

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE CALIDAD EN SERVICIOS  
DE SALUD**

**TÍTULO**

**Buenas Prácticas de Teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en salud  
en Barranquilla**

**Presentan:**

Andrea Lechuga Montilla  
Jacinta Manga De Aguas  
Javier Espitia Echeverria  
Janner Hernández Garrido

**Tutor principal:**

Dr. Ronald Prieto Pulido

**Cotutor:**

Mg. David Javier Pacheco García

**Proyecto de grado como requisito para optar al título de:**

*Magister en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud*

**Noviembre de 2021**

**INSTITUTO DE POSGRADOS  
BARRANQUILLA, ATLÁNTICO  
REPÚBLICA DE COLOMBIA**

## **MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD**

**Proyecto de grado como requisito para optar al título de:**

*Magister en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud*

### **Presentan:**

Andrea Lechuga Montilla

Jacinta Manga De Aguas

Janner Hernández Garrido

Javier Espitia Echeverria

### **Tutor principal:**

Dr. Ronald Prieto Pulido

### **Cotutor:**

Mg. David Javier Pacheco García

### **Panel de sustentación**

**Noviembre de 2021  
Instituto de Posgrados  
Barranquilla, Colombia**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del trabajo de investigación de Maestría titulado “**Buenas Prácticas de Teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en salud en Barranquilla**”, presentado por los ciudadanos Andrea Lechuga Montilla, con Cédula de Ciudadanía N° 1140885346; Montilla, Jacinta Manga, Cédula de Ciudadanía N° 1143454211; De Aguas, Janner Hernández Garrido, Cédula de Ciudadanía N° 1065613951 y Javier Espitia Echeverria, N° 1107069483, para optar al Título de **Magister en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a consideración, presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Barranquilla el primer día del mes de noviembre de 2021.

---

Dr. Ronald Prieto Pulido

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Primero que nada, dedicamos esta investigación a Dios por darnos la vida, salud y ganas para cumplir esta anhelada meta, sin su ayuda no fuese posible ningún esfuerzo.

A nuestros familiares, por su educación, comprensión, y cariño incondicional, sin ese apoyo no lo hubiésemos logrado.

A la Universidad Simón Bolívar, por brindarnos el conocimiento, la guía y sapiencia para culminar este proyecto de maestría.

A las instituciones donde desempeñamos nuestra actividad laboral, por brindarnos la oportunidad de emprender nuestro proyecto de maestría.

A todos los que de una u otra forma contribuyeron a que se materializara este proyecto de vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a la Universidad Simón Bolívar por permitirnos ingresar y desarrollar nuestros estudios de maestría con los mejores compañeros y profesores.

Damos las gracias al profesor Jorge Rodríguez por la guía, apoyo y comprensión permanente a pesar de la situación de pandemia, velando en todo momento por nuestra formación.

Agradecemos a nuestro tutor el Dr. Ronald Prieto por su apoyo incondicional en todo momento, quien se comprometió a acompañarnos y a brindarnos su apoyo y conocimientos para que lográramos realizar nuestro estudio con grandes enseñanzas, además de motivarnos a no rendirnos.

Agradecemos a los lectores de nuestro trabajo de investigación, esperamos que puedan replicarla y darle mayor alcance, ese es mi deseo.

## ÍNDICE GENERAL

### Capítulo 1. Planteamiento del Problema

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 Descripción del problema .....                                | 7  |
| 1.2 Delimitación.....                                             | 9  |
| 1.3 Formulación del problema de investigación.....                | 9  |
| 1.3.1 Pregunta principal.....                                     | 9  |
| 1.3.2 Preguntas secundarias .....                                 | 9  |
| 1.4 Objetivos.....                                                | 10 |
| 1.4.1 Objetivo General.....                                       | 10 |
| 1.4.2 Objetivos específicos .....                                 | 10 |
| 1.4.3 Relevancia, pertinencia y factibilidad (Justificación)..... | 10 |

### Capítulo 2. Teorías Relevantes

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Antecedentes .....                                | 13 |
| 2.2 Bases Teóricas.....                               | 17 |
| 2.3 Marco Legal.....                                  | 33 |
| 2.4 Marco Conceptual.....                             | 36 |
| 2.5 Cuadro de Operacionalización de la Variable ..... | 37 |

### Capítulo 3. Metodología de la investigación

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 3.1 Tipo y Diseño de investigación.....            | 39 |
| 3.2 Fuentes Primarias y Secundarias.....           | 41 |
| 3.3 Herramientas y estrategias metodológicas ..... | 42 |
| 3.4 Población y Muestra .....                      | 43 |
| 3.5 Procedimiento Metodológico.....                | 44 |
| 3.6 Técnica de recolección de datos.....           | 46 |
| 3.7 Técnica de Análisis de datos.....              | 47 |

## **Capítulo 4. Resultados y discusiones**

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 4.1 Análisis y Discusión de Resultados..... | 48 |
|---------------------------------------------|----|

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>Conclusiones.....</b> | <b>82</b> |
|--------------------------|-----------|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>Recomendaciones.....</b> | <b>85</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>Referencias bibliográficas.....</b> | <b>87</b> |
|----------------------------------------|-----------|

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| <b>Anexos.....</b> | <b>95</b> |
|--------------------|-----------|

## **Índice de cuadros**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| <b>Cuadro 1:</b> Operacionalización de la variable..... | 37 |
| <b>Cuadro 2:</b> Materiales y métodos.....              | 42 |

## **Índice de gráficos**

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| <b>Gráfico 1.</b> Factores Socioeconómicos ..... | 49 |
| <b>Gráfico 2.</b> Horario de trabajo.....        | 53 |
| <b>Gráfico 3.</b> Remuneración.....              | 55 |
| <b>Gráfico 4.</b> Perfil laboral.....            | 56 |
| <b>Gráfico 5.</b> Satisfacción laboral.....      | 57 |
| <b>Gráfico 6.</b> Bienestar laboral.....         | 58 |
| <b>Gráfico 7.</b> Espacio físico.....            | 60 |
| <b>Gráfico 8.</b> Clima y temperatura.....       | 61 |
| <b>Gráfico 9.</b> Iluminación.....               | 62 |
| <b>Gráfico 10.</b> Mobiliario y equipo.....      | 63 |
| <b>Gráfico 11.</b> Recursos tecnológicos.....    | 65 |

## **Índice de Anexos**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| <b>Anexo 1.</b> Instrumento de recolección de datos..... | 95 |
|----------------------------------------------------------|----|

## **Resumen**

En la actualidad las organizaciones han adoptado el teletrabajo como una forma flexible de organización del trabajo, esta consiste en el desempeño de las actividades profesionales sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Esta modalidad de trabajo cobra fuerza a partir de la declaración de la Organización Mundial de la Salud en marzo de 2020, producto de la pandemia del covid-19. Esta modalidad de trabajo engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. En consonancia a lo planteado se presenta el siguiente trabajo de investigación el cual tiene por objetivo, proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla.

El Enfoque de la investigación es el cuantitativo y se ubica dentro paradigma positivista. El tipo de investigación fue definido como aplicada, y descriptiva de campo, su diseño fue de tipo no experimental, descriptivo transversal. La población seleccionada son los teletrabajadores de la oficina de Garantía De La Calidad, para efectos de la recolección de la información se tomarán a 72 colaboradores en teletrabajo del área de auditoría en servicios de salud, por ser una población finita y accesible no fue necesario determinar una muestra. Se diseñó un instrumento tipo cuestionario, cuya escala fue de múltiples alternativas, en su primera parte y tipo escala Likert en su segunda parte, con el propósito de conocer como son las actividades de teletrabajo, en la población seleccionada.

Los resultados obtenidos arrojaron que los factores socioeconómicos son determinantes para propiciar las condiciones para implementar acciones de teletrabajo en la institución en cuestión, conocer aspectos como la edad, género, estado civil, perfil laboral, estrato socioeconómico, entre otros permiten establecer estrategias para hacer frente a las necesidades del entorno. También se evidenció que el lugar donde trabajan propicia los factores motivacionales como el horario laboral, la remuneración, el perfil laboral, la satisfacción y el bienestar laboral, no obstante, es preciso prestar mayor atención en el aspecto salarial y los horarios correspondientes a las jornadas laborales. En cuanto a los factores higiénicos, se evidenció que no basta con contar con nuevos espacios físicos, climatados y con buena iluminación para el desarrollo del teletrabajo, o trabajo en casa, sino

que se hace indispensable, suministrar todo el equipamiento necesario que permita facilitar las actividades del trabajo remoto o teletrabajo. Se recomienda una serie de acciones estratégicas enfocadas en los puntos más vulnerables de la investigación para garantizar los resultados esperados cuando no se trabaja en la organización.

**Palabras clave:** Teletrabajo, factores socioeconómicos, factores motivacionales, factores higiénicos, acciones estratégicas.

## **Abstract**

Nowadays, organizations have adopted telework as a flexible form of work organization, which consists in the performance of professional activities without the physical presence of the worker in the company during an important part of his working hours. This modality of work has gained strength since the declaration of the World Health Organization in March 2020, as a result of the covid-19 pandemic. This modality of work encompasses a wide range of activities and can be performed on a full or part-time basis. In consonance to the raised thing the following work of investigation is presented which has for aim, to propose good practices of telework for the collaborators of the area of audit in an institution lender of health in Barranquilla.

The research approach is quantitative and is located within positivist paradigm. The type of investigation was defined as applied, and descriptive of field, its design was of non-experimental type, descriptive transversal. The selected population are the teleworkers of the office of Guarantee Of The Quality, for effects of the collection of the information 72 collaborators in telework of the area of audit in services of health of an Institution will be taken, for being a finite and accessible population it was not necessary to determine a sample. A questionnaire type instrument was designed, whose scale was of multiple alternatives, in its first part and Likert scale type in its second part, with the purpose of knowing how are the activities of teleworking, in the selected population.

The results obtained showed that the socio-economic factors are determinants to promote the conditions to implement actions of telework in the institution in question, knowing aspects such as age, gender, marital status, labor profile, socio-economic stratum, among others allow to establish strategies to address the needs of the environment. It was also shown that the institution favors motivational factors such as working hours, remuneration, work profile, job satisfaction and well-being, however, it is necessary to pay more attention to the salary aspect and the hours corresponding to the working day. As for the hygienic factors, it was evidenced that it is not enough to have our physical spaces, acclimatized and with good lighting for the development of teleworking, or work at home, but it is essential to provide

all the necessary equipment to facilitate the activities of remote work or teleworking. It is recommended a series of strategic actions focused on the most vulnerable points of the research to ensure the expected results when not working in the organization.

**Key words:** Telework, socioeconomic factors, motivational factors, hygienic factors, strategic actions.

## **Introducción**

El contexto organizacional global viene experimentando cambios económicos, sociales, políticos, culturales y tecnológicos que se acentúan aún más en escenarios de pandemia por la COVID-19 a partir del año 2020; lo cual exige respuestas oportunas e inmediatas por parte de quienes lideran las organizaciones con el propósito de generar flexibilidad, capacidad de adaptación, supervivencia y competitividad de manera saludable, por lo que se hace necesario el desarrollo de propuestas disruptivas, novedosas y viables, por parte de quienes lideran las organizaciones, para dar respuestas a las distintas problemáticas que se presentan en el mercado mundial.

En este orden de ideas, las posibilidades de dar respuesta al problema científico de esta investigación radican en el hecho de que se puede acceder a investigaciones sobre el tema, empresas de los diferentes sectores y, en el caso particular de esta investigación en una organización del sector salud de la ciudad de Barranquilla, la cual se encuentra dentro del proceso de implantación de esta estrategia laboral. En este sentido el teletrabajo o trabajo remoto, se entiende como una modalidad laboral a distancia que usa las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) para alcanzar sus objetivos, la cual se ha venido implementando en distintos sectores de la economía colombiana, como respuesta a los cambios y transformaciones que está experimentando el mundo, a través de la aparición de las nuevas tecnologías, que se acentúa en la actualidad como respuesta a la necesidad de mantener una continuidad laboral en tiempos de pandemia del COVID -19.

En consonancia a lo planteado anteriormente, se hace necesario desarrollar la presente investigación, la cual se ha enfocado en las Buenas Prácticas de Teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en salud en Barranquilla, siendo en este caso fundamental

el poder abordar la caracterización de los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud, así mismo describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla, para diseñar acciones estratégicas que permitan mejorar las actividades de teletrabajo en la institución antes mencionada.

En relación con la presentación del contenido de la investigación, la misma se estructuró de la siguiente manera: El Capítulo I, denominado el Problema, plantea la descripción y formulación del problema, la delimitación, el establecimiento de los objetivos generales y específicos, así como también se expone su justificación.

El Capítulo II, denominado Marco Teórico, es un resumen de las investigaciones preliminares que han estudiado el tema de interés a esta investigación y se profundizan en las bases teóricas en que se fundamentan, el marco legal que lo soporta y el marco conceptual y finalmente el cuadro de operacionalización. El Capítulo III, denominado Marco Metodológico, presenta los aspectos relacionados con el enfoque de investigación, el tipo y diseño de investigación, las fuentes primarias y secundarias, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y procedimiento de la investigación.

El Capítulo IV, denominado resultados de la investigación, presenta los aspectos relacionados con el análisis y discusión de resultados, lo que permitió establecer la confrontación de estos con las determinaciones de los autores utilizados en el marco teórico, además se concretaron las acciones estratégicas a aplicar. Finalmente se concretaron las conclusiones y recomendaciones necesarias, las referencias bibliográficas que soportan el estudio.

## Capítulo 1. El Problema

La globalización ha traído consigo cambios relevantes al mercado, haciendo que las empresas inviertan en tecnología y otras innovaciones en pro de la competitividad, satisfacción de los clientes y beneficio del capital humano. Gracias a esto, la dinámica organizacional con el paso del tiempo, gestó las diversas formas laborales, entre las que se destacan el teletrabajo, modificando la mentalidad respecto a la idea de asistir físicamente a un sitio determinado, debido a que se pueden desarrollar ciertas actividades desde cualquier lugar del mundo con tan solo el acceso a internet y un dispositivo electrónico como celular, tableta, portátil, entre otros; es decir “trabajo a distancia con la utilización tecnológica” (De la Cámara, 2010).

Según Nilles, (2017), el teletrabajo ha evolucionado continuamente desde los años sesenta e indica que permite “la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo” (p. 83). Se destaca que cada día se incrementan las estrategias al respecto, como el caso de las oficinas satélites que corresponden ni a las oficinas ni a las casas de los colaboradores, sino a un sitio diferente.

Entre tanto, la situación de crisis a causa de la pandemia (COVID-19), incrementó la aplicación de esta metodología laboral, al verse la población mundial avocada al riesgo contagio; aunque no solo por las restricciones normativas se está desarrollando el teletrabajo, sino también porque reduce costos y en cuanto a las personas se ha visto mejorada su calidad de vida, porque pueden equilibrar sus actividades del hogar y de la oficina. Sin embargo, hay otros aspectos que son negativos como la falta de disciplina y motivación.

Entretanto, Colombia no ha sido ajena a esta nueva modalidad laboral, como lo expresa Diazgranados, (2019) cuando menciona algunas cifras del Ministerio del Trabajo como la

existencia de 31.533 teletrabajadores, ubicados en Bogotá, Cali y Medellín; también reconoce algunos articulados que se pueden tener en cuenta al respecto, como los de la Constitución Política de 1991, la Ley 1221 de 2008, la Ley 1341 de 2009, la Ley 1429 de 2010, el Decreto 884 de 2012, la Ley 1562 de 2012, entre otros.

## **1. Planteamiento del problema de investigación**

Desde tiempo atrás se viene gestando la idea del teletrabajo, observándose a nivel mundial en países como Dinamarca con un 30% de su fuerza laboral en este tipo de accionar; los Países Bajos y Suecia con un 10%; Estados Unidos con un 20%; Japón con un 16%; Argentina con un 1,6%. (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo- OIT, 2019). Hasta el momento en que apareció la pandemia, el teletrabajo se desarrollaba de voluntariamente; ahora es obligatorio y los comentarios son variados desde el punto de vista de la población, mientras que algunos les encuentran aspectos positivos, otros simplemente ven lo negativo. (Cartmill, 2020).

Del mismo modo, señala Cartmill (2020), que empresas extranjeras cuentan actualmente con personal laborando desde el hogar y según su estudio el 76% de la población se encuentra satisfecha y un 66% indica que lo hacen eficientemente. Con esto se puede evidenciar que la jornada de trabajo solo limita los procesos y disminuye el equilibrio entre lo laboral y lo personal, mientras que, el trabajo por objetivos permite a las personas establecer metas claras porque ocupan organizan su tiempo acorde a las necesidades.

Otros estudios indican que existe gran significancia en la satisfacción de los colaboradores cuando realizan trabajos alternativos desde casa (Caillier, 2016), porque demuestran la disminución del estrés o riesgo de salud como obesidad, depresión, entre otros problemas

que afectan a diario a la población y sobre todo que el teletrabajo no discrimina en cuanto a la edad, sexo, religión, raza, cualificación (Henke et al, 2016), porque lo que se requiere es que las personas trabajen por objetivos.

En condiciones normales, generalmente es visible que gran cantidad de mujeres deben hacerse cargo del hogar, además de emplearse, lo que implica sobre carga de actividades; mientras que algunos estudios sobre el teletrabajo han permitido comprobar que, desde casa, se han disminuido dicha sobrecarga y equilibran su vida familiar con sus trabajos (Eurofound y OIT, 2019). Aunque cabe mencionar que dicho equilibrio “depende de muchos factores, entre ellos el marco jurídico y normativo establecido, la división del trabajo en función del género que predomina, la cultura organizativa, las políticas y las prácticas de su empleador.” (Eurofound, 2019, p.5)

Así también, otra de las ventajas del teletrabajo corresponde a la contribución positiva del entorno porque disminuye no solo la cantidad de recursos energéticos, hídricos, entre otros, sino también porque permite bajar los índices de desempleo, porque algunas personas no cuentan con los medios para dirigirse a un lugar específico o se encuentran en situación de discapacidad, pero con la tecnología al alcance de sus manos les asegura una mayor probabilidad de emplearse sin límite de espacio y tiempo.

Desde el contexto nacional, se observa la Ley 1221 de 2008, enmarca los principios para la implementación del teletrabajo, con la contribución del Ministerio de Salud y Protección Social y las Administradoras de Riesgos Laborales, quienes han dispuesto guías de promoción y prevención de riesgos con buenas prácticas y parámetros para mitigarlos, ya sea desde la oficina, o en el caso de los teletrabajadores, desde su hogar. (Ministerio del Trabajo, 2008).

Por otro lado, el Ministerio del Trabajo (2021), señala que se ha observado un incremento del 80% a nivel nacional del teletrabajo, en época de pandemia y sobre un 53% de mujeres que utilizan esta modalidad respecto a un 43% de hombres, lo que ha ampliado el espectro de contratación a niveles técnicos y profesionales. A este respecto, Torres (2021), director de la Vertical Salud de Digital Ware, expone que las “ciudades con mayor número de teletrabajadores en el país son: Bogotá 55.848, Medellín 25.081, Cali 5.723, Barranquilla 4.713 y Cúcuta 1.129”. (p.15)

Por consiguiente, el teletrabajo a nivel nacional se ha puesto en marcha porque se considera una mayor productividad gracias a los beneficios que trae a la calidad de vida de los colaboradores, además de la afectación actual de la pandemia mundial. Pese a la perspectiva positiva que lo anterior supone, también se observan casos de riesgos laborales, sobre todo de estrés.

Sin embargo, se ha vislumbrado que también desde el hogar, el estrés puede contribuir al desequilibrio en aspectos personales, familiares, sociales o laborales, porque sin importar el lugar en donde una persona esté desempeñando sus labores, puede enfrentar situaciones negativas que le impidan ser del todo productivo y, de hecho, también puede presentar enfermedad laboral.

Entre tanto, lo que compete al desarrollo de este trabajo desde el punto de vista regional, se considera a la institución de salud ubicada en Barranquilla, que está enfrentando la crisis del COVID-19, con todo el personal desde su ubicación física, lo que ha puesto en riesgo a varios colaboradores y por lo tanto, en la búsqueda de medidas para prevenir el contagio, se ha visto en la necesidad de enviar el recurso humano de algunas áreas, entre ellas el grupo de Auditoría en Servicios de Salud, para que laboren desde sus hogares, puesto que no se

requiere de su presencia en las instalaciones, debido a que sus actividades se pueden desarrollar desde los hogares, a partir de la recopilación de la información y entrega a los mismos para que puedan desempeñarse efectivamente, sin temor de contagio alguno y a través de los recursos electrónicos que la institución les provee para una efectiva comunicación.

Por lo tanto, se requieren buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud que se ajusten a sus necesidades con un esquema de acciones que permitan mitigar la problemática antes descrita.

### **1.1 Descripción del problema**

Una de las principales consecuencias que ha tenido la pandemia del coronavirus para muchos trabajadores, incluyendo los trabajadores de la salud, es la instauración del teletrabajo.

Si bien el teletrabajo es una tendencia laboral que viene cobrando fuerza desde hace unos años, la situación sanitaria y las restricciones impuestas por la COVID-19 han supuesto que muchos trabajadores tengan que desempeñar su trabajo desde su domicilio.

Son evidentes los muchos beneficios del teletrabajo tanto para la empresa, como para los trabajadores. Entre ellos destacan la reducción de la movilidad y los problemas de transporte asociados, la disminución de la contaminación, la mejora de la productividad, un mayor fomento de la autonomía del trabajador y la mejora de la conciliación familiar. Sin embargo, también existen elementos negativos relacionados con el teletrabajo impuesto por la pandemia. Entre ellos destacan el estrés determinado por la nueva situación y el impacto sobre la salud, incluyendo el aumento del riesgo de padecer trastornos del sueño, dolor osteoarticular y fatiga visual, entre otros.

Como desventajas y riesgos del teletrabajo dentro de la Institución Prestadora De Salud, encontramos las siguientes:

**Alteración del sueño:** Los horarios menos convencionales que conlleva el teletrabajo pueden determinar un aumento involuntario de la jornada laboral, en un contexto en el que se han difuminado los límites entre diferentes escenarios y en un único espacio se debe desarrollar la vida doméstica y laboral. Esto puede determinar la alteración de los ritmos circadianos que regulan el sueño.

**Aumento de peso corporal:** Pasar más tiempo en casa y desempeñar la jornada laboral sin desplazamientos puede conllevar al cabo del día un descenso en la actividad física, lo que determina un menor gasto energético. Esta situación, asociada a un acceso más incontrolado al consumo de alimentos puede tener como consecuencia un aumento del peso corporal.

**Enfermedades digestivas:** La menor actividad física y la menor movilidad durante la jornada laboral también puede repercutir negativamente en el funcionamiento del sistema gastrointestinal, dando lugar a alteraciones del tránsito intestinal, estreñimiento y diversas molestias.

**Dolores musculares:** La posición estática ininterrumpida delante del ordenador durante largas sesiones, junto con situaciones de estrés pueden acarrear la aparición de dolencias musculoesqueléticas, que pueden aparecer por malas posturas o por un espacio de trabajo poco adecuado. Normalmente, se trata de dolores cervicales o dolor lumbar, aunque pueden derivar también en cefaleas tensionales u otras dolencias similares. También pueden aparecer dolores en determinados grupos musculares.

## **1.2 Delimitación**

La investigación se desarrolló, en un lapso aproximado comprendido, entre marzo 2020 y octubre 2021; se llevó a efecto en la ciudad de Barranquilla, específicamente en una institución prestadora de salud. La investigación abordó la temática de teletrabajo, adscrita a la línea de investigación Sistemas de Gestión para el Desempeño Organizacional, pertenecientes a la maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud de la Universidad Simón Bolívar.

## **1.3 Formulación del problema de investigación**

Tomando en cuenta el planteamiento anterior se procederá a Proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla, con el fin de mejorar las prácticas laborales de teletrabajo que redunden en indicadores favorables para las instituciones prestadoras de salud de barranquilla.

En este orden de ideas, la presente investigación conlleva al planteamiento de la pregunta problema.

### **1.3.1 Pregunta principal**

¿Cuáles son las prácticas de Teletrabajo más adecuadas para los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla?

### **1.3.2 Preguntas secundarias**

¿Qué factores socioeconómicos intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla?

¿Cuáles las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla?

¿Qué acciones estratégicas para el teletrabajo se pueden aplicar en el área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar buenas prácticas de teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.
- Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.
- Diseñar un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.

## **1.5. Relevancia, pertinencia y factibilidad (Justificación)**

Desde el punto de vista social, se evidencia la necesidad a causa de la pandemia, por parte de las empresas y cualquier otro tipo de organización, de mecanismos como el teletrabajo que

mitiguen los riesgos de contagio, sin perder la productividad, aportando las tecnologías de la información y la comunicación para un efectivo desempeño laboral de su capital humano; así también buenas prácticas para la ejecución desde el hogar, de las tareas correspondientes a su cargo.

Se destaca que pese a los avances que ha tenido el teletrabajo, aún se observan falencias y por lo tanto, organizaciones como la OIT (2020), ha dispuesto algunos lineamientos que se pueden ajustar a una institución de salud en Barranquilla, para la obtención de beneficios por ambas partes (empresa-colaboradores) y así enfrentar los retos a los que se enfrenten, creando oportunidades de mejora continua. (International Labour Office, 2018)

Considerando lo anterior, la relevancia que tiene este trabajo desde el contexto organizacional es la presentación de una propuesta de buenas prácticas de teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud de una institución de salud, en Barranquilla, que no solo beneficiará a la entidad, sino también a los autores de la presente investigación por cuanto pondrán en práctica los conocimientos adquiridos en la Maestría en Auditoría y Sistemas de la Calidad en Servicios de Salud.

Así también de relevancia para la universidad Simón Bolívar, porque demuestra con la enseñanza de este tipo de trabajos, que envía profesionales al campo laboral con las competencias suficientes para desempeñarse efectivamente y que además podrán aportar ideas no solo desde el tema del teletrabajo, sino desde la creación de proyectos e investigaciones que aportan valor científico al tema de la auditoría en servicios de salud.

De igual manera, se reconoce que la universidad con estas investigaciones adelanta esfuerzos desde la normatividad colombiana en pro de satisfacer las necesidades de la población desde aspectos tecnológicos, científicos y desarrollo económico. Además, esto les permite a los

autores de esta propuesta adoptar actitudes de integración con la comunidad, gestando y apoyando oportunidades de cambio que beneficien a la población en general.

Desde el contexto regional, se presenta un documento que le servirá no solo a la clínica en mención, sino también a otras instituciones de salud, para potenciar la mejora continua organizacional y mitigar los riesgos en las condiciones preexistentes

En cuanto a los investigadores como administradoras en auditoría y sistemas de la calidad en servicios de salud de la región, su interés por el presente estudio radica en el aporte de acciones que mejoren el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en teletrabajo de una Institución Prestadora De Salud, en Barranquilla, permitiendo su continuidad laboral en época de pandemia.

El propósito de esta investigación es crear beneficios en la calidad de vida de los teletrabajadores del área de Auditoría en Servicios de Salud en una Institución Prestadora De Salud, en Barranquilla, para que estos puedan gestionar efectivamente el equilibrio entre los aspectos laborales y personales, además de mitigar los riesgos de enfermedades laborales como el estrés que está presente en cualquier método de trabajo del que se disponga.

## **Capítulo 2. Marco Teórico**

El Marco Teórico consiste en integrar las teorías, estudios y antecedentes que se refieren al problema a investigar. Así mismo, es imposible concebir una investigación sin la presencia de un marco teórico, porque a éste le corresponde la función de orientar y crear la fundamentación de la investigación, ya que es el elemento integrador de la teoría con la práctica.

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

A continuación, se mencionan algunas investigaciones que han estudiado el comportamiento de del teletrabajo, y que a la vez se constituyen como antecedentes relevantes para el desarrollo de la presente investigación, puesto que aportan hallazgos significativos referidos a la variable de estudio. Para ello, se lleva a cabo una exploración de la estructura conceptual que sustentará el contenido de esta investigación; exponiendo conceptos inherentes de los teletrabajadores del área de Auditoría en Servicios de Salud de la Institución Prestadora De Salud, en Barranquilla.

En lo que respecta a la variable de teletrabajo, fue consultada bajo un estudio que fue el realizado por Buitrago (2020), titulado Calidad y productividad en el trabajo en modalidad de teletrabajo en una empresa de consultoría auditoras. La fundamentación teórica estuvo conformada para la variable de teletrabajo según Osio, Delgado (2010), Mercader (2013) y Muñoz y Chávez (2011), para teletrabajo por los autores Barrios (2018) y Rubinni (2012). Dicha investigación se realizó en una institución prestadora de salud en la ciudad de Barranquilla. De este modo, el propósito de estudio fue crear beneficios en la calidad de vida

de los teletrabajadores del área de Auditoría en Servicios de Salud en una institución prestadora de salud, en Barranquilla, para que estos puedan gestionar efectivamente el equilibrio entre los aspectos laborales y personales, además de mitigar los riesgos de enfermedades laborales como el estrés que está presente en cualquier método de trabajo del que se disponga. La tipología de estudio descriptiva, teniendo en cuenta lo expresado por Kerlinger (2009), la investigación es no experimental con diseño transversal, misma que se caracteriza por la forma de recolectar los datos ya que lo hace en un solo espacio de tiempo y momento cuyo propósito es la descripción y análisis de variables con el fin de mostrar cómo pueden llegar a incidir en un determinado momento.

La población de estudio quedo conformada por Setenta y Dos (72) trabajadores del área de auditoría de una institución prestadora de salud en Barranquilla. La técnica de recolección de datos fue mediante encuesta, a través de un cuestionario; el de la variable de teletrabajo, contentivo de 13 afirmaciones y datos específicos de característica sociodemográficas de (Hernández, L (2019); Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia.

Para el análisis de los datos se recurrió al cálculo de Excel, Como aporte se puede decir que el presente estudio se utilizó para apoyo en las bases teóricas, por lo tanto, ayuda en las definiciones de la variable de estudio, dimensiones e indicadores, así como también en la elaboración del instrumento de recolección de datos.

El concepto de teletrabajo hace referencia al trabajo a distancia, en el cual los empleados o trabajadores independientes laboran desde un lugar separado físicamente de las oficinas; esto se lleva a cabo a través de la telemática, que es la combinación del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para desempeñar labores desde cualquier lugar y en

cualquier momento (Mitter, 2000; Cárcamo y Villegas, 2009). Al respecto, Haddon y Lewis (1994) plantean que el teletrabajo empezó a ganar mayor acogida en la década de 1970, a causa de la crisis energética. Esta modalidad laboral se llegó a considerar como una alternativa sustituta a los desplazamientos físicos, interfiriendo en el diseño urbano y las formas de vida de la población trabajadora. Estas razones llevaron a que en 1998 se diera un fuerte impulso al escenario casa-oficina, permitiendo a los empleados trasladar sus labores y funciones de lo industrial a lo local (Brosveet, 1997).

El uso de las TIC en el modelo de teletrabajo se ha empleado como un indicador que muestra la formación entre la población respecto a la capacidad que tienen los empleados de adaptarse a nuevos cambios (Tregaskis, 2000; Meroño-Cerdán, 2016); así como aspectos y comportamientos de la comunicación familiar y organizacional (Lévy-Leboyer, 2003). Es así como esta modalidad laboral se convierte en una oportunidad para las empresas, ya que reduce costos de infraestructura y los empleados disminuyen sus gastos diarios y sus tiempos de desplazamiento (Julsrud, 2010). El modelo de teletrabajo es visto como estrategia de generación de empleo y autoempleo, aspecto que motiva a los países a promoverlo y a regularlo. Sin embargo, no se aplica para todos los cargos en los que se hace necesaria la presencia física del trabajador en los procesos productivos.

No obstante, se evidencia mayor aplicación del teletrabajo en profesionales como arquitectos, abogados, ejecutivos y el personal de ventas (Daniels, Lamond y Standen, 2001; Rodríguez, 2015) o empleados a los que sus funciones les permitan asistir por días al lugar físico de trabajo o laborar desde una oficina virtual que incluye computadores, módem y celulares (Mitter, 2000). En América Latina, desde finales del siglo pasado, se ha experimentado una importante aceptación para la implementación del teletrabajo, debido a los avances en la

tecnología de las comunicaciones y la información, el incremento de la productividad en las empresas, a la satisfacción de los empleados y a la disminución de los gastos relacionados con el transporte, vestuario, seguros del automóvil, combustibles, mantenimiento, estacionamiento, limpieza y alimentación, entre otros.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el Ministerio del Trabajo, a partir de la Ley 1221 de 2008, mediante el Decreto 884 de 2012, sentó las bases para que las entidades públicas y privadas implementaran el teletrabajo. Dicha Ley tiene por objeto promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo, mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, con la seguridad jurídica que se resume en cinco aspectos que las empresas deben abordar: 1. Voluntariedad del teletrabajo, 2. Acuerdo de teletrabajo, 3. Modificación del reglamento interno de trabajo, 4. Reporte ante la administradora de riesgos laborales, y 5. Reversibilidad del teletrabajo.

Al respecto, el Artículo 2 de la Ley 1221/2008 define el teletrabajo como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y las TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerir la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. Define también al teletrabajador como una persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios (Ministerio del Trabajo, 2008). En Colombia, la Ley 1221 de 2008, considera tres formas de teletrabajadores: autónomos, móviles y suplementarios. - Autónomos: labora en el domicilio o en un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional (oficina, local comercial). Trabajan siempre fuera de la empresa y acuden en algunas ocasiones a la oficina. - Móviles: no tienen un lugar de trabajo

establecido. Las TIC y los dispositivos móviles son las herramientas primordiales para desarrollar sus actividades - Suplementarios: laboran dos o tres días a la semana en la casa y el resto de tiempo en una oficina. Según la encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría de la Corporación Colombia Digital del Ministerio de las TIC, sobre una muestra efectiva de 1.740 empresas colombianas, al mes de agosto de 2016 el número de teletrabajadores se triplicó durante los últimos cuatro años, al pasar de 31.553 a 95.439. Bogotá cuenta con un número aproximado de 55.000 teletrabajadores, seguido de Medellín con 25.000 y Cali con 5.700. Al respecto, el teletrabajo se constituye en una oportunidad para que la población rural pueda beneficiarse en el marco del posconflicto (MinTIC, 2016).

Sobre el impacto, revela la encuesta que el 47% de las empresas consideran que el teletrabajo disminuye los costos operacionales representados en costos fijos, recursos, planta física y puestos de trabajo; el 47% aumento de la productividad; el 37% aumento en la eficiencia de los procesos; y el 41% que aporta a la sostenibilidad ambiental. En el caso de los empleados, el 49% perciben los beneficios del teletrabajo debido al ahorro de tiempo en los desplazamientos y la movilidad; el 40% destaca su autonomía e independencia para desempeñar su labor; y el 33% considera una mejora en calidad de vida (MinTIC, 2016).

## **2.2 Bases Teóricas**

La fundamentación teórica presentada en la siguiente investigación conforma una serie de información organizada que sustenta, apoya y orienta a la misma, estas teorías explican en forma veraz, el cómo, cuándo y por qué se manifiestan los fenómenos en análisis. De allí la real importancia de este punto, donde expertos en la materia exponen, describen, explican, analizan, esquematizan y proyectan una determinada situación dentro de un contexto.

En el caso particular de la presente investigación, denominada Buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en una Institución Prestadora de Salud, el fundamento teórico se desarrolla con el fin de potencializar múltiples facetas jurídicas, ya que puede desarrollarse como una actividad empresarial, de prestación de servicios o trabajo autónomo, como un contrato de cooperación, e incluso como contrato de trabajo descentralizado.

## **1. Teletrabajo**

Actualmente, las TIC han permitido el crecimiento desde diversos puntos de vista y sobre todo desde el aspecto laboral, revolucionando la globalización con metodologías de trabajo que provee a los colaboradores una nueva forma de ejercer sus funciones y sobre todo en esta época de pandemia, sin riesgos a contagio porque propone el teletrabajo que hace referencia al desarrollo de las tareas desde la comodidad de los hogares o cualquier otro sitio que no corresponda a la infraestructura física de las empresas. (Cataño y Gómez, 2014).

Este método de trabajar se ha puesto a la vanguardia y a disposición de la tecnología, ofreciendo al equipo de trabajo nuevas formas de ejecutar sus labores sin afectar su efectivo desempeño y productividad. De igual manera, Buitrago (2020), menciona la necesidad de reinventarse a partir de la crisis de pandemia que afecta a toda la población mundial, generando nuevas oportunidades en modalidad laboral, afectando positivamente la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo costos organizacionales. Esta modalidad de trabajo, pese a sus grandes ventajas también está expuesta a riesgos como el estrés por situaciones laborales que pueden llegar a afectar a los colaboradores (Rubini, 2012).

Por tal razón, señala Buitrago (2020), diversas modalidades como son: el trabajo en caso, On Line, el remoto y el teletrabajo que se han puesto a disposición para actuar acorde a las restricciones mundiales de aislamiento social, sin afectar la continuidad laboral. Algunos beneficios del Teletrabajo para los teletrabajadores conforme a Barrios, (2018) son: ahorro en tiempo por movilidad de un sitio a otro; disminución de costos de combustible o pagos de transporte público; reducción del estrés por movilidad; oportunidad de incrementar los vínculos familiares y sociales; mejora en la gestión del tiempo y sobre todo en la calidad de vida de las personas.

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido conforme con el Ministerio del Trabajo (2008) en la Ley 1221 como:

Una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador, en un sitio específico de trabajo. (p.12)

Es decir, el punto álgido del uso de la TIC por parte de la población de un contexto organizacional podría estar basado justamente en conseguir que, a través del uso correcto, se evite la necesidad de transitar a un espacio definido de trabajo con el propósito de cumplir los deberes y tareas. Por ende, en la actualidad una cantidad considerable de compañías se han centrado en el teletrabajo, porque este conlleva ventajas tales como la reducción del mantenimiento, de pagos de servicios en la central de la compañía y para el recurso humano, así como los costos fijos, con el añadido de que esta modalidad promueve el equilibrio entre vida personal y familiar de los colaboradores, reflejándose en mejor calidad de vida y rendimiento.

Asimismo, con el teletrabajo vienen consigo nuevos retos y necesidades que permiten evolucionar al respecto y buscar alternativas preventivas para mejorar cada día la salud de las personas (Alonso y Cifre, 2002). Por otro lado, Mercader (2016), indica que el teletrabajo viene provisto de diversas posibilidades, además de riesgos a la salud como el aislamiento y bajas condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo que han sido adecuados en los hogares.

Por su parte, señala Rubio (2010), que el teletrabajo “corresponde a una modalidad de trabajo remunerado caracterizada específicamente por ser realizado manteniendo una distancia física entre el trabajador y la unidad productiva o empresa” (p. 37); en pocas palabras, se comprende que un colaborador no es necesario físicamente en la compañía, pues puede realizar sus tareas estando ubicado en cualquier lugar del planeta, lo cual es absolutamente posible debido a avances en tecnología tales como los dispositivos electrónicos y el internet.

A este respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002), indica que el teletrabajo, asumido por una compañía como modo personal de contratación, necesita tener en cuenta que es preciso el uso de las TIC, porque las tareas tendrán lugar desde los domicilios, y se trata de una gran cantidad de colaboradores móviles.

En Colombia, la acción de adoptar de una definición completa que haga reflexión acerca de los elementos constitutivos del teletrabajo en tanto modalidad contractual y que sea vinculante, no la diseña el Ministerio del Trabajo en tanto institución reguladora, sino que lo diseña, define y especifica el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2008) y crea reflexión sobre el trabajo remoto de una manera más completa que incluso las definiciones realizadas por académicos:

El teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico, revistiendo las siguientes formas: autónomos, móviles y suplementarios. (p.23)

Por su parte, el Centro Internacional de Educación Continua (CIDECE, 2007), plantea lo siguiente: “El teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte (regular u ocasionalmente) de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación”. (p.7)

En palabras de Rodríguez (2011), el teletrabajo es una “actividad laboral, generalmente en el sector servicios, por cuenta propia o ajena, que se lleva a cabo fuera del centro de trabajo habitual, utilizando las tecnologías de la información y las telecomunicaciones”. (p.228)

De igual manera, Martínez (2012), considera el teletrabajo como:

Una actividad laboral remunerada que un trabajador realiza de acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador. (p. 144)

El trabajo remoto se convierte entonces en una opción relevante y fuertemente atractiva para las medianas y pequeñas compañías, que tengan dificultades para crecer y expandirse debido a los costos derivados del pago de especialistas que contribuyan a cualificar los procesos y posicionarla de forma competitiva. Sin embargo, esto es posible gracias a esta modalidad de trabajo. Por supuesto, esto requiere que los individuos, compañías y naciones mejoren sus

infraestructuras legales y tecnologías con inversión, para hacer de esta modalidad algo seguro, estable y deseable para los colaboradores. Así las cosas, esta es pues una gran alternativa para economías nuevas que avancen hacia la sociedad del conocimiento y la información, ya que posibilita la creación de economías novedosas y fuertes, y además incrementa el capital intelectual de una nación.

En este orden de ideas, se presentan algunas consideraciones referentes a la forma como se debe emplear el teletrabajo por parte de los empleadores, que redundan en resultados favorables para la misma.

### **1.1. Factores Socioeconómicos que intervienen en la calidad del Teletrabajo:**

Según González, (2016), es una medida total económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo. Al analizar el nivel socioeconómico de una familia se analizan, los ingresos del hogar, los niveles de orientación educación, y ocupación, como también el ingreso combinado, comparado con el individual, y también son analizados los atributos personales de sus miembros. Los factores socioeconómicos ayudan a las empresas a poder situarse correctamente en el entorno y conocer a qué tipo de usuarios objetivo se enfrenta y si realmente cuadra con los objetivos que tiene definido. Entre los factores más relevantes se tienen los siguientes:

- ✓ **Edad:** Según la Real Academia Española en la actualización (2020), define el concepto de edad como el tiempo que ha vivido una persona en la sociedad, la cual está asociada a aquellas cosas que le permiten obtener satisfacción por las actividades que realiza durante su evolución. En este sentido, Fernández-Ballesteros (1997), manifiestan que

las personas de más edad, con respecto de las más jóvenes presentan una puntuación significativamente más baja en la satisfacción con la vida, así como consideran que, a medida que se van teniendo más años, se vive peor. Esta afirmación permite a los investigadores del presente trabajo inferir que a medida que se avanza en años se adquiere más conocimiento, pero se deteriora la satisfacción y la calidad de vida, debido al envejecimiento, en relación con las personas más jóvenes.

- ✓ **Género:** Para Lamas (1986) el género es el conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, que se construyen en cada cultura y momento histórico con base en la diferencia sexual. Sus rasgos han ido adecuándose a lo largo de la historia, a través de las relaciones sociales entre personas del mismo sexo, así como en personas de diferente sexo. En este sentido el enfoque o perspectiva de género considera las diferentes oportunidades que tienen hombres y mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos roles que socialmente se les asignan. Las relaciones de género determinan diversas formas de acceder a los servicios de salud.
- ✓ **Estado civil:** Se entiende por estado civil legal, a la situación de convivencia administrativamente reconocida de las personas en el momento en que se realiza la recogida de información. Consta de las siguientes modalidades: soltero o soltera, casada o casado, viudo o viuda, separada o separado y divorciado o divorciada. En este orden de ideas, Myers (2005) observó en sus investigaciones psicosociales que las relaciones interpersonales producen un incremento consistente en los niveles de felicidad de las personas. Esto debido a la importancia afectiva y de apoyo social que tienen las relaciones cercanas. En este orden de ideas se podría afirmar que las personas que tienen una

relación marital son más felices y por ende desempeñan de una mejor forma sus actividades en lo personal, social y laboral, mucho más que aquellas que están en unión libre, noviazgos, incluso a las personas solteras, (Argyle, 1987).

- ✓ **Estrato socioeconómico:** De acuerdo con el DANE (1994), el nivel socioeconómico (también estatus socioeconómico) es una medida total económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo. Al analizar el nivel socioeconómico de una familia se analizan, los ingresos del hogar, los niveles de orientación educación, y ocupación, como también el ingreso combinado, comparado con el individual, y también son analizados los atributos personales de sus miembros.

Para el DANE (1994), la clasificación por estratos es la forma como se clasifican a los hogares a través de diferentes criterios de categorización que no dependen de los ingresos que tenga una persona o familia, sino que se basan en las condiciones de la vivienda en la que dicho grupo de personas habita y el entorno o zona en la que esta se encuentra.

- ✓ **Nivel educativo:** Por su parte Hilgard (1979) define nivel educativo como el proceso en virtud del cual una actividad se origina o cambia a través de la reacción a una situación encontrada, con tal que las características del cambio registrado en la actividad no puedan explicarse con fundamento en las tendencias innatas de respuesta, la maduración o estados transitorios del organismo (por ejemplo: la fatiga, las drogas, entre otras), sino al proceso continuo de reacciones al ambiente en relación a una meta.

- ✓ **Experiencia laboral:** La experiencia laboral es el conjunto de aptitudes y conocimientos adquiridos por una persona o grupo en un determinado puesto laboral, o durante un periodo de tiempo específico. Es decir, la experiencia laboral no solo se refiere al trabajo propiamente ejercido, sino a lo aprendido a partir de él. Para Véliz, Jorna y Berra (2016) plantean que los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales están asociados con el desempeño laboral, con el objetivo de establecer las bases teóricas aplicables a la especialidad.

En este orden de ideas, Windsor, Douglas & Harvey (2012) afirman que en la actualidad existe una tendencia a identificar como elementos de competencias a las capacidades, habilidades o destrezas en los modos de actuación de los sujetos; las funciones propias de los objetos de trabajo que atiende, los modos de actuación de los recursos laborales en su desempeño y las prioridades de los centros o instituciones donde laboran; así como también lo asocian con calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, responsabilidad, excelencia y acciones para lograr satisfacción en la prestación de servicios. (Ortiz, Vicedo y González 2015).

## **1.2. Condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo**

De acuerdo con el enfoque de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), las condiciones laborales pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

De igual modo, la OIT (2019), establece condiciones humanitarias de trabajo para construir sociedades sostenibles y pacíficas. Las personas aspiran a tener no solo un empleo, sino un buen empleo. El salario, las horas de trabajo, la organización y las condiciones del laborales, las maneras de equilibrar la vida laboral con las exigencias de la familia y la vida fuera del trabajo, la no discriminación y la protección contra el acoso y la violencia en el trabajo son elementos básicos de la relación laboral y la protección de los trabajadores, y dichos factores también pueden afectar el desempeño económico.

### **1.2.1. Factores Motivacionales**

“La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa” (Robbins S., 1999:123). Es este sentido los factores motivacionales son los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad; estas dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Para el caso de la presente investigación se analizarán las siguientes:

✓ **Horario laboral:** Según Manent (2015) la jornada laboral es el tiempo trabajado por el empleado a lo largo del día. La duración de la jornada de trabajo será la pactada en los convenios colectivos o en el contrato de trabajo. Entretanto para Borisov (1965) la jornada laboral es el tiempo del día durante el cual el trabajador labora en una empresa o institución. La naturaleza social de la jornada de trabajo es determinada por las relaciones de producción

que dominan en la sociedad. La jornada de trabajo se divide en tiempo de trabajo necesario y tiempo de trabajo adicional.

Finalmente, para Antúnez (2012) la jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado, expresado en horas, días, semanas o meses por lo tanto es una de las disposiciones fundamentales debido a que de este término se determinará el salario que se fija en el contrato.

- ✓ **Remuneración:** Según Urquijo (1997), la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación. Asimismo, Pernaut, citado en Urquijo (1997), la define económicamente como la remuneración cierta, anticipativa a la producción, periódicamente recibida, establecida sobre una base contractual como debida por el trabajador, pendiente.
- ✓ **Perfil laboral:** Según Arnaz (1981,1996), el perfil profesional es una descripción de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Un individuo se constituirá como profesional después de haber participado en el sistema de instrucción.
- ✓ **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX (Judge, Weiss, Kammeyer y Hulin, 2017), particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio.

El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la

rotación, el compromiso organizacional y el desempeño (Tsaousis, Nikolaou, Serdaris y Judge, 2007).

Por su parte, Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

✓ **Bienestar laboral:** El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias. En este orden de ideas, Victoria (2004) comentan que las personas pueden otorgar diferente importancia a las diversas áreas de su vida. El valor que se brinda a cada área depende de una evaluación personal acerca de su bienestar en un momento específico. Menciona también que los determinantes de dicha importancia son el resultado de influencias culturales y sociales. En este orden de ideas, el bienestar o es un concepto evaluativo y trata de responder qué siente el empleado, por ejemplo, frente al manejo del conflicto o las prácticas de supervisión (Robbins, 1994).

### **1.2.2. Factores Higiénicos**

Hernández, (2016) son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, entre otros.

- ✓ **Ambiente físico:** Según el modelo de la competencia ambiental (Lawton 1986) la relación ambiente-persona viene determinada por la relación entre el nivel de competencia personal y la demanda ambiental. Para Serrano (2004) el espacio físico de trabajo es un valor indiscutible y forma parte de todos los intangibles de la organización, donde la suma de estos constituye el 50% del valor de ésta, por lo que se hace necesario contar con espacios agradables que permitan el confort de todos los miembros de la organización, impulsando los niveles de productividad.

El nivel de competencia personal depende de la salud, la capacidad sensorial, el desempeño motor y las habilidades cognitivas. La demanda ambiental está determinada por las características físicas reales y por las percibidas por los miembros de la organización, que les permite alcanzar altos niveles de productividad.

- ✓ **Clima y Temperatura:** Para Lorente (2016), por clima de un lugar puede entenderse la situación atmosférica imaginaria que en un momento determinado reinaría en él, si la temperatura, la humedad del aire, el viento y los demás elementos meteorológicos tomasen precisamente los valores medios de la temperatura, la humedad, el viento, etc., observados durante un cierto periodo de años, lo más largo posible.
- ✓ **Iluminación:** La actividad laboral incide directamente sobre la productividad de la empresa, es por ello, que la actividad laboral en oficinas, para que pueda llevarse de una forma eficaz y precisa es necesario contar con una visión e iluminación adecuada, ya que se considera que el 50 % de la información sensorial que recibe el hombre es de tipo visual (Llaneza, 2007). La iluminación hace referencia a alumbrar o dar luz y requiere siempre de un objeto directo, de algo o alguien a quien brindar su claridad. Se conoce

como iluminación, por lo tanto, al conjunto de luces que se instala en un determinado lugar con la intención de afectarlo a nivel visual. En este sentido, Piñeda y Montes (2014) plantean que el ambiente luminoso adecuado es uno de los agentes que más influyen en el confort de los puestos de trabajo y así mismo, en la reducción de los signos de fatiga que se presentan en los colaboradores. Es por ello, que se hace necesario tener cuidado ya que esto va a depender de las características y tamaño de las oficinas, del tipo de actividad ejecutada, así como las necesidades de las personas.

- ✓ **Mobiliario de oficina:** El mobiliario y equipo de oficina, son elementos clave para que tu espacio de trabajo sea perfectamente funcional, es por ello, que para Kac (2018) el concepto de mobiliario nace con el propósito de brindar flexibilidad de uso y de espacio, por lo que se hace necesario contar con piezas de mobiliario que delimitan las áreas de trabajo, permitiendo definir los límites de un espacio individual o grupal, o reconfigurar el interior de una planta, a medida que los grupos se expanden o terminan de interactuar. Instrumentos como escritorios, mesas, asientos y espacios de almacenamiento pueden ser reacomodados por los usuarios para un mejor confort y desempeño de los colaboradores en la empresa. No hay un único tipo de asiento o mesa disponible, sino que nuevos formatos se agregan al espacio de oficina dando multiplicidad de usos.

En la actualidad se recomiendan butacas de respaldos altos que brindan privacidad para reuniones pequeñas, o asientos giratorios que dan abertura y permiten la interacción en trabajos grupales; se incluyen mesas modulares o extensibles para contener grupos grandes, así como mesas plegables que al terminar el trabajo desaparezcan de vista.

- ✓ **Recursos tecnológicos:** Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Para Sallenave (1998) las organizaciones

deben disponer de recursos tecnológicos, pudiendo ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). En este orden de ideas, la tecnología se concibe como el conjunto de conceptos, técnicas y herramientas que le permitan pasar de la reflexión a la elaboración de una acción consciente, acorde con la evolución tecnológica. Es así como la tecnología puede ayudar a las empresas a ganar en eficiencia y a mejorar buena parte de sus procesos internos.

### **1.3. Acciones estratégicas para mejorar las prácticas de teletrabajo**

Desde la perspectiva de David (2013) se puede entender que gestión estratégica es el proceso mediante el cual los miembros guías de una organización, prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlos. Esta visión del estado futuro de la empresa señala la dirección en que se deben emplazar las empresas y la energía para comenzar ese desplazamiento. Es el nivel más alto de la actividad directiva, realizado generalmente por el equipo del cuadro superior de una organización, proporcionando la direccionalidad total de la misma.

Según Prieto, Emonet, García y González (2015) sin la estrategia no existe dirección que seguir, ningún mapa que consultar, ni plan de acción coherente que produzca los resultados deseados y la adaptación de la empresa al entorno cambiante. La mejor estrategia para cualquier organización es aquella que desarrolla su capacidad de reacción ante un entorno que cambia con gran velocidad, no sólo en lo económico sino también en lo social, tecnológico y político. De acuerdo con esto, la gestión estratégica, se ratifica es la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones y acciones que permiten que una organización logre sus objetivos.

En este orden de ideas, David (2013) presenta tres etapas: la formulación de estrategia, implantación de estrategia y evaluación de estrategia. Estas etapas permiten a una organización ser más proactiva, dado que reactiva al definir su propio futuro, ya que la organización tiene la posibilidad de iniciar e influir en las actividades en lugar de solo responder), ejerciendo control en su propio destino.

A continuación, se describen cada una de las Etapas del Proceso de la planificación estratégica.

- a) **Formulación de la estrategia.** Para David (2013), la formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una organización, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir.
- b) **Ejecución de la estrategia.** Para David (2013) la implantación de las estrategias se conoce a menudo como la etapa de acción de la dirección estratégica. La implantación de la estrategia significa movilizar a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias formuladas.
- c) **Evaluación de la estrategia.** La evaluación de la estrategia es la etapa final de la dirección estratégica. Los gerentes necesitan saber cuándo ciertas estrategias no funcionan adecuadamente; y la evaluación de la estrategia es el principal medio para obtener información.

## 2.3 Marco Legal

La presente investigación basa su normatividad señalada en la Constitución Política de Colombia de 1991 Constitución Política de 1991, la Ley 1221 de 2008, la Ley 1341 de 2009, la Ley 1429 de 2010, el Decreto 884 de 2012 y la Ley 1562 de 2012.

Ley 2088 de 2021. “Tiene por objeto establecer el trabajo en casa para situaciones ocasionales, excepcionales o especiales ligada a la regulación contenida en la Circular 21 de 2020 del Ministerio del Trabajo que la contempló para la emergencia sanitaria”.

Hay que aclarar que la modalidad de “trabajo en casa” es distinta al teletrabajo. Esta última, se trata de una figura especificada por la Ley 1221 de 2008, y se comprende como la alternativa o posibilidad de que un colaborador pueda operar de forma remota permanentemente con la asistencia de instrumentos tecnológicos.

Circular 021 de 2020 el Ministerio del Trabajo promovió la implementación de figuras de trabajo remoto para suplir la crisis y no permitir contagios en el lugar de trabajo.

Decreto 1072 de 2015. Artículo 2.2.1.5.1. Objeto y ámbito de aplicación. Las regulaciones de este capítulo tienen por principio delimitar los parámetros laborales especiales del trabajo remoto que determinarán los vínculos contractuales entre colaboradores y contratantes, independientemente que sea sector público o privado.

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo.

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1221 de 2008. Es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Decreto 884 de 2012. Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Sentencia C-337 de 2011. Protección integral en materia de Seguridad Social del teletrabajador.

La presente investigación basa su normatividad señalada en la Constitución Política de Colombia de 1991 Constitución Política de 1991, la Ley 1221 de 2008, la Ley 1341 de 2009, la Ley 1429 de 2010, el Decreto 884 de 2012 y la Ley 1562 de 2012.

Ley 2088 de 2021. “Tiene por objeto establecer el trabajo en casa para situaciones ocasionales, excepcionales o especiales ligada a la regulación contenida en la Circular 21 de 2020 del Ministerio del Trabajo que la contempló para la emergencia sanitaria”.

Hay que aclarar que la modalidad de “trabajo en casa” es distinta al teletrabajo. Esta última, se trata de una figura especificada por la Ley 1221 de 2008, y se comprende como la alternativa o posibilidad de que un colaborador pueda operar de forma remota permanentemente con la asistencia de instrumentos tecnológicos.

Circular 021 de 2020 el Ministerio del Trabajo promovió la implementación de figuras de trabajo remoto para suplir la crisis y no permitir contagios en el lugar de trabajo.

Decreto 1072 de 2015. Artículo 2.2.1.5.1. Objeto y ámbito de aplicación. Las regulaciones de este capítulo tienen por principio delimitar los parámetros laborales especiales del trabajo remoto que determinarán los vínculos contractuales entre colaboradores y contratantes, independientemente que sea sector público o privado.

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo.

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1221 de 2008. Es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Decreto 884 de 2012. Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Sentencia C-337 de 2011. Protección integral en materia de Seguridad Social del teletrabajador.

## 2.4 Marco Conceptual

- ✓ **Seguridad y salud en el trabajo:** Está definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

- ✓ **Comunicación:** Según Idalberto Chiavenato, comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

- ✓ **Rendimiento:** De acuerdo con Robbins (2004), otorga a la motivación, un papel fundamental para conseguir un alto rendimiento laboral. Son múltiples los factores que pueden llevar a una persona a bajar su rendimiento laboral: el estrés, la monotonía, el salario, entre otros, todos ellos reducen la satisfacción en el empleado o provocan carencia de mayor a menor consideración en la faceta emocional del trabajador.

- ✓ **Productividad Laboral:** En cuanto a la productividad laboral Robbins (2004), afirma que una organización es productiva si logra sus metas si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo. La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado de cada empleado puede generar. A medida que los empleados en la organización se vuelven más eficaces la venta de un mayor

volumen un conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado.

- ✓ **Compromiso Organizacional:** Cabe destacar, que al hablar de compromiso organizacional Alles (2004), lo señala como la capacidad de interactuar como propios los objetivos que se ha propuesto la organización donde se labora. Apoyar y fomentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos tanto departamentales como organizacionales, controlando la puesta en marcha de las acciones acordadas.
- Cumplir con sus compromisos tanto personales como profesional.

**Cuadro 1. Operacionalización de la variable**

| OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                                                                                | VARIABLES          | DIMENSION                                                              | SUB-DIMENSION           | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo en una población de colaboradores de área de auditoria en servicios de salud en Barranquilla. | <b>TELETRABAJO</b> | Factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo |                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edad,</li> <li>▪ Sexo,</li> <li>▪ Estado civil,</li> <li>▪ Estrato socioeconómico,</li> <li>▪ Nivel educativo,</li> <li>▪ Tiempo de experiencia laboral,</li> <li>▪ Nivel de satisfacción laboral,</li> <li>▪ Tiene hijos,</li> <li>▪ Número de hijos y</li> <li>▪ Personas con las que vive</li> </ul> |
| Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoria en servicios de salud en Barranquilla.                |                    | Condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo.              | Factores motivacionales | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horario laboral</li> <li>▪ Remuneración</li> <li>▪ Perfil laboral</li> <li>▪ Satisfacción laboral</li> <li>▪ Bienestar laboral</li> </ul>                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                      |                    |                                                                        | Factores Higiénicos     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espacio físico</li> <li>▪ Clima y temperatura</li> <li>▪ Iluminación</li> <li>▪ Mobiliario y equipo</li> <li>▪ Recursos tecnológicos</li> </ul>                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                     |  |                                           |  |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------|--|------------------------------|
| Diseñar un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla. |  | Esquemas de acciones para el teletrabajo. |  | Estrategias- Plan de acción. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------|--|------------------------------|

Fuente: Elaboración propia

### **Capítulo 3. Metodología de la investigación**

La metodología es una herramienta esencial para desarrollar la investigación, esta permitirá relacionar los objetivos planteados con los datos arrojados de la realidad, al aplicar los instrumentos de recolección de datos. En la realización del presente capítulo se presentará identificar el enfoque, tipo, diseño de investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez, confiabilidad, técnicas de análisis y los procedimientos del estudio.

#### **3.1. Enfoque metodológico**

El presente trabajo de investigación se enfoca desde lo cuantitativo, enmarcado en el paradigma positivista lógico, pues la investigación se apoya en fuentes documentales, regidos por esquemas científicos y técnicos que califican los procesos que se encuentran bajo premisas de análisis objetivas y sistemáticas para generar ideas constructivistas al problema planteado, mediante un aporte al conocimiento a través de datos como expresión de la realidad, focalizado en validez, confiabilidad, objetividad, experimentación y análisis estadístico.

En este orden de ideas, Pelekais et al. (2012) plantean que el paradigma cuantitativo denominado empírico- analítico- positivista se caracteriza en aspectos como el dato simboliza una realidad objetiva, del conocimiento a alcanzar, donde el estudio se centra en analizar, explicar, predecir y controlar fenómenos apoyadas en la teoría además en términos confiables; asimismo instrumentos para compilar los datos los cuales permitirán visualizar el comportamiento de las variables así como en sus componentes. A este respecto, Hernández,

Fernández y Baptista (2016), señalan que la investigación cuantitativa se debe concebir una idea para realizar la investigación, plantear su problemática, elaborar el marco teórico, definir el tipo de investigación, establecer una hipótesis, seleccionar el diseño apropiado de investigación, seleccionar la muestra, realizar la recolección de la información, analizar los datos y finalmente presentar los resultados.

### **3.2. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva, debido a que el propósito es interpretar realidades de hecho, incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. En este sentido, Arias (2016), señala que el nivel de investigación descriptivo consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En esta investigación se busca identificar el bienestar de los colaboradores y su continuidad laboral en época de pandemia (COVID-19) en una institución Prestadora De Salud.

En cuanto al diseño de la presente investigación, se consideró de campo, según lo referido por Arias (2016), el diseño de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente con los sujetos investigados o de las realidades donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar categoría algún.

De igual forma expone, Tamayo y Tamayo (2009), que las investigaciones de campo se dan cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cuales se denominó primarios, su valor radica tanto en permitir como a cerciorarse de las verdaderas condiciones en las

cuales se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

Aunado a lo expuesto anteriormente, la investigación se enmarcó en un diseño no experimental, sobre la base de esta idea, expone Chávez (2015), que los estudios no experimentales miden la variable sin manipularlas deliberadamente, observando los fenómenos tal y como se presenta en la realidad. De igual manera, teniendo en cuenta lo expresado por Kerlinger (2009), la investigación es no experimental con diseño transversal, misma que se caracteriza por la forma de recolectar los datos ya que lo hace en un solo espacio de tiempo y momento cuyo propósito es la descripción y análisis de variables con el fin de mostrar cómo pueden llegar a incidir en un determinado momento. Esto se realiza sin manipular deliberadamente las variables, mediante la observación de los fenómenos. Igualmente, Chávez (2015), manifiesta que las investigaciones transversales, miden los criterios de uno a más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades.

### **3.3. Fuentes Primarias y Secundarias**

**Fuentes primarias.** En relación con esta idea, para iniciar con el trabajo de campo, se diseñó un cuestionario contentivo de ítems, con alternativas de respuestas, dividido en dos fases, la primera asociado al objetivo 1, donde se diseñaron 10 preguntas de múltiples alternativas y la segunda fase, relacionada al objetivo 2, se desarrollaron 30 preguntas tipo Likert, (siempre, casi siempre, algunas veces, nunca),

**Fuentes secundarias.** De segunda opción para la recolección de la información se hace a través de fuente confiables como: los libros, manuales, revistas y base de datos especializadas entre las que se destacan: Dialnet, Google Académico, Scielo, Redalyc.

**Cuadro 1. Materiales y métodos**

| <b>Objetivo general</b>                                                                                             | <b>Objetivos específicos</b>                                                                                                                                                         | <b>Actividades para realizar</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>Entregables de cada actividad</b>                                                                                                             | <b>Recursos</b>    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud.</b> | Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de una población de colaboradores de área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla. | Recopilar información a través de un cuestionario para conocer los datos socioeconómicos de los trabajadores y de esta forma entender su desempeño hacia las actividades de teletrabajo                                                | Resultados de la aplicación del instrumento tipo cuestionario                                                                                    | Word, Excel Y SPSS |
|                                                                                                                     | Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.                | Recopilar información a través de un cuestionario para conocer las condiciones motivacionales e higiénicas bajo las cuales desarrollan los trabajadores del área de auditoría en salud, las actividades desde sus espacios familiares. | Análisis de la encuesta, con tablas y gráficas por cada pregunta                                                                                 | Word, Excel y SPSS |
|                                                                                                                     | Diseñar un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.                                                                  | Una vez recogida la información por parte de los trabajadores se procederá a elaborar el esquema de acciones estratégicas que permitan mejorar los puntos débiles observados luego de conocer las apreciaciones de los colaboradores   | Análisis estratégico de las necesidades más importantes de la institución y reforzarlas con la implementación de buenas prácticas de teletrabajo | Word y Excel       |

Fuente: elaboración propia (2021)

### **3.4. Población y Muestra:**

Un aspecto de suma relevancia en la investigación, es la población que conformó la misma, pues a través de esta fue medida la variable objeto de estudio, a fin de determinar la pertinencia de la mismas y darle solución a la problemática planteada con el cierre de la investigación. En este sentido Chávez (2015), plantea que la población corresponde a aquella que “identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación” (p. 27).

En el caso particular de la presente investigación, la población seleccionada son los teletrabajadores de la oficina de Garantía De La Calidad, para efectos de la recolección de la información se tomarán a 72 colaboradores en teletrabajo en el área de auditoría en servicios de salud.

En tal sentido, por ser una población menor de 100.000 unidades la misma se catalogó como población finita y accesible. Al respecto, Chávez (2015), expresa la población finita es aquella donde sus unidades de observación son menores a las 100.000 unidades; igualmente, este mismo autor manifiesta que la población accesible, es aquella porción sobre la cual se tiene acceso y contacto, es la totalidad de unidades de observaciones sobre las cual, se da la población accesible es la que establece la generalización de los resultados de estudio.

Tomando en cuenta la identificación y selección de la población, no es necesario establecer una muestra, ya que representa la totalidad de la población, por esta razón fue necesario

realizar un censo poblacional con el cual se procedió a recolectar datos e información pertinentes a la investigación.

Debido a lo expuesto en el párrafo anterior, se hace necesario definir el término censo poblacional. Para Arias (2016), el censo poblacional es el proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar, los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo. En este sentido, en la presente investigación la información se recopiló de una población que se encuentran en teletrabajo.

### **3.5. Procedimiento Metodológico**

En la presente investigación se llevó a cabo una serie de pasos o procedimientos por parte de los investigadores, enumerados a continuación:

- a. Selección del tema de investigación a estudiar, éste abordó la temática de teletrabajo, adscrita a la línea de investigación Sistemas de Gestión para el Desempeño Organizacional, pertenecientes a la maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud de la Universidad Simón Bolívar.
- b. Búsqueda y recopilación de la bibliografía pertinente a las variables objeto de estudio. Se procedió a realizar búsqueda en base de datos para posteriormente hacer la construcción del planteamiento.
- c. Elaboración del planteamiento y formulación del problema.

- d. Definición de los objetivos de investigación, estos fueron contruidos de la indagación en la institución objeto de estudio y la discusión de los miembros del equipo de investigación, los profesores del seminario de investigación y los tutores asignados.
- e. Explicación del porqué de la investigación a partir de la definición pertinente, de acuerdo con los distintos escenarios donde se proyecta el estudio, tales como: teóricos, prácticos, metodológicos y sociales.
- f. Definición de la delimitación del estudio.
- g. Selección y recopilación de los antecedentes de estudios con data reciente de estudios relacionados con la variable.
- h. Recopilación documental de los principios teóricos de autores especialistas en las áreas de la variable de teletrabajo.
- i. Definición y operacionalización de la variable de estudio. (Teletrabajo)
- j. Identificación del tipo y diseño de la investigación
- k. Elección y definición de la población objeto de estudio
- l. Elaboración de la técnica e instrumento de recopilación de información a utilizar para captar los datos de interés, relacionados con la variable.
- m. Elaboración y aplicación de la validez de contenido recurriendo a expertos en el área estudiada
- n. Realizar el proceso de codificación y tabulación de los datos compilados de la muestra en estudio
- o. Realizar el análisis de los datos empleando la estadística inferencial.
- p. Establecer conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas y anexos.

### **3.6. Técnica de recolección de datos:**

Como lo expresa Rodríguez (2010), las técnicas de recolección son los medios utilizados para recopilar información. En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, donde Villafranca (1996), afirma que la encuesta consiste en obtener información, opiniones, sugerencias y recomendaciones, mediante técnicas como la entrevista y el cuestionario, este último fue el seleccionado por los investigadores para recolectar la información.

Por su parte, Hurtado (2007), define el cuestionario como un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación, o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

El cuestionario diseñado por los investigadores fue aplicado a los teletrabajadores de la oficina de Garantía De La Calidad, para efectos de la recolección de la información se tomaron a 72 colaboradores en teletrabajo en el área de auditoría en servicios de salud , establecido como población para esta investigación. El cuestionario estuvo compuesto por 40 ítems relacionados con la variable de estudio que fu el Teletrabajo.

Para el análisis de la información se utilizan las gráficas estadísticas generadas en Microsoft Excel a partir de la tabulación en una matriz de los resultados obtenidos de las encuestas, teniendo en cuenta que la población objeto de estudio posee características similares como por ejemplo la edad, profesión, el área del conocimiento en donde se aplicó la investigación, entre otros. Asimismo, se considera lo explicado por Hernández, Fernández y Baptista (2016), cuando señalan que en los análisis cuantitativos “los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto” (p.271); además se realiza una descripción de las variables de la matriz de datos por resultados obtenidos gráficamente de la distribución frecuencial y la

media estadística, también llamada promedio. Dichas variables corresponden a las columnas que contienen las preguntas de las encuestas con opción de respuesta cerrada.

### **3.7. Técnica de análisis de los resultados**

Una vez obtenidos los datos a través del instrumento en la investigación, el siguiente paso es darle interpretación a los mismos, para ello se hace necesario la implementación de un procedimiento estadístico que facilite la interpretación de los mismos a fin de obtener los resultados para arrojar las conclusiones y recomendaciones en la misma, en este sentido, contempla Chávez (2015), el tratamiento estadístico depende del método de investigación que se haya seleccionado, del tipo de operaciones el cual se pretenden ejecutar y de la escala de la variable en estudio.

De acuerdo con Hernández y col. (2012), la técnica estadística estudia cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en dimensiones e indicadores, y los somete a análisis estadístico a fin de arrojar resultados que le permitan al investigador llegar a las conclusiones y recomendaciones de esta.

Para el procesamiento estadístico de los datos se utilizó un documento Excel que permitió la construcción de los gráficos, los cuales permitieron el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario.

## Capítulo IV. Resultados de la investigación

En este Capítulo se presenta el Análisis y Discusión de los Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a los teletrabajadores de la oficina de Garantía De La Calidad, para efectos de la recolección de la información se tomarán a 72 colaboradores en teletrabajo en el área de auditoría en servicios de salud , con el propósito de proponer buenas prácticas de teletrabajo; a su vez expone el estudio de cada uno de los ítems con respecto a su dimensión e indicadores. Es importante destacar que para el momento de calificar la situación descrita en el cuestionario los trabajadores dispusieron de respuestas múltiples, donde los encuestados respondían en función del requerimiento solicitado, para conocer los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo, por su parte la segunda parte del instrumento constaba de 5 alternativas de respuesta, permitiendo conocer las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo. Todo ello permitió construir los gráficos que en indican el comportamiento de las prácticas de teletrabajo en los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla.

A continuación, el análisis y discusión de resultados por objetivos:

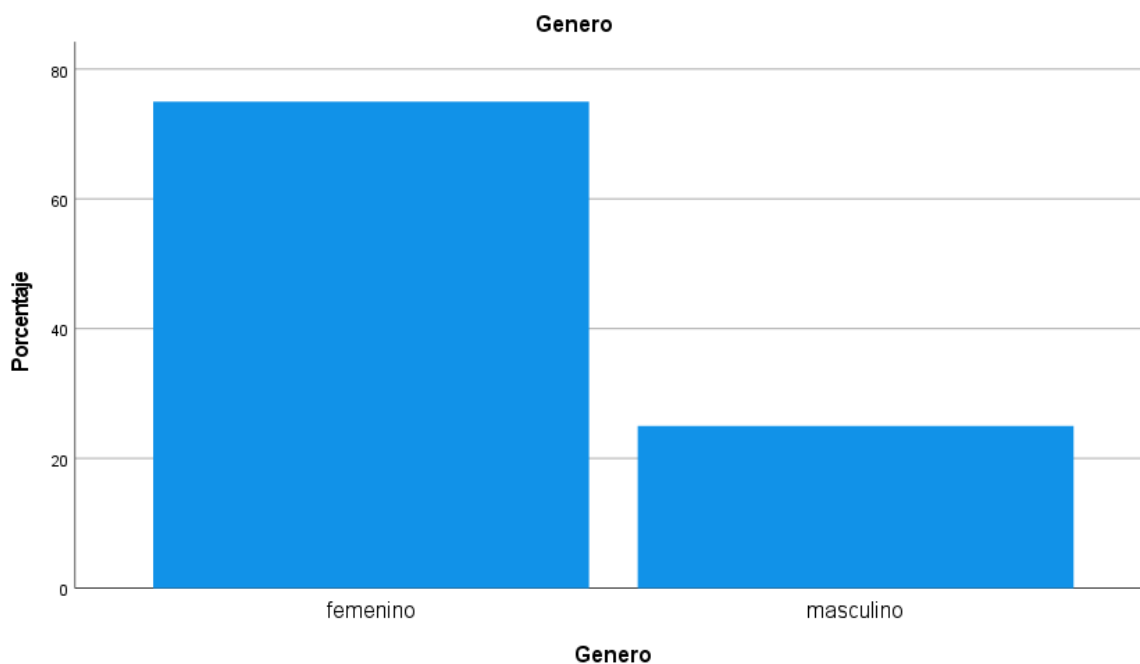
**Objetivo 1:** Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.

**Variable:** Teletrabajo

**Dimensión:** Factores Socioeconómicos

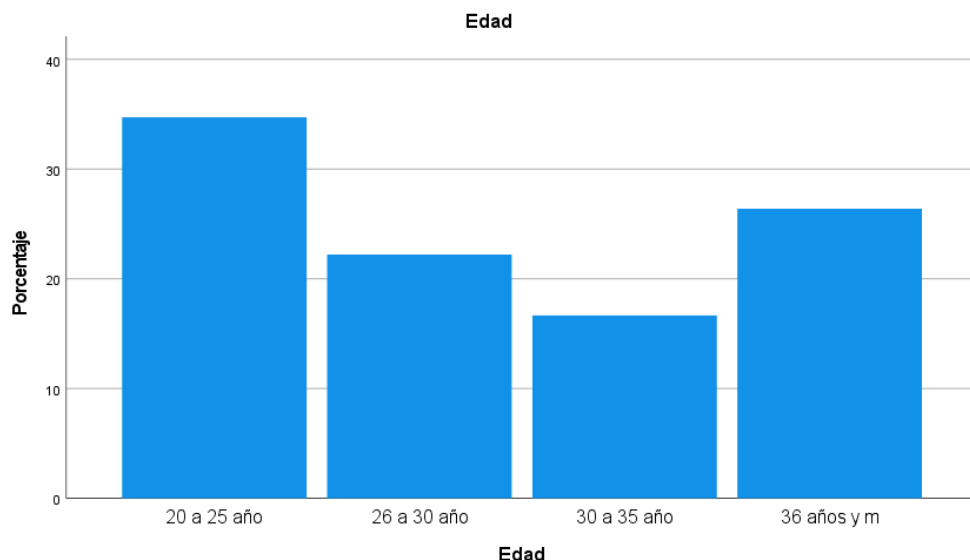
**Indicadores:** Edad, Sexo, Estado civil, Estrato socioeconómico, Nivel educativo, Tiempo de experiencia laboral, Nivel de satisfacción laboral, Tiene hijos, Número de hijos y personas con las que vive

Gráfico 1. Factores Socioeconómicos

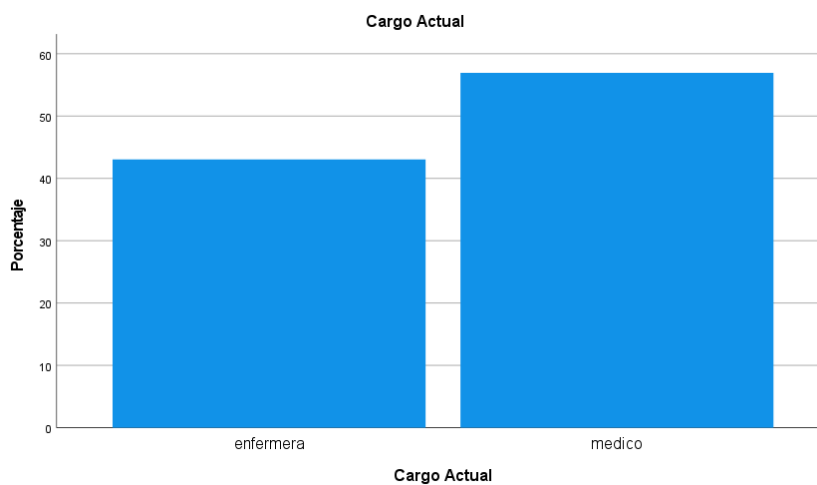
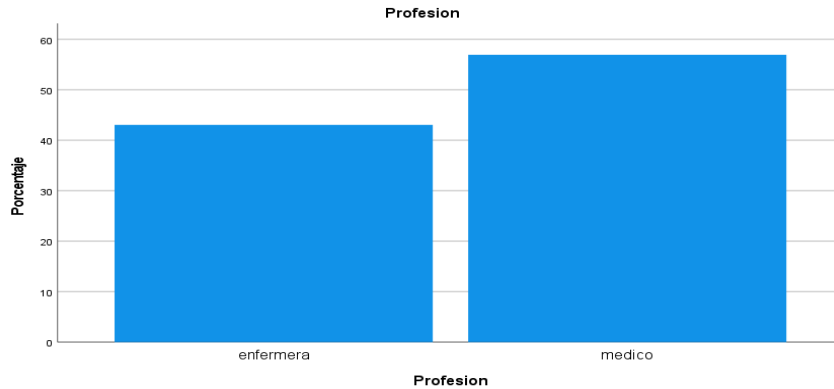


Fuente: Elaboración propia (2021)

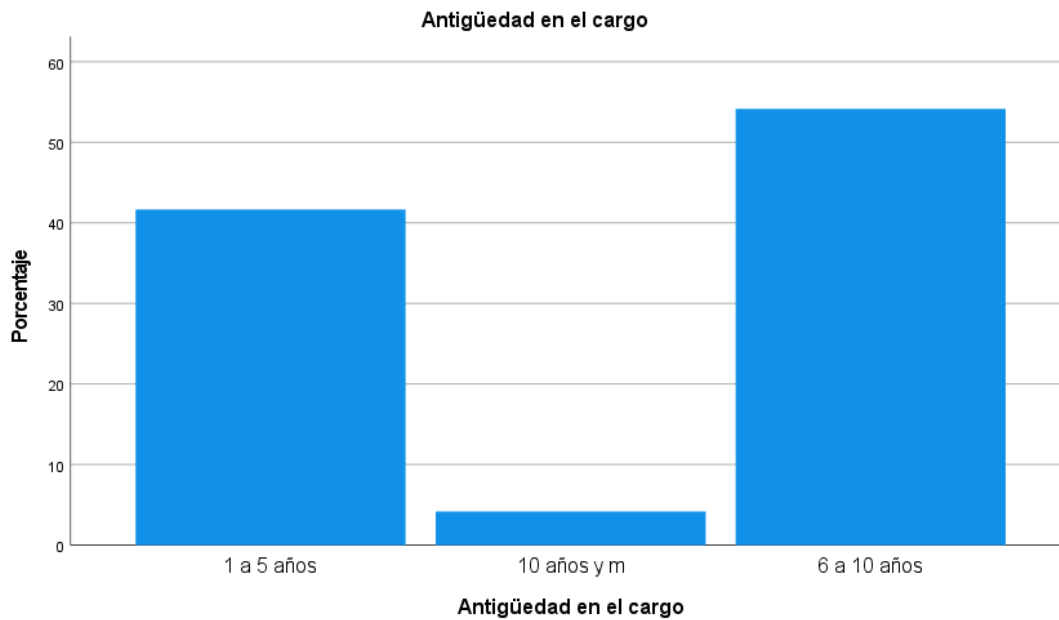
A partir de los resultados obtenidos para el indicador **Genero**, se puede observar en el gráfico, que de las 72 personas encuestadas, 54 son de sexo femenino y 18 del sexo masculino, lo que pudiera repercutir desfavorablemente en las prácticas de teletrabajo, considerando la condición de madres y esposas, sin olvidar que son profesionales; esto permite entender lo planteado por Lamas (1987), cuando expresa que el enfoque o perspectiva de género considera las diferentes oportunidades que tienen hombres y mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos roles que socialmente se les asignan.



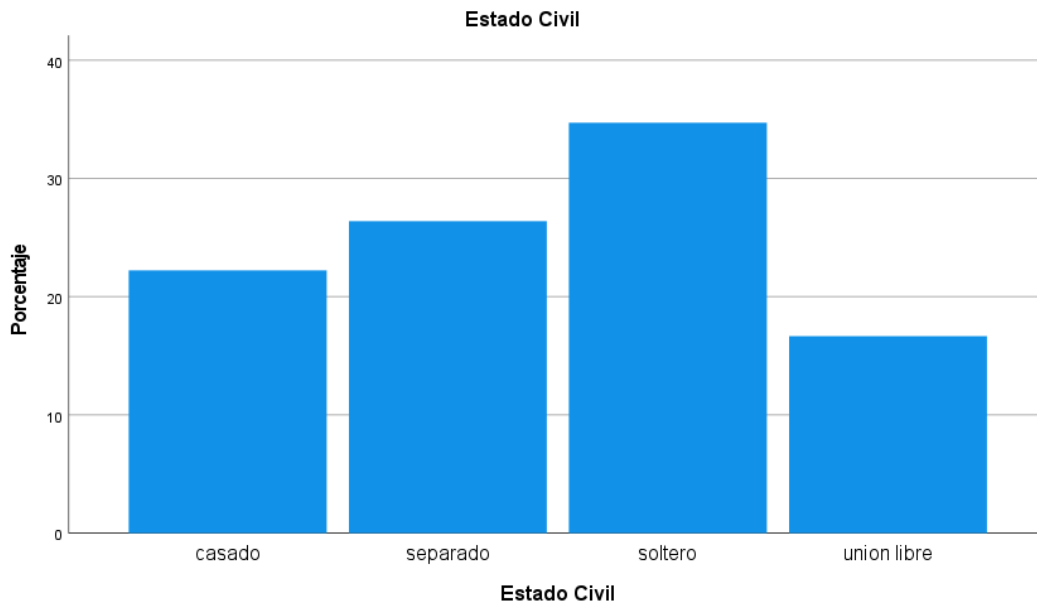
Por su parte al indagar sobre la **edad** de los trabajadores, se pudo constatar que 25 personas manifestaron tener entre 20 y 25 años, lo que pudiera ser favorable para las prácticas de teletrabajo, 16 personas tienen entre 26 y 30 años, 12 dijeron tener entre 30 y 35 años y 19 personas manifestaron tener más de 36 años. En este sentido la edad de un trabajador profesional de la salud determina de cierta manera la capacidad para asumir cambios en los diferentes procesos ejecutados. El análisis de este indicador permite conocer que se cuenta con personas jóvenes, con mayor disposición al teletrabajo. Esto guarda correspondencia con lo expresado por Fernández-Ballesteros (1997), cuando manifiestan que las personas de más edad, con respecto de las más jóvenes presentan una puntuación significativamente más baja en la satisfacción con la vida, así como consideran que, a medida que se van teniendo más años, se vive peor y el rendimiento laboral disminuye.



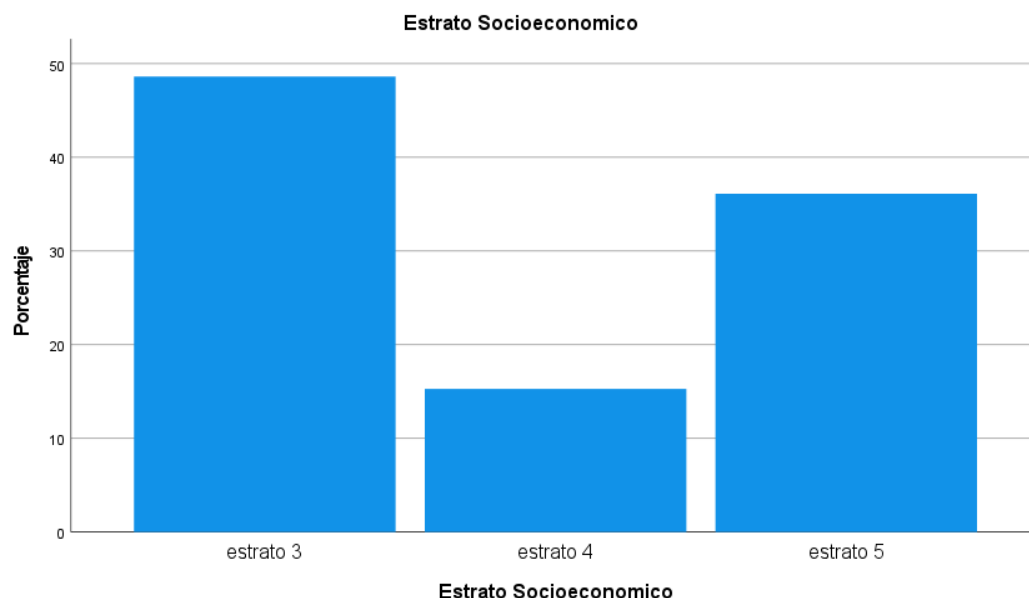
Al preguntar sobre la **profesión** y el **cargo actual** de los trabajadores, se pudo evidenciar que 41 son médicos y desempeñan en mismo cargo y 31 son enfermeras y también desempeñan dicho cargo, estos profesionales por su compromiso con la salud hacen el esfuerzo por darle cumplimiento a sus actividades, adaptándose a las prácticas de teletrabajo. En el análisis de estos indicadores, se puede evidenciar que los trabajadores desempeñan funciones para lo cual fueron formados, todo esto concuerda con lo planteado por Windsor, Douglas & Harvey (2012) quienes afirman que en la actualidad existe una tendencia a identificar como elementos de competencias a las capacidades, habilidades o destrezas con que cuentan los sujetos para el desarrollo de sus actividades, garantizando los resultados deseados.



En cuanto a la **antigüedad en el cargo**, 30 personas manifestaron que tienen entre 1 y 5 años, 39 trabajadores indicaron que tienen entre 6 y 10 años de antigüedad en el cargo y solo 3 respondió que tiene, más de 10 años; lo que quiere decir que existe cierta estabilidad entre los trabajadores, traduciéndose en ambientes propensos a asumir cambios importantes para la institución. En cuanto a la antigüedad, Ortiz, Vicedo y González (2015), expresan que este está asociado con la calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, responsabilidad, excelencia y acciones para lograr satisfacción en la prestación de servicios.



En cuanto al **estado civil** de los trabajadores, 25 manifestaron estar solteros, mientras que 16 indicaron estar casados, en unión libre (12) y separado (19), este factor en cierta forma repercute sobre la productividad del teletrabajo. En cuanto al análisis de este indicador, se encuentra relación con lo planteado por Myers (2005) quien afirma que las relaciones interpersonales producen un incremento consistente en los niveles de felicidad de las personas. Esto debido a la importancia afectiva y de apoyo social que tienen las relaciones cercanas. En este orden de ideas se podría afirmar que las personas que tienen una relación marital son más felices y por ende desempeñan de una mejor forma sus actividades en lo personal, social y laboral.



Al indagar sobre el **estrato socioeconómico**, se pudo evidenciar que 35 personas se encuentran ubicados en el estrato 3, en el estrato 4 se encuentran ubicadas 11 personas mientras que en el estrato 5 se encuentran 26 personas, lo que facilita las prácticas de teletrabajo, ya que cuentan con los recursos tecnológicos y técnicos para la práctica del teletrabajo. En correspondencia a lo que plantea el DANE (1994), el nivel socioeconómico (también estatus socioeconómico) es una medida total económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo, que les permiten hacer frente a los requerimientos técnicos y tecnológicos del entorno en materia laboral.

En el caso particular del presente objetivo, donde se busca Identificar los factores **socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla**. Se puede inferir que los indicadores analizados, son determinantes para propiciar las condiciones para implementar acciones de teletrabajo en dicha institución, tal como lo expresa González, (2016), cuando manifiesta que los factores socioeconómicos son una medida total económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo, ayudando a las empresas a poder situarse correctamente en el entorno y conocer a qué tipo de usuarios objetivo se enfrenta y si realmente cuadra con los objetivos que tiene definido.

**Objetivo 2:** Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.

**Variable: Teletrabajo**

**Dimensión:** Condiciones laborales

**Subdimensión:** Factores Motivacionales

**Indicador:** Horario laboral

**¿Su horario laboral los beneficia en las actividades de teletrabajo?**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | siempre | 72         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

**¿Su horario laboral en teletrabajo corresponde con el número de horas empleado presencialmente?**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| válido | siempre | 65         | 90,3       | 90,3              | 90,3                 |
|        | A veces | 7          | 9,7        | 9,7               | 100,0                |
|        | Total   | 72         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Se encuentran motivados con el horario laboral de teletrabajo?**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a veces      | 3          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | casi siempre | 5          | 6,9        | 6,9               | 11,1                 |
|        | siempre      | 64         | 88,9       | 88,9              | 100,0                |
|        | Total        | 72         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos y construido el gráfico asociado al indicador **horario laboral**, el cual está dentro de la dimensión **factores motivacionales**, se pudo evidenciar que cuando se les preguntó a los colaboradores encuestados si el horario laboral beneficia las actividades de teletrabajo, todos respondieron que efectivamente el horario siempre los beneficia las actividades de teletrabajo, asimismo al preguntar si su horario laboral en teletrabajo se corresponde con el mismo número de horas empleado en presencialidad, 65 de los encuestados respondieron que siempre se corresponde, mientras que 7 trabajadores indicaron que a veces, por su parte al indagar si realmente están motivado con el horario de trabajo empleado diariamente para mis actividades de teletrabajo; aquí 64 manifestaron estar siempre motivados, mientras que 5 dijeron casi siempre y 3 respondieron que a veces.

Es importante resaltar que en cuanto al indicador horario laboral, se cumple en gran medida, no obstante, hay que poner atención con las personas que manifestaron que algunas veces el horario se corresponde al mismo de la presencialidad, así como también a aquellos que manifiestan que algunas veces se encuentran motivados con el horario laboral. Todo este análisis se corresponde con lo expresado por Antúñez (2012) cuando plantea que la jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado, expresado en horas, días, semanas o meses por lo tanto es una de las disposiciones fundamentales debido a que de este término se determinará el salario que se fija en el contrato, por lo que debe ser justo y equitativo, tanto en presencialidad o bajo condiciones de teletrabajo.

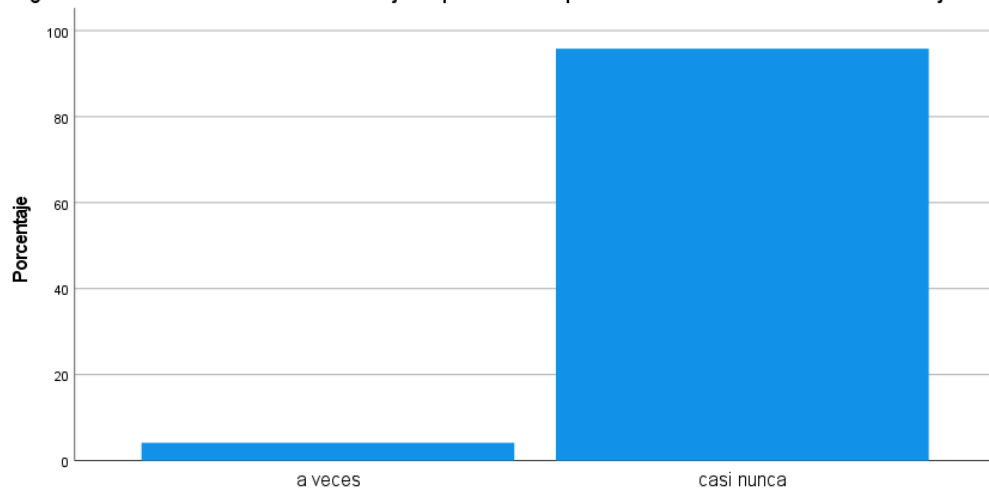
## Indicador: Remuneración

¿Cuento con todos los beneficios que otorga la ley en materia de remuneración salarial, así me encuentre desarrollando actividades de teletrabajo?



¿Cuento con todos los beneficios que otorga la ley en materia de remuneración salarial, así me encuentre desarrollando actividades de teletrabajo?

¿Cuento con una remuneración salarial justa por mi desempeño durante las actividades de teletrabajo?



¿Cuento con una remuneración salarial justa por mi desempeño durante las actividades de teletrabajo?

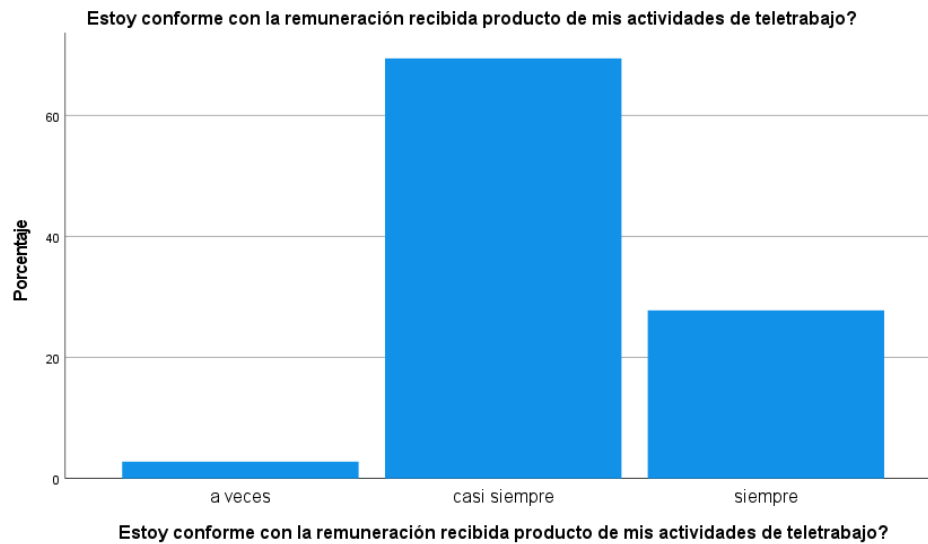
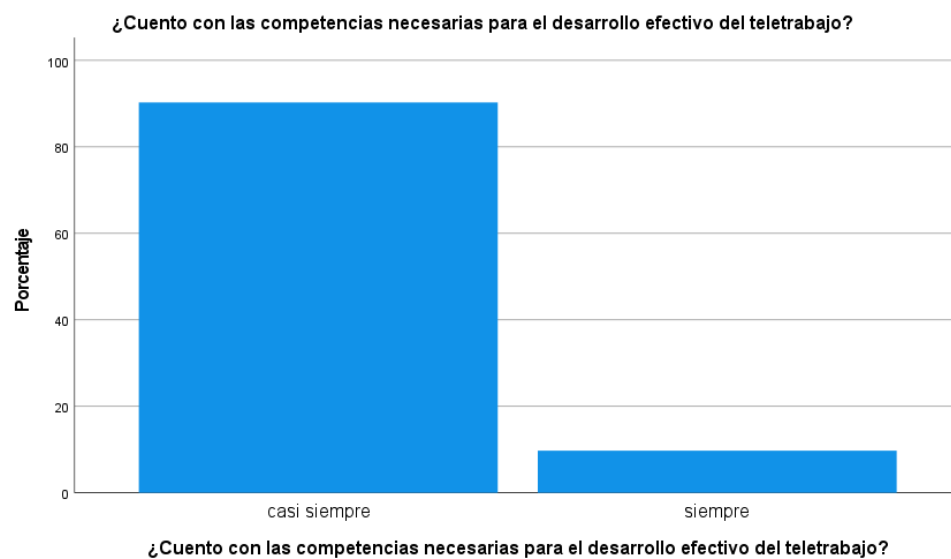


Gráfico 3. Remuneración

Fuente: Elaboración propia (2021)

Al analizar el indicador **remuneración**, el grafico nos indica que 20 de los encuestados manifestaron estar siempre conformes con la remuneración recibida producto del teletrabajo, mientras que 50 trabajadores expresaron que casi siempre y 2 manifestó de algunas veces; por su parte, cuando se les pregunto si cuentan con todos los beneficios que otorga la ley en materia de remuneración salarial, así se encuentre desarrollando actividades de teletrabajo, todos respondieron que a veces, esto quizás por desconocimiento de la normatividad en esta materia; del mismo modo se preguntó si cuentan con una remuneración salarial justa por su desempeño durante las actividades de teletrabajo, aquí 3 trabajadores dijeron que a veces y 69 manifestaron que casi nunca. Esto permite inferir que tanto la institución de salud y sus colaboradores desconocen la normatividad que rige esta materia. Estos resultados se contraponen a lo expresado por Urquijo (1997), cuando indica que la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, en jornadas preestablecidas y bajo la normatividad vigente por parte del Ministerio del trabajo.

## Indicador: Perfil laboral



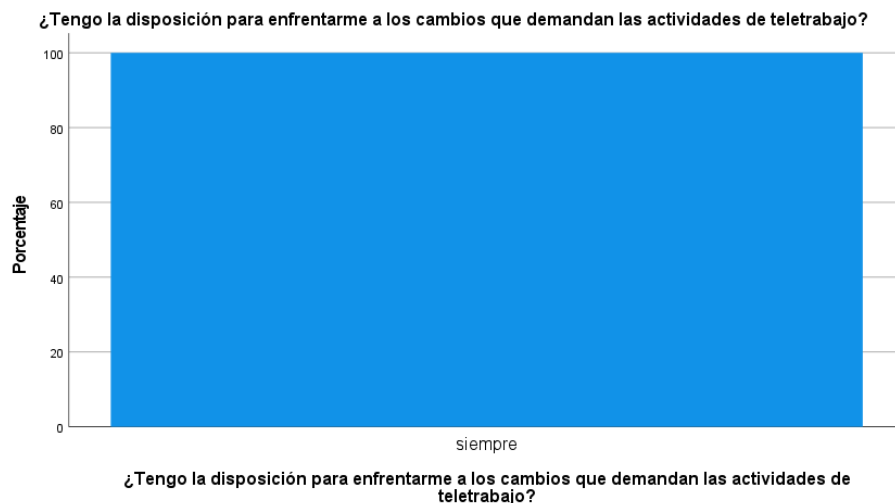


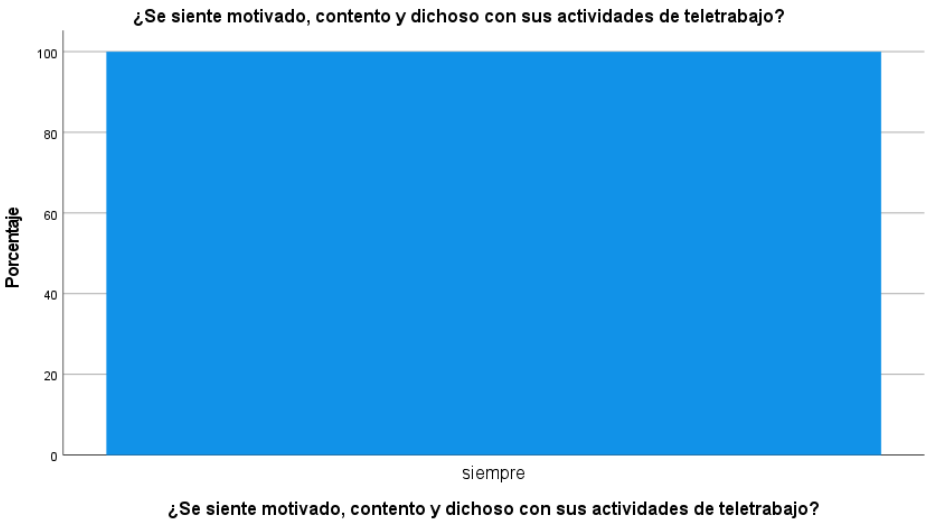
Gráfico 4. Perfil laboral

Fuente: Elaboración propia (2021)

En cuanto al indicador **perfil laboral**, mostrado en el gráfico 4, indica que al indagar sobre si cuentan con las competencias necesarias para el desarrollo efectivo del teletrabajo, 7 trabajadores respondieron que siempre mientras que los 65 restantes indicaron que casi siempre, por su parte cuando se preguntó si consideran que deben reforzar algunos aspectos asociados con el trabajo tecnológico que se desarrolla en el teletrabajo 71 de los encuestados expresaron que casi siempre y 1 trabajador respondieron que a veces; del mismo modo al consultar si tienen la disposición para enfrentarme a los cambios que demandan las actividades de teletrabajo, todos manifestaron estar dispuestos siempre. Los resultados obtenidos permiten afirmar que toda la población de los trabajadores encuestados del área de auditorías cuenta con el perfil idóneo y la disposición para reforzar sus habilidades para desempeñarse con éxito en actividades de teletrabajo o trabajo desde casa. Estos resultados se corresponden con lo expresado por Amaz (1996), cuando plantea que el perfil

profesional es una descripción de las características, habilidades y competencias que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales.

**Indicador:** Satisfacción laboral



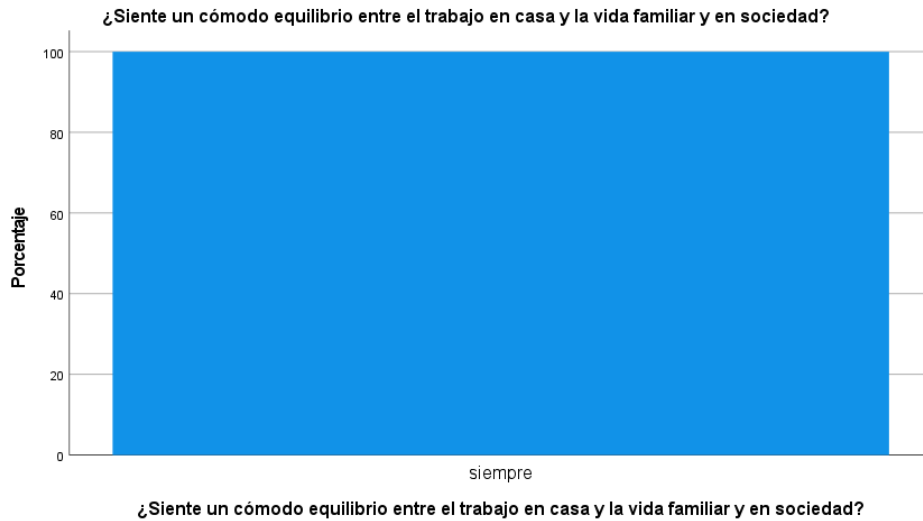
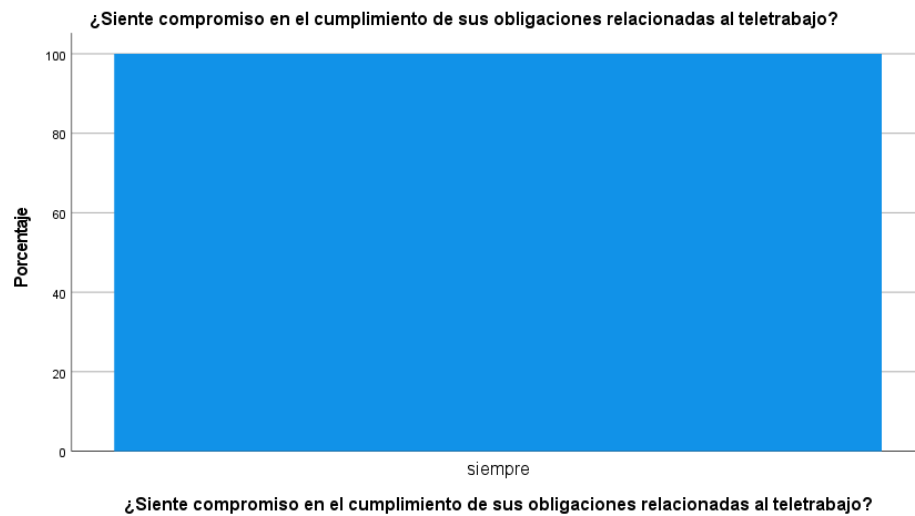
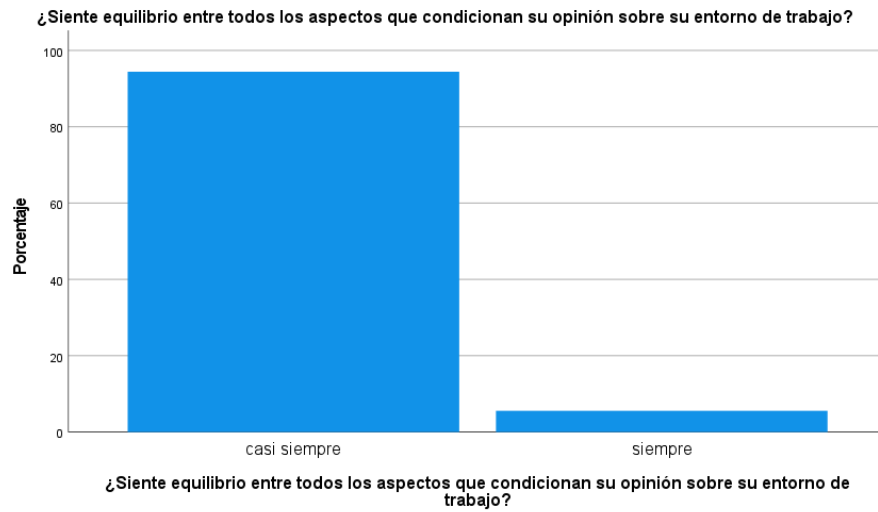


Gráfico 5. Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia (2021)

A analizar el indicador **satisfacción laboral**, tal como se visualiza en la gráfica 5, todos los encuestados manifestaron que siempre se encuentran motivados, contento dichosos, estables y con equilibrio entre el trabajo en casa y la vida familiar, lo que indica que la satisfacción laboral es alta y plena entre los trabajadores del área de auditoria en salud. Todos estos resultados se corresponden a lo planteado por Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) cuando definen la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.

**Indicador:** Bienestar laboral



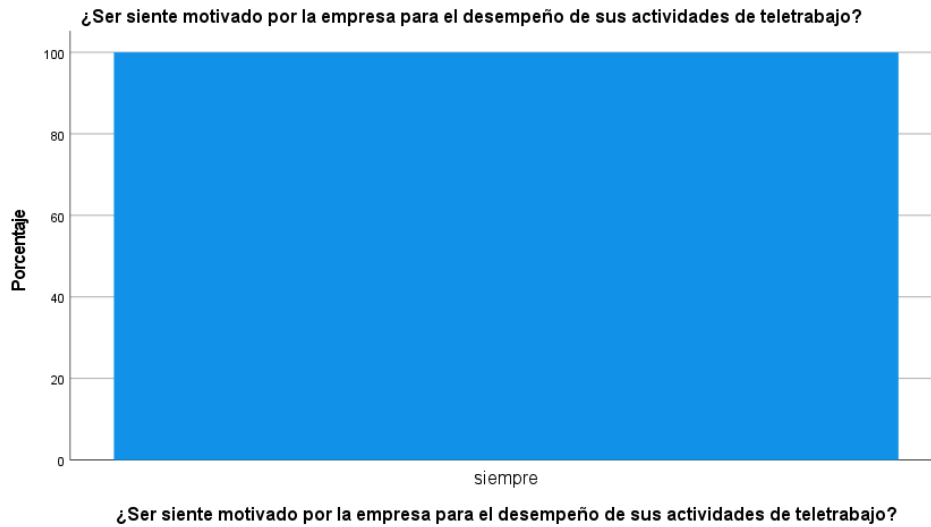


Gráfico 6. Bienestar laboral

Fuente: Elaboración propia (2021)

Para el indicador bienestar laboral, el gráfico 6 muestra el comportamiento de los encuestados y se observa que al preguntar si sienten equilibrio entre todos los aspectos que condicionan su opinión sobre su entorno de trabajo, 4 trabajadores manifestaron que siempre, mientras que 68 dijo que casi siempre, asimismo, todos contestaron que sienten compromiso en el cumplimiento de sus obligaciones y se encuentran motivados por la empresa para el desempeño de sus actividades de teletrabajo. Todo esto resulta favorable para las instituciones en donde trabajen. En este orden de ideas tanto Victoria (2004) como Robbins (1994) expresan que el bienestar es un concepto evaluativo y trata de responder qué siente el empleado, por ejemplo, frente al manejo del conflicto o las prácticas de supervisión, todo ello en constante búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias.

Todo lo anterior permite afirmar que los trabajadores en cuestión, consideran los factores motivacionales como parte importante en el logro de los objetivos de esta, no obstante, debe cuidar aspectos como flexibilidad en los horarios de trabajo, considerando la dinámica normativa del teletrabajo; del mismo modo revisar la propuesta salarial al personal que labora bajo esta modalidad porque hay trabajadores que no están conforme al tema. En cuanto el perfil laboral se pudo evidenciar que todos los trabajadores cuentan con las habilidades y competencias para asumir el cargo al cual fueron contratados, también manifestaron estar dispuestos a reforzar sus conocimientos en áreas claves para poder hacer frente a los cambios permanentes del entorno. Se evidencio además que los trabajadores sienten satisfacción por las actividades que realizan en sus puestos de trabajo, todo ello, les permite contar con bienestar laboral dentro de la institución.

Todo lo expresado anteriormente, guarda correspondencia con los planteamientos de Robbins (1999) al afirmar que los factores motivacionales son los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad; estas dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo, que le permite generar resultados favorables para la organización y para su satisfacción personal.

**Objetivo 2:** Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla.

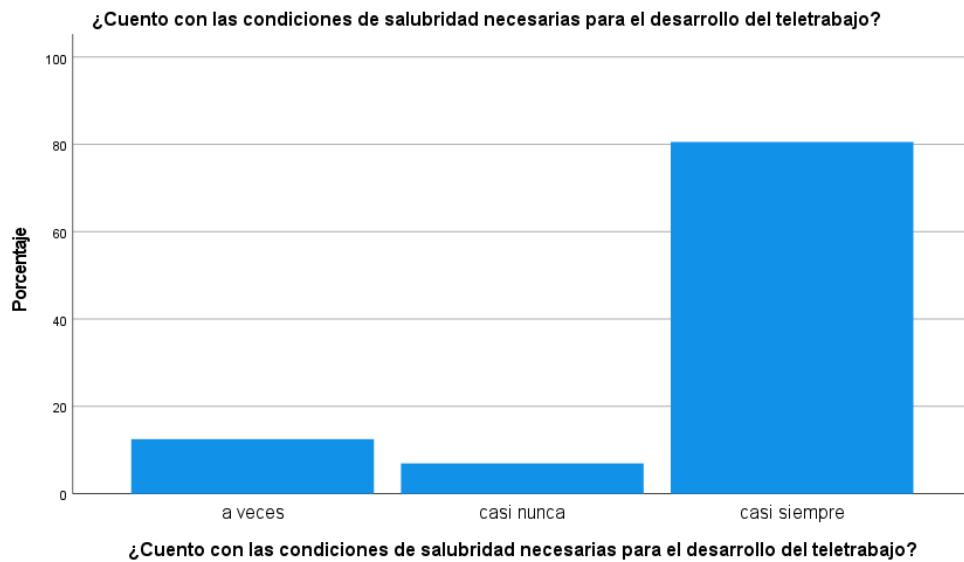
**Variable: Teletrabajo**

**Dimensión:** Condiciones laborales

**Subdimensión:** Factores Higiénicos

**Indicador:** Ambiente físico

## Indicador: Ambiente Físico



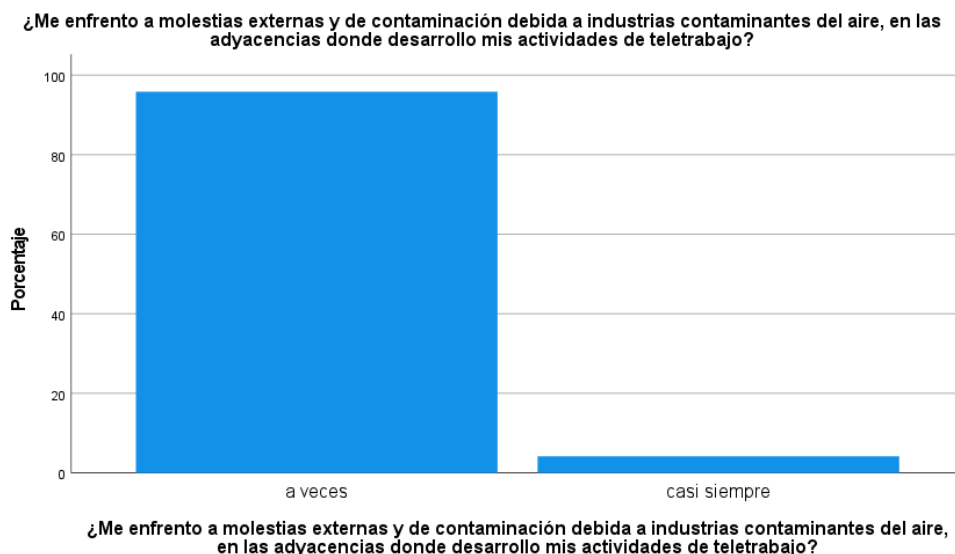


Gráfico 7. Ambiente físico

Fuente: Elaboración propia (2021)

Al realizar el abordaje del indicador **ambiente físico**, correspondiente a la subdimensión **factores higiénicos**, tal como lo muestra el gráfico se pudo observar que al indagar sobre si los trabajadores cuentan con un espacio cómodo para el desarrollo de sus actividades de teletrabajo, 64 personas respondieron que siempre, 5 dijeron que casi siempre y 3 informaron que a veces, así mismo cuando preguntaron si cuentan con las condiciones de salubridad necesarias para el desarrollo del teletrabajo, 58 colaboradores indicaron que casi siempre cuentan con las condiciones de salubridad, mientras que 9 respondieron que a veces y 5 dijeron que casi nunca, lo que llama la atención cuando se trata de instituciones de salud. Por su parte al consultar si se enfrentan a molestias externas y de contaminación debido a industrias contaminantes del aire, en las adyacencias donde se desarrollan las actividades de teletrabajo; aquí 3 trabajadores contestaron que casi siempre y 69 dijeron que algunas veces.

Lo anterior permite expresar que la institución debe establecer mecanismos adecuados para atender estos requerimientos para el buen desempeño de sus equipos de trabajo.

Todo lo anterior se relaciona con los planteamientos de Serrano (2004) quien afirma que el espacio físico de trabajo es un valor indiscutible y forma parte de todos los intangibles de la organización, por lo que se hace necesario contar con espacios agradables que permitan el confort de todos los miembros de la organización, impulsando los niveles de productividad, alcanzando los objetivos deseados.

**Indicador:** Clima y temperatura



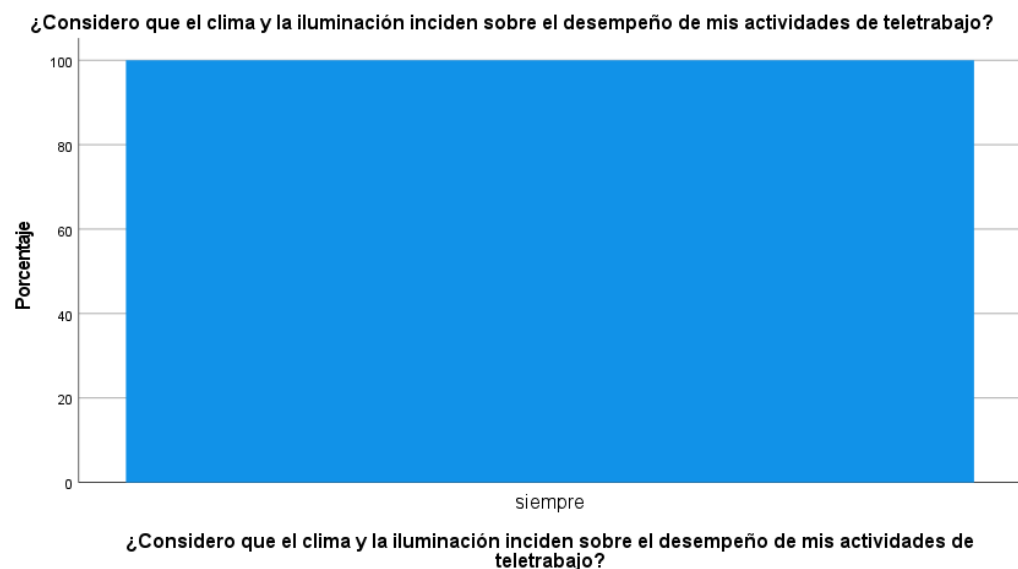
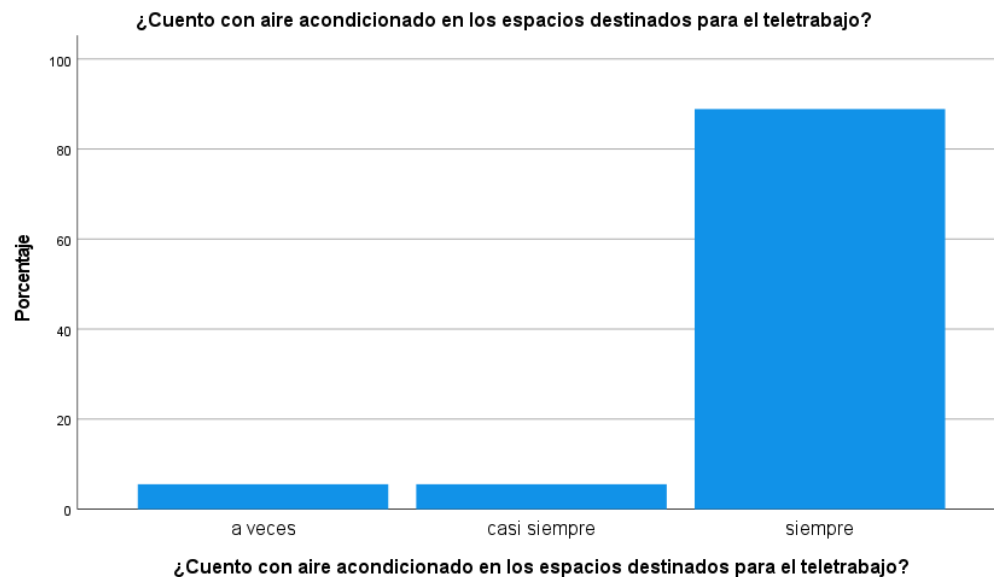


Gráfico 8. Clima y temperatura

Fuente: Elaboración propia (2021)

Siguiendo con el indicador **clima y temperatura**, como se observa en el gráfico anterior, al indagar en los trabajadores si cuentan con ventilación adecuada en los espacios donde desarrollo sus actividades de teletrabajo, 64 de ellos informaron que siempre y 8 respondieron que casi siempre sus espacios son ventilados; al preguntar si cuentan con aire acondicionado

en los espacios destinados para el teletrabajo, 64 respondieron que siempre, 4 casi siempre y 4 manifestaron a veces cuentan con aire acondicionado en su espacio de trabajo. Por último, cuando se consultó si el clima y la iluminación inciden sobre el desempeño de sus actividades de teletrabajo, todos respondieron que siempre el clima y la iluminación inciden sobre el desempeño de sus funciones de teletrabajo.

Todo esto permite inferir que las instituciones donde trabajan los auditores en cuestión se preocupan por que sus trabajadores cuenten con espacios ventilados, con aire acondicionado y con un clima e iluminación adecuados para el desarrollo de sus actividades en teletrabajo. Esto guarda correspondencia con Lorente (2016), cuando expresa que clima de un lugar de trabajo puede entenderse como la situación atmosférica imaginaria que en un momento determinado reinaría en él y que permitirá generar confort entre las personas que desarrollan actividades laborales en espacios diversos, propiciando un estímulo al cumplimiento de las tareas.

### **Indicador: Iluminación**



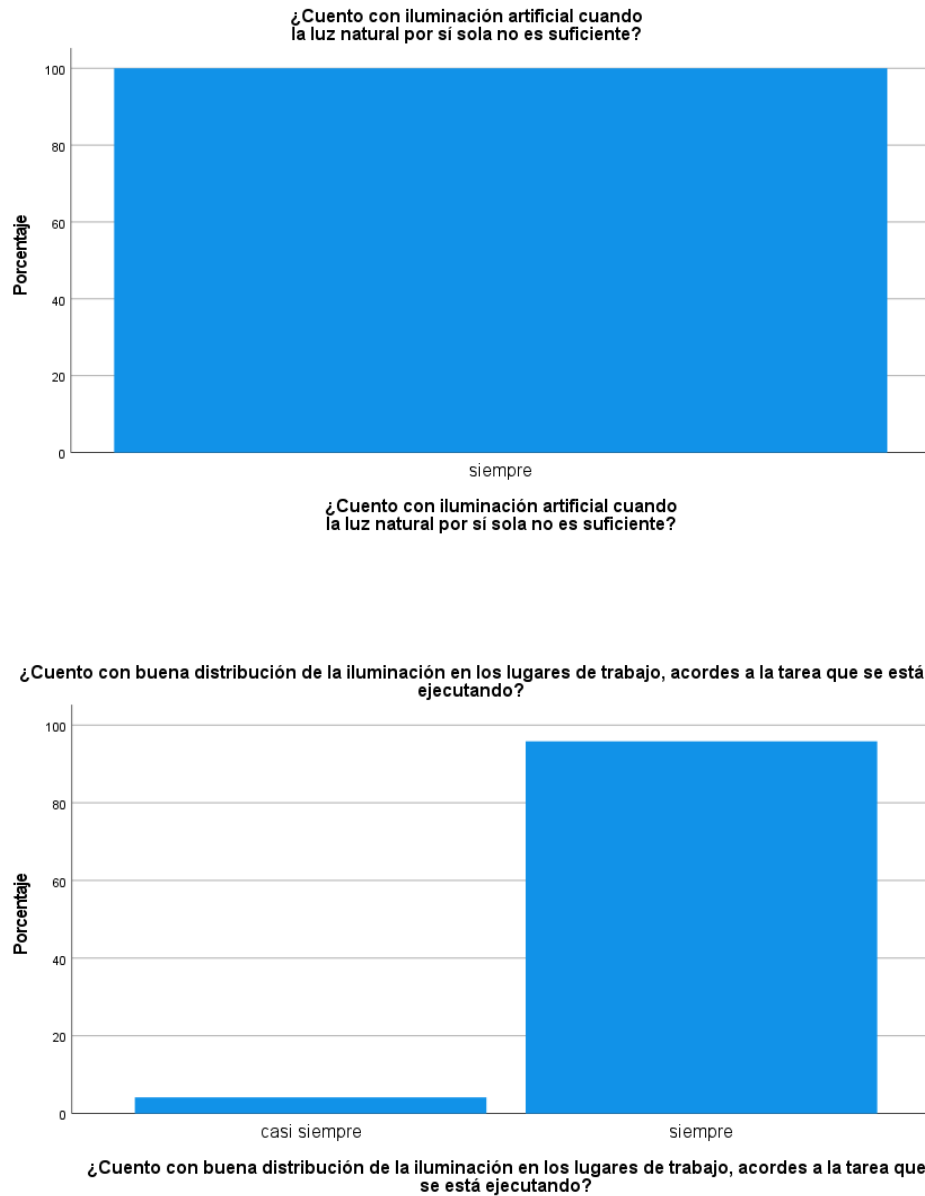


Gráfico 9. Iluminación

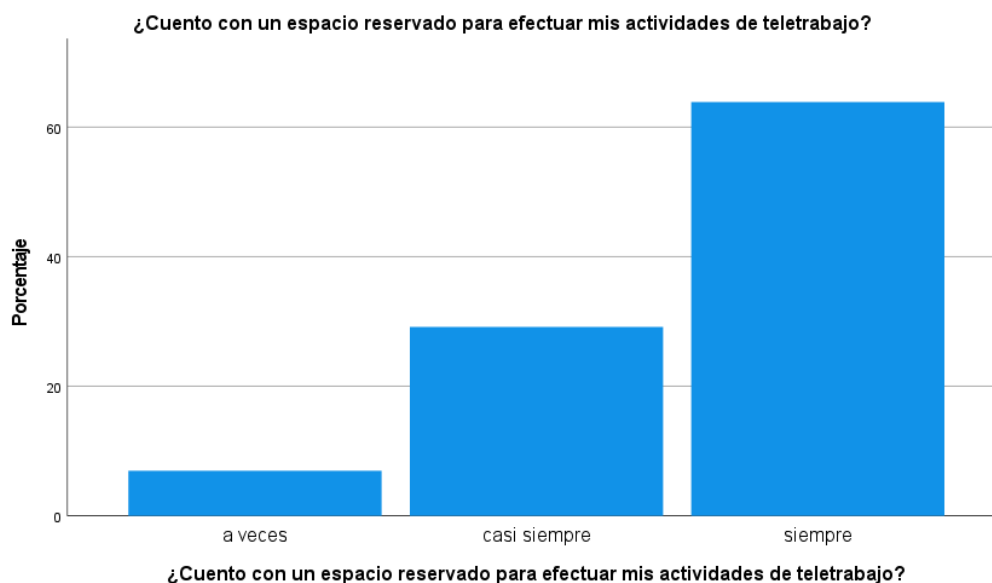
Fuente: Elaboración propia (2021)

En relación con el indicador **iluminación**, se puede evidenciar como muestra la gráfica, que 70 personas respondieron que siempre cuentan con espacios debidamente iluminados de forma natural para el desarrollo de sus actividades laborales, mientras que 2 manifestaron que casi siempre, del mismo modo, todos respondieron que siempre cuentan con iluminación artificial cuando la luz natural por sí sola no es suficiente; por su parte, 69 trabajadores

contestaron que siempre cuentan con buena distribución de la iluminación en los lugares de trabajo, acordes a la tarea que se está ejecutando y 3 personas dijeron que casi siempre. Esto permite expresar que los trabajadores cuentan con iluminación adecuada en los espacios destinados para el desarrollo de sus actividades de teletrabajo o de trabajo en casa.

Todo el análisis anterior guarda correspondencia con los planteamientos de Piñeda y Montes (2014) quienes plantean que el ambiente luminoso adecuado es uno de los agentes que más influyen en el confort de los puestos de trabajo y así mismo, en la reducción de los signos de fatiga que se presentan en los colaboradores. Es por ello, que se hace necesario tener cuidado ya que esto va a depender de las características y tamaño de las oficinas, del tipo de actividad ejecutada, así como las necesidades de las personas.

**Indicador:** Mobiliario de oficina



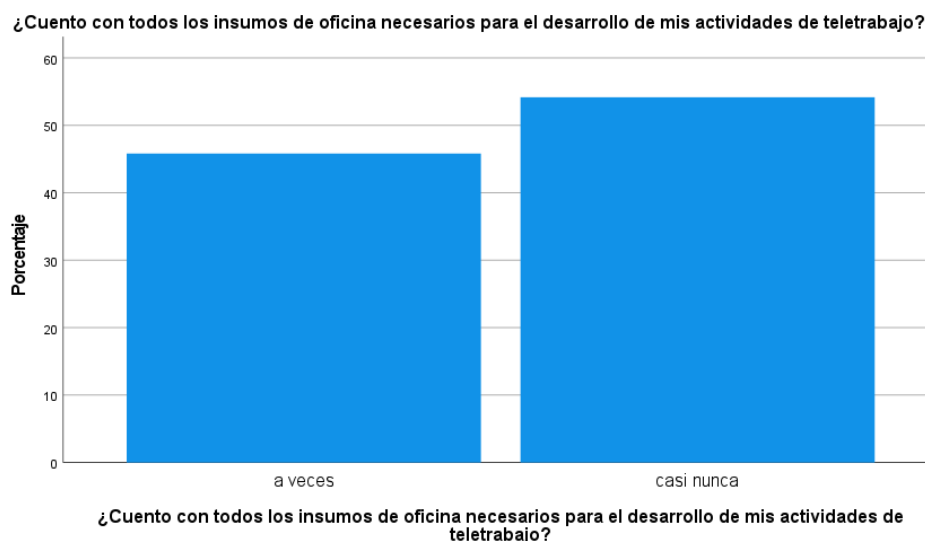
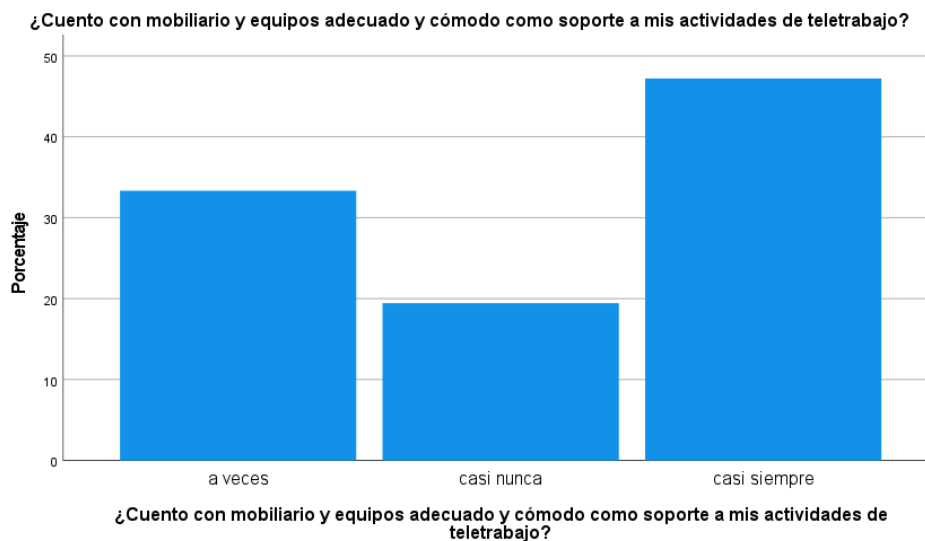


Gráfico 10. Mobiliario de oficina

Fuente: Elaboración propia (2021)

Para el indicador mobiliario de oficina, los resultados se pueden visualizar en el gráfico, donde al preguntar si cuentan con un espacio reservado para efectuar sus actividades de teletrabajo, todos manifestaron que siempre, asimismo cuando de indago sobre si cuentan con mobiliario y equipos adecuado y cómodo como soporte a sus actividades de teletrabajo, 34 manifestaron que casi siempre, 24 trabajadores dijeron que a veces y 14 expresaron que

casi nunca; comportamiento similar se observó cuando se consultó sobre si cuentan con todos los insumos de oficina necesarios para el desarrollo de sus actividades de teletrabajo , 33 a veces y 39 casi nunca, lo que se debe considerar un aspecto por mejorar por parte de las entidades.

Estos resultados se contraponen a lo afirmado por Kac (2018) quien plantea que el mobiliario nace con el propósito de brindar flexibilidad de uso y de espacio, por lo que se hace necesario contar con piezas de mobiliario que delimitan las áreas de trabajo, permitiendo definir los límites de un espacio individual o grupal, o reconfigurar el interior de una planta, a medida que los grupos se expanden o terminan de interactuar. Instrumentos como escritorios, mesas, asientos y espacios de almacenamiento pueden ser reacomodados por los usuarios para un mejor confort y desempeño de los colaboradores en la empresa. No hay un único tipo de asiento o mesa disponible, sino que nuevos formatos se agregan al espacio de oficina dando multiplicidad de usos.

#### **Indicador:** Recursos tecnológicos

Gráfico 11. Recursos tecnológicos

#### **¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos para cumplir en la modalidad de teletrabajo?**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | casi siempre | 68         | 94,4       | 94,4              | 94,4                 |
|        | siempre      | 4          | 5,6        | 5,6               | 100,0                |
|        | Total        | 72         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia (2021)

**¿ cuentan con equipos tecnológicos que faciliten las actividades de teletrabajo?**

|        |         | Frecu<br>encia | Porce<br>ntaje | Porcentaj<br>e válido | Porcentaj<br>e acumulado |
|--------|---------|----------------|----------------|-----------------------|--------------------------|
| valido | siempre | 3              | 4,2            | 4,2                   | 4,2                      |
|        | casi    | 5              | 6,9            | 6,9                   | 11,1                     |
|        | siempre |                |                |                       |                          |
|        | Casi    | 64             | 88,9           | 88,9                  | 100,0                    |
|        | nunca   |                |                |                       |                          |
|        | Total   | 72             | 100,0          | 100,0                 |                          |

**¿ cuentan con los sistemas de información necesarios para el desarrollo efectivo del teletrabajo?**

|        |         | Frecu<br>encia | Porce<br>ntaje | Porcentaj<br>e válido | Porcentaj<br>e acumulado |
|--------|---------|----------------|----------------|-----------------------|--------------------------|
| valido | siempre | 5              | 4,2            | 4,2                   | 4,2                      |
|        | casi    | 5              | 6,9            | 6,9                   | 11,1                     |
|        | siempre |                |                |                       |                          |
|        | Casi    | 62             | 88,9           | 88,9                  | 100,0                    |
|        | nunca   |                |                |                       |                          |
|        | Total   | 72             | 100,0          | 100,0                 |                          |

Al consultar sobre el indicador **recursos tecnológicos**, se obtuvo como resultado que 68 trabajadores respondieron que casi siempre cuando se les pregunto sobre si cuentan con las herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo del teletrabajo, 4 expresaron que siempre ; al consultar sobre si cuentan con equipos tecnológicos que faciliten las actividades de teletrabajo, 3 manifestó que siempre, 5 casi siempre, y 64 manifestaron que casi nunca; por su parte al preguntar si cuentan con los sistemas de información necesarios para el desarrollo efectivo del teletrabajo, 5 informaron que siempre, 5 dijeron casi siempre y 62

contestaron que casi nunca, lo que se considera un aspecto a considerar para el buen desempeño del personal del área de auditoría.

Estos resultados se contradicen con lo aportado por Para Sallenave (1998) donde dice que las organizaciones deben disponer de recursos tecnológicos, pudiendo ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). En este orden de ideas, la tecnología se concibe como el conjunto de conceptos, técnicas y herramientas que le permitan pasar de la reflexión a la elaboración de una acción consciente, acorde con la evolución tecnológica. Es así como la tecnología puede ayudar a las empresas a ganar en eficiencia y a mejorar buena parte de sus procesos internos.

Luego de analizar cada uno de los indicadores asociados a los factores higiénicos se pudo evidenciar que aun cuando los trabajadores cuentan con espacios físicos adecuados, cómodos, aclimatados con buena temperatura, bien iluminados tanto por luz natural y por luz artificial, para trabajar, estos no cuentan con mobiliario y equipos adecuados, ni con recursos tecnológicos óptimos para el desarrollo efectivo y eficiente de las actividades de teletrabajo, lo que se convierte en puntos por mejorar por parte de las entidades. En este sentido estos resultados difieren por lo descrito por Hernández, (2016) cuando plantea que los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona y que incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, entre otros.

En lo que respecta al objetivo 2 de la presente investigación donde se buscaba **describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla**. Se evidenció que existe un mayor cumplimiento por parte de aquellos aspectos que motivan al trabajador para desempeñar una actividad, tales como el horario laboral, la remuneración, el perfil laboral, la satisfacción y el bienestar laboral, no obstante, se deben cuidar aspectos como flexibilidad en los horarios de trabajo, revisar la propuesta salarial al personal que labora bajo esta modalidad porque hay trabajadores que no están conforme al tema. En cuanto a los factores higiénicos, donde se abordaron el espacio físico, el clima y temperatura, la iluminación, las respuestas fueron muy favorables por parte de los trabajadores, sin embargo, estos no cuentan con mobiliario y equipos adecuados, ni con recursos tecnológicos óptimos para el desarrollo efectivo y eficiente de las actividades de teletrabajo.

En este orden de idea, se hace necesario considerar los planteamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), donde indican que las condiciones laborales pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas y que le garantiza su seguridad y bienestar en el desarrollo y cumplimiento de sus actividades.

**Objetivo 3:** Diseñar un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud para una en Barranquilla.

**Variable: Teletrabajo**

**Dimensión:** Acciones para el teletrabajo

## **Acciones estratégicas para la continuidad laboral en época de pandemia, de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla**

Mantenerse en una organización conlleva estar seguro de que las tareas esenciales de la institución sobrevivirán a un error humano, una avería tecnológica, una catástrofe natural, o cualquier otra alteración.

En la especificidad de la pandemia por COVID-19, es necesario contemplar un conjunto de parámetros para diseñar la planeación para la continuidad, y que será distinta a los de catástrofes o incidentes diferentes, en la medida en que en este caso la pandemia tiene un carácter mundial y variaciones continuas.

Añadido a esto, en la pandemia a las compañías les corresponde un rol elemental en la preservación de la seguridad y salud de sus colaboradores, así como vigor en los esfuerzos por frenar las afectaciones económicas y sociales.

Mediante los resultados arrojados por el estudio, se persigue realizar un plan de acción que reúna la mayoría de las tácticas imprescindibles para que el trabajo remoto encamine a la compañía por el camino del fortalecimiento en su comunicación y competitividad, estimulando el ingreso de las corporaciones en el goce de las TIC y en general en el mundo de las tecnologías, de una manera que evidencie una utilidad eficiente.

### **La cultura del teletrabajo en la empresa**

Es necesario que se encuentren tres componentes fundamentales: comunicación, ubicación y tecnología. El primero se asocia con la comunicación electrónica para transmitir tanto metas como resultados obtenidos. El segundo tiene que ver con el uso de instrumentos tecnológicos

para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos. El tercero se basa en la ubicación geográfica más allá de la localización del contratante.

Estos tres componentes forman parte de lo que se denomina cultura organizacional contemporánea, ya que los colaboradores se adecuan a distintos contextos laborales, o distintas ubicaciones, usan continuamente y de forma creciente instrumentos tecnológicos para conseguir sus metas, y acuden a nuevas tácticas de comunicación lineal, tanto con subalternos como con superiores jerárquicos.

### **Jornada de sensibilización**

Llevar a cabo una jornada de sensibilización con población apta para llevar a cabo actividades de trabajo remoto, relatando una relación de las desventajas y ventajas que permite esta modalidad, así como de las bondades que trae en términos organizacionales y que no vayan en perjuicio del colaborador. Así, se proyecta dar importancia central a aspectos tales como la aportación al medioambiente en tanto se produce una reducción drástica de la huella ecológica, la relación tiempo-transporte, la oportunidad para laborar desde diversos domicilios y ciudades, así como la oportunidad para población con discapacidad, permitiendo observar entonces, que se trata de una alternativa y proposición muy atractivas, logrando evidenciar que son muchas las ventajas ofrecidas por el teletrabajo.

### **Tiempo de trabajo y organización del trabajo**

Los administrativos y directivos en especial no hacen frente únicamente al reto de que todo su personal a cargo desempeñe labores desde lugares diversos, sino que, además,

debe llegar a consensos con sus colaboradores en materia de horarios de trabajo individuales, para así lograr sus metas.

En consecuencia, la gestión encuentra la necesidad de adecuarse a la situación, especialmente en la determinación de prioridades, tareas y plazos, así como en los volúmenes de trabajo. De esta forma, dentro de las medidas que las compañías están en posibilidad de asumir, podrían contarse las siguientes:

Consensuar un sistema generalizado a través del cual indicar la disponibilidad para laborar y estar seguros de que la población lo respete.

Solicitar a los colaboradores que elaboren un plan individual de trabajo remoto, el cual tendrá que ser evaluado y consensuado por su directo supervisor. Dichos planes de teletrabajo deberán aportar y no sustituir los procedimientos y planes actuales de la compañía. Así mismo, los existentes planes y procedimientos tendrán que ser ajustados al nuevo contexto.

Dilucidar las prioridades y no dar lugares urgentes o protagónicos a labores que no posean carácter esencial o que sea realista en las actuales circunstancias de pandemia.

## **Capacitación**

Entrenamientos a través de la participación en talleres de trabajo remoto, que serán implementados por la institución prestadora de salud en el Área de Auditoría en Servicios de Salud. Del mismo modo, diseñar un proyecto para dar cuerpo a la metodología y a la forma que tendrá el proceso, centrándose en establecer las metas, las acciones, las fases, los recursos, y los indicadores de evaluación y control.

De la misma manera que el trabajo remoto en jornadas de tiempo completo se experimenta de forma distinta al trabajo habitual, la gestión de un conjunto de colaboradores en teletrabajo presenta oportunidades especiales y contrae retos particulares. Las compañías necesitan identificar que, tanto para directos como para trabajadores, la nueva realidad de pandemia hace preciso reevaluar la cotidianidad del trabajo, los hábitos construidos, y desarrollar nuevas estrategias para cualificar la acción de la compañía en medio de esta situación, cuidando el bienestar de los colaboradores, sin dejar de sostener los niveles de rendimiento consensuados.

Los trabajadores remotos deben tener acceso a la información, a las oportunidades para desplegar sus carreras profesionales, y a espacios de capacitación, al igual que sus homólogos presenciales que laboran desde las sedes de las empresas, ya que se hallan vinculados mediante mismas políticas de evaluación del rendimiento.

Es necesario sostener la motivación en los colaboradores, brindarles la forma de encontrar las distintas maneras de lograr el trabajo mientras se está en el domicilio, así como gestionar la óptima colaboración grupal y ofrecer apoyo para que los colaboradores no excedan su trabajo y se desconecten para que sus tiempos sean razonables. Así, estas son únicamente algunos ítems relevantes que la formación de trabajadores remotos requiere en materia de desarrollo y capacitación, y que sus directivos están en capacidad de desplegar.

Estas acciones incluyen lo siguiente:

Llevar a cabo cuestionarios cada 2 o 3 semanas acerca de los retos y requerimientos de los trabajadores remotos y particularmente tocar los requerimientos a través de la educación virtual, talleres, seminarios web, y espacios de preparación.

Dar lugar prioritario al entrenamiento de los catálogos existentes, y fomentar la formación de habilidades tales como la comunicación, el uso del tiempo libre y el liderazgo.

Los directivos podrían recibir un entrenamiento especial, que esté orientado a fomentar habilidades de liderazgo y que fortalezcan la gestión y promoción de equipos de trabajo remotos, así como el direccionamiento de equipos en situaciones críticas, sin dejar de lado la efectiva comunicación con su equipo, en términos de tutoría y capacitación.

Se podrán ofrecer escenarios de entrenamiento concentrados en habilidades sociales y comportamentales asociadas al trabajo remoto, como la plena atención o la gestión correcta de la utilización del tiempo. Dichos escenarios ayudarían a sofisticar las habilidades minimizando así afectaciones a la salud, y permitiendo la creación de un límite entre trabajo y vida personal, además de que potenciaría la eficiencia de los colaboradores. A su vez, realizar ejercicios, alimentarse bien y descansar correctamente, así como desconectarse de los instrumentos tecnológicos serán igual de relevantes durante la pandemia para los trabajadores remotos.

El conjunto de directivos, a su vez, podría ingresar a un entrenamiento enfocado en la elaboración y aprendizaje de enfoques colaborativos, participación proactiva y modelos de conducta, los cuales tendrían que transformarse en partes fundamentales para cualificar la actividad de los equipos de teletrabajadores.

Deberá haber un flujo abierto de consejos e ideas que fortalezcan la efectividad del trabajo remoto, y orienten en la gestión del tiempo, la formación de hábitos saludables y los ritmos laborales. Esto ayudará a que los trabajadores individuales y en equipos mejoren sus prácticas de autocuidado.

Es aconsejable que los trabajadores remotos obtengan un entrenamiento apropiado, que esté encaminado hacia la consecución de metas en equipo técnico, y que potencie las particularidades de la organización del trabajo en equipos.

Se aconseja también fortalecer la capacitación y acciones formativas en los trabajadores que siguen laborando en la presencialidad, de la misma manera que con el conjunto de directivos que gerencia y supervisa el vínculo entre estos y los trabajadores remotos.

### **Gestión del desempeño**

Las investigaciones señalan que la mejor forma de gestionar el personal de trabajo remoto es mediante un paso a paso llamado gestión por resultados. En este, tanto colaboradores como directivos consensuan un aparato común que evaluará el rendimiento.

Dentro de los parámetros que es necesario tener en cuenta se hallan los siguientes:

Tener toda la claridad posible acerca de lo que se espera en los resultados. Así mismo, ser específicos en relación a este respecto reduce drásticamente la probabilidad de crear malentendidos, y disminuye la ambigüedad potencial, lo cual conlleva a un incremento de la autonomía del trabajador remoto en la realización de sus actividades.

Se deberán tener en cuenta una lista de preguntas que contribuirán a tener definidos los resultados esperados de los colaboradores: ¿de qué manera saber que un producto está satisfactoriamente acabado?, ¿con qué criterios puedo establecer que he finalizado?

Ofrecer comentarios a tiempo, descriptivos y frecuentes a los colaboradores, a través de los cuales se puntualice el trabajo hecho, se acoten cambios que produzcan mejoría representativa de la labor y generen el efecto deseado.

Brindar una reacción positiva a las actividades bien realizadas.

Estimular la existencia de videollamadas en los casos de comunicaciones delicadas sobre el desenvolvimiento del trabajador, para producir la transmisión efectiva de las sutilezas y particularidades de la comunicación no verbal.

### **Comunicación**

Los equipos de colaboradores en los que todos o la gran mayoría se encuentran en trabajo remoto, dependen en alto porcentaje de la comunicación mediante dispositivos electrónicos a fin de estimular el trabajo colaborativo, la transparencia y la confianza. No obstante, algunas investigaciones han concluido que los grupos de trabajo que laboran remotamente afrontan retos de comunicación más relevantes que los equipos de la presencialidad. (Hertel, Geister & Konradt, 2005). Dichos retos aumentan con el paso del tiempo, ya que cuando los trabajadores de un grupo transcurren paulatinamente más tiempo laborando separados crece el grado de disgregación y aislamiento profesional. La asistencia entre los miembros del equipo llega a un punto de erosión gradualmente, ya que cada vez se tiende a interactuar con menor información a través de medios electrónicos, y en otros casos se presentan problemas para comprender o interpretar las informaciones recibidas.

Con el propósito de estar seguros de que la comunicación sea eficiente y que contribuya a la asistencia entre miembros de un equipo de trabajadores remotos, las compañías podrían tener en cuenta lo siguiente:

Valorar la posibilidad de instituir un archivo centralizado donde reposen todos los cambios principales, así como las actualizaciones de políticas y protocolos internos. Esto, principalmente para compañías que no cuentan con una cultura de la documentación, podría

acarrear grandes beneficios. Uno de los desafíos cuando los colaboradores se encuentran en trabajo remoto, consiste en hacer que todos estén informados de forma oportuna y eficaz acerca de las últimas actualizaciones en la compañía. La actividad propuesta podría generar beneficio ahorrando tiempo a los colaboradores que deben hallar información exacta y puntual acerca de las políticas internas.

Determinar reglas de comunicación. Se parte de que los equipos de trabajadores remotos requieren encontrar formas novedosas que ayuden a la certeza y la previsibilidad en los intercambios virtuales. A su vez, puede haber reglas individuales, como la creación de límites de tiempo de respuesta según preferencias y necesidades, así como sobre el tono y el estilo de la redacción. Estas reglas podrían precisar aspectos como el grado de detalle, la extensión de las comunicaciones y el uso del humor.

Se desaconseja limitar los intercambios virtuales al mero contenido. Al contrario, es recomendable incluir elementos sociales del trabajo, a través de la puesta en práctica de alternativas para conectarse por fuera de las responsabilidades del trabajo, o continuar costumbres de oficina.

Usar todo el espectro de alternativas de comunicación posible. Se aconseja consentir que los colaboradores se decidan por instrumentos que hallan más fáciles y eficientes.

Será necesario estar seguros de que los colaboradores tengan conocimiento sobre cómo y cuándo pueden comunicarse con sus directos supervisores. La información precisa acerca de los horarios y las formas más adecuadas de hacerlo es imprescindible para los trabajadores remotos. Así mismo, en relación con la prioridad y urgencia del contacto, deben existir distintas alternativas para poder encontrar la manera óptima de establecer comunicación.

Se deben detectar sesgos. Se parte de que el contacto entre trabajadores remotos lleva la carga del riesgo de ser parcial y producir conflictos. Los directivos, así como supervisores directos, estarán en la tarea de entrenarse en esta detección y saber darle desarrollo eficaz, de acuerdo con la calidad de la comunicación y la frecuencia con que ocurra. Así, por ejemplo, se deberá saber qué colaboradores mantienen frecuentemente comunicación entre sí, o qué trabajador permanece en silencio, o cuáles son los vínculos más regulares al interior de un equipo, y de qué manera se intercambia información en los equipos menos numerosos. Será necesario ofrecer apoyo y estímulo regular. Se comprende que un cambio radical de oficina a trabajo en domicilio pueda merecer atención de la empresa, por lo cual los directivos tendrán que aprender a reconocer el estrés y tener competencias de escucha activa para atender a los colaboradores en el momento en que se haga expresa la preocupación, ansiedad o se presenten dificultades para empatizar.

### **Equipos adecuadamente para los trabajadores remotos**

Hardware: los teletrabajadores usualmente requieren de un equipo de cómputo. Aplicaciones: los teletrabajadores requieren igual acceso a herramientas y aplicaciones que cuando se encuentran en la oficina, tales como medios para realizar una videoconferencia, una llamada telefónica, o iniciar un chat. De igual manera, los directos supervisores que laboran a distancia requieren ingresar a herramientas de administración del centro de contacto para los agentes, y estos a su vez, también necesitan acceso.

Conectividad: esta es una pieza clave del proceso. La utilización de un segundo celular, u otro teléfono analógico, mejora la calidad sin acudir a grandes cuotas de ingeniería de red. No obstante, no puede olvidarse que hay un costo inicial y mensual.

### **Definir objetivos cuantificables**

Es de alta relevancia la definición de metas para cada trabajador remoto y para cada equipo. Además, estas metas deberán ser medibles, cuantificables, y deberán poderse observar para evaluar el rendimiento.

### **Administrar y monitorear**

Los teletrabajadores tendrán que efectuar iguales metas de productividad y rendimiento que los colaboradores de la presencialidad, incluyendo un horario de trabajo. Se deberán usar tecnologías para hacer seguimiento a los momentos de conexión y desconexión para administrar con mayor destreza el desarrollo de una táctica de trabajo remoto. Añadido a esto los teletrabajadores tendrán que ser vinculados en eventos y reuniones de la compañía, al igual que los demás colaboradores, con el objetivo de que permanezcan vinculados cultural y socialmente. No debe olvidarse que la capacitación también debe ser constante y sostenida, asesorando a los colaboradores y ofreciendo estímulos al buen desempeño.

En caso de tener bajo supervisión colaboradores del centro de contacto, deberá tenerse en cuenta que las soluciones implementadas apropiadamente a problemas propios

del centro proporcionan a los colaboradores y supervisores remotos iguales facultades que un centro de llamadas en modalidad presencial, lo cual alberga a su vez la facultad de hacer seguimiento al desenvolvimiento en tiempo real asumiendo requisitos de grabación y calidad.

En la actualidad, según Ramírez (2020), hay distintos instrumentos que hacen posible trabajar en equipo para los trabajadores remotos, y además hacer monitoreo de este trabajo y su rendimiento. Entre los diversos instrumentos que se encuentran, pueden mencionarse los siguientes:

**Microsoft Teams.** Se trata de una interfaz de contacto y colaboración que mezcla chat, subida de archivos y videollamada. Añadido a esto, contienen una suscripción a la suite de Office 365. Este servicio es pago, pero en medio de la contingencia actual de la pandemia la empresa entrega 6 meses de uso gratuito.

**Asana.** Este es un medio de chat, que hace posible diseñar distintos espacios para separar departamentos y proyectos. Aquí, se pueden enviar archivos y conservar comunicaciones privadas o grupales.

**Tggl.** Este es un instrumento para cuantificar el tiempo, así que se destina sobre todo al cálculo del rendimiento. Aquí, es posible integrar diversos proyectos, conectarlos a clientes específicos y etiquetarlos. Además, tiene temporizador, informes y gráficos.

**Trello.** Esta herramienta fue concebida para la planificación y la organización de proyectos, mediante el diseño de tableros. Aquí, pueden subirse archivos, poner comentarios, y crear conversaciones entre un equipo de colaboradores.

## **Diseño de un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla**

Es pertinente llevar a cabo de manera eficiente la delimitación del lugar de trabajo elegido en el domicilio. Cuando no se dispone de un estudio, lo ideal es disponer de un espacio que contenga eficientemente los elementos similares a la oficina. Y es imprescindible hacer claridad sobre el hecho de que, si habitan más personas en el recinto, ellas deben conocer que este es un espacio de trabajo, con el objeto de eliminar las interrupciones.

Expertos en esta temática aseveran que un gran error es laborar desde la cama, pues se entorpece la productividad, o en el comedor donde hay distracciones como el televisor encendido.

Además, otra dificultad general entre las personas que laboran remotamente por primera vez, se encuentra en la necesidad de fijar un horario. Dado que se tiene la idea de que se posee el día entero para desarrollar las actividades, se cae en un error, ya que en ausencia de una rutina ocurre, por un lado, que se incumpla con las responsabilidades encargadas, y, por otro lado, que finalmente se termine laborando bastantes más horas que en la presencialidad. De manera que es aconsejable establecer un horario y acatarlo, pues se trata de diseñar un hábito y mantenerlo.

Por ende, trabajar de acuerdo con una rutina, delimitar un horario y seguirlo, cambiarse la ropa de dormir, y planear y ejecutar las labores, así como determinar con acierto el espacio de trabajo, y no olvidar programar pausas, son algunas de las normas de gran necesidad y obligatoriedad para ser exitoso en el trabajo remoto.

De esta manera, se muestran las prácticas o acciones claves en la obtención de resultados esperados en calidad de vida y rendimiento.

**Tabla 2. Acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla**

| <b>Acciones</b>                                          | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segmente su semana en metas.                             | En el momento de hacer trabajo remoto la calidad de vida aumenta, y las labores no tienen por qué crecer desmesuradamente porque deben recibir el mismo trato que cuando se estaba en la presencialidad de la oficina. Así, esto se refleja en un horario fijo y en el cumplimiento de metas semanales. Se aconseja, entonces, consensuar con el supervisor las tareas que contribuirán al cumplimiento de los objetivos del año, e incluirlas en las actividades semanales. Además, se debe asociar un tiempo para cada día de la semana en el que se llevarán a cabo tareas diarias imprevistas. Así se hace gestión acertada del tiempo. |
| Iniciar temprano el día.                                 | Deberá intentar y lograr empezar el día temprano, así como realizar las actividades de mayor dificultad primero. Se reconoce que es más fácil sacudirse para ir a la oficina que para trabajar desde casa, por lo que se aconseja no trabajar en pijama, aunque sí en ropa cómoda, ya que la sola acción de cambiarse la ropa después de la ducha contribuye a <u>modificar la perspectiva e iniciar activamente concentrado en las labores del día.</u>                                                                                                                                                                                    |
| Tenga su propio espacio laboral.                         | Usted deberá seleccionar su lugar de trabajo, y este tendrá que ser adecuado y cómodo, para que diseñe la costumbre de laborar desde allí. Se puede modificar, pero se recomienda conservar el mismo lugar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Armonice su espacio laboral.                             | Organice su lugar laboral de manera que le sea lo más cómodo posible trabajar allí. Usted <u>pasará bastante tiempo allí, y se aconseja hacer todo lo posible para que le resulte grato.</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Proyecte su día.                                         | Es de gran relevancia que proyecte y organice su jornada laboral. Se aconseja llevar una lista de tareas y usar apuntes para recordar las actividades y no perder el ritmo. Proyectar anticipadamente es de alta utilidad pues ayuda a no desaprovechar el tiempo encontrando qué hacer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Extraiga utilidad del tiempo que ahorra en el tráfico.   | Se considera que una persona ahorra 312 horas al año si trabaja remotamente dos días a la semana, es decir, ahorra 13 días de un año. Así, durante este tiempo no estaría ubicado en un transporte. Lo anterior equivale a 3 horas diarias en promedio. Esas horas le pertenecen y puede usarlas en su vida personal. Es altamente aconsejable que también tenga un plan para el aprovechamiento de este tiempo. Trotar, pasear al perro, hacer ejercicio, tener un buen desayuno, llevar a los hijos a la escuela, o dormir. Lo que no puede olvidarse es <u>que este tiempo debe ser proyectado, y así, disfrutado.</u>                   |
| <b>Implique su núcleo familiar en la transformación.</b> | Trabajar remotamente puede llevar una transformación no solo para la vida del colaborador sino para todo su núcleo familiar. Es clave, entonces, implicarlos con el propósito de que sean un soporte, y se facilite para toda la familia la convivencia durante el tiempo laboral. Se aconseja así establecer tiempos de trabajo y respetar los lugares donde el trabajador remoto se ubique. Es relevante compartir con los demás miembros estas normas, construir acuerdos y hablarles de los beneficios de esta modalidad laboral.                                                                                                       |
| <b>Póngale un límite a su tiempo de trabajo.</b>         | Gran cantidad de personas tienen dudas acerca de si cuentan o no con habilidades para trabajar remotamente, y una de estas dudas debería ser si son adictas al trabajo. En el momento en que una persona establece diferencias entre su vida personal y laboral, logra que la jornada no termine antes ni después del tiempo establecido, haciendo que el colaborador no dé prioridades al trabajo sobre su vida personal, a fin de que descanse mejor y encuentre de forma fácil el hecho de desconectarse de los dispositivos. Se aconseja evitar así mismo distracciones caseras en el horario laboral, de manera que no                 |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | es compatible laborar y hacer oficio, por ejemplo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Cumpla con los tiempos pautados.                  | Cuando se labora desde el domicilio, es fácil que se extienda el tiempo de trabajo de forma innecesaria. Para ello, se aconseja destinar una hora de inicio y otra de final, pero sobre todo, seguir este horario, y si es necesario poner alarmas para diseñar el hábito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Labora en el mejor momento para hacerlo.          | Es necesario llevar a cabo las actividades de mayor exigencia en los momentos que usted es más eficiente en el día, que usualmente es en las horas de la mañana. Así, deberá dejar las actividades más simples para las horas en que el rendimiento ha disminuido, que usualmente son las horas de la tarde, y sobre todo se aconseja tener clase que no se es igual de productivo en todos los momentos de la jornada.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Usar música viene bien.                           | Usted va a pasar bastantes horas solo, y por ello la música puede llegar a ser su mejor compañía para tener una mejor experiencia con la jornada laboral. Se aconseja también que sea música que no entorpezca su labor, sino que la haga amena.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tenga cuidado con el uso de redes sociales.       | Es fácil perder la atención con las redes sociales. Se aconseja que las tenga desconectadas, o que quite los accesos directos y apague las notificaciones, y si es posible, deje su celular por fuera de su espacio laboral. Esto le ayudará a ser más eficiente y evitar perder el tiempo. Pero recuerde que en algunas actividades laborales usará estas redes, por lo cual debe manejarlas inteligentemente.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Manténgase en contacto.                           | Estar en constante contacto y conexión con sus demás compañeros mediante instrumentos de videollamada o mensajería, no solo para estar al tanto de las responsabilidades y del día laboral en general, sino para compartir y socialización con alguien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Haga pausas.                                      | El trabajo remoto no significa que usted no puede parar un momento para descansar. Se aconseja que tome 25 minutos por cada 90 de trabajo. Así, un buen descanso le implica moverse, hablar con otros, sin olvidar que estas pautas y su duración sean fijas para no afectar su rendimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Proyéctese como un buen trabajador remoto.</b> | En el momento en que una compañía acude usar la figura del trabajo remoto, selecciona qué cargos pueden desarrollarse así. Estos son aquellos que por sus quehaceres se pueden ejecutar a distancia, y no únicamente se tiene en cuenta esto, sino que también es relevante la persona que ocupará el cargo, así como sus destrezas para la gestión y autogestión, pues la compañía persigue no requerir de gran desgaste en la supervisión, sino que la organización y responsabilidad estén aseguradas en el perfil del teletrabajador.                                                                                                                                                   |
| <b>Deje ver su madurez profesional.</b>           | Pasar tiempo conectado, realizando entregas con tiempo límite, escribir correos, contestar llamadas, tener a los supervisores y compañeros en contacto, y hacerlo todo en equilibrio, demuestra su aptitud profesional. Además, tenga en cuenta que cuando haya terminado sus deberes tendrá que desconectarse pues su jornada ha terminado.<br>El trabajo remoto no únicamente conlleva ventajas en el incremento de la calidad de vida del teletrabajador, sino que contribuye a la cualificación del tránsito en las ciudades grandes, disminuye costos para las compañías, eleva el rendimiento, estimula la inclusión, fomenta el uso de nuevas tecnologías y reduce la contaminación. |

Fuente: elaboración propia.

## **Conclusiones**

En el mundo, el trabajo remoto ha venido teniendo una gran recepción y ha generado utilidades económicas y puestos de trabajo, pero no así en Colombia, país que aún centraliza sus actividades en las grandes ciudades y genera una participación escasa. Se reconoce que la sociedad se transforma paulatinamente, y el ser humano necesita aprender y adaptarse una y otra vez, lo cual no es extraño para las compañías, y por esto la acción de implementar el trabajo remoto debe entenderse como una preparación para la nueva era del trabajo.

Los resultados obtenidos en la investigación realizada, encaminada a Identificar buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de Barranquilla, una vez terminado el recorrido de la investigación, es oportuno realizar las siguientes conclusiones de los objetivos específicos formulados en el estudio y así dar respuesta a la inquietud planteada:

En el primer objetivo se Identificaron los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo en una población de colaboradores del área de auditoria en servicios de salud en Barranquilla, en la que se concluye que dichos factores se convierten en una

medida económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo, lo que determinan el comportamiento de los trabajadores en el cumplimiento de las actividades laborales, independientemente la situación que se enfrente.

En el caso particular de la pandemia del covid-19, conocer estos factores permite a las organizaciones, saber cuáles son sus recursos y capacidades, que le permiten hacer frente a las dinámicas complejas en la actualidad. Conocer el género, la edad, el perfil laboral, su estado civil, su estrato socioeconómico, permite a las instituciones poder tener un acercamiento del tipo de trabajadores con que cuenta y hasta qué punto puede propiciarse un escenario de confianza y colaboración con la institución en la ejecución de las actividades laborales.

Para el segundo objetivo se describieron las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de la población de colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en Barranquilla. En este objetivo se analizaron los factores motivacionales y los factores higiénicos, donde se pudo concluir que los trabajadores que se encuentran haciendo actividades de teletrabajo o trabajo en casa, en cuanto a los factores motivacionales, consideran que la institución les brinda los requerimientos necesarios para el cumplimiento de su labor, resultando en que los colaboradores manifiesten satisfacción con el apoyo que les brinda la institución, sin embargo se hace necesario cuidar aspectos como flexibilidad en los horarios de trabajo, considerando la dinámica normativa del teletrabajo; revisar la

propuesta salarial del personal que labora bajo esta modalidad porque hay trabajadores que no están conforme al tema.

Asimismo, en cuanto a los factores higiénicos, se puede concluir que no basta con contar con espacios adecuados, con confort, clima e iluminación adecuados para las actividades de teletrabajo, sino que se hace preciso habilitar/dotar dichos espacios a los colaboradores con recursos de mobiliario, equipos técnicos y tecnológicos que permitan que todos los trabajadores desempeñen sus actividades desde su hogar con la mayor comodidad y recursos actualizados y pertinentes a la dinámica actual del teletrabajo.

Por último, en el tercer objetivo se diseñaron un conjunto de acciones estratégicas para el teletrabajo para el área de auditoria en servicios de salud en Barranquilla, donde se atacan los indicadores deficientes para fortalecer las condiciones de los trabajadores del área de auditoría estudiada y así mejorar las condiciones para desarrollar las prácticas de teletrabajo o de trabajo en casa.

## **Recomendaciones**

Atendiendo a las consideraciones antes expuestas, se hace necesario presentar una serie de recomendaciones producto de la investigación realizada a los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud . Dichas recomendaciones permitirán mejorar su gestión en materia de teletrabajo o de trabajo en casa. Para dar respuesta al alcance los objetivos de la investigación se presentan las siguientes recomendaciones:

- El trabajo remoto no puede ser producto de la improvisación en las compañías. Por ello, se invita a las empresas, a la luz de esta investigación, a diseñar y aplicar un estudio previo, que haga posible reconocer los aspectos positivos del trabajo remoto en la institución de salud, ya que lo que se pretende es mejorar la productividad de los colaboradores y por ende de las instituciones.
- Hacer reuniones permanentes y productivas para conocer las impresiones y opiniones de los colaboradores, sobre los horarios laborales, la cantidad de tareas y responsabilidades

asignadas y por supuesto la remuneración percibida, todo esto con el propósito de atender sus solicitudes.

- Así mismo, se aconseja a los directivos, conocer los espacios con los que cuentan los colaboradores, para garantizar que ese sea el mejor lugar para laborar. Es preciso que estos espacios cuenten con todas las condiciones adecuadas que le permitan al trabajador desempeñar sus actividades de una manera óptima, por lo que deberá acondicionar con todo el equipamiento necesario desde el punto de vista de mobiliario y equipo, recursos técnicos y tecnológicos e insumos necesarios, de manera que produzca comodidad, esto sin duda elevará su productividad, pero también le evitará correr riesgos de salud.
- Se sugiere mantener una comunicación permanente con los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de la institución de salud para conocer sus impresiones y requerimientos de trabajo, a fin de generar confianza y por ende compromiso hacia las actividades de trabajo remoto.
- Se recomienda, además, poner en práctica las acciones estratégicas diseñadas por el equipo de investigación, a fin de mejorar las prácticas laborales de trabajo remoto.

## Referencias bibliográficas

Alonso, M., & Cifre, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del Psicólogo* (83), 55-61.

Álvarez, F. (2017). *Auditoria clínica y médica*. Obtenido de <https://app.vlex.com/#vid/auditornica-dica-72820797>.

Argyle, M. (1987). *Psicología de la felicidad*. Madrid: Alianza Editorial.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.

Barrios, C. (2018). *Factores que determinan el éxito en la implementación del teletrabajo según teletrabajadores de una Empresa de consultoría en Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad EAFIT.

Bavaresco, A. (2012). *Proceso metodológico en la investigación*. Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.

Blavia, A. (1992). *Evolución del pensamiento político*. Caracas, Venezuela: Equinoccio.

Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 11(1), 1-2.

C., A., & Valenzuela, P. (2016). *La pertinencia en la investigación*. Obtenido de <http://148.231.9.38/JG/foro/pdf/25.pdf>.

Caillier, J. (2016). Does satisfaction with family-friendly programs reduce turnover? A panel study conducted in U.S. federal agencies. *Public Personnel Management*, 45(3), 284-307.

Cartmill, C. (2020). *Una nueva encuesta muestra que el 87% del personal desea trabajar desde casa en el mundo posterior al bloqueo*. Obtenido de <https://www.newsletter.co.uk/business/new-survey-shows-87-staff-wish-work-home-post-lockdown-world-2864590>.

Castro, A. (2000). *Estilos de personalidad, objetivos de vida y satisfacción vital. Un estudio comparativo con adolescentes argentinos*. Universidad Complutense: Madrid, España.

Cataño, S., & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.

Centro Internacional de Educación Continua- CIDEC. (2007). *Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información*. Caracas, Venezuela: CIDEC.

Chávez, A. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación*. Quito, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill, S.A.

Congreso de la República. (2009). *Ley 1341*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913>.

Congreso de la República. (2010). *Ley 1429*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1679908>.

Congreso de la República. (2012). *Ley 1562*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

Cortés, J. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo. Técnicas de Prevención de riesgos laborales*. México: Tébar Flores, S.L.

Cortes, J., & Galeano, N. (2020). *Importancia de la auditoria en salud en el área hospitalaria para la prevención de eventos adversos revision sistematica 2010-2019*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad Santiago de Cali.

David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*, editorial Pearson, novena edición.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (1994). [https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas\\_frecuentes\\_estratificacion.pdf](https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf).

De la Cámara, C. (2010). El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuaderno de relaciones laborales* (17), 227-256.

Diazgranados, L. (2019). *El Teletrabajo*. Obtenido de [https://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/33/3335ab24-8bf8-45bf-bded-1c2cf0ae27cd.pdf](https://www.urosario.edu.co/urosario_files/33/3335ab24-8bf8-45bf-bded-1c2cf0ae27cd.pdf).

Eróstegui, R. (2011). *Las Buenas Prácticas Laborales en un contexto de cambio*. La Paz, Bolivia: Labor.

Eurofound. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf).

Fernández-Ballesteros, R. (1997). Calidad de vida en la ve-jez: Condiciones diferenciales. *Intervención psicosocial*, 6(1), 21-35.

García, C. (2005). El bienestar psicologico: dimencion subjetiva de la calidad de vida. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 8(2), 1-20. Obtenido de <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol8num2/art1vol8no2.pdf>.

Geraldo, A. P., & Paniza, G. M. (2014). ERGONOMÍA AMBIENTAL: Iluminación y confort térmico en trabajadores de oficinas con pantalla de visualización de datos. *Revista ingeniería, matemáticas y ciencias de la información*, 1(2).

Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, 45(156), 45-72. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>.

González, R. (2005). *Creando valor con la gente. Un modelo para generar ventaja competitiva*. México: Norma.

Grant, N., Wardle, J., & Steptoe, A. (2009). The relationship between life satisfaction and health behavior: a cross-cultural analysis of young adults. *International Journal of Behavioral Medicine*, 16(3), 259-268.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Henke, R., Benevent, R., Schulte, P., Rinehart, C., Crighton, K., & Corcoran, M. (2016). The effects of telecommuting intensity on employee health. *American Journal of Health Promotion*, 30(8), 604-612. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.4278/ajhp.141027-QUAN-544>.

Hernández, L. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hertel, G., Geister, S., & Konradt, U. (2005). Managing virtual teams: a review of current empirical research. *Human Resource Management Review*, 15(1), 69–95.

Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación*. Sexta edición. Quirón Fundación Sygal. Caracas.

International Labour Office. (2018). *Conferencia Internacional del Trabajo 107ª. Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro*. International Labour Office.

Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374.

Kac Lestido, A. (2018). Oficina 3.0: el mobiliario de oficina como clave para un nuevo espacio de trabajo flexible, eficiente y conectado.

Kerlinger, F. (2009). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Nueva Editorial Interamericana.

Lamas M, 1986, “La antropología feminista y la categoría de género”, Nueva Antropología, vol. VIII, n° 30, México.

Llaneza, F. (2007). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. Madrid: Editorial Lex. Nova.

Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía* (4), 139-152.

Mercader, J. (2016). Ley de Prevención de Riesgos Laborales, veinte años después. *Seguritecnia* (427), 62-63.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MinTIC. (2008). *El Teletrabajo*. Bogotá, Colombia: MinTIC.

Ministerio del Trabajo. (2021). *Teletrabajo, una oportunidad de crecimiento para ciudades intermedias del país*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/mis-documentos-semana-santa-2021/teletrabajo-una-oportunidad-de-crecimiento-para-ciudades-intermedias-del-pais-3147781>.

Ministerio del Trabajo. (2008). *Ley 1221*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto\\_0884\\_de\\_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077).

Ministerio del Trabajo. (2008). *Ley 1221*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto\\_0884\\_de\\_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077).

Myers, D. (2005). Psicología social. México: McGraw-Hill.

Montenegro, P. (2016). *Estandarización de buenas prácticas empresariales*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14455/MontenegroCamachoPaolaAndrea2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7(1), 43-57.

Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. *Psicogente*.

Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.

Nilles, J. (2017). Telecommuting and urban sprawl: mitigator or inciter? *Revista Transportation*, 18(4), 411-432.

Organización Internacional del Trabajo- OIT. (2002). Convenio sobre Teletrabajo. *Revista de la Organización Internacional del Trabajo*(44), 1-29.

Organización Internacional del Trabajo- OIT. (2017). *OIT participa en presentación de Código de Buenas Prácticas Laborales*. Obtenido de [https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS\\_563728/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_563728/lang--es/index.htm).

Organización Internacional del Trabajo- OIT. (2019). *23 Condiciones de trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>.

Organización Internacional del Trabajo- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf).

Ortiz García M, Vicedo Tomey A, González Jaramillo S, Recino Pineda U. Las múltiples definiciones del término «competencia» y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. *EDUMECENTRO* [Internet]. 2015 [consultado 10 Oct 2015];7(3):20-31. Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/617>.

Osio, L., & Delgado, Y. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium*(24), 61-72.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de*

*Ciencias Sociales*, 16, 493-505. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010).

Pelekais, Cira, et al. "El ABC de la investigación." Maracaibo. Venezuela (2012).

Perinat, A. (2008). *Desarrollo social, afectivo y comunicativo*. Madrid, España: Bahá'í.

Pose, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Presidencia de la República. (2012). *Decreto 884*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1183842>.

Prieto, R., Emonet, P., García, J., & González, D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3). Recuperado 10 de marzo de 2017 en: <http://200.74.222.178/index.php/racs/article/view/20258>

Ramírez, H. (2020). *Guía para implementar el teletrabajo (2021). Establece un protocolo con todas las garantías de seguridad y protección de datos*. Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/teletrabajo/>.

Rodríguez, F. (2011). *El teletrabajo en España. ¿Trabajo subordinado o autónomo?*. Lima, Perú: Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

Rodríguez, M. (2010). *Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Rubbini, N. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. La Plata, Argentina: VII Jornadas de Sociología de la UNLP.

Rubio, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. *Revista de Geografía Norte Grande*, 45(1), 119-134.

Secretaries of State for Health, Wales, Northern Ireland, and Scotland. (2009). *Medical audit*. London: HMSO: Working Paper 6.

Serrano, A. (2004). El entorno físico del trabajo. Disponible en: <http://pdfs.wke.es/8/1/6/5/pd0000018165.pdf>

Socorro, F. (2006). *Estabilidad laboral: otro paradigma que cambia*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estabilidad-laboral-otro-paradigma-que-cambia/>.

Tamayo y Tamayo M. (2009). *El proceso de investigación científica*. Quinta edición. Editorial Limusa. México.

Torres, G. (2021). *Teletrabajo, una oportunidad de crecimiento*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/mis-documentos-semana-santa-2021/teletrabajo-una-oportunidad-de-crecimiento-para-ciudades-intermedias-del-pais-3147781>.

Torres, J. (2012). *Las Buenas Prácticas Laborales un modelo comparativo entre Chile y Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3815/ENSAYO-ESPECIALIZACION-EXPERIENCIA-CHILE-1-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Rueda%20y%20Vega%20\(2009\)%20refieren,as%20C3%AD%20como%20tambi%C3%A9n%20toda%20experiencia](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3815/ENSAYO-ESPECIALIZACION-EXPERIENCIA-CHILE-1-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Rueda%20y%20Vega%20(2009)%20refieren,as%20C3%AD%20como%20tambi%C3%A9n%20toda%20experiencia).

Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N., & Judge, T. (2007). Do the core self evaluations moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health? *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441-1452.

Vergel, O. (2017). *Hacia un modelo para evaluar la pertinencia social en la oferta académica de la Universidad Francisco de Paula Santander*. Cúcuta, Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander.

Villafranca, D. (1996). *Técnicas cualitativas de investigación social*. España: Síntesis.

Windsor C, Douglas C, Harvey T. Nursing and competencies - a natural fit: the politics of skill/competency formation in nursing. *Nursing Inquiry* [Internet]. 2012 [citado 10 Nov 2015]; 19:213-22. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1440-1800.2011.00549.x/abstract>.

Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management* (33), 141-160.



EL MINSITERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
ACREDITA INSTITUCIONALMENTE A LA  
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

### *Anexo 1. Consentimiento informado*

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE LA  
CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD**

**BUENAS PRÁCTICAS DE TELETRABAJO PARA LOS COLABORADORES DEL  
ÁREA DE AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD EN UNA INSTITUCION  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD, EN BARRANQUILLA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo identificado(a) con cédula N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ hago constar que he recibido explicación sobre el proyecto de investigación y dispuesto a participar en el estudio: buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de la clínica La Asunción en Barranquilla.

Los investigadores responsables, se han comprometido a darme información oportuna sobre cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca del diligenciamiento de la entrevista; también me han dado seguridad de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio, de igual manera los investigadores enfatizaron que la investigación se hará con fines realmente académicos y por tanto no generará ningún beneficio de tipo económico, haciendo claridad en que mi participación como estudiante sería de carácter voluntario, pudiendo retirarme del estudio de considerarlo necesario. Me complace poder ayudar de manera desinteresada a su desarrollo pues considero que se rige por los principios éticos y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

A cambio de mi participación en el estudio solo recibiré la satisfacción de contribuir al desarrollo de la investigación.

---

FIRMA



EL MINSITERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
ACREDITA INSTITUCIONALMENTE A LA  
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE LA  
CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD**

**BUENAS PRÁCTICAS DE TELETRABAJO PARA LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD DE  
UNA INSTITUCION PRESTADORA SERVICIOS DE SALUD EN  
BARRANQUILLA**

**Instrucciones:** El instrumento de recolección de datos que se presenta a continuación, corresponde al trabajo de investigación denominado **Buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de la clínica la asunción en barranquilla y consta de 40 preguntas.** Las preguntas que encontrará a continuación se refieren al cuestionario relacionado en primer lugar, a la dimensión **Factores socioeconómicos que intervienen en el teletrabajo**, las cuales contempla los ítems del 1 al 10. Seguidamente se presenta la dimensión **Condiciones laborales para el desarrollo del Teletrabajo**, cuyos ítems corresponde a del 11 al 40. Por favor, conteste cada pregunta con sinceridad y según la escala que se indica. Si no está seguro/a de

cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que considere más cercano a su realidad.

**Fecha de diligenciamiento:**



EL MINSITERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
ACREDITA INSTITUCIONALMENTE A LA  
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

## **Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral para Teletrabajadores**

### **UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS PROGRAMA DE MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD**

#### **BUENAS PRÁCTICAS DE TELETRABAJO PARA LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD DE LA CLÍNICA LA ASUNCIÓN EN BARRANQUILLA**

**Instrucciones:** Las preguntas que encuentra a continuación se refieren a su nivel de satisfacción laboral en el momento en que conteste este cuestionario. Por favor, conteste cada pregunta con sinceridad y según la escala que se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que considere más cercano a su realidad.

**Fecha de diligenciamiento:**

## I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

### 1.1 Género

|           |  |          |  |
|-----------|--|----------|--|
| Masculino |  | Femenino |  |
|-----------|--|----------|--|

### 1.2 Edad

|  |
|--|
|  |
|--|

### 1.3 Profesión

|  |
|--|
|  |
|--|

### 1.4 Cargo actual

|  |
|--|
|  |
|--|

1.5 Antigüedad en el cargo tiempo \_\_\_\_\_ Años \_\_\_\_\_ Meses \_\_\_\_\_ Días \_\_\_\_\_

### 1.6 Estado civil actual:

|                |  |         |  |        |  |            |  |       |  |
|----------------|--|---------|--|--------|--|------------|--|-------|--|
| Unión<br>libre |  | Soltero |  | Casado |  | Divorciado |  | Viudo |  |
|----------------|--|---------|--|--------|--|------------|--|-------|--|

1.7 Estrato socioeconómico \_\_\_\_\_ (según recibos de servicio público de su casa)

1.8 ¿Tiene hijos?: 1. Si\_\_ 2. No\_\_

1.9 Número de hijos\_\_\_\_\_

1.10 ¿Con cuantas personas vive en su hogar? \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO I

### TELETRABAJO

| ITEMS                                                                                                                                                                                           | S | CS | AV | CN | N |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|---|
| <b>Variable:</b> Teletrabajo<br><b>Dimensión:</b> Condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo<br><b>Subdimensión:</b> Aspectos Motivacionales<br><b>Indicador:</b> Horario laboral |   |    |    |    |   |
| ¿El horario laboral beneficia las actividades de teletrabajo?                                                                                                                                   |   |    |    |    |   |
| ¿Su horario laboral en teletrabajo se corresponde con el mismo número de horas empleado en presencialidad?                                                                                      |   |    |    |    |   |
| ¿Estoy realmente motivado con el horario de trabajo empleado diariamente para mis actividades de teletrabajo?                                                                                   |   |    |    |    |   |
| <b>Indicador:</b> Remuneración                                                                                                                                                                  |   |    |    |    |   |
| ¿Estoy conforme con la remuneración recibida producto de mis actividades de teletrabajo?                                                                                                        |   |    |    |    |   |
| ¿Cuento con todos los beneficios que otorga la ley en materia de remuneración salarial, así me encuentre desarrollando actividades de                                                           |   |    |    |    |   |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                             | teletrabajo?                                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                             | ¿Cuento con una remuneración salarial justa por mi desempeño durante las actividades de teletrabajo?                                                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador:</b> Perfil laboral                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                             | ¿Cuento con las competencias necesarias para el desarrollo efectivo del teletrabajo?                                                                                 |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                             | ¿Considero que debo reforzar algunos aspectos asociado con el trabajo tecnológico que se desarrolla en el teletrabajo?                                               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                             | ¿Tengo la disposición para enfrentarme a los cambios que demandan las actividades de teletrabajo?                                                                    |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador:</b> Satisfacción laboral                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 0                                                                                                                                                                                           | ¿Se siente motivado, contento y dichoso con sus actividades de teletrabajo?                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 1                                                                                                                                                                                           | ¿Siente que está teniendo estabilidad laboral?                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 2                                                                                                                                                                                           | ¿Siente un cómodo equilibrio entre el trabajo en casa y la vida familiar y en sociedad?                                                                              |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador:</b> Bienestar laboral                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 3                                                                                                                                                                                           | ¿Siente equilibrio entre todos los aspectos que condicionan su opinión sobre su entorno de trabajo?                                                                  |  |  |  |  |  |
| 4                                                                                                                                                                                           | ¿Siente compromiso en el cumplimiento de sus obligaciones relacionadas al teletrabajo?                                                                               |  |  |  |  |  |
| 5                                                                                                                                                                                           | ¿Ser siente motivado por la empresa para el desempeño de sus actividades de teletrabajo?                                                                             |  |  |  |  |  |
| <b>Variable:</b> Teletrabajo<br><b>Dimensión:</b> Condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo<br><b>Subdimensión:</b> Factores Higiénicos<br><b>Indicador:</b> Ambiente físico |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 6                                                                                                                                                                                           | ¿Cuento con un espacio cómodo para el desarrollo de mis actividades de teletrabajo?                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 7                                                                                                                                                                                           | ¿Cuento con las condiciones de salubridad necesarias para el desarrollo del teletrabajo?                                                                             |  |  |  |  |  |
| 8                                                                                                                                                                                           | ¿Me enfrento a molestias externas y de contaminación debida a industrias contaminantes del aire, en las adyacencias donde desarrollo mis actividades de teletrabajo? |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador:</b> Clima y Temperatura                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |

|                                           |                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 9                                         | ¿Cuento con ventilación adecuada en los espacios donde desarrollo mis actividades de teletrabajo?                      |  |  |  |  |  |
| 0                                         | ¿Cuento con aire acondicionado en los espacios destinados para el teletrabajo?                                         |  |  |  |  |  |
| 1                                         | ¿Considero que el clima y la iluminación inciden sobre el desempeño de mis actividades de teletrabajo?                 |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Iluminación</b>             |                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 2                                         | ¿Cuento con espacios debidamente iluminados de forma natural para el desarrollo de mis actividades laborales?          |  |  |  |  |  |
| 3                                         | ¿Cuento con iluminación artificial cuando la luz natural por sí sola no es suficiente?                                 |  |  |  |  |  |
| 4                                         | ¿Cuento con buena distribución de la iluminación en los lugares de trabajo, acordes a la tarea que se está ejecutando? |  |  |  |  |  |
| <b>Indicadores: Mobiliario de oficina</b> |                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 5                                         | ¿Cuento con un espacio reservado para efectuar mis actividades de teletrabajo?                                         |  |  |  |  |  |
| 6                                         | ¿Cuento con mobiliario y equipos adecuado y cómodo como soporte a mis actividades de teletrabajo?                      |  |  |  |  |  |
| 7                                         | ¿Cuento con todos los insumos de oficina necesarios para el desarrollo de mis actividades de teletrabajo?              |  |  |  |  |  |
| <b>Indicadores: Recursos tecnológicos</b> |                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 8                                         | ¿Cuento con las herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo del teletrabajo?                                |  |  |  |  |  |
| 9                                         | ¿Cuento con equipos tecnológicos que faciliten las actividades de teletrabajo?                                         |  |  |  |  |  |
| 0                                         | ¿Cuento con los sistemas de información necesarios para el desarrollo efectivo del teletrabajo?                        |  |  |  |  |  |

**S: SIEMPRE, CS: CASI SIEMPRE, AV: A VECES, CN: CASI NUNCA, N:**

**NUNCA**