

Incidencia del teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín.

Impact of telework on worker productivity in Medellin.

Christian Andrés Gallego Toro*¹
ctoro1412@gmail.com

Kelly Johanna Gómez Villa*²
jhoanavilla.97@hotmail.com

Brahiam Tamayo Jaramillo*³
brataja@hotmail.com

*Sexto semestre en gestión de mercadeo Universidad Esumer
Medellín – Colombia

** Sexto semestre en gestión de mercadeo Universidad Esumer
Medellín – Colombia

*** Sexto semestre en gestión de mercadeo Universidad Esumer
Medellín – Colombia

Resumen

El teletrabajo es una modalidad de desempeño de las actividades a distancia apoyados en las tecnologías de información y la comunicación -TIC-, que se enmarcan en tres clases: autónoma (trabajan desde cualquier lugar), suplementario (alternan oficina con otros espacios) o móvil (no tienen un sitio definido para trabajar). Esta modalidad ha sido implementada en muchas organizaciones a nivel global, y en Medellín las empresas han adoptado esta alternativa en la contratación de personas trayendo desafíos tanto para los empleadores como empleados, ya que se convierte en una forma de organizar la manera de trabajar. El siguiente artículo presenta los resultados de una encuesta realizada a las personas que trabajan bajo esta modalidad en la ciudad de Medellín, la cual apunta a identificar qué tan satisfechas o inconformes se sienten en el desempeño sus labores, y se concluye con un análisis de la incidencia que tiene esta forma de trabajar, respecto al aumento o disminución de la productividad en las empresas donde laboran.

Palabras claves: Teletrabajo, productividad, teletrabajador, trabajo a distancia, percepción laboral.

Abstract

Teleworking is a modality of carrying out distance activities supported by information and communication technologies -ICT-, that are framed in three classes: autonomous (they work from any place), supplementary (they alternate office with other spaces) or mobile (they do not have a defined place to work). This is how teleworking establishes a new guideline in the hiring of people in companies in the city of Medellin. Therefore, the following article presents an analysis of the impact that this way of working has, with respect to whether the level of productivity of people has increased or decreased in the company where they work. To do this, a survey is applied to people who work under this mode in the city of Medellin, describing and concluding how satisfied or dissatisfied they feel in the performance of their work.

Keywords: Teleworking, productivity, teleworker, distance working, work perception.

Clasificación JEL: E 24.

Introducción

En el marco de la globalización y de avances tecnológicos se han suscitado algunos cambios en el “desarrollo de la tecnología, la proliferación de una gran variedad de productos, el derrumbamiento de las fronteras comerciales de los negocios y de los países, y las cambiantes necesidades y acciones de los actores interesados” (Armistead, 1996), desencadenando que las empresas tengan que optar por implementar una nueva manera de laborar como una estrategia innovadora que les permita seguir compitiendo en estos escenarios, cambios e incluso en esta nueva era digital (Carpinetti, Buosi, Gerolamo, 2003).

Según cifras de Min TIC - Ministerio del Trabajo, esta modalidad ha venido aumentando en Colombia, y muestra a Medellín como la segunda ciudad del país con mayor crecimiento en la modalidad de teletrabajo, donde en el 2018 Medellín tuvo 29.751 teletrabajadores, y cada vez son más las empresas que adoptan este modelo que ofrece beneficios y satisfacción a los colaboradores de las empresas.

Sin embargo, la implementación del teletrabajo ha traído desafíos para las empleadores y empleados, y surgen nuevas percepciones sobre la incidencia que tiene este modelo en los niveles de productividad. Entre esas percepciones están: la manera como el uso de TIC ha cambiado la realización de actividades laborales desde casa, pues los recursos y herramientas que les brinda a las empresas les permite ser más flexibles, ampliar su portafolio de clientes, posicionarse en los primeros de lugares de competitividad, y que los empleados desarrollen nuevas habilidades en el uso de las TIC con miras a fortalecer los bienes y servicios que ofrece la empresa (Diaz, 2013).

Con el teletrabajo se evidencian beneficios de cómo el trabajo desde casa permite al empleado asegurar una reducción significativa de sus gastos, en términos de transporte, alimentación, vestido, tiempo, etc. En cuanto al tiempo, el empleado puede optimizarlo para que su gestión sea mucho más efectiva, es decir, su rendimiento en el cumplimiento de sus funciones sea más congruente y obtenga buenos resultados (Mejía, 2006). Asimismo, este

modelo de trabajo inscribe al empleado en un ambiente más acogedor, tranquilo, sin tanto estrés, lo que contribuye a mejorar su calidad de vida física y mental.

Asimismo, para las empresas la implementación del teletrabajo también les trae beneficios económicos porque les ayuda a expandir su rango comercial; les permite actualizar sus productos y servicios hacia lo virtual; entrar en el mundo del mercado digital para ser más competitiva; y generar nuevos ambientes de trabajos para que sus teletrabajadores sean más productivos. Sin embargo, no todas las empresas pueden aplicar esta modalidad de trabajo, por tanto, es importante que antes de tomar la decisión, se realice un plan que les permita verificar las adecuaciones y mejoras para implementar este nuevo modelo de trabajo.

A pesar de que existen muchos aspectos positivos que trae la implementación del teletrabajo, también se presentan rasgos negativos para las empresas que no están preparadas para su aplicación. Desde el papel de empleado, las personas no tienen conocimiento sobre esta nueva modalidad de trabajo, esto les produce desconfianza, al no tener claro las garantías en el pago de las prestaciones sociales, ni el salario que recibirán. Además, puede que algunas personas no tengan el perfil de teletrabajador, pues no tienen disciplina y responsabilidad para desempeñar su labor sin tener presente a su jefe inmediato (Millán, Lasso y Quiroz, 2019). Lo negativo que les trae a las empresas el teletrabajo es la difícil supervisión de los empleados, ya que, si ellos no están efectuando sus funciones correctamente, esto traerá consecuencias negativas que afectarían su productividad. Otro aspecto negativo es la posibilidad de que haya deslealtad entre los trabajadores y la empresa, con relación al manejo inadecuado de información confidencial, que puede llevar al robo, pérdida y filtración de esa información a la competencia (Agudo, 2014).

Es así, como el teletrabajo se ha convertido en una nueva tendencia laboral que cada día tiene más fuerza, y viene transformado el patrón de comportamiento de las personas cuando se desplazan a sus lugares de trabajo, pues ya no tienen que someterse al estrés que produce trayectos como el de casa-oficina, sino que el trabajo puede realizarse desde cualquier lugar, con todas las condiciones (computador e internet) que se necesitan para hacerlo (Sánchez, 2012). Por tanto, el teletrabajo siendo una nueva forma de contratación de las empresas ha generado aspectos positivos y negativos, los cuales hacen que las personas

tengan un alto o bajo nivel de productividad (Roberts, 2015) generado nuevas percepciones sobre la incidencia que tiene en la productividad de las personas en las empresas.

En consecuencia, el propósito de este estudio es analizar la incidencia de la modalidad de teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín; para ello, se indaga sobre la percepción que tienen las personas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo y cómo afecta su productividad. Asimismo, se diseñó e implementó una encuesta para recoger datos del objeto de estudio.

Una vez aplicado el instrumento y después del análisis de los datos, se logró establecer que son varios los aspectos positivos que trae consigo la incidencia de la modalidad de teletrabajo en la productividad de las personas. Por ejemplo, muchas de las personas encuestadas mencionaron que mejoraron en la distribución del tiempo que le dedican a cada actividad laboral, ya que pudieron priorizarlas, para ser más productivas y eficientes. Asimismo, ven la disciplina como otro beneficio, al igual que la puntualidad, pues no deben desplazarse a su lugar de trabajo. El autocontrol y autonomía son beneficios porque son capaz de realizar su trabajo sin que necesiten supervisión. De igual forma, se sienten más proactivos, autocríticos, y en la capacidad de supervisar el propio cumplimiento de sus funciones. Cada uno de estos beneficios les permite obtener un incremento en el nivel de productividad a la hora de realizar trabajo a distancia.

1. Marco de referencia

1.1.Marco teórico.

El teletrabajo es un nuevo paradigma laboral que viene tomando fuerza, donde las empresas más productivas e innovadoras encontraron en la tecnología un aliado perfecto, para que sus negocios sean más eficientes y rentables. Sobre este tema hay varios artículos, tesis e investigaciones que se han realizado para abordarlo, al igual que los aspectos positivos que surgen de esta modalidad de trabajo.

En el ámbito internacional, autores como Lagarde (2020) en su artículo *Work-life balance: Perceived differences of teleworkers and non-teleworkers* presenta un estudio realizado sobre la percepción que tienen los teletrabajadores y no teletrabajadores respecto a tres categorías: conflicto trabajo-familia, conflicto familia-trabajo y la sobrecarga de roles.

Dicho estudio enfatizó en comparar las diferencias que tienen estos aspectos en ambos grupos poblacionales. Asimismo, esta investigación se soporta en la teoría de la estructuración adaptativa (Desanctis y Poole's, 1994), que por medio de la técnica de análisis ANOVA (Field, 2013) buscó comparar los datos arrojados por la encuesta aplicada a teletrabajadores y no teletrabajadores.

Los resultados de este análisis establecieron que los teletrabajadores tienen la misma probabilidad que los no teletrabajadores de tener un conflicto trabajo-familia. Lo mismo sucede con la dupla conflicto familia-trabajo, al igual que con la sobre carga de roles, ya que las percepciones que estos grupos poblacionales tienen sobre estas categorías son completamente similares. Según Hoeven et al., (2015); Raiborn et al., (2009); Torracó, (2005) los teletrabajadores tienen un equilibrio entre la vida personal y laboral, es decir, este estudio no generó diferencias significativas en la incidencia que tiene el teletrabajo en la vida personal y laboral en ambos grupos poblacionales.

Siguiendo con la línea temática, los autores Atencio y Bonilla (2020) en su artículo *Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense* identifica las capacidades que debe tener una persona para laborar como teletrabajador; con el fin de alcanzar las metas de productividad y competitividad de las empresas. Estos factores se relacionan con: 1. Dominio en el uso de las TIC, 2. manejo del tiempo, 3. Operaciones en vía internet, 4. Adopción en el uso de TIC innovadoras.

En cuanto al dominio en el uso de las TIC, el 54,55% de las empresas encuestadas afirman que es el factor más importante para que la empresa sea más productiva y competitiva. Por tanto, es necesario que las empresas tengan el apoyo del sector educación para la formación de los profesionales calificados en el uso de estas tecnologías.

Con relación al manejo del tiempo, el 36,36% de las empresas asegura que la gestión del tiempo es otro factor relevante para teletrabajar, pues la persona debe autorregular el uso eficiente del dominio tiempo, lo que le ayuda a modificar su manera de optimizar el tiempo. Este factor se entrelaza con el de autonomía, el 27% de las empresas consideran que este aspecto le permite al teletrabajador regular todos los aspectos que influyen en el trabajo desde casa.

El cuarto factor son las operaciones en vía internet que con un 26,27 %, las empresas la califican como otra variable necesaria para el teletrabajo, porque los teletrabajadores deben tener conocimientos básicos y habilidad para realizar procedimientos a través de la internet, que son indispensables para optimizar productividad y competitividad en la empresa. El quinto y último factor es la adopción en el uso de TIC innovadoras, que con un 20% lo conciben como un instrumento clave para alcanzar una ventaja competitiva que le ayudara a destacar y a generar un impacto frente a otras empresas.

Con la implementación del teletrabajo se ha dado un acelerado proceso de innovación de las empresas, que con el uso de las TIC han masificado y diversificado su actividad laboral, para impulsar el crecimiento y expansión de la empresa. Para ello, también es importante el desarrollo de competencias laborales en teletrabajo, lo que implica que los empleados deben tener unas destrezas y habilidades en el uso de herramientas tecnológicas que le ayudarán a cumplir las metas de su trabajo.

En el artículo *Adopción del teletrabajo en las empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca. Primeros pasos*, sus autores Muñoz, Ortega y Quevedo (2020) presentan el aporte que hacen los avances tecnológicos a las empresas, que generan impactos en el desarrollo laboral de sus empleados. Por tanto, el teletrabajo es un modelo novedoso de trabajo, que tiene como característica principal la flexibilidad y el mejoramiento de la productividad en las empresas. De igual forma, este modelo permite el acceso al sistema laboral a personas con discapacidad, madres en periodo de lactancia, etc., desde casa.

Esta investigación menciona aspectos a tener en cuenta para la implementación del teletrabajo en empresas manufactureras, 1. Requisitos, 2. Competencias, 3. Costos, y 4. Tecnología. Entre los requisitos están la experiencia del empleado, su antigüedad en la empresa, el manejo de tecnología, estar capacitado para trabajar con programas de ventas, caja o marketing. Los empleados con discapacidad son potenciales candidatos para teletrabajar.

Con relación a las competencias que debe tener el teletrabajador están: uso del software y programas de la oficina para procesar la información, maneja de forma adecuada y eficiente las TIC, garantiza la seguridad de las aplicaciones y de la información de la empresa, genera ventajas sobre los competidores, y mejora los resultados de las ventas.

Respecto a costos, la empresa debe considerar el precio de los servicios, material de oficina, equipos de tecnología y la seguridad laboral; capacitación para laborar bajo el modelo de teletrabajo; inversión en dispositivos, equipo y comunicación; costo de la asistencia técnica ante cualquier dificultad operativa.

En cuanto al uso de tecnología, la empresa debe tener un sistema de telecomunicaciones que cuente con medios de transmisión fija y móvil, con herramientas virtuales: escritorios virtuales y Bring Your Own Device (BYOD), con instalación tecnológica como centro de datos, centro de datos compartido y computación en la nube.

Los aspectos que se mencionaron son relevantes para la implementación del teletrabajo. Entre las conclusiones de esta investigación se puede mencionar que el teletrabajo se implementa cada vez más a nivel mundial, debido a los retos y cambios que han generado la globalización y comercialización por medio del uso de las TIC.

El modelo de teletrabajo trae consigo beneficios tanto para el empleador como al empleado. En el caso de Ecuador, ha generado un boom tecnológico que ha sido de provecho para muchas empresas. Asimismo, este país tiene un acuerdo ministerial en donde se legaliza de manera formal el trabajo mediante esta modalidad, para que los teletrabajadores tengan los mismos derechos del empleado de oficina.

A nivel nacional, Tapasco-Alzate y Giraldo-García (2020) en su artículo *Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo* hacen una recopilación de literatura científica sobre los beneficios que trae su implementación, al igual que las dificultades que se pueden presentar. El objetivo de este estudio fue “indagar en un contexto regional, entre directivos de empresas de Manizales-Colombia, cuáles barreras surgen para su implementación y sus posibles asociaciones con posturas de tipo administrativo” (pág. 149). Para ello, “se aplicó un cuestionario a 252 directivos y se realizó el Análisis de Correspondencias Múltiples para el tratamiento de la información” (pág. 149).

Como resultado de este estudio, se evidencia que una de las dificultades para la implementación del teletrabajo es el desconocimiento sobre las políticas gubernamentales que rigen el fomento del teletrabajo. Asimismo, surgen otras dificultades como “la resistencia

al cambio, el temor hacia la incertidumbre, la pérdida de control de los empleados, el riesgo para la seguridad de la información, la posible incidencia en la dinámica al interior de los equipos de trabajo y los cambios a realizar en los procesos de selección de personal para la detección de nuevos perfiles más acordes a esta modalidad laboral” (pág. 159).

Esta investigación también determinó que la principal dificultad es la aceptación del trabajo a distancia por parte de las directivas de las empresas de esta región. Ya que algunas directivas no están dispuestas a cambiar su esquema laboral tradicional por uno más innovador, y con beneficios que, para ellos, no tienen gran significación. Aun así, se presentaron diferencias marcadas entre los directivos que sí decidieron implementar la modalidad de teletrabajo, pues “realizan capacitaciones en competencias informáticas para sus empleados, presentan una alta disposición a cambiar su forma de trabajar, permiten la participación de sus empleados en la toma de decisiones laborales, hacen uso de herramientas de almacenamiento en la nube y no ven mayores dificultades en monitorear las actividades de sus empleados cuando realizan su labor en forma remota” (pág. 159).

Igualmente, Millán, Lasso y Quiroz (2019) en su artículo *Análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia* presenta el análisis sobre la implementación del teletrabajo que han realizado las empresas en el país, conociendo su comienzo, características, evolución y la legislación colombiana que rige a este nuevo paradigma de trabajo, y cuáles deben ser las condiciones para aplicarlo.

En el desarrollo de esta investigación se mencionan los antecedentes de esta nueva tendencia laboral; ubicándose particularmente en el contexto colombiano. Luego se plantea el problema al mencionar que la prioridad de este trabajo es “demostrar la evolución que ha tenido el teletrabajo en las empresas colombianas” (pág. 18), en la búsqueda de beneficios tanto para la empresa como para el trabajador. Para esto, autores describen el teletrabajo, identifican ventajas y desventajas, describen como algunas empresas o entidades lo han implementado, y establecen las tendencias para la implementación del mismo en las empresas.

Es así como este estudio demuestra la importancia del teletrabajo en las organizaciones, y como los trabajadores deben responder a las nuevas exigencias laborales que requiere esta nueva modalidad de empleo. Para ello, la empresa debe tener un equipo de

expertos en tecnología, internet y telecomunicaciones para que guíe a los teletrabajadores en uso de las TIC y sus distintos recursos y herramientas, para que ellos tengan una experiencia laboral que aporte a una mayor productividad y eficiencia en sus procesos.

Como resultado de la implementación del teletrabajo, este estudio brinda una visión mucho más amplia, al verificar los pros y contras de su implementación. En consecuencia, el teletrabajo es una nueva tendencia laboral a distancia que permite ejecutar las tareas habituales de oficina, con la ayuda de la virtualidad a través del uso de las TIC. Lo que ha despertado el interés de diferentes empresas y entidades para incursionar en la era del teletrabajo.

A nivel local, González y Arboleda (2019) en su tesis *Teletrabajo como modalidad adecuada para el tejido empresarial del Oriente Antioqueño: Una aproximación desde la percepción de los estudiantes de FACEA* presentan el “análisis de la percepción de estudiantes de último semestre de la facultad de FACEA en la Universidad Católica de Oriente frente al teletrabajo como modalidad laboral adecuada para el tejido empresarial del Oriente Antioqueño” (pág. 3). Con el propósito de establecer si los próximos egresados consideran esta modalidad de trabajo como una opción laboral, según sus motivaciones.

Para ello se realizó un estudio exploratorio y flexible porque “ayudará a descubrir ideas y conocimientos, sobre los alcances del teletrabajo en el territorio y la disposición de la demanda por parte del mercado laboral” (pág. 33). Además, como técnica o instrumento para recolección de datos utilizaron “la encuesta estructurada y que fue aplicada a los estudiantes de último semestre de FACEA en la Universidad Católica de Oriente de los programas de Contaduría pública, Comercio exterior y Administración de empresas” (pág. 37).

Como resultado de la encuesta, se describe que una minoría (12 personas) de la muestra total (72 personas) no sabe que es el teletrabajo. En cuanto a la disposición para teletrabajar, el 73.6% de las personas encuestadas respondió que están dispuestas a laborar desde casa; entre las razones están: flexibilidad horaria, menor costo en el desplazamiento, capacidad de elección del lugar de trabajo. Igualmente, el 59,7 % de las personas encuestadas afirman que el teletrabajo se adecúa a las condiciones laborales del Oriente Antioqueño, y

cumple con las expectativas con las empresas del sector, al satisfacer las necesidades de las mismas.

Con base en los resultados se puede concluir que los egresados que quieran hacer teletrabajo deben ser autodisciplinados, autónomos, responsables y orientados a los resultados (Saladén & Castillo, 2017). Asimismo, debe saber navegar por internet y usar el e-mail, y como recursos y equipos es importante que tengan acceso a una buena de banda ancha, buenas redes y acceso a internet.

Por último, Díaz, Castrillón y Pérez (2018) en su tesis *Estrategias para la implementación del teletrabajo las grandes empresas de la ciudad de Medellín* dan a “conocer qué es el teletrabajo, como es su implementación en las grandes empresas de la ciudad de Medellín, conocer sus avances, en fin y a partir de esa realidad presentar estrategias que van a ayudar para que las grandes empresas de la ciudad de Medellín” se acerquen a la modalidad de trabajo.

Para ello, los autores plantearon varios objetivos específicos: “1. determinar el nivel de aceptación que tiene el teletrabajo como propuesta innovadora en las grandes empresas de la ciudad de Medellín; 2. identificar las áreas de la organización más propicias para la implementación del teletrabajo relacionando costo-beneficio; y 3. diseñar un plan de acción para la implementación del teletrabajo en las grandes empresas” (pág. 5).

Respecto al primer objetivo, se realizó una entrevista en las empresas de Bancolombia, Noel y Sura; luego se aplicó una encuesta a 40 trabajadores presenciales de las empresas seleccionadas. A través de la aplicación de estos instrumentos, se pudo reconocer el punto de vista que tienen los directivos sobre la implementación del teletrabajo. En el segundo objetivo, se realizó un diagnóstico para evaluar si la empresa cumple con los requisitos mínimos en materia jurídica, tecnológica y organizacional, para implementar este modelo de trabajo y considerar el costo-beneficio de hacerlo.

En el tercer objetivo, se propuso un plan de acción que integró estrategias para la implementación del teletrabajo. Dicho plan de acción se estructuró con base en las siguientes estrategias: jornada de sensibilización, capacitaciones por medio de talleres sobre teletrabajo, tener presente las diferentes personalidades del capital humano, para optimizar la calidad y

productividad en los procesos y productos. La investigación concluye que los empleadores y trabajadores reconocen que el principal factor a tener un buen desempeño laboral en teletrabajo, es la comunicación, la cual debe ser efectiva y asertiva para que la gestión del teletrabajo contribuya a que la empresa sea más competitiva.

Asimismo, en el marco de la implementación del teletrabajo, las empresas aprovechan mejor los recursos y herramientas que la tecnología les ofrece, para fortalecer el desempeño laboral de sus empleados con el fin de que sean más competitivos y contribuyan a la productividad de los bienes y servicios que ofrece la empresa. Cada empresa debe identificar cuáles son las áreas en las que se puede implementar el teletrabajo, para que no se presenten situaciones adversas que afecten negativamente a la empresa.

1.2.Marco conceptual.

Siendo el teletrabajo y la productividad ejes centrales de esta investigación, es pertinente mencionar las diferentes concepciones que existen sobre estos términos. Con relación al teletrabajo, autores como Martínez et al. (2006) dicen que el teletrabajo “es la organización del trabajo mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para posibilitar que los empleados y directivos puedan desempeñar su actividad laboral a distancia”. Se trata entonces de un modelo laboral en donde convergen tres aspectos importantes: trabajo, TIC y productividad. De igual manera, este modelo de contratación laboral “es una forma de realizar un trabajo o una profesión, fuera del centro de trabajo habitual, utilizando para su ejercicio herramientas informáticas y telemáticas” (Mañas et al. 2012). Por tanto, se pueden efectuar las actividades labores desde cualquier sitio, porque el desempeño ya no está sujeto a la presencialidad en un determinado espacio. La empresa es quien decide si aplica esta modalidad de trabajo, ya que depende del tipo de función que desempeñe el empleado y el área donde labora, para que realice su trabajo a distancia.

Es importante mencionar que la productividad es el otro eje de esta investigación, ya que muchas empresas enfocan sus esfuerzos en mejorar el nivel productivo de sus empleados; por consiguiente, este concepto se define como “el beneficio integral que obtiene una empresa y sus trabajadores, al satisfacer las necesidades de sus clientes y contribuir con el desarrollo social y económico de su país” (Camacho & Higueta, 2013. pág.92). Lo que

significa que la productividad es el aprovechamiento del talento humano y recursos que tiene una empresa para engrandecer su capacidad laboral (Rojas & Botero, 2012). Es así, como la productividad “es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (Organización Internacional del Trabajo, 2016. pág. 1). Además, es un mecanismo que permite medir el grado sobre el buen uso que se les dan a todos los recursos: humano y material.

En consecuencia, el teletrabajo como una estrategia innovadora que le ayuda a las personas al ejercicio de sus funciones laborales vía remota; y la productividad como un indicador que pone de manifiesto la forma en que se están utilizando los recursos para optimizar la producción de bienes y servicios (Colmenares, 2007), convergen en un solo objetivo: mejorar el desempeño laboral de las personas y su productividad, para que la empresa sea más competitiva (Belzunegui & Erro, 2014).

2. Metodología

2.1. Enfoque de investigación.

Para analizar la incidencia de la modalidad de teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín, se tuvo en cuenta la investigación mixta porque en ella convergen aspectos tanto cuantitativos como cualitativos que realizan aportes significativos a la investigación. En palabras de Hernández, Fernández y Batista (2014) este método permite realizar un proceso de recolección de datos a partir de la tabulación de una encuesta (cuantitativo) para luego analizar las premisas (cualitativo) que se obtienen después de aplicar este instrumento. Por tanto, este tipo de investigación le permite al investigador el análisis más exhaustivo de la información y la comprensión de la problemática que ha resultado de este proceso.

2.2. Alcance de la investigación:

Para esta investigación el estudio exploratorio-descriptivo (Hernández et al. 2014) le permite al investigador acercarse a las diferentes percepciones que surjan a partir del análisis sobre la incidencia de la modalidad de teletrabajo en la productividad de las personas en

Medellín. Además, podrá mencionar las diferentes percepciones que se obtendrán una vez se aplique la encuesta.

2.3. Técnicas de obtención de datos.

El instrumento utilizado para el análisis de la incidencia de la modalidad de teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín es la encuesta. Dicha encuesta tendrá una serie de preguntas que van dirigidas a la población seleccionada, es decir, a las personas que laboran bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Medellín. Por medio de esta encuesta se pretende conocer sobre las percepciones que esta población encuestada tiene frente a la adopción de esta modalidad de trabajo y analizar cómo estas inciden en la productividad. La recolección sistémica de datos permite que la información sea válida y confiable para que no haya errores al momento de analizarla (García y Quintanal, 2012).

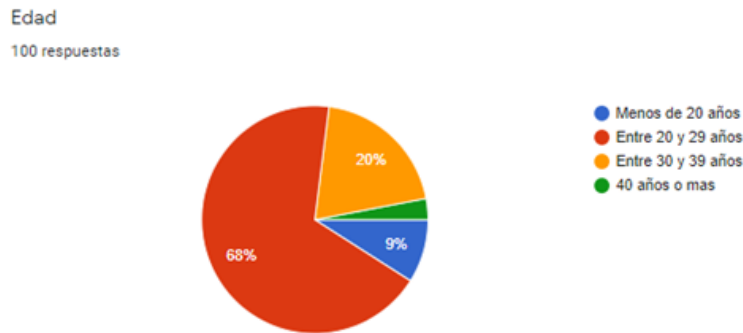
2.4. Fuentes empleadas.

Para llevar a cabo esta investigación se realizó una búsqueda de información en fuentes primarias como la encuesta, que se realizó de forma virtual, con la ayuda de herramientas digitales como el formulario encuesta de Google; y en fuentes secundarias como revistas, consulta de bases especializadas y revisión bibliográfica, para la recolección sistemática de información. Esta recopilación primaria y secundaria, permitió el análisis de la evolución del teletrabajo en las empresas colombianas.

3. Resultados y/o Hallazgos

Después de aplicar la encuesta a una población muestra de 100 personas de la ciudad de Medellín, hombres y mujeres con un rango de edad entre los 20 y 40 años de edad, se obtuvieron los siguientes resultados:

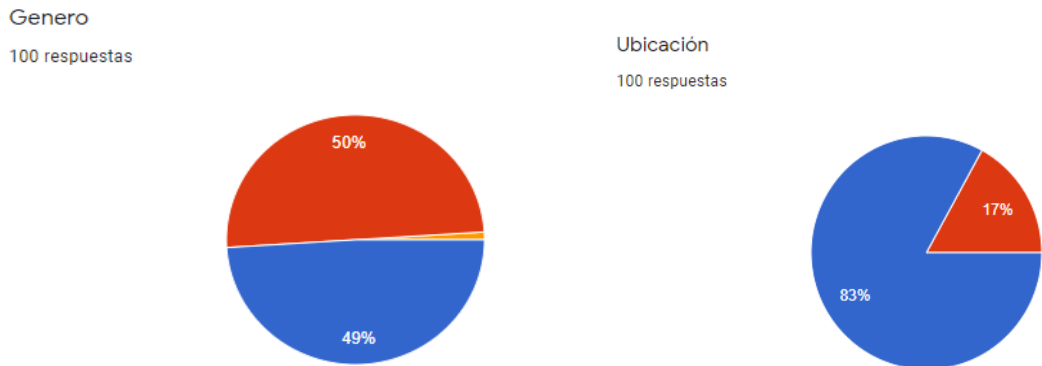
Figura 1. Edad de personas que laboran bajo la modalidad de teletrabajo.



Fuente: Elaboración propia.

La edad entre los 20 y 29 años representa el 68% de las personas que desempeñan las actividades bajo la modalidad de teletrabajo en Medellín, seguido de la edad entre 30 a 39 años con un 20%. En estos rangos de edades se encuentran las generaciones Millennials las cuales representan una mayor participación de la fuerza de trabajo, generaciones jóvenes que han sido las que más y mejor se han adaptado a la era tecnológica y de innovación y donde tienen una alta exposición al entorno digital. Según la encuesta realizada por la firma de reclutamiento de personal Michael Page perfila a los millenials como la generación que prefieren trabajar desde casa y no se sienten cómodos con los horarios de oficina.

Figura 2. Género y ubicación de personas que laboran bajo la modalidad de teletrabajo



Fuente: Elaboración propia.

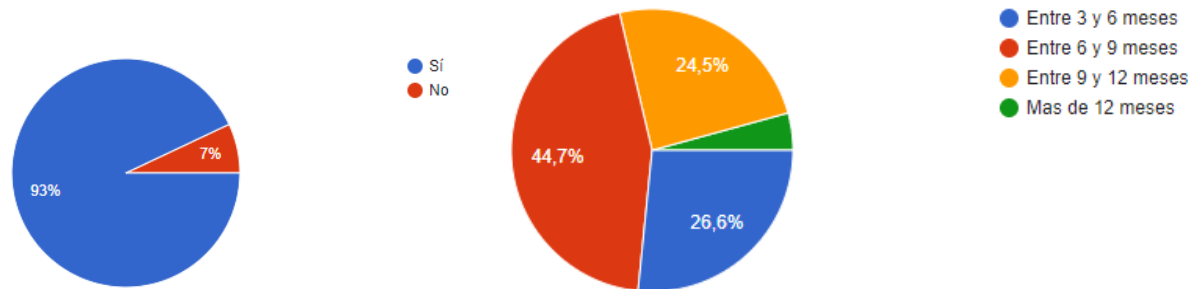
De las 100 personas encuestadas en Medellín, arroja que el 50% de los encuestados son hombres y el otro 49% son mujeres; lo cual se evidencia que las posibilidades de teletrabajar en Medellín son similares para hombres y mujeres, pues la situación actual de las empresas exige con urgencia alternativas innovadoras con contemplen el acceso y uso de las tecnologías TIC para el desempeño de trabajos bajo esta modalidad.

En cuanto a la ubicación, el 83% de los encuestados residen en la ciudad de Medellín, y el 17% vive en el Valle de Aburrá. Esto dado a que Medellín según el DANE aporta el 70,7% de las unidades económicas que producen las subregiones del valle del Aburrá.

Figura 3. Tiempo laborado bajo la modalidad de teletrabajo.

¿Haz laborado bajo la modalidad de teletrabajo?

100 respuestas

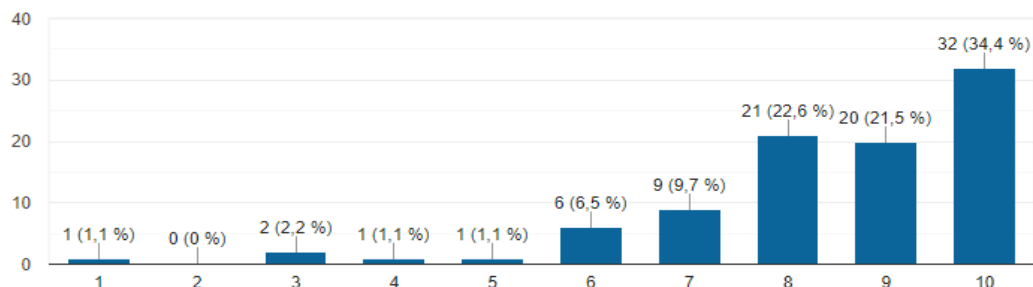


Fuente: Elaboración propia.

Según las personas encuestadas que residen en Medellín, el 93% afirma que han laborado bajo la modalidad de teletrabajo; este alto porcentaje se debe a que, por la pandemia, las empresas han adoptado esta modalidad, enviando a sus empleados a trabajar desde casa. Por tanto, el 44,7% de las personas ha trabajado entre 6 y 9 meses bajo esta modalidad. Es importante mencionar que a muchas personas les han cambiado la modalidad de contratación o han encontrado empleo recientemente como teletrabajadores. Es así, como el 26,6% de esas personas han laborado entre 3 y 6 meses, Según cifras del MinTIC, antes de la pandemia existían cerca de 122.000 teletrabajadores a partir del mes de marzo ese número subió a millones lo que se refleja en las personas encuestadas.

Tabla 1.

Calificación de productividad en las personas.

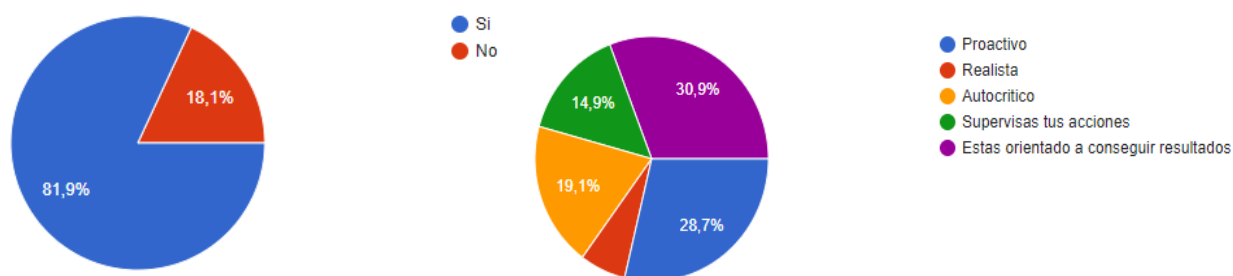


Nota: Porcentajes asignados a la calificación de productividad en las personas.

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó una calificación de 1 a 10 para conocer qué tan productivas se sienten las personas que residen en Medellín, al trabajar bajo la modalidad de teletrabajo. Los resultados de la encuesta indican que el 94.7% de las personas encuestadas que han laborado bajo esta modalidad, se sienten muy productivas en la realización de sus actividades, porque logran mejorar los tiempos que emplean para cada actividad, al priorizar sobre las que son más relevantes para ese día. Lo cual quiere decir que existe un incremento en el nivel de productividad de las personas que han sido contratadas como teletrabajadores. Según la firma S&P Global mostró que más del 50% de las empresas esperan reducir sus espacios físicos de trabajo para continuar fomentando el teletrabajo gracias a la buena productividad de sus empleados.

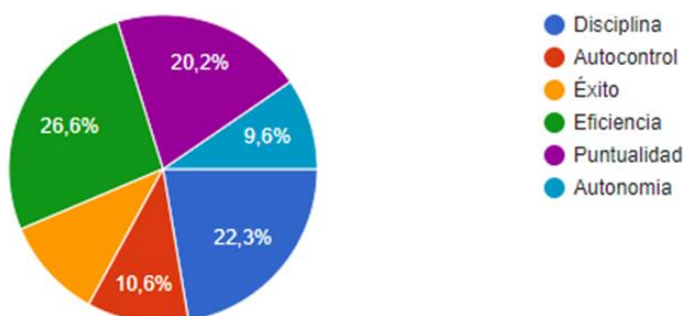
Figura 4. Personas que laboran motivadas bajo la modalidad de teletrabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Para los habitantes de Medellín es importante tener una motivación que les ayude a ser productivos en el desarrollo de sus actividades laborales. Según los resultados de esta encuesta, el 81,9% de las personas encuestadas se sienten motivadas para laborar bajo la modalidad de teletrabajo, no muy lejos del resultado de la realización de otras encuestas sobre la satisfacción y motivación de los teletrabajadores, 8 de cada 10 personas desean seguir trabajando bajo esta modalidad. lo que los orienta a trazar una meta que los lleva a trabajar con mayor disposición para alcanzarla. Es así, como esta motivación los orienta a conseguir resultados (30,9%); a sentirse proactivos (28,7%); a supervisar las acciones realizadas (14,9%); y ser autocríticos (19,1%) para obtener una mayor productividad a la hora de realizar teletrabajo.

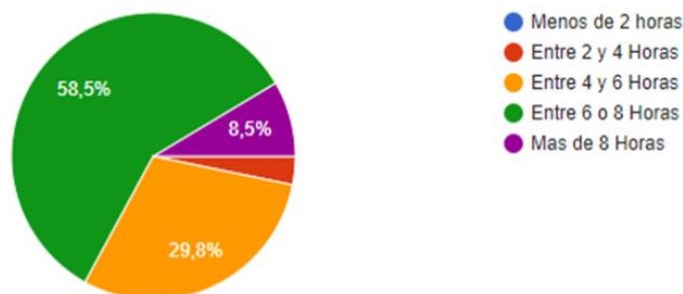
Figura 5. Beneficios del teletrabajo.



Fuente: Elaboración propia.

La modalidad de teletrabajo ha traído beneficios a las personas que trabajan bajo este modelo en la ciudad de Medellín. La encuesta muestra que la eficiencia, con un 26,6%, es el beneficio más relevante. De igual forma, el 22,3% de las personas ven la disciplina como otro beneficio que han adquirido. Asimismo, el 20,2% han visto que la puntualidad es otro aspecto a favor, pues el trabajar desde sus casas les ahorra tiempo, al no tener que trasladarse hasta la oficina o lugar donde laboran. esto lo apoyan diferentes encuestas que han sido realizadas para encontrar las mismas razones principales, tomando más fuerza los resultados ligados a la ausencia de desplazamientos. También existen otros beneficios, que, en menor porcentaje, los encuestados dicen han visto mejoría, por ejemplo, en su autocontrol (10,6%) y su autonomía (9,6), ya que al no tener un supervisor que esté vigilando sus funciones, deben ser autónomos en la realización de sus labores

Figura 6. Horas de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados obtenidos, se encontró que quienes desempeñan su actividad laboral bajo la modalidad de teletrabajo, el 8,5% afirma destinan más de 8 horas para trabajar. Esto indica que estas personas no se adaptaron para trabajar en esta modalidad. Sin embargo, el 58,5% de los encuestados indicaron que realizan sus funciones entre 6 y 8 horas, lo que quiere decir que estas personas han logrado establecer una rutina de trabajo, que les permite priorizar sus actividades labores, para ser más productivas y eficientes, ya que las desarrollan en el rango de tiempo de 6 horas, resultados de otras encuestas enfocadas al teletrabajo han

confirmado que hay varios factores que inciden en la efectividad por lo tanto las personas no necesitan cumplir horarios de oficina para cumplir las metas planteadas, las reuniones imprevistas, los comentarios e historias de los compañeros son ejemplos que pueden ser distractores, el 26,6% de los teletrabajadores en esta encuesta son eficientes lo que se refleja en las horas que destinan a trabajar.

4. Conclusiones y/o recomendaciones.

La productividad se puede definir como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es, basado en esto se hizo una encuesta para ver si realmente las personas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en Medellín son productivas.

El teletrabajo en las personas de Medellín, como estrategia innovadora para desempeñar actividades laborales a distancia, tiene mucha incidencia en la productividad representando un aumento notorio, ya que la mayoría de personas que teletrabajan se adaptan con facilidad a esta modalidad laboral, si bien es una modalidad que ha venido en crecimiento, se recomienda a las empresas que quieran utilizar esta modalidad de contratación, que brinden a los empleados los recursos y herramientas necesarias para que puedan dar un buen y correcto desarrollo de sus actividades laborales sintiéndose muy productivos, puesto que las desempeñan entre 6 y 8 horas como lo indica el 58,5% de las personas encuestadas, además, esta modalidad desarrolla la disciplina en las personas enfocándose a conseguir resultados lo que las hace ser más eficientes, esto se da gracias a mejoría en puntualidad ya que no deben trasladarse de un lugar a otro.

El teletrabajo incide positivamente en las personas que trabajan bajo esta modalidad, las personas están satisfechas con la realización de sus tareas porque se desarrollan en menos tiempo dando la posibilidad de invertir el tiempo en temas de interés.

5. Referencias bibliográficas

- Armistead, C. (1996). *Principles of Business Process Management*. Managing Service Quality, vol. 6, N° 6. (Texto traducido al castellano).
- Belalcázar Millán, J., Lasso Montoya, M. C., Quiroz Macías, P. A. (2019). *Análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia*. Cali, Colombia.
- Camacho Peláez, R. H., Higuera López, D. (2013). *Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético*. Revista Pensamiento & Gestión, Universidad del Norte, 87-118
- Carpinetti, L., Buosi, T., Gerolamo, M. (2003). *Quality Management and improvement. A framework and a business-process reference model*. Business Process Management Journal, vol. 9, N° 4. (Texto traducido al castellano).
- Cortés-Pérez, H. D., Escobar-Sierra, M., y Galindo-Monsalve, R. (2020). *Influence of Lifestyle and Cultural Traits on the Willingness to Telework: A Case Study in the Aburrá Valley, Medellín, Colombia*. Global Business Review. New Delhi. India.
- Díaz Cuervo, J. E., Castrillón Zarrazola, C., Pérez Medina, J. (2018). *Estrategias para la implementación del teletrabajo las grandes empresas de la ciudad de Medellín*. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia. Medellín, Colombia.
- García, B., & Quintanal, J. (2012). investigación cuantitativa. En B. G. Domingo, & J. Q. Díaz, *Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa*. (págs. págs. 73-92).
- González Orozco, A, y Arboleda Quintero, L. M. (2019). *Teletrabajo como modalidad adecuada para el tejido empresarial del Oriente Antioqueño: Una aproximación desde la percepción de los estudiantes de FACEA*. Universidad Católica de Oriente. Rionegro, Antioquia.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Sexta Edición.

- Ladino, Monroy. C.A. (2019). *Teletrabajo instrumento para forjar competencias laborales y beneficios para las organizaciones y trabajadores*. Bogotá.
- Lagarde, C. P. (2020). *Work-life balance: Perceived differences of teleworkers and non-teleworkers*. The University of Southern Mississippi.
- Mañas, M., Muñoz, E., & Pecino, V. (2012). *Realidad organizacional y teletrabajo. Comunitania*. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales, (4), 105–122. <https://doi.org/10.5944/comunitania.4.5>
- Martin, Colombo. D. (2008). *El impacto del teletrabajo en la cultura organizacional: Intervenciones posibles desde el campo de la comunicación*. La Plata, Paraguay.
- Martínez Sánchez, A; Pérez, Pérez. M; de Luis Carnicer, P; Vela Jiménez, M. J. (2006). *Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa*. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, núm. 29, pp. 229-262. Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas Madrid, España
- Mejía, M. R. (2006). *El teletrabajo en el mundo y Colombia*. Bogotá: Gaceta Laboral.
- Min TIC - Ministerio del Trabajo. (julio de 2018). *El Teletrabajo se consolida en Colombia con más de 122.200 trabajadores remotos*. Obtenido de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75998.html>
- Muñoz Quizhpi, a.; Ortega, J. C.; Quevedo Sacoto, S. (2020). *Adopción del teletrabajo en las empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca*. Primeros pasos. Revista de I+D Tecnológico, vol. 16, no. 1, pp. (46-53), Cuenca, Ecuador.
- OIT (2016). *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad*. Organización Internacional del Trabajo.
- Sánchez, R. M. (2012). *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*. México: UNAM.
- Silva Atencio, G.; Li Bonilla, F. (2020). *Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense*. Revista Nacional de Administración. Volumen 11(1), 69-82 enero-junio.

Tapasco-Alzate, O. A. y Giraldo-García, J. A. (2020). *Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo*. Información Tecnológica – Vol. 31 N.º 1. Manizales, Colombia.

Varas Constazo, I. (2019). *Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores*. Universidad de Barcelona. Barcelona, España.