

## **Análisis de la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero: caso de estudio Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S**

**John Alexander Álvarez Puerta**

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, jaalvarezp@escolme.edu.co

**Nancy Liliana Baena Estrada**

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, nlbaena@escolme.edu.co

**Julieth Alejandra Moreno Ramírez**

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, jamorenor@escolme.edu.co

**Jonathan Bermúdez Hernández**

Docente Investigador, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, ciesadministracion2@escolme.edu.co

**Recibido:** 23/07/2023 - **Aceptado:** 15/08/2023 - **Publicado:** 18/10/2023

### **RESUMEN**

El presente trabajo investigativo se enfocó en el análisis de la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero, tomando como caso de estudio Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S. La importancia de este tema radicó en la necesidad de adaptación de las empresas a un entorno laboral cambiante, donde la flexibilidad laboral se ha convertido en una herramienta clave para mejorar la productividad y la satisfacción de los colaboradores. El objetivo general de la investigación fue analizar la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero, mientras que los objetivos específicos fueron examinar los esquemas flexibles de trabajo implementados en el sector financiero, diagnosticar los esquemas de trabajo flexible implementados en algunas áreas de las organizaciones Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S., y proponer estrategias que facilitaran la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero. Para lograr estos objetivos, se aplicó una metodología de tipo descriptiva y transversal, en la cual se utilizó un instrumento cuantitativo que permitió recopilar la información necesaria. Se realizaron tres etapas metodológicas, cada una de las cuales se asoció a uno de los objetivos específicos. Como resultado se destacó la importancia de implementar esquemas flexibles de trabajo y adaptar las políticas y prácticas laborales para satisfacer las necesidades de los empleados, resaltando la necesidad de considerar aspectos como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la salud mental y el seguimiento adecuado de la seguridad y salud en el trabajo.

**Palabras clave:** esquemas flexibles de trabajo; sector financiero; productividad; equipos de trabajo; teletrabajo.

## ABSTRACT

This research focused on analyzing the implementation of flexible work schemes in the financial sector, taking Bancolombia and Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S. as case studies. The significance of this topic lies in the companies' need to adapt to a changing work environment, where flexible work has become a key tool for enhancing productivity and employee satisfaction. The general objective of the research was to analyze the implementation of flexible work schemes in the financial sector, with specific objectives including examining the flexible work schemes implemented in this sector, diagnosing the flexible work schemes implemented in certain areas of the organizations Bancolombia and Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S., and proposing strategies to facilitate the implementation of flexible work schemes in the financial sector. To achieve these objectives, a descriptive and cross-sectional methodology was applied, using a quantitative instrument to collect the necessary information. Three methodological stages were conducted, each associated with one of the specific objectives. The results highlighted the importance of implementing flexible work schemes and adapting labor policies and practices to meet the needs of employees, emphasizing considerations such as achieving a balance between work and personal life, mental health, and proper monitoring of safety and health at work.

**Keywords:** flexible work schemes; financial sector; productivity; work teams; telecommuting.

## 1. INTRODUCCIÓN

La implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero es un tema de gran importancia en la actualidad, ya que las organizaciones han tenido que adaptarse a un entorno laboral cada vez más cambiante y exigente. En este contexto, la flexibilidad laboral se presenta como una herramienta para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, aumentar su productividad y satisfacción laboral, y al mismo tiempo, permitir a las empresas adaptarse a las necesidades y demandas del mercado (Guayasamin, 2021).

En este sentido, el objetivo de esta investigación será analizar la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero, utilizando como caso de estudio a Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S. Para lograr este objetivo, se establecieron tres objetivos específicos: examinar los esquemas flexibles de trabajo implementados en el sector financiero, diagnosticar los esquemas de trabajo flexible implementados en algunas áreas de las organizaciones Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S., y proponer estrategias que faciliten la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero.

En este trabajo se presenta una estructura la cual se compone de los siguientes elementos: Resumen, Introducción, Marco Teórico, Objetivo General y Objetivos Específicos, Planteamiento del Problema, Metodología y Referencias; cada uno de estos será abordado de manera detallada en el trabajo para lograr una comprensión completa de la investigación realizada. La importancia de este estudio radica en el escaso conocimiento que existe sobre la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero y la necesidad de contar con estrategias que faciliten su adopción.

Para llevar a cabo esta investigación se aplicará una metodología de tipo descriptiva y exploratoria, utilizando un enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio esta conformada por los colaboradores de las organizaciones Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S, que se encuentren involucrados en los esquemas flexibles de trabajo. Se

utilizará un instrumento cuantitativo en forma de encuesta para la recolección de los datos, la cual se aplicará a una muestra representativa de la población.

## **2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES**

### **2.1. Origen y evolución del teletrabajo**

La noción del teletrabajo se originó en Estados Unidos en 1957, se refiere a la forma en que un colaborador realiza su labor de manera remota y recibe remuneración por ello, implicando que éste no necesite estar en la sede física de la empresa, sino que pueda realizar sus actividades desde su propia casa; a medida que la tecnología ha avanzado, esta forma de trabajo se ha centrado en tareas que implican el procesamiento de información y que pueden ser realizadas sin la necesidad de una supervisión personal constante, además de afianzar la comunicación y colaboración con su equipo (Osio, 2010).

La emergencia sanitaria por el COVID-19 obligó tanto al sector público como al privado a adoptar el teletrabajo como una estrategia laboral. Sin embargo, esta medida fue difícil de implementar debido a las restricciones y medidas impuestas por los gobiernos para prevenir la propagación del virus, como el aislamiento social o el confinamiento obligatorio. Aunque muchas de estas medidas fueron levantadas en la mayoría de los estados, algunas familias todavía permanecen aisladas por temor a contraer el virus. Esta situación ha generado una compleja adaptación a este modo de organización del trabajo (Tapasco-Alzate y Giraldo-García, 2020).

Según una encuesta de Indicadores Laborales (EIL) del Ministerio de Trabajo de la Nación, antes de la pandemia, menos del 8% de los trabajadores lo hacía en forma remota, un 70,4% eran varones jóvenes empleados de Servicios Tecnológicos. Ahora más del 40% lo hace, alcanzando picos del 85%. Otro dato interesante lo muestra la Red Internacional de Educación para el Trabajo (RIET), el 63% de los que hicieron teletrabajo desearían continuar con esta forma (Castellano, 2022).

### **2.2. Dificultades y beneficios en la implementación del teletrabajo**

Durante la pandemia, en su estudio Ramírez et al. (2022) indican que el teletrabajo presentó desventajas, como la extensión de la jornada laboral y la falta de límites claros entre las horas de trabajo y las de descanso, lo que permitió que los trabajadores realizaran tareas laborales desde que se despertaban hasta que se acostaban.

Un caso puntual es el de las mujeres que durante el confinamiento tuvieron que alternar entre las tareas del teletrabajo, la educación virtual de sus hijos y las labores domésticas, lo que generó un mayor estrés causando una situación especialmente complicada para ellas, debido a las expectativas de género históricamente asignadas, aumentando las desventajas y provocando condiciones no adecuadas en los hogares para llevar a cabo el teletrabajo (Ramírez et al. (2022).

Aunque se cuente con un reconocido avance tecnológico, las redes de comunicación y el uso de internet a nivel mundial, la falta de regulaciones en materia de teletrabajo hace que las organizaciones presenten dificultades para la ejecución de éste esquema (Jiménez, 2015).

La implementación de la modalidad del teletrabajo, presenta pros y contras tanto para las empresas como para los trabajadores; para las primeras se abaratan costos y se promueve mayor

productividad, pero se complica la capacidad de supervisión y coordinación. Para los segundos, se reducen los tiempos y costos del transporte y se mejora el equilibrio entre vida laboral y personal, pero es difícil regular los horarios de trabajo y contar con las herramientas informáticas necesarias (Guzmán y Abreo, 2017).

### **2.3. Esquemas flexibles de trabajo y su relación con las TIC**

La utilización de las TIC como herramientas para el teletrabajo, implica la identificación de habilidades específicas relacionadas con las tareas que el teletrabajador debe realizar; la incorporación de estas herramientas en las empresas promueve su capacidad competitiva (Guzmán y Abreo, 2017).

Los nuevos esquemas de trabajo, como el teletrabajo, han cambiado la forma en que se trabaja en Colombia y han permitido una transformación en las relaciones laborales, ofreciendo a los trabajadores un mayor control sobre su tiempo y objetivos, y a las organizaciones una mayor productividad y una mejora en la calidad de vida de los colaboradores. A raíz de esto, en Colombia se implementa la Ley 1221 de 2008 creando tres modalidades de teletrabajo: el teletrabajo autónomo, en el que los trabajadores independientes o empleados utilizan las TIC para realizar sus tareas desde cualquier lugar de su elección; el teletrabajo suplementario, en el que los trabajadores con contrato laboral alternan entre la empresa y un lugar fuera de ella utilizando las TIC para cumplir sus tareas, laborando al menos dos días a la semana desde la casa; y el teletrabajo móvil, en el que los trabajadores utilizan dispositivos móviles para realizar sus tareas y pueden ausentarse frecuentemente de la oficina, sin tener un lugar definido para ejecutar sus tareas (Monsalve, 2016; Montalvo, 2020).

Para que estos esquemas sean efectivos, es fundamental que las empresas establezcan políticas claras, definan las expectativas y proporcionen el equipo y la tecnología necesarios para que los empleados puedan trabajar de manera remota. Además, es importante que se mantengan canales de comunicación abiertos y efectivos para garantizar que los empleados remotos se sientan conectados y apoyados (Gómez, 2021).

Hoy en día, el teletrabajo es un fenómeno importante en el mundo laboral debido a que ofrece diversas ventajas para los trabajadores, tales como más oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, menos tiempo y costo en desplazamientos, menor estrés y la posibilidad de equilibrar la vida laboral y familiar, entre otras (Vargas y Osma, 2013).

La implementación del teletrabajo requiere programas, planes y manuales de sistemas de gestión bien definidos, así como la definición y declaración de la cultura empresarial en relación con el teletrabajo. Además, se requiere el compromiso del empleador para entender la salud ocupacional desde la perspectiva del bienestar integral del trabajador. En algunos países, como Estados Unidos, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia, existen aspectos jurídicos o normativos que buscan cambios en las relaciones laborales relacionadas con el teletrabajo. Para definir su naturaleza jurídica, cada uno de estos países tuvo que comenzar por establecer que el teletrabajo no es lo mismo que el trabajo a domicilio, ya que existe una confusión nociva de conceptos entre estos dos términos (Cataño y Gómez, 2014).

En el momento de la contratación de personas para el teletrabajo, es importante considerar no solo sus habilidades informáticas, sino también su capacidad para establecer relaciones de confianza y cumplir con las responsabilidades del trabajo. Los teletrabajadores deben ser personas responsables, creativas, innovadoras y cumplidoras de sus compromisos, además,

deben tener habilidades en comunicación, gestión del tiempo y lectoescritura, lo que contribuye a mejorar la competitividad de la empresa (Guzmán y Abreo, 2017).

Es importante tener una visión clara y detallada de los posibles riesgos físicos y mentales asociados al teletrabajo, incluso acciones aparentemente simples, como trabajar más horas, revisar constantemente el correo electrónico y pasar menos tiempo con la familia, pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar del colaborador (Tapasco-Alzate y Giraldo-García, 2020).

Por lo tanto, es fundamental que la organización establezca políticas y estándares de trabajo que aborden estos riesgos y prevengan estos posibles escenarios. Además, puede ser necesario hacer cambios en el reglamento interno de trabajo para prevenir posibles problemas derivados del teletrabajo y del comportamiento inadecuado del colaborador, por tanto, es necesario diseñar una intervención que aborde los posibles inconvenientes. Estos inconvenientes pueden incluir problemas ergonómicos, como una mala ubicación física del puesto de trabajo en la casa, falta de equipamiento adecuado, problemas de iluminación, temperatura, etc. También pueden surgir complicaciones con los horarios, como trabajar demasiado o demasiado poco, comer a deshoras, llevar una vida sedentaria o tener un desajuste entre el horario laboral y los ritmos naturales del trabajador (Fernández, 2019).

En la actualidad, se reconoce la importancia de la "salud de los trabajadores" como un enfoque más integral de la salud ocupacional, que no solo se enfoca en la gestión de riesgos laborales, sino también en la salud y el bienestar de los trabajadores fuera del lugar de trabajo, por lo tanto, este concepto es más amplio que simplemente tener un sistema de gestión de salud ocupacional en el lugar de trabajo (Montalvo, 2020).

Las organizaciones requieren que el plan de trabajo incluya el papel de la psicología en la identificación y manejo de los posibles riesgos psicológicos asociados con el trabajo remoto. Estas acciones deben formar parte de un enfoque integral para garantizar la seguridad y la salud de todos los colaboradores, independientemente de su ubicación de trabajo (Castañeda, 2017).

Tomar en cuenta esta amplia perspectiva es importante para encontrar soluciones efectivas a los problemas actuales en el trabajo y para cumplir los objetivos de los programas de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Además, al fomentar la flexibilidad y la colaboración dentro de las organizaciones, se pueden crear normas más cómodas y oportunas para los trabajadores (Abril-Martínez et al., 2019).

¿Cuáles son los aspectos importantes a tener en cuenta al implementar el teletrabajo en una empresa? Se deben considerar posibles limitantes que afecten la seguridad y salud de los trabajadores. No se debe tomar a la ligera, ya que se requiere un proceso organizado entre las diferentes áreas involucradas, que tenga en cuenta las especificidades, limitaciones y condiciones de la nueva situación. No es suficiente entregar un computador a la persona y enviarla a su hogar a trabajar, se requiere el compromiso de la administración y una cultura organizacional que promueva el teletrabajo. Además, es importante reconocer que el teletrabajo es un tema que afecta principalmente al área de gestión humana y no a las áreas de tecnología como se podría pensar. Incluso con una excelente infraestructura tecnológica, esta no sería suficiente para llevar a una persona a trabajar desde casa (Guaca et al., 2018).

En conclusión, la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero es una estrategia que trae múltiples beneficios tanto para las empresas como para los empleados,

entre los cuales se tienen, trabajo remoto, horarios flexibles y otros, mejorando la calidad de vida de éstos, logrando aumentar la satisfacción y la motivación y reduciendo los costos operativos para lograr mayor eficiencia y productividad (Hernández y Quintero, 2021).

### **3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

En esta investigación, la metodología utilizada fue cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal exploratorio y descriptivo. La población de estudio fue el sector financiero en Colombia, y se seleccionaron dos organizaciones para realizar un estudio de caso: Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S; lo que permitió encuestar al personal encargado de las áreas financieras.

Para recopilar la información necesaria, se diseñó un instrumento cuantitativo en forma de encuesta, compuesto por preguntas cerradas y escalas de Likert, adaptado de estudios previos sobre trabajo flexible. La encuesta se realizó a través de internet y se envió a los empleados del área de cartera en moneda extranjera del grupo Bancolombia y el área de contabilidad y tesorería de Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S, el muestreo llevado a cabo es un muestreo no probabilístico por conveniencia, realizando la encuesta a los colaboradores de las organizaciones de manera digital entre los meses de Abril y mayo de 2023.

Las etapas metodológicas se asociaron con cada uno de los objetivos específicos y se describen a continuación:

**Objetivo 1:** Examinar los esquemas flexibles de trabajo implementados en el sector financiero.

Para lograr este objetivo, se realizó una etapa metodológica, la cual fue la revisión de literatura sobre trabajo flexible en el sector financiero y se identificaron los esquemas más comunes.

**Objetivo 2:** Diagnosticar los esquemas de trabajo flexible implementados en algunas áreas de las organizaciones Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S.

Para lograr este objetivo, se realizó una sola etapa metodológica. Se aplicó la encuesta diseñada para evaluar los esquemas de trabajo flexible implementados en las áreas seleccionadas de Bancolombia y Ayuda Técnica y de Servicios S.A.S.

**Objetivo 3:** Proponer estrategias que faciliten la implementación de esquemas flexibles de trabajo en el sector financiero.

Para lograr este objetivo, se realizaron dos etapas metodológicas. En la primera etapa, se llevó a cabo una revisión de literatura sobre estrategias para implementar esquemas de trabajo flexible en el sector financiero. En la segunda etapa, se realizó un análisis de los resultados de la encuesta y se identificaron las áreas que podrían mejorarse en términos de esquemas de trabajo flexible. Con base en esta información, se propusieron estrategias para mejorar la implementación de esquemas de trabajo flexible en el sector financiero.

Las etapas metodológicas se asociaron con cada uno de los objetivos específicos, y se incluyó una revisión de literatura y un análisis de los resultados de la encuesta de tipo descriptivo, analizando los impactos generados por la implementación de éstos esquemas y así proponer estrategias que faciliten su implementación en el sector financiero.

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

En esta sección se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos en el estudio sobre los esquemas flexibles de trabajo, se examinan aspectos como la satisfacción de los encuestados con su modalidad laboral actual, la posibilidad de implementar el teletrabajo en las empresas, la percepción de beneficios económicos y calidad de vida laboral, entre otros. Además, se exploran las opiniones de los participantes sobre el impacto del teletrabajo en la familia, la independencia laboral, la salud mental y el medio ambiente; a través de este análisis, se busca comprender las tendencias generales y las diferentes perspectivas de los empleados en relación con los esquemas flexibles de trabajo, proporcionando información relevante para la toma de decisiones y la mejora del entorno laboral.

En relación a esto, es necesario mencionar que el 61.39% del total de los encuestados sienten gusto por la modalidad de trabajo en la que se encuentra actualmente (Tabla 1). Al cruzar esta información con su nivel de satisfacción, se observa que de los 3 esquemas el que mayor porcentaje de satisfacción alta tiene es la modalidad de Teletrabajo con el 17,82% del total de 21,78%, es decir, de los 22 encuestados que tienen la modalidad de teletrabajo 18 son de satisfacción alta, 3 satisfacción media y 1 satisfacción baja, lo que indica que el 81,81% de ésta modalidad se encuentra altamente satisfechos, por lo que existe una buena aceptación por parte de los empleados para trabajar bajo este esquema.

Cabe aclarar que del 100% de quienes se encuentran laborando de forma presencial, el 45,28% manifiesta que quiere cambiar su modalidad de trabajo, por lo cual, su afirmación puede estar solo fundamentada en la percepción de las ventajas que trae el esquema flexible de trabajo, tales como, la flexibilidad, el ahorro de tiempo y dinero, la cercanía familiar, entre otras. Por el contrario, el 54,72% de las personas que no quieren cambiar de modalidad, puede deberse a que los puestos dónde se desempeñan no ofrecen la facilidad de trabajar en un lugar distinto a la planta física de la empresa por su objeto laboral (principalmente en la empresa objeto de estudio Ayuda Técnica).

**Tabla 1.**

*Relación entre nivel de satisfacción respecto al esquema laboral*

¿Qué esquema de trabajo está realizando?	¿Nivel de satisfacción?			Total general
	Alto	Medio	Bajo	
<b>Presencial</b>	31.68%	20.79%	0%	52.48%
<b>Teletrabajo</b>	17.82%	2.97%	0.99%	21.78%
<b>Flexiwork</b>	11.88%	13.86%	0,00%	25.74%
<b>Total, general</b>	<b>61.39%</b>	<b>37.62%</b>	<b>0.99%</b>	<b>100,00%</b>

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 2, se observa que de las personas encuestadas que se encuentran en modalidad presencial, el 54,72% consideran que su cargo se puede desempeñar en la modalidad de teletrabajo, siendo una cifra importante para la aplicación de dicha modalidad en las empresas.

**Tabla 2.**

*Relación entre modalidad de trabajo presencial con la posibilidad de ejercer el cargo en modalidad teletrabajo*

Modalidad de trabajo presencial vs consideración de que El cargo actual que desempeña puede estar en modalidad de teletrabajo	Empresas		
	Ayuda Técnica y de servicios S.A.S	Bancolombia	Total general
Si	24.53%	30.19%	54.72%
No	33.96%	7.55%	41.51%
No sabe /No responde	3.77%	0.00%	3.77%
<b>Total, general</b>	<b>62.26%</b>	<b>37.74%</b>	<b>100.00%</b>

*Nota.* Elaboración propia.

Ahora se mostrarán los resultados de los aspectos fundamentales orientados a la economía, el bienestar del colaborador y calidad de vida laboral, que conllevan a la aceptación de los esquemas flexibles de trabajo, tanto por parte de los colaboradores como por parte de las empresas.

Frente al aspecto económico en los esquemas flexibles de trabajo (Tabla 3), se evidencia que el teletrabajo y el flexiwork son percibidos de manera importante para ahorrar tiempo en desplazamientos con el 66,34% de los encuestados y dinero en transporte con el 60,40% de los casos, debido a que el trabajador no se debe desplazar a la planta física de la empresa. En relación con los niveles de estrés y presión laboral, el 41,58% resaltó que percibe su reducción, lo cual es consistente con el incremento en la productividad laboral percibida por el 34,65% de los encuestados, y que Guzmán y Abreo (2017) lo ratifican logrando mostrar la necesidad de realizar la implementación de estos tipos de esquemas en más empresas para el aumento de su capacidad competitiva, además del 59,41% de los casos que indican que ambos actores se benefician.

En relación con la temática de si se presenta un incremento en la productividad laboral, los resultados indican que la mayoría tiene una buena percepción sobre esto, sin embargo, es importante tener presente los resultados como el 20.79% de los que seleccionaron "Ni en acuerdo, ni en desacuerdo", mostrando cierta indecisión en este aspecto y destacar el 4.95% que indica que está "En desacuerdo".

**Tabla 3.**

*Utilidad percibida de la modalidad laboral del teletrabajo y flexiwork*

Utilidad percibida de la modalidad laboral del teletrabajo y flexiwork	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr



<b>Se genera ahorro de dinero en transportes</b>	60.40%	26.73%	6.93%	1.98%	0.99%	2.97%
<b>Beneficia en conjunto a las empresas y a sus empleados</b>	59.41%	19.80%	13.86%	0.00%	0.00%	6.93%
<b>Los niveles de estrés y presión laboral se reducen</b>	41.58%	13.86%	24.75%	9.90%	4.95%	4.95%
<b>Se ha presentado incremento en la productividad laboral</b>	34.65%	32.67%	20.79%	4.95%	0.99%	5.94%

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 4, se observa que la mayoría de los participantes están de acuerdo en que el teletrabajo ha propiciado un aumento en el tiempo compartido con la familia, donde más del 75% de los encuestados se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación. Esto sugiere que el teletrabajo ha brindado a las personas la oportunidad de pasar más tiempo con sus seres queridos, lo cual puede tener un impacto positivo en las relaciones familiares.

En cuanto a la independencia en los compromisos laborales, los resultados son más equilibrados, alrededor de un tercio de los encuestados se muestra de acuerdo o muy de acuerdo en que el teletrabajo proporciona una mayor independencia en este aspecto. Sin embargo, un porcentaje similar no tiene una postura clara o no responde, lo que podría indicar que existe cierta ambigüedad o variabilidad en la experiencia de los participantes en términos de autonomía y flexibilidad laboral.

En relación al impacto psicológico de estos esquemas en la salud mental, el 71,28% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo en que el impacto ha sido positivo. Sin embargo, casi el 20% no muestra una posición definida y un porcentaje menor se muestra en desacuerdo; dichos resultados resaltan la importancia de considerar las diferentes experiencias individuales, ya que el teletrabajo puede tener efectos tanto positivos como negativos en la salud mental de las personas.

Por último, en lo que respecta al impacto en el medio ambiente, más del 80% de los participantes está de acuerdo o muy de acuerdo en que el teletrabajo tiene un impacto positivo en este aspecto, lo cual hace que se considere que trabajar desde casa contribuye de manera beneficiosa al medio ambiente; esto puede ser atribuido a la reducción de desplazamientos en vehículos y la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

**Tabla 4.***Bienestar del colaborador con respecto a los esquemas flexibles de trabajo*

<b>Bienestar del colaborador con respecto a los esquemas flexibles de trabajo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Ns/Nr</b>
<b>Se comparte más tiempo con la familia</b>	54.46%	21.78%	15.84%	5.94%	0.99%	0.99%
<b>Se tiene mayor independencia en los compromisos laborales</b>	36.63%	32.67%	15.84%	7.92%	0.00%	6.93%
<b>El impacto psicológico ha sido bueno para la salud mental</b>	38.61%	32.67%	19.80%	6.93%	0.00%	1.98%
<b>Impacta de manera positiva en el medio ambiente</b>	61.39%	22.77%	10.89%	0.00%	0.00%	4.95%

*Nota.* Elaboración propia.

El análisis cuantitativo de la tabla 5, permite identificar las tendencias generales de las respuestas en cada planteamiento proporcionando una visión general de las opiniones de los participantes en relación con los aspectos que mejoran la calidad de la vida laboral, por un lado se observa que en "El seguimiento del área de seguridad y salud en el trabajo es el adecuado", el 57% de los participantes está de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación, lo cual sugiere que una mayoría considerable perciba que se está realizando un seguimiento adecuado en términos de seguridad y salud en el trabajo. Además, dichos resultados se relacionan con las pausas activas, donde el 50% de los participantes está de acuerdo o muy de acuerdo, sin embargo, alrededor del 20% está en desacuerdo o muy en desacuerdo indicando una división de opiniones con respecto al cumplimiento de las pausas activas.

En cuanto al incremento de la jornada laboral, se encuentra que alrededor del 42% de los encuestados indica que ha habido un aumento, mientras que el 10% está en desacuerdo o muy en desacuerdo, es decir, que este incremento puede tener implicaciones para su bienestar y equilibrio entre trabajo y vida personal.

Frente a la utilización de herramientas tecnológicas en las funciones laborales, se observa que más de la mitad de los participantes (alrededor del 82%) está de acuerdo o muy de acuerdo en que se facilita su uso, por lo que se destaca la importancia de la tecnología en el entorno laboral y cómo puede mejorar la eficiencia y productividad. En relación con las capacitaciones sobre el manejo de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), aproximadamente el 64% de los participantes está de acuerdo o muy de acuerdo en que estas capacitaciones son adecuadas, siendo esto un pilar importante para la utilización de las herramientas tecnológicas.

Estos resultados pueden ser útiles para comprender las percepciones y necesidades de los empleados en relación con estas áreas y pueden servir como base para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el entorno laboral.

**Tabla 5.**

*Calidad de la vida laboral en los esquemas flexibles de trabajo*

Calidad de la vida laboral en los esquemas flexibles de trabajo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
El seguimiento del área de seguridad y salud en el trabajo es el adecuado	27.72%	29.70%	25.74%	9.90%	1.98%	4.95%
Se cumple con la realización de las pausas activas	27.72%	22.77%	23.76%	15.84%	5.94%	3.96%
Ha incrementado la jornada laboral	21.78%	20.79%	40.59%	8.91%	1.98%	5.94%
Se dificulta el seguimiento adecuado de los empleados por parte de las empresas	19.80%	17.82%	27.72%	25.74%	2.97%	5.94%
Se facilita la utilización de herramientas tecnológicas en mis funciones laborales	52.48%	29.70%	9.90%	5.94%	0.00%	1.98%
Las capacitaciones sobre el manejo de las TIC son adecuadas	34.65%	28.71%	23.76%	5.94%	0.99%	5.94%

*Nota.* Elaboración propia.

Los participantes reconocen los beneficios en términos de tiempo compartido con la familia y el impacto positivo en el medio ambiente. Sin embargo, existen opiniones divergentes en cuanto a la independencia laboral y el impacto en la salud mental. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar las diversas perspectivas y adaptar las políticas y prácticas de teletrabajo para abordar las necesidades y preocupaciones individuales de los trabajadores.

Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de mejora y orientar las acciones futuras en relación con la seguridad laboral, la implementación de tecnología y la capacitación en el uso de herramientas digitales.

Para finalizar es importante mencionar como los factores analizados (la economía, el bienestar del colaborador y calidad de vida laboral) han llevado a reconocer que las modalidades flexibles de trabajo impactan de manera positiva en la parte familiar, ambiental y laboral de los colaboradores, mejorando aspectos como ahorro económico, relaciones familiares y reducción en niveles de estrés; sin embargo, los encuestados perciben que las organizaciones deberán enfocarse más a fondo en los aspectos relacionados con la calidad de vida laboral teniendo el reto de generar estrategias que permitan mostrar de forma más clara los beneficios aportados tanto al colaborador como al empleador al adoptar estos nuevos esquemas.

## 5. CONCLUSIONES

Existe una aceptación significativa de los esquemas flexibles de trabajo entre los encuestados, especialmente en la modalidad de teletrabajo, donde el 81.81% de los empleados que trabajan bajo esta modalidad se encuentran altamente satisfechos; la mayoría de las personas que

trabajan en modalidad presencial consideran que su cargo podría desempeñarse en modalidad de teletrabajo, lo que indica una apertura hacia la implementación de esta modalidad en las empresas.

Los esquemas flexibles de trabajo, como el teletrabajo y el flexiwork, son percibidos positivamente por los colaboradores de las empresas Bancolombia y Ayuda Técnica en términos de ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos, reducción de niveles de estrés y presión laboral, incremento de la productividad laboral y beneficios tanto para las empresas como para los empleados, propiciando un aumento en el tiempo compartido con la familia, lo cual es valorado positivamente por los encuestados y hacen que se encuentren altamente satisfechos.

Hay una alta percepción positiva en cuanto al impacto psicológico del teletrabajo en la salud mental de los empleados. No obstante, hay cierta ambigüedad en los resultados, lo que sugiere que los efectos pueden variar entre los individuos; con respecto a la calidad de vida laboral, hay una percepción positiva en cuanto al seguimiento de la seguridad y salud en el trabajo, aunque existen opiniones divergentes en relación con las pausas activas. También se observa un aumento de la jornada laboral, lo cual puede afectar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, llevando a las empresas a crear estrategias de fortalecimiento sobre ciertas áreas como la de seguridad y salud en el trabajo.

Cabe resaltar el beneficio que causa el teletrabajo al medio ambiente, ya que la mayoría de los participantes cree que tiene un impacto positivo en este aspecto debido a la reducción de desplazamientos y emisiones de gases de efecto invernadero.

Por último, las herramientas tecnológicas son consideradas facilitadoras en las funciones laborales por la mayoría de los participantes, y las capacitaciones sobre el manejo de las TIC son valoradas positivamente.

En conclusión, se destaca la importancia de implementar esquemas flexibles de trabajo y adaptar las políticas y prácticas laborales para satisfacer las necesidades de los empleados. También resaltan la necesidad de considerar aspectos como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la salud mental y el seguimiento adecuado de la seguridad y salud en el trabajo.

## 6. REFERENCIAS

- Abril, L., Abril, M. y Abril, S. (2019). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 83-101. <https://doi.org/10.15332/24631140.5422>
- Castañeda, C. (2017). *Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia al 2020* [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16631>
- Castellano, N. (2022). Mediciones de la calidad de vida laboral en empresas de la ciudad de Córdoba 2021. *Visión de Futuro*, 26(2), 70-89. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.003.es>

- Cataño, S. y Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5, 82-91. [https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2772/2180](https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772/2180)
- Fernández, L. (2019). Reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia. *Legem*, 5(1), 23-51. <https://doi.org/10.15648/legem.1.2019.2331>
- Gómez, L. M. (2021). *Efectos del Teletrabajo como modalidad laboral, para los empleados del sector terciario en la ciudad de Bogotá, durante la pandemia ocasionada por el virus SARS -COV-2* [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio Universidad Antonio Nariño. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/4743>
- Guaca, N., Caicedo, Y. y Díaz, J. (2018). Estado del arte del teletrabajo. *Documentos De Trabajo ECACEN*, 1. <https://doi.org/10.22490/ECACEN.2568>
- Guayasamin, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>
- Guzmán, A. y Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22(2 Invierno), 5-30. <https://doi.org/10.33801/fe.v22i2.13624>
- Hernández, G. y Quintero, A. (2021). *Efectos del trabajo en casa en la productividad del capital humano en el grupo Bancolombia* [Trabajo de grado especialización, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio digital Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/9277>
- Jiménez, A. (2015). Análisis comparativo de normativas de teletrabajo en América Latina. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 4(7), 200-222. <https://doi.org/10.23913/ride.v4i7.94>
- Monsalve, M. (2016). La transformación del trabajo. El teletrabajo en Colombia. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 4(1). [https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/362](https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/362)
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, (2), 121-133. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5). 93-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>
- Ramírez, J., Vega, C. y Villagómez, M. N. (2022). *Ventajas y desventajas del teletrabajo en Sudamérica frente a la pandemia del covid-19*. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, 22(42). <https://doi.org/10.22518/jour.ccs/20220107>
- 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*, 31(1), 149-160. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>

Vargas, A. y Osma, J. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. RISTI – Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información, (12), 17-31. <https://doi.org/10.4304/risti.12.17-31>