

Nombre del programa: Administración de empresas Diurno (3845)

Sede: (00) Cali

Resumen:

En el primer trimestre del año 2020, a causa del Coronavirus (COVID-19) que fue catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia en salud pública de importancia internacional, Una de las transformaciones y estrategias utilizadas por muchas empresas fue trabajar bajo la modalidad de Home Office o Teletrabajo, el banco de occidente opto por esta modalidad para continuar con su operaciones en todas sus regionales en Colombia, con una Valoración del impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores en el Banco de Occidente-Cali a partir de la modalidad de teletrabajo, estableciendo una ruta efectiva para su aplicación en distintas áreas y la creación de indicadores de calidad.

Palabras Claves:

Home office: laborar desde casa o en un sitio distinto a una oficina.

Calidad de vida Laboral CVL: la satisfacción que percibe o siente una persona en su rol como trabajador de una organización.

Humanizar: La Real Academia Española (RAE) define “Humanizar” como “Hacer que algo o alguien tenga un aspecto o naturaleza humana o muestre influencia de los seres humanos, o conferir carácter más humanos (en el sentido moral)

**EL TELETRABAJO Y SU  
IMPACTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE VIDA  
LABORAL EN EL BANCO DE OCCIDENTE.**

Universidad del Valle- Sede Cali  
Facultad de Ciencias de la Administración.  
Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de empresas.

Kevin Ferney Caicedo Ordoñez.  
2021.

Copyright © 2021 por Kevin Caicedo Ordoñez. Todos los derechos reservados.

### **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por otorgarme la vida, por ser mi guía a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza para alcanzar uno de mis sueños más deseados.

A mi madre y padre, por ser mi ejemplo de trabajo y empeño; gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que hoy en día soy. Es un orgullo y privilegio ser su hijo.

A mi hijo, por ser uno de mis motivos más grandes de esfuerzo y mi motor.

A mi novia, por su apoyo incondicional a lo largo de estos años, impulsándome a cumplir mis sueños y lograr todo aquello que me propongo, sin su ayuda no hubiera sido posible.

A todas las personas que me han respaldado a lo largo de mi vida. En especial a aquellos que me compartieron sus conocimientos.

### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien llena de bendiciones siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A la Universidad del valle, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso de formación como profesional y hacer de mí, una persona íntegra.

De igual manera mis agradecimientos al programa de Administración de Empresas, a mis profesores quienes compartieron sus valiosos conocimientos e hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo.

### **Abstract**

El propósito de este trabajo consiste en la realización de un análisis conceptual y de la visión metodológico de la Calidad de Vida Laboral, la forma en cómo esto estaría estrechamente relacionado con el cambio de modalidad de trabajo en una entidad financiera, que ahora realiza gran parte de sus labores en teletrabajo o home office, demostrando una mejoría en la vida de los colaboradores respecto a sus ambitos personales y profesionales.

Para esto, se lleva a cabo una revisión de los principales trabajos de los investigadores en el tema de CVL, con la intención de entender el concepto, modelos, y demás características propuestos por ellos, para posteriormente escoger la propuesta que a consideración, se ajuste mayormente a la contemporaneidad, y así definir un modelo de calidad de vida laboral cuyos indicadores nos permitan la creación de un instrumento de medición de CVL para la División de Recursos Administrativos.

Con el instrumento de medición y algunas otras herramientas como relación de costos y ahorros del área durante el ultimo año, se pretenderá entonces escudriñar en los factores, vivencias y/o testimonios de los colaboradores, demostrando cómo el home office se convirtió no solo en una situación de obligatoriedad, sino que termina por convertirse en una estrategia de productividad para el banco y mejoramiento de la calidad de vida en los colaboradores.

## Índice

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción.....                                                         | 12 |
| Justificación.....                                                        | 14 |
| Planteamiento del Problema .....                                          | 17 |
| Pregunta Investigativa .....                                              | 18 |
| Objetivos.....                                                            | 19 |
| Objetivo General: .....                                                   | 19 |
| Objetivos Especificos: .....                                              | 19 |
| Marco Teórico.....                                                        | 20 |
| Calidad de vida laboral.....                                              | 20 |
| El trabajo: definiciones y su relación con la calidad de vida humana..... | 20 |
| ¿Qué es calidad de vida laboral?.....                                     | 22 |
| Antecedentes historicos de la calidad de vida laboral:.....               | 24 |
| Modelos de Calidad de vida laboral.....                                   | 26 |
| Antecedentes del Teletrabajo:.....                                        | 28 |
| Teletrabajo en Colombia (Libro Blanco del Teletrabajo) .....              | 30 |
| Ventajas y beneficios del teletrabajo .....                               | 33 |
| Metodología.....                                                          | 35 |
| Tipo de Investigación: .....                                              | 35 |
| Fuentes de Información: .....                                             | 36 |
| Fuentes Primarias: .....                                                  | 36 |

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Instrumentos de Recolección de Información .....                                             | 36 |
| Elección y construcción del instrumento para modelo CVL .....                                | 37 |
| Cuestionario de valoración de calidad de vida laboral.....                                   | 38 |
| Resultados, Analisis de Información y Diagnostico .....                                      | 45 |
| Objetivo 1. Percepción y Diagnóstico de las Dimensiones de CVL:.....                         | 46 |
| Diagnostico General.....                                                                     | 46 |
| Objetivo 2. Elementos Incidentes en la Mejora del CVL bajo el contexto del teletrabajo ..... | 53 |
| Analisis por Componentes:.....                                                               | 53 |
| Objetivo 3. Plan de Mejoramiento .....                                                       | 81 |
| Conclusiones.....                                                                            | 87 |
| Bibliografía .....                                                                           | 89 |

## Lista de Figuras

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Evolución del Concepto y Aplicación del CVL .....         | 25 |
| Figura 2 Satisfacción Laboral.....                                 | 53 |
| Figura 3 Motivación.....                                           | 55 |
| Figura 4 Actitudes.....                                            | 56 |
| Figura 5 Implicación y Compromiso .....                            | 57 |
| Figura 6 Percepción de CVL .....                                   | 58 |
| Figura 7 Análisis de Puesto .....                                  | 59 |
| Figura 8 Nuevas Tecnologías .....                                  | 61 |
| Figura 9 Seguridad e Higiene .....                                 | 62 |
| Figura 10 Diseño Ergonomico del Puesto .....                       | 63 |
| Figura 11 Condiciones de Trabajo .....                             | 64 |
| Figura 12 Características Y Contenido Del Trabajo .....            | 64 |
| Figura 13 Orden, Efectividad y Productividad .....                 | 65 |
| Figura 14 Organigrama, Estructura y Funcionamiento.....            | 67 |
| Figura 15 Cultura y Cambio Organizacional.....                     | 69 |
| Figura 16 Participación y Toma de Decisiones .....                 | 70 |
| Figura 17 Factores Psicosociales .....                             | 72 |
| Figura 18 Aspectos Sociales, Comunicación y Clima .....            | 73 |
| Figura 19 Calidad, Bienestar y Salud en los Colaboradores .....    | 74 |
| Figura 20 Condiciones de Vida, Prejubilación, Estilo de Vida ..... | 76 |

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 21 Variables Sociodemográficas .....                                               | 77 |
| Figura 22 Política de Empleo, Seguridad, Estabilidad Laboral y Entorno Sociolaboral ..... | 78 |
| Figura 23 Prevención de Riesgos Laborales.....                                            | 79 |
| Figura 24 Ahorro Económico .....                                                          | 82 |

**Lista de Tablas**

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Modelos CVL.....                                         | 26 |
| Tabla 2 Perfil básico de poblacion encuestada .....              | 45 |
| Tabla 3: Satisfacción laboral .....                              | 53 |
| Tabla 4 Expectativas- Motivación. ....                           | 55 |
| Tabla 5 Actitudes .....                                          | 56 |
| Tabla 6 Implicación Y Compromiso.....                            | 57 |
| Tabla 7 Percepción De Calidad De Vida Laboral.....               | 58 |
| Tabla 8 Análisis de Puesto .....                                 | 59 |
| Tabla 9 Nuevas Tecnologías.....                                  | 60 |
| Tabla 10 Seguridad E Higiene .....                               | 61 |
| Tabla 11 Diseño Ergonomico Del Puesto .....                      | 62 |
| Tabla 12 Condiciones De Trabajo .....                            | 63 |
| Tabla 13 Caracteristicas Y Contenido Del Trabajo .....           | 64 |
| Tabla 14 Orden, efectividad y productividad. ....                | 65 |
| Tabla 15 Organigrama, Estructura Y Funcionamiento. ....          | 67 |
| Tabla 16 Cultura y Cambio Organizacional .....                   | 68 |
| Tabla 17 Participación y Toma de Decisiones .....                | 70 |
| Tabla 18 Factores Psicosociales .....                            | 71 |
| Tabla 19 Aspectos Sociales, Comunicación Y Clima.....            | 73 |
| Tabla 20 Calidad, Bienestar Y Salud En Los Colaboradores.....    | 74 |
| Tabla 21 Condiciones De Vida, Prejubilación, Estilo De Vida..... | 75 |

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 22 Variables Sociodemograficas .....                                               | 76 |
| Tabla 23 Política De Empleo, Seguridad, Estabilidad Laboral Y Entorno Sociolaboral. .... | 78 |
| Tabla 24 Prevención De Riesgos Laborales .....                                           | 79 |
| Tabla 25 Analisis reduccion de costos y elementos de calidad de vida laboral .....       | 81 |
| Tabla 26 Plan de Acción y Mejoramiento .....                                             | 84 |

## **Introducción**

El trabajo para el hombre corresponde una actividad innata para la forja de su carácter y la obtención de beneficios, establecido desde el concepto de salario en el que la persona imprime: tiempo, fuerza e inteligencia en una actividad para el recibimiento de un bien o recurso valorado como un bien, por el cual, la persona esta dispuesta a trabajar. De ese modo, surgen asuntos y aspectos que han hecho que el trabajo, o la actividad laboral, sea evaluada desde diferentes campos, con el fin de hacer que esta actividad tan común, sea cada vez más afin a las necesidades y ritmo de vida y trabajo de las personas dentro de una organización.

Es por eso, que se habla de Calidad de Vida Laboral (CVL), como una herramienta de evaluación y medición de la satisfacción y buen sentir de las personas en sus lugares de trabajo; entendiendo “la calidad de vida laboral se refiere al bienestar de los empleados”. (Efraty, 2001, pág. 255)

Por lo que, la calidad de vida en el trabajo o calidad de vida laboral, es un aspecto estudiado y mencionado para la valoración interna de las empresas con el objeto de establecer variables determinantes en factores como: calidad, rendimiento, productividad, entre otros. Con esto, la calidad de vida en el trabajo evalua las condiciones laborales y la adaptabilidad del entorno laboral para el trabajador, componentes que se convierten para la empresa desde su cultura organizacional un factor de éxito en los procesos; cada vez mayormente, actualmente, tanto por organizaciones internacionales como la OIT, OCDE, EuroFound y en nuestro país, Colombia, por entidades como el Centro de Estudios Economicos Regionales.

Paulatinamente, se ha ido introduciendo este termino mediante estrategias puntuales con el fin de conocer, determinar y ejecutar acciones en diferentes empresas u organizaciones, cuya repercusión se centra en la salud laboral que impacta directamente sobre el bienestar de los colaboradores, de forma fisica, psicologica y emocionalmente.

En el marco del trabajo de la OIT por desarrollar su agenda para trabajo decente, de 1999, se propusieron algunos objetivos principales para tener en cuenta en la estrategia de evaluación de los trabajos, en total, crearon 75 indicadores estadísticos y 21 indicadores de marco jurídico, para medir algunos aspectos como : ingresos justos, horas de trabajo apropiadas, compaginación de trabajo, familia y vida personal, ambiente seguro, entre otros. (Organización Internacional del Trabajo. , 2021)

Medir la calidad de vida laboral no es una tarea fácil, pues aunque en su definición general, se entiende como el nivel de satisfacción de una persona en su lugar de trabajo y la repercusión de esto en su vida personal, el campo de estudio de la CVL ha sido multidimensional que desde hace varias decadas y hasta la actualidad, diferentes autores han propuesto algunas variaciones en su conceptualización y diseñado modelos para su propia medición y analisis.

## **Justificación**

Debido a la contingencia presentada por la situación de salubridad que inició en el primer trimestre del año 2020, a causa del nuevo Coronavirus (COVID-19) que fue catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia en salud pública de importancia internacional, y cuyo primer caso en Colombia, fue detectado en marzo del 2020, rapidamente llevó a que muchas empresas, organizaciones, centros educativos y demás lugares de convocatoria masiva y diaria de personas, tomaran la decisión de suspender, pausar o transformar sus actividades en los sitios habituales.

Una de las transformaciones y estrategias utilizadas por muchas empresas, fue llevar el trabajo a casa, es decir, trabajar bajo la modalidad de Home Office o Teletrabajo, concepto laboral desconocido, producto de su baja implementación en el país cuyo propósito principal se basa en la inclusión laboral de personas con movilidad reducida.

“Una dinámica que lleva al menos 1.4 millones de años. Por esa época, el Homo Ergaster, que vivió en el sudeste de África, organizó sus jornadas y herramientas para cazar cerca de sus asentamientos. Luego vino la Revolución Industrial, que a pesar de representar un cambio en la forma de pensar y hacer negocios, mantuvo varios oficios desarrollados desde casa”. (CISCO, 2020)

En tiempos más contemporaneos, aparece Jack M. Nilles, considerado el padre del teletrabajo, pues fue precisamente durante otra crisis, pero no de salubridad, sino la situación internacional petrolera en los años 70 que puso en jaque los recursos no renovables, lo que llevó a

que el físico Nilles, diseñara y pusiera en marcha el primer modelo de teletrabajo para la aseguradora donde él trabajaba.

Por lo anterior, el teletrabajo se puede definir como la actividad laboral cuya principal herramienta permanente es la tecnología, es decir: tecnologías de las comunicaciones y de la información. (EuroFound, OIT, 2019). Ahora, los computadores, los telefonos inteligentes, correos electronicos, intranet, y demás herramientas y dispositivos tecnologicos, pasaron a ser indispensables para el correcto desarrollo del trabajo y una estrategia de mucha eficacia para las organizaciones.

La Ley 1221 de 2008, establece las disposiciones para la implementación del teletrabajo en Colombia. De acuerdo con esta norma, existen tres modalidades para hacer home office: Autónomos, Móviles, Suplementarios. En el Banco de Occidente de la ciudad de Cali, inicialmente y durante la etapa más crítica de la situación de pandemia, se manejó la modalidad autónoma (permanentemente en casa, en algunos momentos podría haber excepciones); poco a poco, algunas áreas relacionadas principal y directamente a la atención al público pasaron a la modalidad suplementaria (mayormente en oficina, algunos días en casa).

Actualmente, un año y medio después del inicio de la pandemia, gran parte de los colaboradores del banco permanecen en teletrabajo o homeoffice, modalidad ampliamente aceptada en distintos sectores productivos, lo que implica para la empresas un reducción de riesgo de contagio en las instalaciones, capacidad de inversión en tecnologia y reducción de inversión en planta física. Lo anterior, ha generado una cantidad e importantes beneficios y ventajas tanto para el banco de Occidente, como organización del gremio bancario, con una amplia nómina, como para

los colaboradores, pues por supuesto, son ellos, sus familias y entornos, quienes también perciben y reciben, el aprovechamiento de las condiciones de realizar sus labores desde casa.

No obstante es importante destacar, la calidad de vida en el trabajo y su reacción ante el modelo laboral del teletrabajo, puesto que, las condiciones de trabajo en un espacio personal supone la adaptabilidad de dinámicas profesionales en un contexto irregular para la actividad, cuya flexibilidad de ser en un espacio íntimo como el hogar no permite la separación entre trabajo y hogar.

En consecuencia, la presente investigación parte del frente de trabajo y valoración del impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores en el Banco de Occidente-Cali a partir de la modalidad de teletrabajo, estableciendo una ruta efectiva para su aplicación en distintas áreas y la creación de indicadores de calidad, compuesto por: impacto e importancia, que tiene en temas de costos, ambiente laboral, entre otros importantes aspectos.

## **Planteamiento del Problema**

En Colombia se encuentra legislado el Teletrabajo en Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012, el cual refiere como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicio 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.

Ahora bien, lo que se asemeja a nuestra inquietud es el libro ABC del Teletrabajo en Colombia que nos dice que es demostrar la viabilidad de teletrabajar en la organizaciones en relación con los cargos; sin embargo, en materia de recursos humanos es necesario considerar el perfil de las personas que ejecutan las labores, quienes deben contar con ciertas competencias necesarias para un trabajo a distancia, en relación con las tareas desarrolladas, los perfiles más deseables para teletrabajar cuentan con tipo de tareas es de innovación, generación de conocimiento o gestión de información a través de las TIC y No tiene contacto presencial con el cliente.

Además, es necesario que cada una de las personas que ejecuta los cargos susceptibles de teletrabajar cuente con unas competencias mínimas que lo conviertan en un candidato idóneo para participar, esto deberá tenerse en cuenta en el momento de realizar la selección de los teletrabajadores. Es pues, un instrumento operativo que facilita el acceso y producción en las empresas, brindando oportunidades para el desarrollo laboral, reduciendo gastos en infraestructura, entre otras garantías necesarias ante la presencia física de los trabajadores, por lo que se posibilita el alcance productivo de la empresa, optando el uso de nuevas tecnologías.

Con lo que, la calidad de vida laboral en un contexto como lo es el teletrabajo surge como base de estudio en la presente investigación que ahonda en los parametros de evaluación y mejora, concerniente a la experiencia en los trabajadores del Banco de Occidente de la ciudad de Cali, facilitando un paralelo entre el impacto de esta modalidad laboral en beneficio de la calidad de vida, siendo ahora un reto para los trabajadores la ejecución de actividades laborales dentro de un mismo espacio de vida.

**Pregunta Investigativa:** ¿ Cuáles son las principales transformaciones en la calidad de vida de los trabajadores del Banco de Occidente a causa del teletrabajo?

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

- Demostrar el acierto e impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores, con la implementación y permanencia del Teletrabajo en el Banco de Occidente-Cali.

### **Objetivos Especificos:**

- Realizar un diagnóstico de la percepción de los colaboradores frente a las dimensiones de calidad de vida laboral.
- Identificar los elementos más importantes en relación con la mejora de la calidad de vida laboral y de costos, bajo la modalidad de teletrabajo.
- Diseñar una propuesta de mejoramiento para las falencias encontradas en la actual vida laboral de los colaboradores.

## Marco Teórico

### Calidad de vida laboral

#### *El trabajo: definiciones y su relación con la calidad de vida humana*

Para hablar de calidad de vida laboral, es importante en primera instancia entender el contexto en el que tiene raíz y sentido este concepto, es decir, el trabajo. Es de conocimiento, que la noción y visión de trabajo, implica un muy amplio debate desde diferentes perspectivas como la política o académica, o que puede variar incluso por los modelos económicos y sociales de un país a otro. Sin embargo, el objetivo de este proyecto no es enfocarse en un análisis y debate profundo del tema, por lo mismo, se apunta simplemente a una revisión ligera de algunos conceptos y el planteamiento de la relación de esto, con la calidad de vida de las personas en ámbitos laborales.

Como se mencionó anteriormente, el acercamiento a, el trabajo como una figura o fenómeno, se ha hecho con la ayuda de diferentes investigaciones y análisis en lo antropológico, social, económico, histórico y psicológico, que consideran el trabajo como una actividad relevante de orden colectivo, la cual permite a los individuos que lo realizan, sentirse miembros de un sistema organizado y ser llamados ciudadanos (Pirenne, 1983).

La concepción de trabajo ha sido históricamente marcada por haber estado relacionada a actividades como la esclavitud o tareas sumamente forzosas bajo condiciones incluso inhumanas, como sucedía en sociedades primitivas como las de la Edad Media. Por fortuna, una serie de evoluciones sociales y políticas principalmente, han hecho que a través del tiempo, el trabajo como actividad humana tenga una transformación cuyo significado, valor e implicaciones, van más allá

que cubrir necesidades básicas para sobrevivir y que incluso llega a relacionarse con estados emocionales y/o psicológicos. (Ochoa, 2015, pág. 80)

Baldry, et. (2007) piensan que con las variaciones del contexto del trabajo, su significado se empieza a regir con miradas o puntos de vista más psicológicos, teniendo mayormente en cuenta su puesto laboral, actividades realizadas y el valor que se le da a las mismas (Caraballo, 2017, pág. 123). Se puede entonces afirmar que el trabajo, tiene una implicación más allá de algo operativo, de un resultado o recompensa por esfuerzo hecho, pues posee unas características psicosociales importantes, al igual que una estrecha relación con la forma en que nos sentimos valorados por los demás.

Por otro lado, está el concepto de entes o agencias especializadas que tienen una importante labor con todos los temas relacionados con el trabajo alrededor del mundo, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2004), la definición de trabajo es:

El conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie) sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo). (p. 2)

Así mismo, el trabajo hace parte de la rutina de la mayor parte de los individuos de una sociedad y es una de las tareas más destacadas que desarrollamos; por la cantidad de horas que demanda, ocupa un espacio muy amplio y constante en nuestro existir. Es por eso que resulta importante entender bajo qué parámetros se están realizando dichas actividades laborales, cómo es

el entorno en el cual se trabaja, si cumple con lo necesario para brindarnos bienestar y suplir nuestras necesidades que como seres humanos tenemos en aspectos emocionales, psicológicos y físicos; en otras palabras, comprender el tipo de calidad de vida que se lleva en los sitios de trabajos dentro de una organización y para esto se puede acudir al concepto y herramientas de Calidad de Vida Laboral (CVL).

El estudio e implementación de CVL es relativamente moderno, pero sin duda es un aspecto que ha llegado para marcar pautas en las organizaciones, una ayuda para que los grupos de colaboradores empresariales o institucionales, alcancen un mayor entendimiento de sus derechos y de las dinámicas correctas en estos espacios laborales a los cuales pueden acogerse para encontrar su propia felicidad y estabilidad, mientras realizan un trabajo.

### **¿Qué es calidad de vida laboral?**

El siguiente componente de estudio se centra en la descripción de los conceptos de calidad de vida laboral (CVL), bajo las ideas y argumentos de diferentes autores del siglo XX y XXI, a pesar de lo novicio del tema cuya repercusión en las organizaciones se convierte en un frente de acción para la mejora de la calidad interna de los procesos productivos. Se puede percibir cómo cada vez surge el interés en la sociedad por entender y apropiarse de este concepto, principalmente a través de un ejercicio de concientización de su significado y relevancia, las personas en sus vivencias diarias, piensan y reflexionan acerca de sus lugares de trabajo, recinto donde permanecen la mayor parte de sus días.

Así también se puede entender con lo expuesto por Prieto y Pieró (1996):

El estudio de la CVL está cobrando cada vez más importancia en nuestra sociedad. Por otra parte, el incremento de formación de los nuevos trabajadores, el cambio de valores y logros sobre condiciones laborales, ha hecho que se tome mayor conciencia de la importancia de la calidad de vida laboral en el trabajo. (p. 162)

La calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo, es comunmente entendida como la satisfacción que percibe o siente una persona en su rol como trabajador de una organización, gracias a una serie de elementos que surgen en el interior de la misma y que al final, la suma o la ausencia de eso, es lo que hace que una persona o un grupo de colaboradores, determinen la forma en como se sienten.

Así también, lo determina Oswaldo y Giuliani (2013):

Entretanto, se vive en una época en la que la búsqueda de la felicidad plena es una aspiración de todos los individuos. En este sentido, hablar sobre la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) es tratar la experiencia emocional que desarrollamos con una actividad productiva, es abordar los efectos de esta realidad sobre nuestro bienestar, al focalizar sus consecuencias en nuestra existencia y en los resultados de las organizaciones. (p. 146)

Calidad de vida laboral es un concepto importante, dado que busca o pretende indicar el bienestar que obtienen las personas gracias a las condiciones y recursos brindados por la empresa, el equipo de directivos y administrativos de la misma, e incluso, los mismos compañeros, donde buscarían todos el desarrollo íntegro de cada colaborador dentro del ámbito laboral, pero que este a su vez, llega a tener un alcance que repercute en la vida personal de los trabajadores e incluso, sus familias.

Conceptualizar o dar un significado unico y/o universal, a la calidad de vida laboral, es una labor que no se ha podido concretar, puesto que este termino tiene definiciones multifaceticas o que está sujeto a diferentes circunstancias y miradas. El termino CVL es por naturaleza multidimensional y multiconceptual, pues es referenciado en muchas circunstancias con diferentes sinonimos como “mejoramiento del trabajo”, “satisfacción laboral”, “humanización del trabajo”, entre otros, que han puesto dificultad para definir el termino. (Sun, 1988, pág. 14)

Como indican Tannenbaum (1968) acerca del interes y el concepto de vida laboral:

Probablemente nunca han sido tan aparentes las estrechas relaciones existentes entre la evolución de las organizaciones y la madurez del hombre, así como de extrema importancia para ambos... cada vez se precisa más inventiva y más colaboración entre individuos y grupos. (p. 22)

### **Antecedentes historicos de la calidad de vida laboral:**

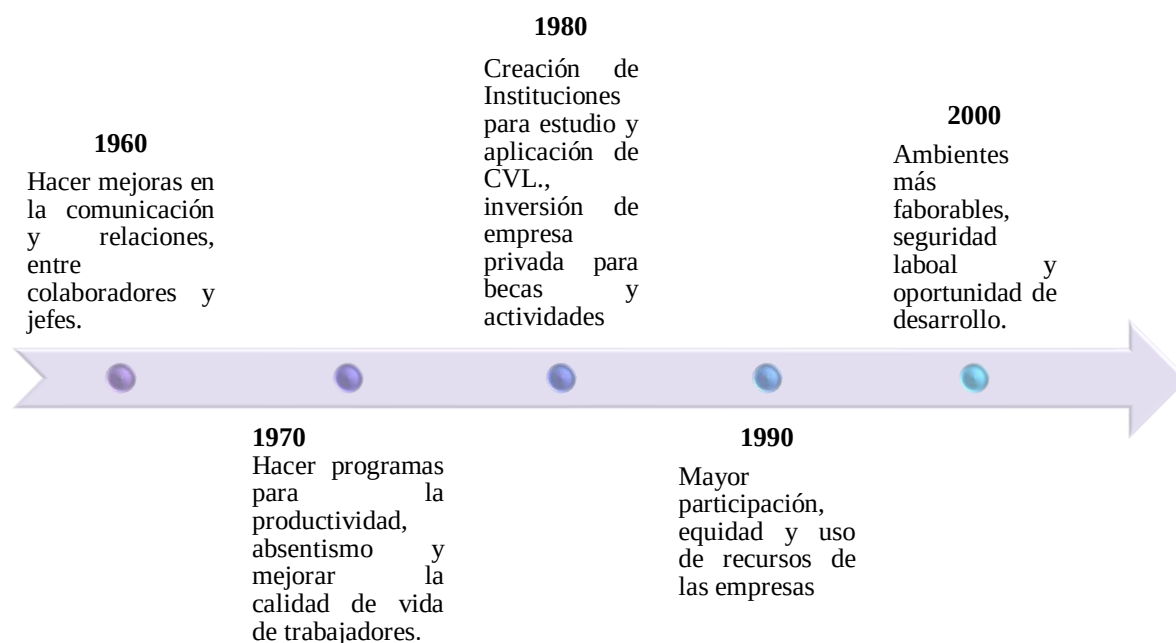
El termino calidad de vida laboral, hace su primera aparición en 1947 en Londres, gracias a las investigaciones del Instituto Tavistock de relaciones humanas. Para ese momento, el enfoque de los investigadores para este tema, era la aplicación de la sociologia y la psicología, para la resolución de problemas. (Prieto, 1996)

Bajo este contexto, el tema de la calidad de vida laboral se comenzó a plantear alrededor de una serie de conversatorios organizados por el Ministerio de Trabajo de ese país, y la Fundación FORD, esto en respuesta a la manifestación de cientos de trabajadores de General Motors en Ohio. Adicionalmente, en la Universidad de Columbia en 1972 se organizaban también Simposios internacionales donde los temas de condiciones y calidad de vida laboral, eran el tema central. Cabe resaltar, que este tema y expresiones alrededor de él, eran puestos en manifestación e interés desde

los años 30, 40, 50 y 60's, donde iban tejiéndose conversaciones y movimientos alrededor de la igualdad de oportunidades, realización de leyes, condiciones laborales para la mujer, entre otros asuntos.

Con lo que, en los años 70 se van direccionando los intereses de las centrales obreras hacía asuntos mayormente relacionados a sus puestos, participación e importancia laboral, seguridad personal, entre otros. Así fue entonces, que, expresando su descontento con las condiciones de trabajo, se empieza a conformar un movimiento por la calidad de vida laboral. Así, se dan los primeros pinitos en la formación de los fundamentos para dar pie a lo que comenzó como un movimiento en pro de la vida de los trabajadores, en búsqueda de la humanización del rol y las tareas propias de la clase trabajadora, y es allí donde nació un trabajo cultural y organizacional, más participativo para las personas.

Figura 1 Evolución del Concepto y Aplicación del CVL



Fuente de Elaboración Propia

## Modelos de Calidad de vida laboral

Desde el surgimiento del termino de calidad de vida laboral, diferentes analisis de autores se han podido conocer, cada uno de ellos ha tenido un concepto propio que le otorga a la CVL, junto a algunos indicadores o aspectos que, se podrían utilizar para llegar por medio de un instrumento a medir los aspectos que conformarían el nivel de calidad de vida laboral percibida por los colaboradores.

Tabla 1 Modelos CVL

|                                     |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Walton Richard (1973)</b>        | Humanizar los lugares de trabajo, reduciendo los efectos de la tecnología y el capitalismo. Enfatizar en lo ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos justos y adecuados</li> <li>• Garantías constitucionales</li> <li>• Seguridad y salud</li> <li>• Trabajo y espacio total de la vida</li> <li>• Uso y desarrollo de capacidades</li> <li>• Vida social en el trabajo</li> <li>• Oportunidad de crecimiento</li> <li>• Integración en la organización</li> </ul>                                                       |
| <b>Herrick &amp; Maccoby (1975)</b> | Humanización del trabajo garantía de condiciones y participación de colaboradores                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Equidad</li> <li>• Individualismo</li> <li>• Democracia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Hackman y Oldham (1976)</b>      | Diseño de puestos y tareas, enriquecimiento de las labores de los empleados, efectos psicológicos y conductuales       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabilidad de habilidades</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Interrelaciones</li> <li>• Retroalimentación extrínseca</li> <li>• Retroalimentación intrínseca</li> <li>• Significado de la tarea</li> <li>• Identidad de la tarea</li> </ul>                                                                                                                                 |
| <b>Nadler y Lawler (1983)</b>       | Valoración de las personas, las tareas o trabajos y la empresa.                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de los colaboradores en las decisiones de la empresa y resolución de problemas.</li> <li>• El efecto de las tareas laborales en las personas y eficiencia de la organización.</li> <li>• Sistema de recompensas.</li> <li>• Mejoramiento de las condiciones físicas y psicológicas dentro del entorno laboral.</li> <li>• Participación y control</li> </ul> |

|                                 |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Armando Lares (1995)</b>     | Abarcando desde la rama de la sociología, psicología, ambiental y económica, propone un concepto más dado a la democracia y una brecha salarial más cerrada.                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidad económica</li> <li>• Medio ambiente</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Identidad y autoestima</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Sirgy (2001)</b>             | Satisfacción del colaborador, a través de actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo (Se basa en el modelo de necesidades de Maslow y el modelo de transferencia) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de necesidades desde el ambiente de trabajo</li> <li>• Satisfacción de necesidades del requerimiento de las tareas</li> <li>• Satisfacción de necesidades desde el comportamiento del supervisor</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Segurado y Agulló (2002)</b> | Humanización del trabajo a través del diseño de puestos, condiciones de trabajo más seguras y sanas, organizaciones eficaces democráticas, oportunidades de desarrollo profesional y personal        | <p>1. Satisfacción laboral 2. Expectativas, motivación 3. Actitudes y valores hacia el trabajo 4. Implicación, compromiso, centralidad del trabajo Indicadores individuales 5. Calidad de vida laboral percibida 6. Condiciones de trabajo 7. Diseño ergonómico 8. Seguridad e higiene 9. Nuevas tecnologías 10. Análisis de puestos Medio ambiente de trabajo 11. Características y contenido del trabajo 12. Organización del trabajo, efectividad y productividad 13. Organigrama, estructura y funcionamiento 14. Cultura y cambio organizacional 15. Participación y toma de decisiones 16. Factores psicosociales Organización 17. Aspectos sociales, comunicación, clima laboral. 18. Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores 19. Condiciones de vida, jubilación, estilo de vida 20. Variables sociodemográficas 21. Factores socioeconómicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral Entorno sociolaboral 22. Prevención de riesgos laborales</p> |
| <b>Duró (2003)</b>              | Su concepto de CVL y modelo está diseñado desde el bienestar psicológico y la salud mental laboral                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones y demanda laboral</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Interpretación de sí mismo sobre su trabajo y roles</li> <li>• Diferencias entre las condiciones deseadas o aspiracionales del colaborados y las condiciones reales.</li> <li>• Evaluación del trabajador de su experiencia en el lugar de trabajo y congruencia de eso con sus acciones.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Fuente de Elaboración Propia

Con la anterior tabla que resume el contenido principal de los diferentes autores y sus modelos para la CVL, se puede identificar algunas similitudes y diferencias entre sus propuestas, como que Walton Richard, Herric y Maccoby, y Segurado y Agulló, tienen un énfasis especial en sus modelos frente al concepto e importancia de la humanización en los procesos y ámbitos laborales, las principales similitudes se dan por la preocupación o marcado interés en factores o categorías relacionadas directamente al bienestar del colaborador (seguridad, salud, calidad de vida).

Por otro lado, autores como Sirgy, Nadler y Lawler, se encaminan más hacia la satisfacción que obtienen las personas por las actividades y tareas que realizan en su trabajo, y la valoración y buen juicio que obtengan a partir de la realización de las mismas, y que dicha valoración provenga de otros, como supervisores o compañeros.

De ese modo, podemos notar cómo se marcan dos líneas diferentes entre varios autores, pues por un lado, se tiene un enfoque más personal o humano para la calificación de calidad de vida laboral, y por otro lado, está un enfoque que apela más al esfuerzo realizado y satisfacción por reconocimiento social en el contexto de trabajo.

### **Antecedentes del Teletrabajo:**

Cuando hablamos de Teletrabajo ponemos en evidencia el desarrollo laboral al igual que otras estrategias de tipo operativo, tecnológica y comercial para beneficio de la sociedad y el incremento económico desde la aplicación de mecanismos análogos de las tecnologías.

El teletrabajo surge en la década en los años 70 en Estados Unidos a causa de la crisis petrolera, obligando a la reducción de costos y personal.

Jack Nilles creador del teletrabajo desarrollo un proyecto donde la presencia física del trabajador en una empresa no fuese obligatoria, posibilitando la atención y ejecución de actividades desde el hogar, sin embargo, a pesar de la implementación del Telecommuting no tuvo el impacto masivo que se esperaba a causa de los recursos tecnológicos de la época, resultandos insuficientes para el desarrollo sistemático de esta forma de empleo.

Esta estrategia con el tiempo se ha convertido en una variable importante para la contratación de trabajadores con discapacidad, demostrando el potencial de esta estrategia económica y comercial como un método para la reducción de costos, sino también una alternativa a una población vulnerada y minoritaria.

### ***Principales Características del Teletrabajo***

El siguiente apartado corresponde al análisis y postulados de Francisco Javier Carbonero en su Texto el Teletrabajo (2010).

- Se define el teletrabajo como una forma de organizar y llevar a cabo el trabajo utilizando las tecnologías de la información dentro del ámbito de una relación laboral. El elemento básico, por consiguiente, es el tecnológico, lo que aparentemente supone que dentro del concepto quedan integrados supuestos diferentes, desde el empleo dependiente normal, prestado en centros de trabajo convencionales, pero que implique el uso de las tecnologías de la comunicación hasta el trabajo a domicilio con el uso de las mismas tecnologías y deben cumplirse los dos requisitos: el tecnológico y la libertad horaria.
- La conversión de trabajadores ordinarios en teletrabajadores no puede ser obligatorio para éstos (ni tampoco para el empleador, sino meramente voluntaria y no implicará otro cambio de condiciones distintas a las que implica estrictamente la conversión pactada. Los representantes legales de los trabajadores deben ser informados y consultados por la empresa acerca de la introducción del teletrabajo en la organización empresarial.
- Los teletrabajadores con contrato de duración superior a cuatro semanas deben recibir información escrita de su empleador sobre sus condiciones de trabajo, al igual que cualquier otro trabajador en virtud de la Directiva 91/533/CEE, pero además dicha información debe contener algunas precisiones adicionales: departamento de la empresa al cual el trabajador está adscrito e identificación de sus superiores inmediatos o personas de contacto con la empresa.

- Existe un principio de igualdad de derecho y condiciones laborales de los teletrabajadores con relación a los trabajadores ordinarios, con la excepción de aquellos derechos y condiciones inherentes a la condición del teletrabajador. En el momento de la contratación debe especificarse el centro de trabajo al cual se considera adscrito el teletrabajador a estos efectos.
- El empleador debe establecer las restricciones que entienda aplicables en relación con el uso de los equipos informáticos y el software proporcionado, incluso en relación con el acceso a internet y debe informar al teletrabajador sobre tales restricciones y las consecuencias de su incumplimiento.
- El empleador debe respetar la intimidad del trabajador. Cualquier sistema de control de su actividad laboral a través de monitorización del uso de los equipos informáticos debe ser proporcional a la finalidad buscada.
- Debe pactarse con claridad y antes del inicio del contrato las condiciones relativas a la propiedad y puesta a disposición de hardware y software. En principio es responsabilidad de la empresa poner a disposición del trabajador todo el material necesario para el cumplimiento del contrato, a menos que el trabajador acepte usar su propio equipo. El trabajador debe cuidar diligentemente el equipo que le es puesto a disposición.
- El empleador es responsable de las condiciones de seguridad y salud del trabajador en los mismos términos que respecto a los trabajadores ordinarios. Debe informar al teletrabajador de las prescripciones que debe cumplir en esta materia y vigilar su cumplimiento mediante visitas al puesto de trabajo.
- El empleador debe permitir que el teletrabajador se reúna habitualmente con los restantes trabajadores de la empresa, teletrabajadores o no, con objeto de evitar su aislamiento. Igualmente debe permitir su contacto normal con sus representantes sindicales.
- Los teletrabajadores deben recibir una formación suficiente a cargo de la empresa sobre los aspectos inherentes a su trabajo y peculiaridades, incluidos los aspectos de naturaleza tecnológica.” (Carbonero, 2010, pág. 25)

### **Teletrabajo en Colombia (Libro Blanco del Teletrabajo)**

En el capítulo primero del libro blanco del ABC del Teletrabajo se relacionan conceptos claves; nos 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

soportes las TIC, para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).

A medida que las tecnologías de la información y comunicación TIC, van evolucionando permite la ejecución de actividades derivadas del contrato laboral sin que se requiera la presencia física del trabajador.

Es por eso que el Libro Blanco el ABC del Teletrabajo en Colombia se asemeja a nuestra inquietud ya que este tipo de mecanismo, es totalmente conveniente porque beneficia y optimiza recursos, infraestructura y costos a las empresa pero se requiere de un adecuado manejo de la forma en que se presta el servicio, con el fin de evitar riesgos laborales derivados de accidentes no relacionados con la función, además contamos con unas ventajas que en el teletrabajador tiene a su favor en tres modalidades como lo expone Heidy Balanta (2012) que “corresponden a los espacios de ejecución del trabajador que es el TELETRABAJO AUTONOMO, que son los trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas ejecutadas desde cualquier lugar que elija, También el TELETRABAJO AUTONOMO, que es para el trabajador con contrato laboral de cual alterna sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento, lo realizan dos días a la semana y por otro lado TELETRABAJO MOVIL”. (Balanta, 2012, págs. 14,23)

Es por ello favorable para el empleado cumplir con cualquiera de estas tres modalidades que se adecuen a su espacio sus horarios, lo que le permite manejar simultáneamente el trabajo con la vida familiar y de lo cual ser un trabajador con los mismos beneficios de un trabajador común con derecho afiliación salud, pensión y riesgos profesionales que le va garantizar el empresario, también le darán capacitación para realizar bien su función lo cual tendrá que desplazarse a la

empresa para decir y tener en cuenta los días que va teletrabajar cómo va manejar el tiempo si es suplementario o de tiempo completo o puede que cada 15 días se van a ver dentro de la organización. es importante que avise a esos lugares de trabajo que se va establecer como tal, en los efectos contractuales que el empresario tenga en cuenta una constante relación con la aseguradora de riesgos profesionales.

Heydi Balanta (2012) demuestra que “el teletrabajador lo rige a un principio de igualdad en qué consiste que se le debe de dar mismo trato a un trabajador que se encuentra en las instalaciones del trabajador en iguales condiciones”, el hecho que el empleador se encuentre fuera de la organización quiere decir que no pueda contar con los mismos derechos y garantías tema de capacitación formación que cuenta uno que se encuentre en las instalaciones del empleado, por ello es importante finalizar diciendo que hay dos principios fundamentales importante del teletrabajo es voluntario y es reversible. (Balanta, 2012, pág. 22)

El decreto 884 del 2012 establece que los teletrabajadores, tienen derecho al sistema de seguridad social en ese sentido a pensión salud a riesgos profesionales, tienen que hacer la vinculación como cualquier otro trabajador sin embargo hay que aclarar que este decreto reglamentario de la Ley 1221 regula solo los teletrabajadores en relación a dependencia, porque la Ley También cuenta con dos mínimas desventajas de la cuales el empleado se sienta aislado ya que realiza las funciones desde su casa y puede reducir su círculo social y por otro lado es evitar caer en el sedentarismos ya que va inferir en su trabajo y no va a poder ser productivo en su labor o función por realizar.

### ***Ventajas y beneficios del teletrabajo***

Con el teletrabajo se crea una relación positiva entre empleados y trabajadores, trayendo beneficios como: nuevas ofertas de trabajo, el incremento la formalización laboral en el país, producto de la vinculación directa que asume la empresa al contratar al sujeto por medio de un contrato a término indefinido o fijo.

Entre las nociones resalta la reducción de costos operativos y de consumo por parte del trabajador y la empresa para el desempeño de sus actividades. “El tiempo es el recurso con mayor impacto positivo, al contar con la disponibilidad del operario para el desarrollo de las actividades laborales y personales. Por último aunque ideológico, la mejora de la calidad de vida de la clase trabajadores es notable, al reducirse los riesgos a la salud y el beneficio del trabajo para el sustento del núcleo familiar”. (Pérez, 2014, pág. 11)

El Teletrabajo tiene como principal objetivo incentivar y crear estrategias operativas para los trabajadores, dinamizando las actividades que ejecutan dentro de la empresa, reduciendo costos fijos y variables, a su vez dota a las empresas con un personal capacitado, donde, su residencia no representa una dificultad para las actividades designadas en la empresa.

La aplicación de este método tiene un impacto significativo en el medio ambiente, significando una posibilidad para el desarrollo laboral y la integralidad de la empresa, capaz de adoptar mecanismos tecnológicos, demostrando la adaptabilidad del campo laboral a los cambios sociales, determinados por las nuevas tecnologías. Al reducir su impacto ambiental permite aprovechar de conformidad los beneficios de las TIC.

En consecuencia, la ciudad de Bogotá a través de la Alta consejería Distrital de TIC ha desarrollado una investigación donde se exponen los beneficios del Teletrabajo y su influencia en

el país, develando el potencial del teletrabajo como instrumento comercial de crecimiento económico. Por ello, hace un recuento histórico en donde se expone el teletrabajo desde su concepción y su funcionalidad, añadiendo recomendaciones y estrategias para la implementación de esta modalidad laboral en las distintas instituciones del país, públicas o privadas en la ciudad de Bogotá.

Existen dos definiciones sobre el Teletrabajo, la primera diseñada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “El trabajo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”. (TIC, 2017, pág. 3)

La definición propuesta por el artículo 2 de la ley 1221 de 2008, define al teletrabajo como: un tipo de organización laboral, donde las actividades desempeñados remunerada o en servicio a terceros, es ejecutado a partir del uso de tecnologías informáticas y comunicativas TIC para el contacto entre la empresa y el empleado, donde, la presencia física no es necesaria.

De acuerdo a las anteriores definiciones, se reconoce a las TIC como el medio facilitador de la relación entre el empleado y empleador, y gracias a sus beneficios, la ausencia del trabajador en el lugar donde normalmente se desarrollan las actividades de la empresa, se convierten en elementos comunes. Alta Consejería (2017): “De esta forma se reconoce al Teletrabajo como una nueva forma organizacional en la que se requieren nuevos mecanismos de control y seguimiento de tareas”. (TIC, 2017, pág. 4)

## **Metodología**

### **Tipo de Investigación:**

El siguiente aparte comprende los aspectos metodológicos trazados dentro de la investigación para la construcción de un plan de acción y la medición de la calidad de vida laboral en los empleados del Banco de Occidente-Cali bajo la modalidad de teletrabajo, en perspectiva de una propuesta que sirva como base de trabajo para la organización u otras entidades del sector financiero que compartan la modalidad de trabajo de teletrabajo.

Con lo anterior, la investigación se centra en un modelo de estudio Cualitativo con componentes Cuantitativos de las variables de estudio, donde, el CVL es confrontado desde el contexto e implemento del teletrabajo, considerando el teletrabajo una modalidad que atañe un espacio exterior al laboral regular, con lo que, la definición de límites o percepción del colaborador frente al CVL. De este modo, el proyecto parte de la aplicación de un cuestionario de valoración de calidad de vida laboral como elemento diagnóstico que permita la definición real del concepto dentro de los colaboradores y así generar una ruta de trabajo mediante un plan de acción que satisfaga los valores negativos relacionados dentro del cuestionario, destacando los aspectos positivos permitidos desde el teletrabajo.

Adicionalmente, el método Exploratorio-Descriptivo se encuentra aplicado mediante los frentes de estudio de búsqueda de información, análisis de resultados y codificación de datos para la construcción de estrategias para la mejora de la calidad de vida laboral.

### **Método de Investigación:**

En correspondencia a los objetivos propuestos y el corte de investigación cuantitativo el método deductivo aplicado permite desde la figura lógica de estudio formular preguntas, hipótesis

que potencian la investigación desde un contexto interpretativo, contextual y etnografico de carácter deductivo. (Sampieri, 2012, pág. 62)

la investigación cuenta con un método deductivo que hace referencia

**Investigación Documental:** Mediante la lectura y estudio de textos científicos e investigativos se obtiene material concerniente al concepto de CVL, teletrabajo y calidad productiva, siendo estos factores determinantes en el crecimiento de una organización, sobre todo en un proceso de valoración interna de un modelo alternativo como lo es el teletrabajo. Con ello, se clasifica y organiza la información recolectada para su suministro a lo largo del documento desde la etapa de diagnostico y creación de estrategias.

### **Fuentes de Información:**

#### ***Fuentes Primarias:***

Toda información recopilada desde la empresa mediante el cuestionario de evaluación de CVL.

#### ***Fuentes Secundarias:***

Referentes teóricos que ahonden en el concepto de teletrabajo su aplicabilidad, ventajas y perspectivas que sirva como base de contraste con el concepto de CVL en un entorno de trabajo por fuera del trabajo.

### **Instrumentos de Recolección de Información**

Cuestionario: El cuestionario es una herramienta que mediante preguntas cerradas permite evaluar aspectos distintivos de la investigación a partir de una escala de 1 a 5, donde, 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la más alta; a continuación se presenta el ejemplo del cuestionario aplicado a los funcionarios del Banco de Occidente-Cali.

### **Elección y construcción del instrumento para modelo CVL**

Después de las aproximaciones al concepto de calidad de vida laboral y las teorías que surgieron como propuestas de diferentes autores, se llega a la decisión de elegir el modelo de los autores Segurado y Agulló (2002), como guía para la realización del instrumento de medición de calidad de vida laboral, en el área de Recursos Administrativos del Banco de Occidente. (Agulló, 2002, pág. 822)

La elección se hace bajo la consideración que lo propuesto por los investigadores, está hecho con una mirada y posición moderna, acorde, que abarca y se alinea de forma cercana, con lo propuesto en la realización de este proyecto.

Los indicadores propuestos por Segurado y Agulló son lo suficientemente específicos, amplios y con la particularidad de ser subjetivos y objetivos, lo que lo hace un modelo adecuado para que sea desarrollado un instrumento de medición para la CVL en la división de recursos administrativos fijos en el Banco de Occidente. (Agulló, 2002, pág. 823)

El trabajo de Segurado y Agulló, consiste en un profundo estudio de los modelos de calidad de vida laboral elaborados por diferentes autores y/o teóricos, reuniendo las principales dimensiones de cada una, pero añadiendo otras que consideran son necesarias y se ajustan de forma pertinente a nuestros días y necesidades actuales en el área laboral.

Se plantean involucrar aspectos en relación con seguridad y prevención laboral, estabilidad de empleo, reconocimiento, comunicación horizontal, beneficios para colaboradores, el trabajo en equipo, cultura organizacional y humanización del trabajo, a través de áreas laborales más cómodas, seguras y dinámicas.

### Cuestionario de valoración de calidad de vida laboral

**EDAD:** \_\_\_\_\_  
**GENERO:** \_\_\_\_\_

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con su opinión:

- 1.Totalmente en desacuerdo
- 2.En desacuerdo
- 3.Indiferente
- 4.De acuerdo
- 5.Totalmente de acuerdo.

#### SATISFACCIÓN LABORAL

|                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Prefiero trabajar en la presencialidad de la oficina?            |   |   |   |   |   |
| ¿Me agrada la nueva forma en que estoy trabajando? (Home Office?) |   |   |   |   |   |

Comentarios

#### EXPECTATIVAS-MOTIVACIÓN

|                                                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Tengo metas que me motiven en mi trabajo?                                                    |   |   |   |   |   |
| ¿He recibido en las últimas semanas, un tipo de reconocimiento o comentario por mi desempeño? |   |   |   |   |   |

Comentarios

#### ACTITUDES Y VALORES HACIA EL TRABAJO

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
|--|---|---|---|---|---|

---

¿Tengo disposición para brindar más de mi tiempo para finalizar mis tareas o ayudar a mi equipo?

---

¿Pongo mi mejor actitud en la realización de mis labores y el ambiente de mi entorno?

---

Comentarios

---



---



---



---

### IMPLICACIÓN Y COMPROMISO

---

|                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Me interesa participar en actividades que van más allá de mis funciones? |   |   |   |   |   |

---

En esta nueva modalidad de trabajo, ¿me siento igual de comprometido con mis actividades que antes?

---

¿Estoy satisfecho con el compromiso de parte de mis jefes y compañeros en el trabajo de equipo?

---

Comentarios

---



---



---



---

### PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

---

|                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Mi vida laboral me permite cumplir con mis necesidades y deseos como persona? |   |   |   |   |   |

---

¿Mi entorno laboral me permite desenvolver mi personalidad libremente?

---

Comentarios

---



---



---

---

**ANALISIS DE PUESTO**

|                                                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿En mi trabajo existen oportunidades de crecer y avanzar laboralmente?                                   |   |   |   |   |   |
| ¿Han sido siempre claros conmigo sobre los deberes y responsabilidades que tengo en mi lugar de trabajo? |   |   |   |   |   |
| ¿Siento que con mis funciones apporto de forma relevante al cumplimiento de metas en mi área?            |   |   |   |   |   |
| Comentarios                                                                                              |   |   |   |   |   |

---

---

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**

|                                                                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Tengo la oportunidad de manejar todas las herramientas tecnológicas y necesarias para cumplir mis tareas en la nueva modalidad? |   |   |   |   |   |
| ¿He tenido dificultades para obtener soporte con las herramientas tecnológicas de mi trabajo?                                    |   |   |   |   |   |
| ¿Se interesan en mi trabajo por buscar alternativas para la actualización de herramientas?                                       |   |   |   |   |   |
| Comentarios                                                                                                                      |   |   |   |   |   |

---

---

**SEGURIDAD E HIGIENE**

|                                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Mis espacios de trabajo son dotados oportunamente para mantener hábitos de limpieza? |   |   |   |   |   |
| ¿He tenido algún incidente laboral?                                                   |   |   |   |   |   |
| ¿Hay espacios dentro de las horas laborales, para realizar pausas activas?            |   |   |   |   |   |

---

---

**Comentarios**


---



---

**DISEÑO ERGONOMICO DEL PUESTO**


---

|                                                                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Ha sido oportuna la respuesta del banco, al momento de solicitar elementos para el diseño de mi puesto de trabajo en casa? |   |   |   |   |   |
| ¿Me siento satisfecho con los cambios y acomodaciones que debí hacer para trabajar desde casa?                              |   |   |   |   |   |
| ¿El banco se ha interesado en brindarme elementos necesarios y en estado óptimo para el desarrollo de mi trabajo?           |   |   |   |   |   |

---

**Comentarios**


---



---

**CONDICIONES DE TRABAJO**


---

|                                                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Me siento seguro en los espacios físicos actuales en mi trabajo?                                   |   |   |   |   |   |
| Pese a no ser el mismo espacio (oficina-casa) ¿me siento satisfecho con las condiciones de trabajo? |   |   |   |   |   |
| ¿He tenido algún tipo de dificultad y/ o distracciones grandes para hacer mi trabajo desde casa?    |   |   |   |   |   |

---

**Comentarios**


---



---

**ORDEN, EFECTIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD**


---

|                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Cuento con un plan de trabajo dirigido por mis jefes y/o supervisores? |   |   |   |   |   |
| ¿Me permiten tener autonomía sobre mi forma y tiempos de trabajo?       |   |   |   |   |   |

---

¿Me brindan retroalimentación para conocer mis niveles de productividad y oportunidad de mejorarlos?

Comentarios

## ORGANIGRAMA, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

1 2 3 4 5

¿Conozco el organigrama de mi área?

¿Considero que la estructura del área me permite relacionarme con facilidad con las personas que la conforman?

¿Considero que hay fallas importantes dentro del funcionamiento- organización de los puestos del área?

Comentarios

## CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

1 2 3 4 5

¿Reconozco con facilidad la cultura organizacional en el banco y mi área?

¿Durante el tiempo en home office, puedo percibir los cambios y seguir percibiendo la cultura del banco?

¿Me siento identificado con los valores y compromisos que identifican al banco?

Comentarios

## PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

1 2 3 4 5

¿Soy tenido en cuenta o llamado para participar en eventos sociales? Celebraciones, reuniones, etc.

¿He sido convocado y escuchado por mis jefes y compañeros de trabajo?

---

**¿Soy tenido en cuenta para la resolución de problemas en mi área?**

---

**Comentarios**

---



---



---

**FACTORES PSICOSOCIALES**

---

|                                                                                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>¿Mi trabajo es generador de altos niveles de carga laboral y estrés?</b>                                                                    |   |   |   |   |   |
| <b>¿Mis horarios de trabajo y descanso son respetados?</b>                                                                                     |   |   |   |   |   |
| <b>¿Durante esta nueva modalidad de trabajo, el banco se preocupa por disponer ayudas para mi bienestar emocional en caso que lo necesite?</b> |   |   |   |   |   |

**Comentarios**

---



---



---

**ASPECTOS SOCIALES, COMUNICACIÓN Y CLIMA**

---

|                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>¿Considero que el clima laboral en el área es adecuado para el desarrollo de mi trabajo?</b> |   |   |   |   |   |
| <b>¿Existe buena comunicación con mis jefes y compañeros?</b>                                   |   |   |   |   |   |
| <b>¿Son efectivos los canales de comunicación disponibles en teletrabajo?</b>                   |   |   |   |   |   |

**Comentarios**

---



---



---

**CALIDAD, BIENESTAR Y SALUD EN LOS COLABORADORES**

---

|                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>¿Mi trabajo me permite tener espacios para cuidar de mi bienestar y el de mi familia?</b> |   |   |   |   |   |
| <b>¿Siento que trabajar desde casa ha mejorado mi calidad de vida?</b>                       |   |   |   |   |   |
| <b>¿Se ha visto mi salud afectada por algún motivo laboral?</b>                              |   |   |   |   |   |

---

---

**Comentarios**

---



---

**CONDICIONES DE VIDA, PREJUBILACIÓN, ESTILO DE VIDA**

---

|                                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿ Considero que al laborar en el banco, mis condiciones de vida han mejorado o me llevan hacia una mejoría esperada? |   |   |   |   |   |
| ¿Mi estilo de vida se ha visto negativamente afectado por la nueva modalidad de trabajo?                             |   |   |   |   |   |

---

**Comentarios**

---



---

**PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

---

|                                                                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Al cambiar la modalidad de trabajo, ¿considero que los riesgos laborales disminuyeron?                                |   |   |   |   |   |
| ¿Trabajando en Home Office, desde el banco me han brindado acompañamiento para recordarme formas de prevenir riesgos? |   |   |   |   |   |

---

**Comentarios**

---



---

**POLÍTICA DE EMPLEO, SEGURIDAD, ESTABILIDAD LABORAL Y ENTORNO SOCIOLABORAL**

---

|                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ¿Mi puesto de trabajo me brinda estabilidad?                           |   |   |   |   |   |
| ¿Es sencillo construir relaciones laborales y amistosas en mi entorno? |   |   |   |   |   |

---

**Comentarios**

---

## Resultados, Analisis de Información y Diagnostico

En desarrollo de los componentes de investigación, el proyecto parte de un estudio cuantitativo, por lo cual, se realizó de forma empírica el diseño de un cuestionario de evaluación de calidad de vida laboral, que consta de 55 preguntas o interrogantes, enfocadas en los 22 componentes del modelo de calida de vida laboral, propuesto por los autores Segurado y Agulló (2002).

Como anteriormente se explicó, es un modelo que se consideró muy adaptable a la actualidad laboral que se vive hoy, abarcando de forma completa los diferentes aspectos a evaluación de los colaboradores y su vida laboral

Tabla 2 Perfil básico de poblacion encuestada

| Rango<br>años             | Genero     |               | Total,<br>general |
|---------------------------|------------|---------------|-------------------|
|                           | Femenino   | Masculino     |                   |
| 21-26                     | 22%        | 8%            | 30%               |
| 27-32                     | 14%        | 8%            | 22%               |
| 33-37                     | 6%         | 14%           | 20%               |
| 38-43                     | 2%         | 0%            | 2%                |
| 44-49                     | 4%         | 2%            | 6%                |
| 50-55                     | 6%         | 4%            | 10%               |
| 56-61                     | 0%         | 8%            | 8%                |
| 62-65                     | 0%         | 2%            | 2%                |
| <b>Total,<br/>general</b> | <b>54%</b> | <b>46,00%</b> | <b>100,00%</b>    |

Fuente de Elaboración Propia

Las preguntas del cuestionario, pretenden llevar a una indagación de la vida laboral, de los colaboradores de la División de Recursos Administrativos, de la oficina del Banco de Occidente-Cali. La evaluación, fue aplicada a 50 personas del área, en un tiempo o plazo de una semana. El

cuestionario, consta de cuatro principales aspectos: evaluación de indicadores individuales, entorno sociolaboral, organización, y ambiente laboral.

### **Objetivo 1. Percepción y Diagnóstico de las Dimensiones de CVL:**

En este objetivo se podrá conocer la mirada u opinión de los colaboradores del banco, respecto al amplio tema de condiciones laborales, permitiendo una evaluación completa en aspectos que van desde su lugar de trabajo, hasta las relaciones sociales y familiares. De esta forma, se pretende extraer la mayor cantidad de información posible, contando con la sinceridad de los colaboradores, se podrá entender mayormente cuáles son las condiciones y valoraciones de su calidad de vida.

### **Diagnostico General**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación cuantitativa, la herramienta utilizada para la realización del diagnostico es el metodo DOFA, ya que se consideró que este metodo, permitirá hacer un analisis de las respuestas más preciso, organizado y estrategico, al momento de desarrollar el plan de intervención o de mejora.

Para el analisis y diagnostico general, se define un rango para clasificar las respuestas así:

- **90% - 100%: FORTALEZA**
- **80% - 90%: OPORTUNIDAD**
- **70% - 80%: DEBILIDAD**
- **60% - 70%: AMENAZA.**

| <b>Preguntas</b>                                                      | <b>En<br/>desacuerdo</b> | <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | <b>Indiferente</b> | <b>De<br/>acuerdo</b> | <b>Totalmente<br/>de acuerdo</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------|
| <b>Prefiero trabajar en la presencialidad de la oficina</b>           | 64%                      | 16%                                     | 10%                | 8%                    | 2%                               | 100%         |
| <b>Me agrada la nueva forma en que estoy trabajando (Home Office)</b> | 2%                       | 0%                                      | 2%                 | 42%                   | 54%                              | 100%         |

|                                                                                                                                       |                      |                                 |                    |                   |                              |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------|------------------------------|--------------|
| <b>Tengo metas que me motiven en mi trabajo</b>                                                                                       | 4%                   | 2%                              | 8%                 | 28%               | 58%                          | 100%         |
| <b>He recibido en las últimas semanas, un tipo de reconocimiento o comentario por mi desempeño</b>                                    | 6%                   | 14%                             | 2%                 | 52%               | 26%                          | 100%         |
| <b>Tengo disposición para brindar más de mi tiempo para finalizar mis tareas o ayudar a mi equipo</b>                                 | 0%                   | 0%                              | 6%                 | 36%               | 58%                          | 100%         |
| <b>Pongo mi mejor actitud en la realización de mis labores y el ambiente de mi entorno.</b>                                           | 0%                   | 0%                              | 0%                 | 26%               | 74%                          | 100%         |
| <b>En esta nueva modalidad de trabajo, me siento igual de comprometido con mis actividades que antes</b>                              | 2%                   | 0%                              | 6%                 | 26%               | 66%                          | 100%         |
| <b>Estoy satisfecho con el compromiso de parte de mis jefes y compañeros en el trabajo de equipo</b>                                  | 2%                   | 0%                              | 16%                | 44%               | 38%                          | 100%         |
| <b>Mis funciones y mi cargo van en concordancia en mis necesidades y deseos como persona</b>                                          | 6%                   | 0%                              | 10%                | 50%               | 34%                          | 100%         |
| <b>Mi entorno laboral me permite expresar mi personalidad libremente</b>                                                              | 2%                   | 0%                              | 12%                | 46%               | 40%                          | 100%         |
| <b>En mi trabajo existen oportunidades de crecer y avanzar laboralmente</b>                                                           | 12%                  | 4%                              | 12%                | 50%               | 22%                          | 100%         |
| <b>Han sido siempre claros conmigo sobre los deberes y responsabilidades que tengo en mi lugar de trabajo</b>                         | 2%                   | 0%                              | 4%                 | 58%               | 36%                          | 100%         |
| <b>Preguntas</b>                                                                                                                      | <b>En desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>Indiferente</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>Total</b> |
| <b>Siento que con mis funciones aporte de forma relevante al cumplimiento de metas en mi área</b>                                     | 0%                   | 0%                              | 2%                 | 34%               | 64%                          | 100%         |
| <b>Tengo la oportunidad de manejar todas las herramientas tecnológicas y necesarias para cumplir mis tareas en la nueva modalidad</b> | 2%                   | 0%                              | 2%                 | 34%               | 62%                          | 100%         |
| <b>He tenido dificultades para obtener soporte con las herramientas tecnológicas de mi trabajo</b>                                    | 48%                  | 26%                             | 0%                 | 24%               | 2%                           | 100%         |

|                                                                                                                 |                      |                                 |                    |                   |                              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------|------------------------------|--------------|
| Se interesan en mi trabajo por buscar alternativas para la actualización de herramientas                        | 12%                  | 0%                              | 14%                | 46%               | 28%                          | 100%         |
| Mis espacios de trabajo son dotados oportunamente para mantener hábitos de limpieza                             | 12%                  | 0%                              | 4%                 | 42%               | 42%                          | 100%         |
| He tenido algún incidente o accidente laboral                                                                   | 14%                  | 82%                             | 0%                 | 2%                | 2%                           | 100%         |
| Hay espacios dentro de las horas laborales, para realizar pausas activas                                        | 10%                  | 2%                              | 6%                 | 48%               | 34%                          | 100%         |
| Me siento satisfecho con los cambios y acomodaciones que debí hacer para trabajar desde casa                    | 0%                   | 2%                              | 2%                 | 36%               | 60%                          | 100%         |
| El banco se ha interesado en brindarme elementos necesarios y en estado óptimo para el desarrollo de mi trabajo | 4%                   | 0%                              | 2%                 | 50%               | 44%                          | 100%         |
| Me siento seguro en los espacios físicos actuales en mi trabajo                                                 | 0%                   | 0%                              | 0%                 | 36%               | 64%                          | 100%         |
| Pese a no ser el mismo espacio (oficina-casa) me siento satisfecho con las condiciones de trabajo               | 0%                   | 0%                              | 0%                 | 36%               | 64%                          | 100%         |
| He tenido algún tipo de dificultad y/ o distracciones grandes para hacer mi trabajo desde casa                  | 28%                  | 48%                             | 8%                 | 12%               | 4%                           | 100%         |
| Me siento a gusto con el tipo de trabajo que realizo                                                            | 0%                   | 0%                              | 2%                 | 40%               | 58%                          | 100%         |
| Puedo hacer uso pleno de mis habilidades profesionales en mi lugar de trabajo                                   | 0%                   | 0%                              | 10%                | 40%               | 50%                          | 100%         |
| Cuento con un plan de trabajo dirigido por mis jefes y/o supervisores                                           | 2%                   | 0%                              | 12%                | 52%               | 34%                          | 100%         |
| Me permiten tener autonomía sobre mi forma y tiempos de trabajo                                                 | 2%                   | 0%                              | 4%                 | 44%               | 50%                          | 100%         |
| <b>Preguntas</b>                                                                                                | <b>En desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>Indiferente</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>Total</b> |
| Conozco el organigrama de mi área                                                                               | 2%                   | 0%                              | 4%                 | 36%               | 58%                          | 100%         |
| Considero que la estructura del área, me permite relacionarme con facilidad con las personas que la conforman   | 2%                   | 0%                              | 8%                 | 40%               | 50%                          | 100%         |
| Considero que hay fallas importantes dentro del funcionamiento- organización de los puestos del área            | 44%                  | 20%                             | 12%                | 22%               | 2%                           | 100%         |

|                                                                                                                                       |                      |                                 |                    |                   |                              |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------|------------------------------|--------------|
| Reconozco con facilidad la cultura organizacional en el banco y mi área                                                               | 0%                   | 0%                              | 4%                 | 48%               | 48%                          | 100%         |
| Durante el tiempo en home office, puedo percibir los cambios y seguir percibiendo la cultura del banco                                | 8%                   | 0%                              | 10%                | 46%               | 36%                          | 100%         |
| Me siento identificado con los valores y compromisos que identifican al banco                                                         | 0%                   | 0%                              | 6%                 | 40%               | 54%                          | 100%         |
| Soy tenido en cuenta o llamado para participar en eventos sociales Celebraciones, reuniones, etc.                                     | 4%                   | 0%                              | 26%                | 40%               | 30%                          | 100%         |
| He sido convocado y escuchado por mis jefes y compañeros de trabajo                                                                   | 2%                   | 0%                              | 8%                 | 60%               | 30%                          | 100%         |
| Soy tenido en cuenta para la resolución de problemas en mi área                                                                       | 4%                   | 2%                              | 14%                | 48%               | 32%                          | 100%         |
| Mi trabajo es generador de altos niveles de carga laboral y estrés                                                                    | 24%                  | 2%                              | 6%                 | 40%               | 28%                          | 100%         |
| Mis horarios de trabajo y descanso son respetados                                                                                     | 12%                  | 2%                              | 8%                 | 52%               | 26%                          | 100%         |
| Durante esta nueva modalidad de trabajo, el banco se preocupa por disponer ayudas para mi bienestar emocional en caso que lo necesite | 0%                   | 2%                              | 16%                | 50%               | 32%                          | 100%         |
| Considero que el clima laboral en el área es adecuado para el desarrollo de mi trabajo                                                | 0%                   | 0%                              | 8%                 | 58%               | 34%                          | 100%         |
| Existe buena comunicación con mis jefes y compañeros                                                                                  | 0%                   | 0%                              | 6%                 | 52%               | 42%                          | 100%         |
| Son efectivos los canales de comunicación disponibles en teletrabajo                                                                  | 0%                   | 0%                              | 4%                 | 52%               | 44%                          | 100%         |
| Mi trabajo me permite tener espacios para cuidar de mi bienestar y el de mi familia                                                   | 0%                   | 0%                              | 6%                 | 50%               | 44%                          | 100%         |
| <b>Preguntas</b>                                                                                                                      | <b>En desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>Indiferente</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>Total</b> |
| Mi salud se ha visto afectada por algún motivo laboral                                                                                | 54%                  | 32%                             | 2%                 | 12%               | 0%                           | 100%         |
| Considero que al laborar en el banco, mis condiciones de vida han mejorado o me llevan hacia una mejoría esperada                     | 0%                   | 0%                              | 4%                 | 42%               | 54%                          | 100%         |
| Mi estilo de vida se ha visto negativamente afectado por la nueva modalidad de trabajo                                                | 32%                  | 64%                             | 2%                 | 2%                | 0%                           | 100%         |

|                                                                                                                                                                               |     |     |     |     |     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| <b>Siento que en mi trabajo existe la igualdad entre hombres y mujeres</b>                                                                                                    | 0%  | 0%  | 8%  | 48% | 44% | 100% |
| <b>Alguna vez me he sentido vulnerado en mi trabajo a causa de un variable personal y/o social (genero, estrato social, preferencia sexual, raza, condición física, etc.)</b> | 28% | 60% | 0%  | 10% | 2%  | 100% |
| <b>Mi cargo me brinda estabilidad</b>                                                                                                                                         | 2%  | 0%  | 12% | 38% | 48% | 100% |
| <b>Es sencillo construir relaciones laborales y amistosas en mi entorno</b>                                                                                                   | 2%  | 2%  | 4%  | 52% | 40% | 100% |
| <b>Al cambiar la modalidad de trabajo, considero que los riesgos laborales disminuyeron</b>                                                                                   | 10% | 0%  | 22% | 42% | 26% | 100% |
| <b>Trabajando en Home Office, desde el banco me han brindado acompañamiento para recordarme formas de prevenir riesgos</b>                                                    | 6%  | 0%  | 8%  | 54% | 32% | 100% |

Vemos entonces en la anterior figura, los resultados del instrumento aplicado a la población encuestada y cómo se determina para cada una de las preguntas y sus respectivas respuestas, una categoría del DOFA, logrando analizarse lo siguiente:

- **N.º de Fortalezas encontradas:** 29
- **Análisis y/o diagnóstico:** Entre las fortalezas encontradas, se encuentran aspectos importantes como la aprobación de la nueva modalidad de trabajo Home Office, rasgos fuertes como el compañerismo y el sentido de ayudar a los demás, sobre todo cuando se trabaja por metas u objetivos en común, se mantienen las buenas actitudes y el compromiso con las tareas. Esto nos indica, que pese al gran cambio de forma de trabajo que se vivió, las personas del área siguen trabajando muy bien y con gran respuesta de cambio y adaptabilidad, factores como la distancia, no ha sido un impedimento para que las personas continúen manteniendo e inclusive,

fortaleciendo, las relaciones con los compañeros de trabajo, se resalta especialmente la buena disposición, en especial cuando implica mantener o cuidar, el compromiso de la división.

➤ **N.º de Oportunidades encontradas: 14**

➤ **Análisis y/o diagnóstico:** En las oportunidades, encontramos aquellas situaciones donde existe un porcentaje importante de personas con respuestas, que plantean una pauta que se puede estudiar o analizar, para que estos resultados mejoren en un futuro a corto, mediano o largo plazo, y puedan llegar al punto de entrar a representar o definirse como una fortaleza. En las oportunidades que más resaltan, es la oportunidad de tener más pausas activas, así mismo, recordar la importancia de hacerlas, reforzar la cultura corporativa, así como mejorar la atención o ayudas para el bienestar emocional, y mejoramiento y prevención en temas de salud.

➤ **N.º de Debilidades encontradas: 7**

➤ **Análisis y/o diagnóstico:** Al ser una modalidad de trabajo que requiere constante tecnología, se debe prestar más soporte para mantener al día con las herramientas de trabajo y hacer mayor reconocimiento a la labor de los colaboradores por su dedicación y logros. También se encontró que debe haber mayor respeto por los espacios de descanso y fomentar mayor interés y participación para los colaboradores en las diferentes actividades sociales. Mejorar las condiciones o vías, que permitan a los colaboradores tener un crecimiento profesional dentro del banco.

➤ **N.º de Amenazas encontradas: 3**

➤ **Análisis y/o diagnóstico:** Se presentan altas cargas laborales, y esto puede influir en ocasionar niveles altos de estrés en la salud de los colaboradores. Por otro lado, se debe hacer mayor énfasis en la prevención de riesgos laborales, la información que puede haber sobre esto ahora

desde la modalidad home office, podría ser nula. Se considera que debe haber mayor organización y definición de tareas en los puestos.

**Conclusión de diagnostico:** Existen componentes muy fuertes dentro de la situación general de calidad de vida laboral de los colaboradores, hay una buena aceptación de la modalidad Home Office, lo que significa para la gran mayoría que ha sido un acierto la implementación de esta modalidad, pues incluso para casi la totalidad de los encuestados, les significa mayor tiempo para estar atentos y tener más espacios con su familia, sin que haya una ausencia de compromiso o abandono laboral. Las condiciones de trabajo han sido buenas, de fácil adaptación, se sienten alineados con sus necesidades y deseos, y se mantienen buenas relaciones y clima laboral. Sin embargo, hay temas muy importantes a mejorar y que resultan vitales para la vida de cada colaborador, tanto en el aspecto laboral, como en el personal, de manera se espera en el próximo apartado de este documento, hacer un análisis más detallado de los componentes y las preguntas más relevantes, para determinar y diseñar un plan de intervención y mejora para la calidad de vida laboral de los colaboradores

## Objetivo 2. Elementos Incidentes en la Mejora del CVL bajo el contexto del teletrabajo

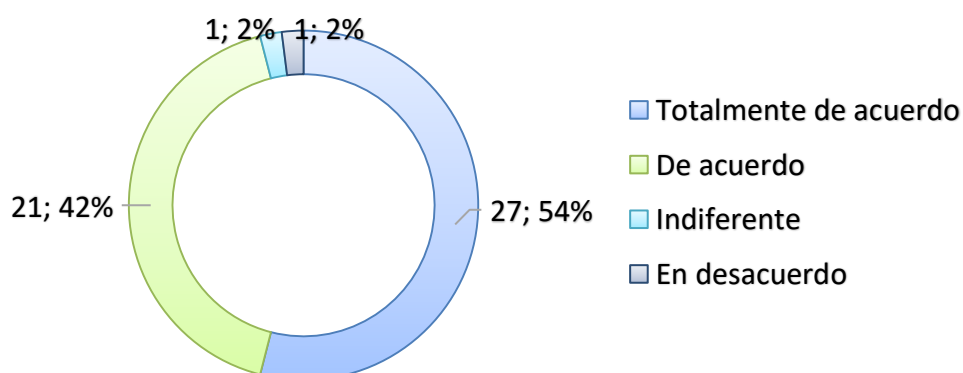
Respecto a la opinión general de la población encuestada sobre diferentes aspectos y condiciones actuales de los colaboradores, se pretende ahora aterrizar a cuáles son los factores más relevantes para los colaboradores en pro de su calidad de vida laboral, bajo la nueva modalidad, determinando qué elementos se destacan, cuáles son los componentes con mayores ventajas y analizando cuáles de ellos son menos favorables actualmente. Más adelante, se puede evidenciar en temas de costos y ahorros, cómo la implementación de esta modalidad, ha resultado estratégica para el banco.

### Analisis por Componentes:

Tabla 3: Satisfacción laboral

| Respuesta             | Me agrada la nueva forma en que estoy trabajando (Home Office) |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 54%                                                            |
| De acuerdo            | 42%                                                            |
| Indiferente           | 2%                                                             |
| En desacuerdo         | 2%                                                             |
| Total, general        | 100%                                                           |

Figura 2 Satisfacción Laboral



Fuente de Elaboración Propia

La satisfacción laboral es proporcional a la felicidad y al conjunto de actitudes positivas que posee una persona gracias al equilibrio que encuentra entre su trabajo y su vida personal, la estabilidad que siente, el clima laboral que percibe y le rodea, las condiciones de trabajo en las que se encuentra y el autocumplimiento de metas que le permiten ir escalando en su profesión.

Por lo que, en este componente se buscó evaluar la satisfacción que tienen los colaboradores de la División de Recursos Administrativos, respecto a la nueva forma de trabajo que se implementó, teletrabajo, desde hace un año y medio. En esta oportunidad, el 96% de las personas encuestadas, afirmaron sentirse positivos y complacidos trabajando en esta nueva modalidad, tan solo el 2% de ellos se mostraron en desacuerdo con el teletrabajo y otro 2% le es indiferente la forma de trabajo actual.

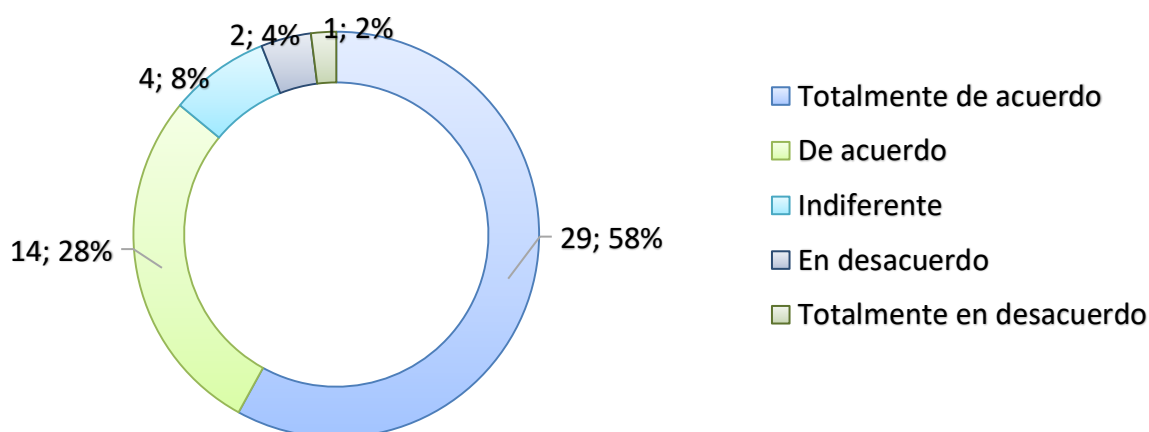
Adicionalmente, los componentes que más se destacaron como resultado en la mejora de la calidad de vida laboral fueron los que tienen que ver principalmente con las emociones y bienestar del personal, sentir acompañamiento del banco para cubrir aspectos como la integridad física y emocional de los colaboradores, mantener buena comunicación, entre otros.

Se ve entonces una gran aprobación de las personas del área, más adelante se analizarán otros factores que permitirán conocer más al detalle lo que sucede entorno a esto. Por el momento, se podría pensar que el porcentaje de personas que no les agrada esta modalidad de trabajo, puede ser por motivos a que prefieren la presencialidad, la cercanía con las personas o la rutina a la que estaban acostumbrados durante tanto tiempo. O simplemente, algunas condiciones en su nuevo lugar de trabajo puede distraerles más, como ruidos ambientes, tareas del hogar, etc.

Tabla 4 Expectativas- Motivación.

| Respuesta                       | Tengo metas que me motiven en mi trabajo |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 29                                       |
| <b>De acuerdo</b>               | 14                                       |
| <b>Indiferente</b>              | 4                                        |
| <b>En desacuerdo</b>            | 2                                        |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1                                        |
| <b>Total, general</b>           | <b>50</b>                                |

Figura 3 Motivación



Fuente de Elaboración Propia

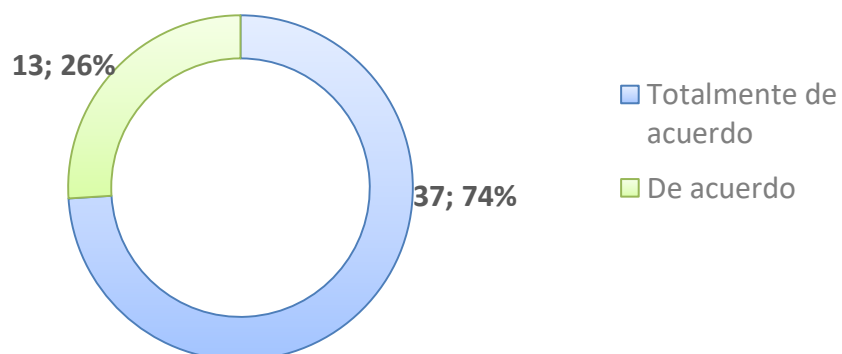
Las expectativas y motivaciones laborales se relaciona directamente con aquellas cosas que visionamos, deseamos y/o esperamos en el campo laboral. Estas expectativas y motivaciones, también van de la mano de la estabilidad que se percibe en el lugar de trabajo, pues esto brinda una idea general de lo que se podría llegar a alcanzar en la organización; los comentarios de personas claves en los procesos laborales como jefes, líderes, e incluso compañeros, hacen que estas expectativas y motivaciones nazcan, se mantengan durante el proceso y se puedan cumplir de manera idónea.

Frente a la existencia de las metas que motivan a las personas en el trabajo, el 86% de las persona afirman tenerlas, esto es algo positivo, sin embargo, aun el 8% de las personas se mantienen indiferentes y 4% de ellos, no poseen metas que los motiven.

Tabla 5 Actitudes

| Respuesta             | Pongo mi mejor actitud en la realización de mis labores y el ambiente de mi entorno. |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 37                                                                                   |
| De acuerdo            | 13                                                                                   |
| Total, general        | 50                                                                                   |

Figura 4 Actitudes



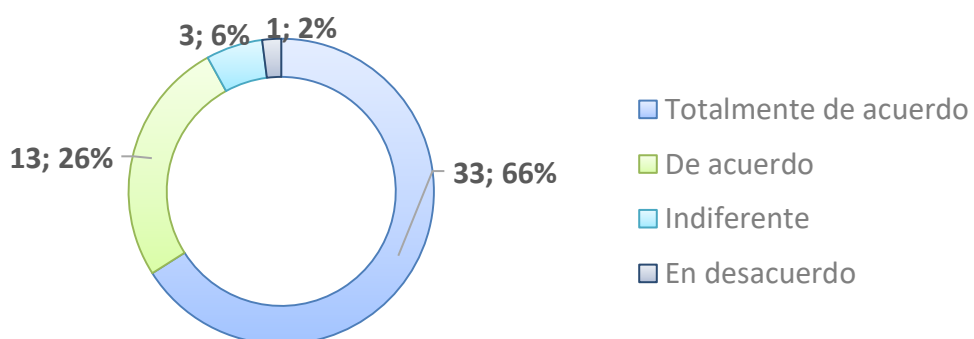
Fuente de Elaboración Propia

En este componente, se observa que el 100% de las personas del área, mantiene una actitud adecuada para realizar sus tareas y ayudar a mantener un buen ambiente laboral, además de mostrar que el 94% de ellos, tienen disposición a la hora de dar un poco más de tiempo para resolver situaciones o ayudar a sus equipos de trabajo.

Tabla 6 Implicación Y Compromiso

| Respuesta             | En esta nueva modalidad de trabajo, me siento igual de comprometido con mis actividades que antes |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 33                                                                                                |
| De acuerdo            | 13                                                                                                |
| Indiferente           | 3                                                                                                 |
| En desacuerdo         | 1                                                                                                 |
| Total, general        | 50                                                                                                |

Figura 5 Implicación y Compromiso



Fuente de Elaboración Propia

La implicación y el compromiso de los colaboradores de una organización, es muy importante, independientemente de cual sea su cargo o labor, el compromiso y el nivel de implicación desde su lugar, como persona, tiene un efecto en aspectos como la productividad, cumplimiento de metas y entorno laboral;

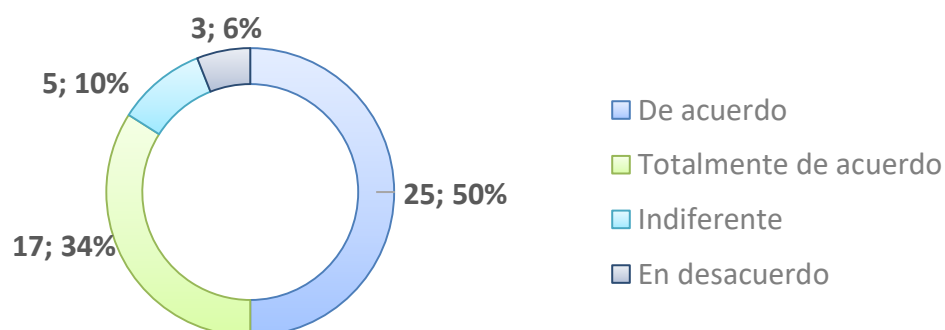
Frente al cambio de modalidad que se vivió y donde la mayor parte de los colaboradores del banco tuvieron que adaptarse hasta hoy, el 92% se siente igual de comprometido con sus

actividades, respecto a la modalidad presencial. Por otro lado, el 2% de las personas encuestadas no siente el mismo compromiso y el 6% permanece indiferente.

Tabla 7 Percepción De Calidad De Vida Laboral

| Respuesta             | Mis funciones y mi cargo van en concordancia con mis necesidades y deseos como persona |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo            | 25                                                                                     |
| Totalmente de acuerdo | 17                                                                                     |
| Indiferente           | 5                                                                                      |
| En desacuerdo         | 3                                                                                      |
| Total, general        | 50                                                                                     |

Figura 6 Percepción de CVL



Fuente de Elaboración Propia

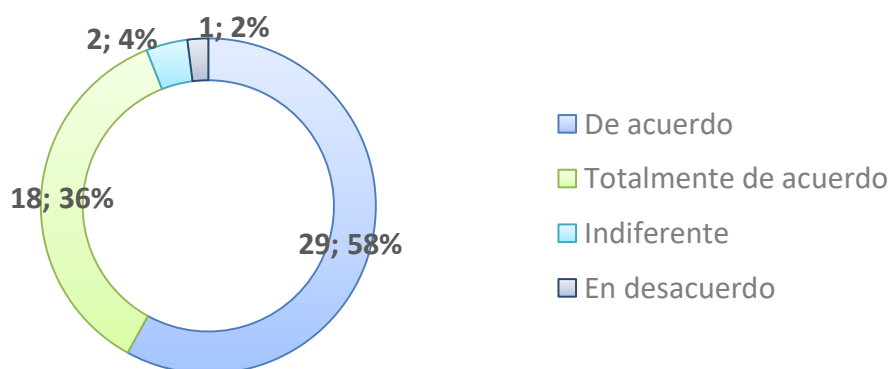
La opinion y percepción de calidad de vida laboral que cada persona percibe, se da gracias a la suma de diferentes factores, muchos de ellos ya mencionados en otro apartado de este documento y ampliados más adelante; sin embargo, hay un punto general y es que la calidad de vida laboral que se percibe o se cree tener, debe ir muy alineada a los deseos y necesidades del trabajador contemporaneo.

Al ser entonces, algo que consideramos esencial evaluar, se cuestionó directamente a los colaboradores sobre esto, teniendo una respuesta de 84% positiva o afirmativa, aunque evidentemente es la mayoría, se evidencia que el 16% de las personas no considera que su cargo y actividades, estén en armonía y/o concordancia con sus deseos y necesidades. Esto es pues, un criterio muy importante a tener en cuenta, pues puede significar que las personas que hacen parte del porcentaje menor, no se sienten felices en su trabajo y su nivel de calidad de vida laboral se encuentra en un nivel debajo del esperado.

Tabla 8 Análisis de Puesto

| Respuesta             | Han sido siempre claros conmigo sobre los deberes y responsabilidades que tengo en mi lugar de trabajo |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo            | 29                                                                                                     |
| Totalmente de acuerdo | 18                                                                                                     |
| Indiferente           | 2                                                                                                      |
| En desacuerdo         | 1                                                                                                      |
| Total, general        | 50                                                                                                     |

Figura 7 Análisis de Puesto



Fuente de Elaboración Propia

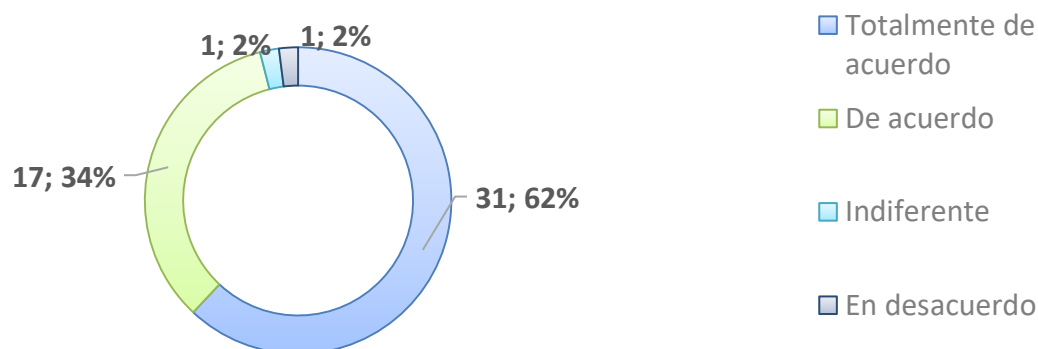
Tener orden y claridad sobre las tareas, permitirá que a la hora de establecerlas y definir patrones para su evaluación, se pueda ser más equitativo, justos, informativos y con capacidad de hacer mejoras. En esta ocasión, el 94% de los colaboradores manifestaron siempre recibir y tener claridad sobre cuáles son sus responsabilidades y tareas a cumplir, en sus cargos.

Es importante para alcanzar una totalidad, que exista una mejor comunicación y por ende, más precisión y certeza de la información, esto evitará que hayan menos confusiones, entre otras situaciones poco positivas. El 98% de las personas también afirmó sentir que con las funciones que desarrolla y el óptimo desarrollo y cabalidad de las mismas, aporta de manera efectiva al cumplimiento de las metas, en su área, esto sin duda es un excelente indicador. Sin embargo, hay un aproximado del 30% de personas que en este componente, comentaron que no existen oportunidades de crecer y/o avanzar laboralmente en el banco; esto podría deberse a complicaciones internas y administrativas que impiden que haya un mayor crecimiento o desarrollo dentro de la organización para la gente.

Tabla 9 Nuevas Tecnologías

| <b>Respuesta</b>             | <b>Tengo la oportunidad de manejar todas las herramientas tecnológicas y necesarias para cumplir mis tareas en la nueva modalidad</b> |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 31                                                                                                                                    |
| <b>De acuerdo</b>            | 17                                                                                                                                    |
| <b>Indiferente</b>           | 1                                                                                                                                     |
| <b>En desacuerdo</b>         | 1                                                                                                                                     |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                                                                                                                             |

Figura 8 Nuevas Tecnologías



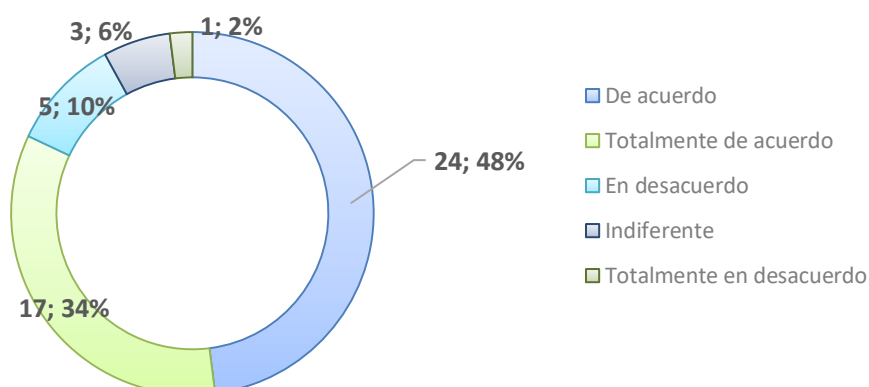
Fuente de Elaboración Propia

Como se puso en discusión anteriormente, la tecnología de la información y la comunicación, es un elemento indispensable para un optimo trabajo en modalidad Home Office, el banco como organización de garantizar que todos sus colaboradores tengan la oportunidad de acceder y manejar las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus tareas laborales, el 96% de los colaboradores encuestados afirmaron que en su caso esto se cumple. Se considera que el 4% restante pudo marcar su respuesta de forma no muy consciente, pues el Banco ha evidenciado garantizar equipos y demás herramientas, para las personas que trabajan desde casa.

Tabla 10 Seguridad E Higiene

| Respuesta                | Hay espacios dentro de las horas laborales, para realizar pausas activas |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo               | 24                                                                       |
| Totalmente de acuerdo    | 17                                                                       |
| En desacuerdo            | 5                                                                        |
| Indiferente              | 3                                                                        |
| Totalmente en desacuerdo | 1                                                                        |
| Total, general           | 50                                                                       |

Figura 9 Seguridad e Higiene



Fuente de Elaboración Propia

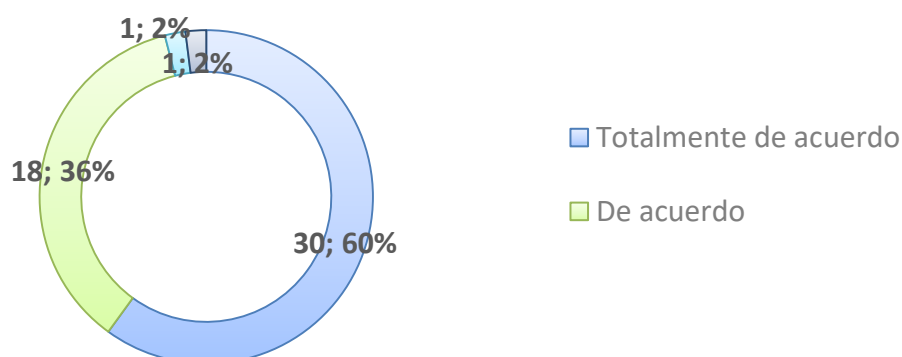
Mantener una adecuada limpieza, higiene y seguridad, es esencial para hacer de los lugares de trabajo, un espacio seguro y armonioso, para cada colaborador y para el ambiente general. Uno de los factores de la seguridad laboral, es el descanso o pausas activas, el 82% de los colaboradores considera que sí tiene este espacio en su día a día laboral, mientras que el 12% niega tener o darse estos espacios en medio de sus labores. Habría que evaluar pues, si esto se debe a una ausencia de recordación de esta actividad tan importante, falta de consciencia personal de lo mismo, o si existe una sobre carga laboral que impida o haga sentir a los colaboradores en cuestión, que no pueden hacer estas pausas y descansos.

Tabla 11 Diseño Ergonomico Del Puesto

| Respuesta                | Me siento satisfecho con los cambios y acomodaciones que debí hacer para trabajar desde casa |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Totalmente de acuerdo    | 30                                                                                           |
| De acuerdo               | 18                                                                                           |
| Totalmente en desacuerdo | 1                                                                                            |
| Indiferente              | 1                                                                                            |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Total, general</b> | <b>50</b> |
|-----------------------|-----------|

Figura 10 Diseño Ergonomico del Puesto



Fuente de Elaboración Propia

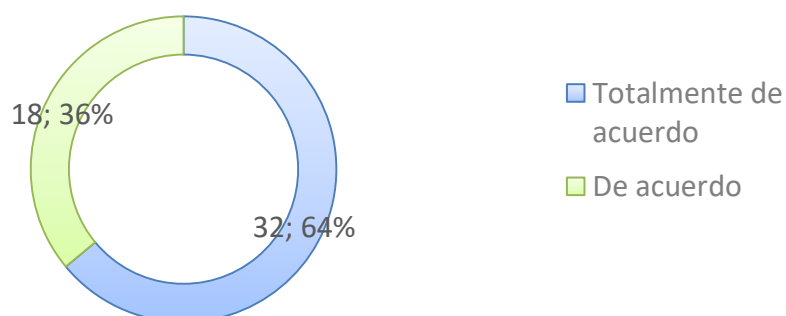
Siguiendo un poco con el componente de seguridad laboral, vemos el tema de diseño ergonomico del puesto, que por supuesto, es un tema muy importante, más al haber vivido un cambio de lugar de trabajo como es ahora hacerlo desde casa, donde igualmente, se debe velar por crear o tener un puesto o zona de trabajo adecuada.

Los colaboradores encuestados, en su mayoría, exactamente un 96% afirmaron sentirse satisfechos y cómodos con los ajustes que debieron hacer en sus casas para tener un lugar de trabajo pleno y propicio, así mismo, el 94% de personas reconocieron que el banco se ha interesado en brindar los elementos necesarios para su bienestar durante el Home Office.

Tabla 12 Condiciones De Trabajo

| <b>Respuesta</b>             | <b>Pese a no ser el mismo espacio (oficina-casa) me siento satisfecho con las condiciones de trabajo</b> |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 32                                                                                                       |
| <b>De acuerdo</b>            | 18                                                                                                       |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                                                                                                |

Figura 11 Condiciones de Trabajo



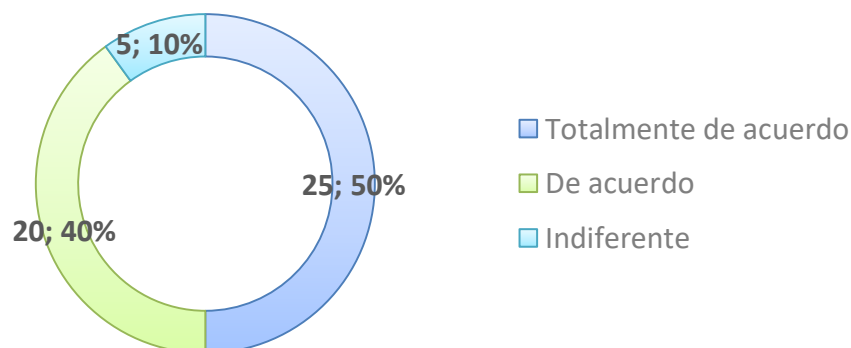
Fuente de Elaboración Propia

En este componte, se re afirma e incluso se nota un aumento en la totalidad de personas, 100%, que se sienten satisfechas con sus condiciones de trabajo en casa.

Tabla 13 Características Y Contenido Del Trabajo

| Respuesta             | Puedo hacer uso pleno de mis habilidades profesionales en mi lugar de trabajo |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 25                                                                            |
| De acuerdo            | 20                                                                            |
| Indiferente           | 5                                                                             |
| Total, general        | 50                                                                            |

Figura 12 Características Y Contenido Del Trabajo



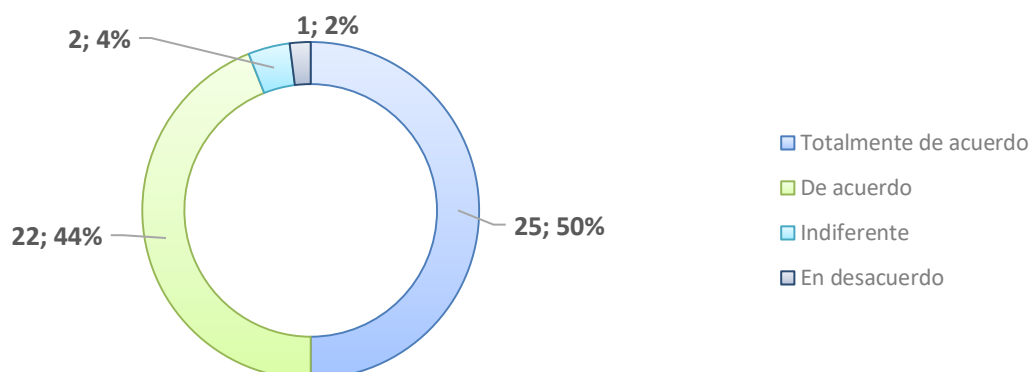
Fuente de Elaboración Propia

En este componente se evalúa el alcance que le es otorgado a los colaboradores del área, para la realización de sus tareas, carga laboral, tipo de trabajo, y uso de sus habilidades, siendo esto último evaluado por el 90% de forma positiva al afirmar que en la realización de sus tareas, pueden hacer uso de todas sus habilidades como profesionales, sin embargo, el 10% de ellos manifiesta que no lo hacen, tal vez por algún limitante en el tipo de trabajo que desarrollan, que podría estar o no, muy alineado con su profesión, gustos o intereses laborales. Sin embargo, el 98% dice sentirse a gusto con el trabajo que desarrolla, pero esto podría elevarse si se detallara un poco más el tema de habilidades y su aplicación al campo laboral.

Tabla 14 Orden, efectividad y productividad.

| Respuesta                    | Me permiten tener autonomía sobre mi forma y tiempos de trabajo |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 25                                                              |
| <b>De acuerdo</b>            | 22                                                              |
| <b>Indiferente</b>           | 2                                                               |
| <b>En desacuerdo</b>         | 1                                                               |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                                                       |

Figura 13 Orden, Efectividad y Productividad



Fuente de Elaboración Propia

El orden, la efectividad y productividad, son elementos esenciales y necesarios para alcanzar metas y objetivos, tanto personales, como laborales. Si bien son conceptos que materializarlos puede ser algo que tome tiempo y sobre todo constancia, para asegurar que su mezcla nos dé como resultado, algo exitoso. Pero vale la pena planear y llevar un orden administrativo, pues dará un primer paso hacia la búsqueda de la efectividad de nuestras tareas, es decir, implementar estrategias que brinden herramientas, medios y soluciones, que nos lleven a una mayor y mejor productividad, desde los individuos que participan del proceso, hasta los resultados que arroja la empresa, por ejemplo, en costos.

En este componente, se pudo evaluar la productividad, confianza y ordenanza que perciben las personas del área durante este último año de trabajo en modalidad Home Office, donde, aunque claramente se ha presentado un desprendimiento físico de todos los colaboradores independientemente de sus roles, como jefes, supervisores, líderes, gestores, se reseña que el 94% de los miembros evaluados, consideran tener libertad y autonomía basada en la confianza del trabajo y responsabilidad que se dispone en ellos, sin necesidad de supervisión permanente.

De lo anterior, se podría concluir que la mayor parte de los colaboradores evaluados, frente al 6% , es decir, 3 personas del área, tuvieron una respuesta de desacuerdo y/o indiferente, se sienten satisfechos con las posibilidades de manejar sus tareas laborales estando en casa.

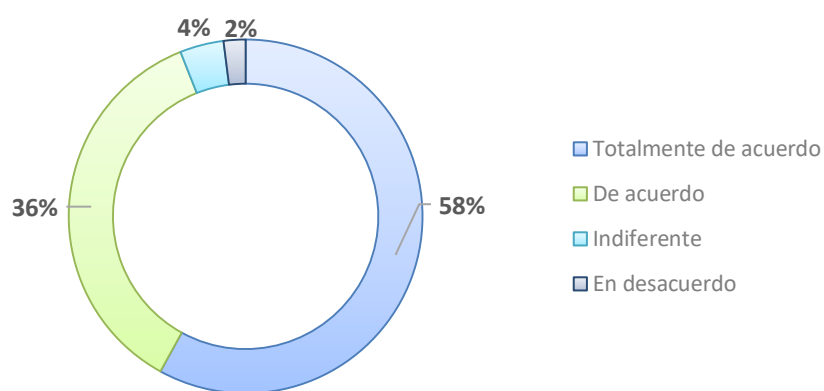
Así mismo, se pudo evidenciar en otras respuestas a preguntas del mismo componente, que el compromiso que perciben los colaboradores por parte de sus principales jefes y supervisores, es muy aceptable y aprobado en el momento de realizar sus tareas, pues aunque hay autonomía y

libertad, el liderazgo y el orden permanece presente mediante el accionar de un plan de trabajo que es guiado por los jefes, con objetivos comunes para el área.

Tabla 15 Organigrama, Estructura Y Funcionamiento.

| Respuesta                    | Conozco el organigrama de mi área |
|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 29                                |
| <b>De acuerdo</b>            | 18                                |
| <b>Indiferente</b>           | 2                                 |
| <b>En desacuerdo</b>         | 1                                 |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                         |

Figura 14 Organigrama, Estructura y Funcionamiento



Fuente de Elaboración Propia

El organigrama es la base de estructura de orden interno de una empresa, pues brinda toda la información necesaria para comprender los niveles jerarquicos, de relaciones y funciones dentro de la organización.

La pregunta principal de este componente, indica que frente a la organización estructural del área de activos, existe claridad para el 94% de personas que laboran allí, es decir, la mayor parte de ellos comprenden los lineamientos que allí se manejan, a quién y de qué forma acudir respecto a alguna situación particular que requiera atención o respuesta, sin saltar los protocolos internos existentes; esto también señala que las personas pueden sentirse y ubicarse dentro del área, con mayor facilidad y claridad.

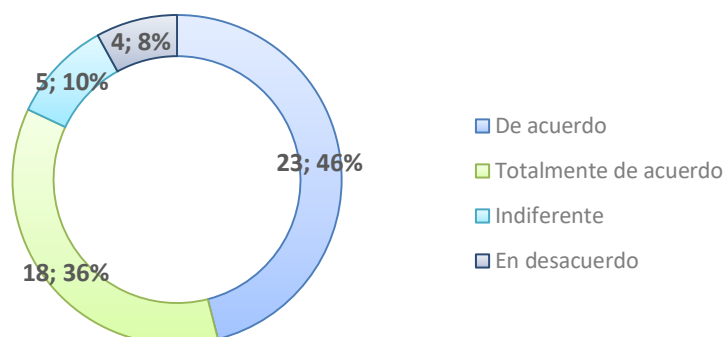
Tan solo el 16%, puntualmente 8 personas, consideran no conocer o les es indiferente el organigrama del área, mientras por otro lado, el 90% de la población encuestada, considera como una oportunidad y facilidad el conocer la estructura del área, afirmando que esto les permite un relacionamiento más acertado en las relaciones con los demás compañeros.

Sin embargo, se encontró que a lo que corresponde puntualmente al funcionamiento y la organización de los puestos dentro del área, el 24% de los encuestados cree que hay fallas en esto, lo que significa, que 12 personas se sienten inconformes con roles, puestos o cargos que desempeñan ellos mismos o algunos de sus compañeros y/o jefes.

Tabla 16 Cultura y Cambio Organizacional

| <b>Respuesta</b>             | <b>Durante el tiempo en home office, puedo percibir los cambios y seguir percibiendo la cultura del banco</b> |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>De acuerdo</b>            | 23                                                                                                            |
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 18                                                                                                            |
| <b>Indiferente</b>           | 5                                                                                                             |
| <b>En desacuerdo</b>         | 4                                                                                                             |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                                                                                                     |

Figura 15 Cultura y Cambio Organizacional



Fuente de Elaboración Propia

La cultura son todos aquellos hábitos, costumbres y valores, que han sido pensados, determinados, compartidos, con el fin de infundir una identidad con la que los miembros de una organización se puedan sentir relacionados y/o identificados, y hagan parte de esta cultura y los cambios de la organización; el fin es encontrar afinidad y compromiso en miras de sentirse parte de un grupo y reflejar esto, dentro de la organización, pero también, externamente, además de preparar a las personas y su capacidad de respuesta, aceptación y adaptabilidad, para los cambios que puedan ocurrir en momentos de crisis.

Pensar en un cambio de modalidad de trabajo de presencialidad a home office, nos hace pensar que entre los primeros cambios significativos que viven las personas del banco, es el dejar de vivir tan de cerca la experiencia de la cultura organizacional, es por eso que se vuelve un reto para el banco, el área, jefes y compañeros, mantener y recordar la cultura que se vivía como organización, antes de la situación de pandemia.

En este caso, vemos que el 82% de la población encuestada, afirmó que aun realizando trabajos desde casa, las diferentes dinámicas laborales les han permitido seguir viviendo la cultura

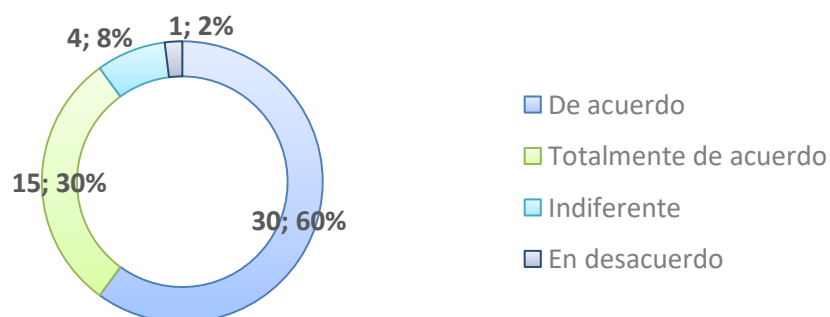
del banco, es algo muy positivo de cara a los retos y dificultades que esto implica, sin embargo, aun el 18%, 9 personas del área, manifestaron no percibir la cultura organizacional a distancia, o les es un aspecto indiferente, al igual que el 6% que no se identifican con los valores organizacionales del banco.

El 96% de los encuestados conoce y reconoce, todo el tema de la cultura y cambio organizacional, esto da cimientos para pulir en la estrategia o intervención que ayude a aumentar la percepción positiva y de cercanía entre los colaboradores y cultura corporativa.

Tabla 17 Participación y Toma de Decisiones

| Respuesta             | He sido convocado y escuchado por mis jefes y compañeros de trabajo |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo            | 30                                                                  |
| Totalmente de acuerdo | 15                                                                  |
| Indiferente           | 4                                                                   |
| En desacuerdo         | 1                                                                   |
| <b>Total general</b>  | <b>50</b>                                                           |

Figura 16 Participación y Toma de Decisiones



Fuente de Elaboración Propia

La participación y toma de decisiones, significa que un individuo, es tenido en cuenta por los demás, en especial en espacios donde se encuentra en capacidad de aportar, ayudar o simplemente manifestar nuestras posturas, es muy importante para sentirnos bien, haciendo parte de las diversas situaciones que se presentan a diario en nuestro espacio laboral, volviendonos agentes de apoyo, o, de soluciones.

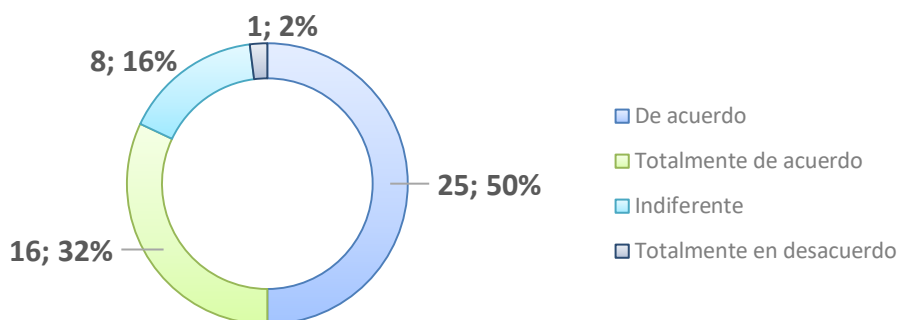
Esto también ayuda en la comunicación interpersonal, fortalece los lazos laborales, pues al contar con los demás miembros del área, podemos generar confianza y además la oportunidad de demostrar nuestras habilidades, conocimiento y disposición para ser participe en decisiones.

Aunque el 20% de los encuestados manifestaron no interesarles o no ser tenidos en cuenta para la resolución de problemas en su área, y el 31% le es indiferente o dice no haber participado en eventos sociales, el 90% afirma que ha sido convocado por los jefes y compañeros y el 70% participa de los eventos. Esto, también se puede asociar a una necesidad de reforzar la cultura corporativa , enseñando la importancia de que cada persona intervenga en estos espacios.

Tabla 18 Factores Psicosociales

| <b>Respuesta</b>                | <b>Durante esta nueva modalidad de trabajo, el banco se preocupa por disponer ayudas para mi bienestar emocional en caso de que lo necesite</b> |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>De acuerdo</b>               | 25                                                                                                                                              |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 16                                                                                                                                              |
| <b>Indiferente</b>              | 8                                                                                                                                               |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1                                                                                                                                               |
| <b>Total general</b>            | <b>50</b>                                                                                                                                       |

Figura 17 Factores Psicosociales



Fuente de Elaboración Propia

Los factores psicosociales permiten exponer las distintas condiciones directas, diarias, en las que están envueltos los colaboradores dentro de la organización, pues son asociadas a sus tareas y todas las acciones que pueden o deben realizar en el cumplimiento de su deber, y que por supuesto, tiene efectos sobre los mismos.

En el área de activos en el Banco de Occidente- Cali, cambiaron muchas circunstancias que afectaron de muchas maneras el funcionamiento y el panorama para los colaboradores, y la situación de pandemia trajo consigo también momentos adversos para todos como sociedad, mientras paralelamente se debía cumplir con las tareas laborales.

En este año y medio trabajando en modalidad home office, el 82% de las personas encuestadas, han sentido que el banco ha estado dispuesto a atender las necesidades emocionales que presenten o necesiten. Sin embargo, el 18 %, 9 personas, sienten que es un asunto indiferente para ellos, pero al ser un tema tan delicado, pues se relaciona con algo tan importante como la salud mental, hay que buscar opciones que cambien esta dinamica en el áreas.

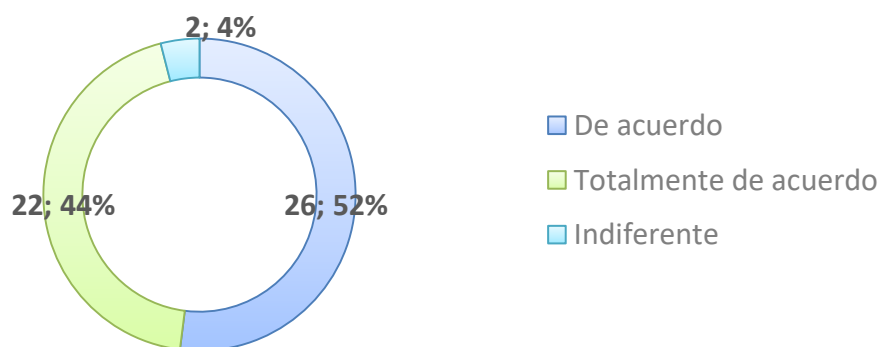
Además que el 68% de las personas, dice experimentar altos niveles de estrés y carga laboral y el 78% manifiesta que en muchas ocasiones, sus horarios de descanso y laborales, no

son respetados por los demás compañeros. Esto, por supuesto es un indicador de alerta muy importante, pues a pesar de que las personas se encuentren en home office, no se debe abusar de esto irrumpiendo en los momentos reservados para el vital descanso.

Tabla 19 Aspectos Sociales, Comunicación Y Clima

| <b>Respuesta</b>             | <b>Son efectivos los canales de comunicación disponibles en teletrabajo</b> |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>De acuerdo</b>            | 26                                                                          |
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 22                                                                          |
| <b>Indiferente</b>           | 2                                                                           |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                                                                   |

Figura 18 Aspectos Sociales, Comunicación y Clima



Fuente de Elaboración Propia

Los aspectos sociales tiene relación al anterior componente, porque al igual que los factores psicosociales, este consiste en aquellas huellas que deja las organizaciones sobre los colaboradores, en cómo las empresas atienden las necesidades sociales, en terminos de mejoramiento de la

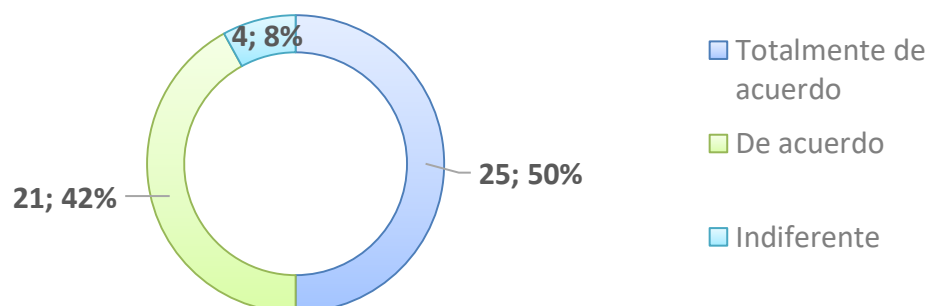
comunicación, retención del talento humano y clima laboral, siendo este ultimo, uno de los factores con más aspectos y valor para las personas.

La modalidad de home office, implica un serio cumplimiento de cuota de tecnologías de información y comunicación, el no estar presente en la oficina, nos obliga a crear, buscar e implementar, nuevos canales de comunicación que deberán cumplir a cabalidad la necesidad que se tiene, no solo a nivel de cumplimiento de tareas, sino para comunicarse con los demás miembros del área, base indispensable para aportar al clima laboral. El 92% de las personas del área de activos, sí consideran que hay efectividad en los canales actuales de comunicación, lo que ha permitido que haya buena comunicación entre los miembros del área, logrando que a pesar de la distancia física, se puedan encontrar, reunir y solucionar, gracias a los canales utilizados.

Tabla 20 Calidad, Bienestar Y Salud En Los Colaboradores

| Respuesta                    | Siento que trabajar desde casa ha mejorado mi calidad de vida |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 25                                                            |
| <b>De acuerdo</b>            | 21                                                            |
| <b>Indiferente</b>           | 4                                                             |
| <b>Total, general</b>        | <b>50</b>                                                     |

Figura 19 Calidad, Bienestar y Salud en los Colaboradores



Fuente de Elaboración Propia

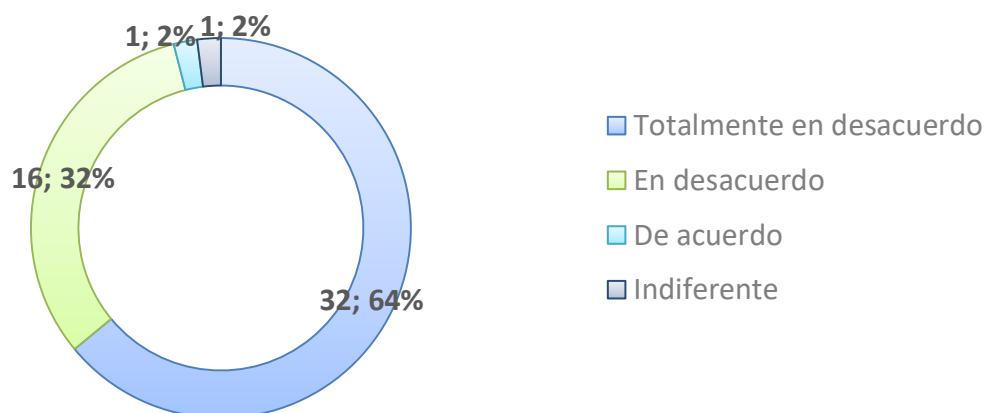
Como se evidenció en otro apartado de este documento, la calidad y bienestar de la vida laboral de las personas es un aspecto muy importante de una actividad tan inherente, y cuya responsabilidad recae de forma principal en la parte administrativa o departamentos como recursos humanos; sin embargo, es un trabajo colectivo, donde cada actor involucrado, aporta al nivel de la calidad de vida que goce la comunidad laboral y que se verá también reflejado en la productividad de las tareas hechas y la organización en general.

El cambio de modalidad laboral, trajo consigo varios cambios que por supuesto han y continúan repercutiendo, influyendo, impulsado o cambiado, la calidad de vida laboral, en el caso del área de activos el 92% de las personas manifiestan que durante este año y medio en Home Office, su calidad de vida ha mejorado, respecto a cómo se sentían anteriormente. Los motivos pueden ser varios y algunos de ellos serán analizados más adelante; a el 8% , 4 personas del total de encuestados, les ha sido indiferente la relación entre el Home Office y el mejoramiento de su vida.

Tabla 21 Condiciones De Vida, Prejubilación, Estilo De Vida.

| <b>Respuesta</b>                | <b>Mi estilo de vida se ha visto negativamente afectado por la nueva modalidad de trabajo</b> |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 32                                                                                            |
| <b>En desacuerdo</b>            | 16                                                                                            |
| <b>De acuerdo</b>               | 1                                                                                             |
| <b>Indiferente</b>              | 1                                                                                             |
| <b>Total, general</b>           | <b>50</b>                                                                                     |

Figura 20 Condiciones de Vida, Prejubilación, Estilo de Vida



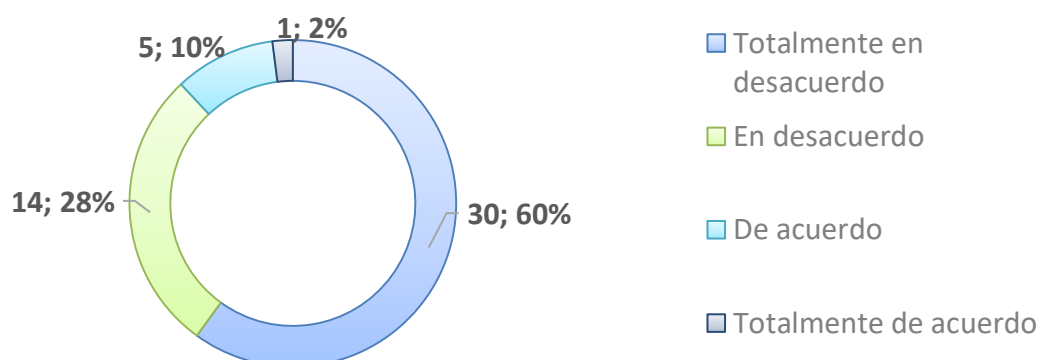
Fuente de Elaboración Propia

Las condiciones y estilo de vida , aspectos como la prejubilación, son determinantes para determinar el nivel de bienestar en la vida que pueden llevar o poseer los colaboradores, e inclusive sus familias o personas que de ellos depende. Llevar el trabajo a casa de forma permanente, ha sido algo nuevo para los colaboradores del Banco y del área, aunque esto implica enfrentar retos que pueden variar de una persona a otra, la mayor parte, exactamente el 96% de los encuestados, determinaron que su vida no se ha visto negativamente afectada en teletrabajo, además el mismo porcentaje, considera que sus condiciones de vida han mejorado o creen que mejorarán.

Tabla 22 Variables Sociodemograficas

| Respuesta                | Alguna vez me he sentido vulnerado en mi trabajo a causa de un variable personal y/o social (genero, estrato social, preferencia sexual, raza, condición física, etc.) |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 30                                                                                                                                                                     |
| En desacuerdo            | 14                                                                                                                                                                     |
| De acuerdo               | 5                                                                                                                                                                      |
| Totalmente de acuerdo    | 1                                                                                                                                                                      |
| Total, general           | 50                                                                                                                                                                     |

Figura 21 Variables Sociodemográficas



Fuente de Elaboración Propia

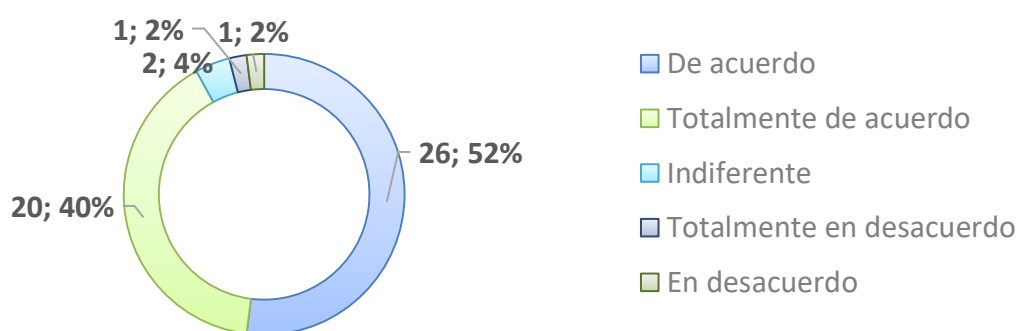
Las variables sociodemográficas, aquellas características que brindan una identidad para las personas según sus rasgos y/o condiciones de índole biológica como la edad, género, o de tipo social como su estado civil, estrato, ingresos, postura política, entre otros aspectos que enmarcan a todas las personas.

Para el 88% de los encuestados del área de activos del Banco de Occidente, sus condiciones sociodemográficas nunca han sido causantes de vulneración, problemas o discriminación durante sus periodos laborales en la organización, sin embargo, es posiblemente motivo de preocupación e interés general de las personas pertenecientes y responsables de la captación y retención del recurso humano, que el 10% se sienta o alguna vez se haya sentido discriminado por quién es. Se pretende abordar un poco más este aspecto en la propuesta de intervención, pues es sin duda un componente que capta toda la atención con la información que revela.

Tabla 23 Política De Empleo, Seguridad, Estabilidad Laboral Y Entorno Sociolaboral.

| Respuesta                | Es sencillo construir relaciones laborales y amistosas en mi entorno |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo               | 26                                                                   |
| Totalmente de acuerdo    | 20                                                                   |
| Indiferente              | 2                                                                    |
| Totalmente en desacuerdo | 1                                                                    |
| En desacuerdo            | 1                                                                    |
| Total, general           | 50                                                                   |

Figura 22 Política de Empleo, Seguridad, Estabilidad Laboral y Entorno Sociolaboral



Fuente de Elaboración Propia

La seguridad, estabilidad y entorno sociolaboral, junto a las políticas de empleo que determinan el gobierno y las empresas, son muy relevantes pues son los factores que garantizan los derechos esenciales que tienen los colaboradores y las obligaciones que tienen los empleadores. En este caso, donde se evalúa la estabilidad laboral que perciben los colaboradores en sus cargos en el banco, el 88% del grupo aseguró que sí siente seguridad y estabilidad laboralmente, mientras que el 12% les es indiferente o no considera sentirlo.

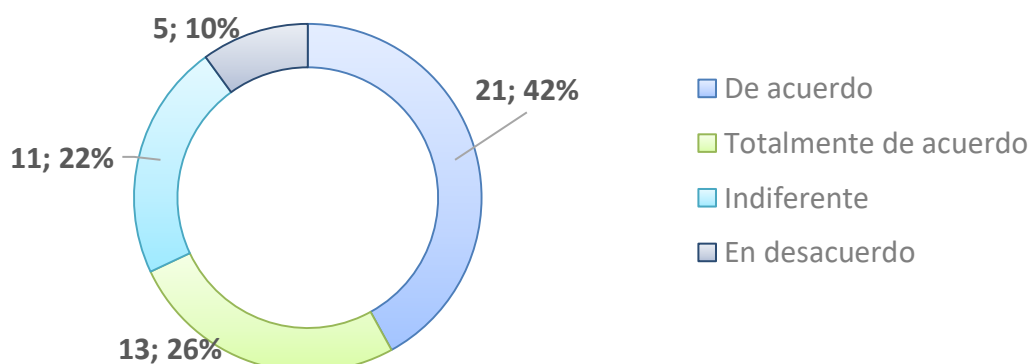
En este componente también se evalúa cómo el manejo de las relaciones impacta en la calidad de vida laboral, la facilidad en la que se pueden entablar y mantener relaciones laborales y

amistosas, y el 92% de las personas se sienten positivas frente a esto, vemos pues, un rasgo más que se agrega a un clima laboral optimo, con algunas falencias, pero mayoritariamente constructivo.

Tabla 24 Prevención De Riesgos Laborales

| Respuesta             | Al cambiar la modalidad de trabajo, considero que los riesgos laborales disminuyeron |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo            | 21                                                                                   |
| Totalmente de acuerdo | 13                                                                                   |
| Indiferente           | 11                                                                                   |
| En desacuerdo         | 5                                                                                    |
| <b>Total, general</b> | <b>50</b>                                                                            |

Figura 23 Prevención de Riesgos Laborales



Fuente de Elaboración Propia

La prevención de riesgos laborales, se podría decir que es equivalente a la importancia, el valor, el cuidado de la vida del otro, que existe en una empresa u organización; pues, una correcta evaluación, decisión y ejecución de acciones y condiciones, que estén enfocadas en proteger, salvaguardar y dignificar la vida de las personas que hacen parte del circuito laboral, es absolutamente influyente en el nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores. En el caso del cambio de trabajo de oficina a casa, 68% de los miembros del área de activos, sienten que los

riesgos de padecer algún incidente laboral disminuyeron, sin embargo, también se encontró que el 32% de la población manifiesta que es un asunto indiferente o que no sienten que los riesgos disminuyeron, es decir, que en términos de riesgos laborales aun se percibe una amenaza para un número importante de personas, sin duda es un tema el cual debería ser evaluado e intervenido prontamente, pues el 14% de las personas no sienten acompañamiento por parte del Banco, para tratar el tema de prevención de riesgo laboral.

### Objetivo 3. Plan de Mejoramiento

Luego de los resultados encontrados, la realización del análisis, confrontando las variables positivas y negativas de cada componente, se da paso a la realización de una serie de recomendaciones para la división de recursos administrativos del Banco de Occidente, Cali, con el fin de poder fortalecer y mejorar, todas aquellas variables que se encontraron dentro de las categorías de la matriz DOFA, con oportunidad de mejorar, con el fin de elevar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores y que así mismo, la adaptación y resultado de la modalidad Home Office, pueda seguir elevandose y continúe siendo una muy adecuada y acertada estrategia tanto para el banco, como para los colaboradores y su entorno.

Tabla 25 Analisis reduccion de costos y elementos de calidad de vida laboral

| <b>Gastos cada funcionario</b>            | <b>Ahorros división<br/>RRAA</b> | <b>%</b> |
|-------------------------------------------|----------------------------------|----------|
| <b>Depreciación Derecho Uso Edificios</b> | \$ 52.978.470                    | 51,2%    |
| <b>Cuota Adm De Edificios</b>             | \$ 12.575.935                    | 12,2%    |
| <b>Energía</b>                            | \$ 9.294.696                     | 9,0%     |
| <b>Línea Dedicada A Datos</b>             | \$ 5.580.696                     | 5,4%     |
| <b>Servicio Integral De Aseo</b>          | \$ 4.985.412                     | 4,8%     |
| <b>Reparaciones Locativas</b>             | \$ 3.491.792                     | 3,4%     |
| <b>Equipo De Computación</b>              | \$ 1.803.558                     | 1,7%     |
| <b>Teléfono</b>                           | \$ 1.697.427                     | 1,6%     |
| <b>Impuesto Predial</b>                   | \$ 1.659.029                     | 1,6%     |
| <b>Equipo De Oficina</b>                  | \$ 1.627.093                     | 1,6%     |
| <b>Teléfono Celular</b>                   | \$ 1.612.280                     | 1,6%     |
| <b>Alimentación Eventual A Empleados</b>  | \$ 1.573.510                     | 1,5%     |
| <b>Aseo Y Cafetería</b>                   | \$ 1.255.794                     | 1,2%     |
| <b>Útiles Y Papelería</b>                 | \$ 1.137.732                     | 1,1%     |
| <b>Póliza Global Bancaria</b>             | \$ 771.071                       | 0,7%     |

|                                           |           |                    |             |
|-------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------|
| <b>Muebles Y Enseres</b>                  | \$        | 482.180            | 0,5%        |
| <b>Instalaciones Eléctricas</b>           | \$        | 473.765            | 0,5%        |
| <b>Otros</b>                              | \$        | 373.533            | 0,4%        |
| <b>Elementos De Menor Cuantía Y Otros</b> | \$        | 105.605            | 0,1%        |
| <b>Total, Mes</b>                         | <b>\$</b> | <b>103.479.580</b> | <b>100%</b> |

|                          |           |                      |
|--------------------------|-----------|----------------------|
| <b>Ahorros mensuales</b> | <b>\$</b> | <b>103.479.580</b>   |
| <b>Ahorros anuales</b>   | <b>\$</b> | <b>1.241.754.960</b> |

Figura 24 Ahorro Económico



Los ahorros están calculados con base al costo presupuestado por laboral desde las oficinas de la división de recursos administrativos por empleado, actualmente 72 funcionarios pertenecen a la división de recursos administrativos ubicadas en el edificio principal del banco de occidente piso

9, los costos se proyectan a un año donde se establece que el costo por laborar físicamente en las oficinas es de \$ 1.241.754.960 por los 72 funcionarios.

Se resaltan los costos de depreciación por derecho de uso corresponden al 51% de los ahorros estimados, y la cuota de administración de edificio que corresponde al 12% de los costos. Estos costos se producen por el porcentaje de participación en mt2 de la división de recursos administrativos al total de los costos por mantener el edificio del Banco de Occidente-Cali.

Tabla 26 Plan de Acción y Mejoramiento

| ACTIVIDAD                                                                                                | ACCIÓN                                                                                                                                                   | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                                   | RESPONSABLE                 | TIEMPO         | INDICADOR DE GESTIÓN                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizar juntas para hacer feedback y obtener mayor y mejor comunicación.                                | Reunirse jefes, líderes y compañeros, para tratar temas de interés, dar opiniones positivas, críticas constructivas, reconocimientos y sugerencias.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de equipos para la organización de comités por áreas</li> <li>Programación de reuniones virtuales mediante plataformas corporativas (Microsoft Teams, Zoom, Meet)</li> </ul> | Directores y Coordinadores. | Semanalmente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de Rendimiento</li> <li>Encuesta de Satisfacción Interna</li> </ul> |
| Creación e implementación de estrategias que permitan tener mayor claridad en temas de puestos y tareas. | Iniciar espacios de diálogos, claridad de información y asegurar que llegue a todos los miembros involucrados. Dar oportunidad para hacer nuevas tareas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de Manuales de Gestión</li> <li>Creación de Espacios para la Capacitación</li> <li>Implementación y Fomento de una Cultura Organizacional Mediante</li> </ul>             | Coordinadores.              | Constantemente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de Encuesta</li> <li>Creación de Foros</li> </ul>                   |

|                                                                                                    |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |              |                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    |                                                                                                 | Folletos y Charlas                                                                                                                                                                                                                                                         |          |              |                                                                                                                                  |
| Realizar Talleres que permitan Mejorar aspectos de Bienestar Emocional, Seguridad Laboral y Salud. | Capacitaciones, talleres virtuales, seguimientos, realizado por entidades o servicios externos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar riesgos laborales para el diagnóstico interno de los empleados</li> <li>• Fortalecimiento del SGSST de la empresa</li> <li>• Control y vigilancia de indicadores de riesgo interno y externo en la empresa</li> </ul> | Gerencia | Mensualmente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación interna mediante Matriz DOFA</li> </ul>                                      |
| Refuerzo de Cultura Corporativa                                                                    | Actividades, diálogos en torno a temas de cultura y valores corporativos                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal Interno</li> </ul>                                                                                                                                                                                      | RRHH     | Mensualmente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de rendimiento</li> <li>• Valoración de calidad mediante encuesta</li> </ul> |

|                                                    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                |                           |              |                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconocimiento y agradecimiento al buen desempeño. | Revisión de indicadores de logro, atribución de metas, reconocimiento y agradecimiento grupal. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premiación y distinción por logros</li> <li>• Creación de metas de trabajo</li> <li>• Valoración de objetivos corporativos</li> </ul> | Coordinadores/ Directores | Mensualmente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Medición de resultados de calidad mediante encuesta</li> </ul> |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente de Elaboración Propia

## Conclusiones

La implementación del teletrabajo como oferta laboral es inminente, producto de la evolución de las tecnologías, además de los beneficios que representa en su aplicación, sobre todo en un país como Colombia, donde se busca la formalización del trabajo y la conserva del medio ambiente.

Con la realización de este trabajo, se logró comprender cómo el Home Office ha sido una forma de trabajo muy efectiva, completamente favorable para las necesidades que ha traído la situación de salud, e inclusive social y economica, por las que se ha visto impactada nuestra sociedad. Aunque esta ha sido la primera vez que el banco implementa una modalidad de trabajo como esta, los resultados durante este primer año y medio, se podrían considerar muy positivos y con una tendencia a mejorar y quedarse como una exceplente opción ,que aporta de manera muy significativa a la vida de los colaboradores y a la planeación de costos del banco.

La investigación de los elementos en relación con la mejora en la calidad de vida laboral y la disminución de costos permitieron identificar que no solo el banco de occidente se ve beneficiado económicamente con esta modalidad de teletrabajo, los funcionarios ven ahorros en alimentación y transporte, inclusive beneficiando aún más a los funcionarios que devengan sueldos menores a dos salarios mínimos legales vigentes, recibiendo mensualmente por ley un auxilio de transporte, con lo que existe un beneficio en doble vía que establece de manera consolidada la modalidad de trabajo cuyos retos son afrontados desde la institución y los trabajadores.

Por otra parte, la seguridad de los funcionarios en el trayecto de su casa al trabajo y/o viceversa se ven expuestos a la inseguridad de la ciudad, inclusive reportando casos de robos de equipos de dotación del banco de occidente, el trabajar desde la comodidad de sus casas les

garantiza la disminución de los riesgos a su integridad física y emocional, al igual que la reducción en el reporte de casos de hurto. Estos elementos también influyen en la retención del talento humano, reduciendo los costos en capacitaciones y procesos de selección para el banco

El teletrabajo se presenta como una alternativa además para el desarrollo de nuevas tecnologías y reducción de costos de forma sistemática, también puede ser implementado como instrumento de inclusión social, muestra de esto es brindar trabajo a todas las personas que se encuentran en situación de discapacidad o movilidad reducida, ofreciendo una posibilidad de crecimiento económico y personal, transformando la concepción del trabajador y la función social de estas personas vulneradas.

La realización de este estudio, permitió conocer lo que por diferentes causas o motivos, no se había conocido anteriormente dentro de la División de Recursos Administrativos. La información obtenida, es muy valiosa porque proviene directamente de la opinión y postura de los colaboradores, lo que hace que la hace aun mas preciso y coherente, y cualquier opinión, o paso a seguir, en búsqueda de una mejora en cualquiera de los cuatro aspectos evaluados durante la investigación, deberá realizarse con la intención y la convicción, de mejorar el ambito de cultura corporativa, relaciones interpersonales, mejoramiento, compromiso y motivación laboral, salud y bienestar, a sabiendas que como resultado, se obtendrán excelentes resultados para todos los actores involucrados.

## Bibliografía

- Agulló, S. T. (2002). Calidad de Vida Labora: Hacia un Enfoque Integrado desde la Psicología Social. *Psicothema*, 18.
- Balanta, H. (2012). *Libro Blanco el ABC del teletrabajo en Colombia*. Bogotá: Ministerio de las tecnologías y las telecomunicaciones.
- Caraballo, M. P. (2017). Significado del Trabajo desde la Psicología del Trabajo. Una Revisión Histórica, Pícológica y Social. *Scielo*, 19.
- Carbonero, F. J. (2010). *El Teletrabajo*. España: Dialnet.
- CISCO. (2020). *Blog Cisco LatinoAmerica*. Obtenido de <https://gblogs.cisco.com/la/cl-aroslo-covlatam-conoces-la-historia-del-home-office/>
- Efraty, J. S. (2001). A New Measure Of Quality Work Life. *Social Indicator Research*, 59.
- EuroFound, OIT. (2019). 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)
- Giulani, D. C. (2013). Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo. *Dialnet*, 19.
- Ochoa, K. L. (2015). *La Concepción del Trabajo y su Implicación en el Ámbito de las Relaciones de Trabajo*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Organización Internacional del Trabajo. (9 de 8 de 2004). *OIT*. Obtenido de [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo. . (2021). *Base de datos ILOSTAT [base de datos]*. Obtenido de <https://ilostat.OIT.org/data/>.

- Pérez, H. F. (2014). *moderna, El Teletrabajo: los beneficios de una forma de organización*. . Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pirenne. (1983). *Las Ciudades de la Edad Media*. Madrid: Alianza Editorial. En P. H..
- Prieto, J. P. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. Síntesis*, 32.
- Sampieri, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. D.F México: Mc Graw Hills.
- Sirgy, S. J.-J. (2001). . A new measure of quality of work life (qwl) based on need satisfaction and spillover theories.
- Sun, B. (1988). Quality of working life programs: an empirical assessment. *UMI Dissertations Services*, 17.
- Tannenbaum, A. (1968). *Psicología de la Organización Laboral*. México D.F: Compañía Editorial Continental S.A.
- TIC, A. C. (2017). *Teletrabajo*. Bogotá: Alta Consejería Distrital de TIC.