

# Teletrabajo: realidades de los trabajadores con incapacidades tecnológicas

Por:

Carlos Arango, coordinador del Observatorio de comportamientos culturales UTadeo.

Nathalia Ávila Barajas, estudiante del Programa de Publicidad, UTadeo.

Valentina García, estudiante del Programa de Publicidad, UTadeo.

Daniel Ordóñez, estudiante del Programa de Publicidad, UTadeo.

Nuestra vida se ha partido en un antes y un después, a principios de año teníamos claro cuales eran las reglas del juego y podíamos llegar a suponer de alguna manera como iban a salir las cosas, pero a principios de marzo, inició lo que sería uno de los eventos que más ha impactado y golpeado al mundo en los últimos años, el coronavirus. Frente a esta gran problemática que estamos atravesando, la gran mayoría de países ha venido sufriendo grandes implicaciones frente a la economía, la educación, la salud y el relacionamiento social. Se puede notar que en el caso colombiano es necesario resaltar la difícil situación que se ha venido presentando a nivel empresarial, ya que el 66,3 % de la población económicamente activa depende de un empleo o labor informal<sup>1</sup>. Además de esto, el 88% del tejido empresarial colombiano está compuesto por microempresas, cifras que nos permiten comprender la gravedad del asunto<sup>2</sup>. De la misma manera, la cuarentena ha venido afectando en los últimos meses este sector fuertemente, sumado a esto, el gobierno se ha encargado de beneficiar únicamente las grandes empresas, por lo que la mayoría de esta población se encuentra en estado de desempleo y muchas de estas microempresas han entrado en quiebra.

A pesar de la situación que se esta viviendo a lo largo del país, es posible evidenciar un recurso que está tomando cada vez más poder, ha venido contribuyendo en la reactivación de algunas empresas y puede ser la herramienta clave para enfrentar esta problemática. El teletrabajo o también llamado “home office” se ha presentado como una solución rentable, segura y confiable para las empresas durante la cuarentena y posiblemente después de que termine la pandemia. Miles de empresas han optado por el uso de este nuevo método, mediante la cual han brindado a sus trabajadores las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones diarias de la mejor manera posible. Es necesario recalcar el tema de la adaptabilidad, ya que al momento de su implementación se ha evidenciado que el ser humano tiene la facilidad de ajustarse a las situaciones con el fin de enfrentar una problemática. A partir de lo anterior, se puede presentar el teletrabajo como una solución basada en lo que más está moviendo el mercado

---

<sup>1</sup> Según el artículo “Financiamiento de las microempresas en Colombia”.

<sup>2</sup> Datos del informe DANE 2016.

<sup>3</sup> Datos del informe DANE 2016. r en su libro, “La etnografía, método, campo y

en la actualidad, es decir, el comercio electrónico. El cual, se ha encargado de promover un gran impacto en la logística y la programación, así como en el uso de herramientas tecnológicas y plataformas a través de internet que permiten una fácil conexión.

Desde la universidad Jorge Tadeo Lozano quisimos llevar a cabo un estudio sobre lo qué está pasando a nivel social, por qué está pasando y cómo los teletrabajadores interpretan o perciben la situación<sup>3</sup>. Esta investigación tuvo como objetivo conocer la importancia del teletrabajo como herramienta de cambio dentro de las estructuras empresariales y el comercio. Además de comprobar si existen las “garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores” (artículo 60, ley 1221 de 2008). Para ello hicimos una encuesta<sup>4</sup> a 1.313 personas para conocer la relación que tiene la sociedad con el internet durante el confinamiento. En los resultados fue posible observar que las personas actualmente consideran que el internet se ha comportado como una herramienta que facilita el acceso a la información, lo cual repercute directamente en una mejora dentro de la sociedad. Esta plataforma nos ha permitido tener un acceso a internet como nunca antes había sido posible, razón por la cual es un medio predilecto para la difusión de noticias, lo que nos ha ayudado a mantenernos informados a pesar de no poder salir de nuestras casas. Sin embargo, es necesario ser cautelosos y críticos, se debe ser consciente que por causas de intereses particulares o simplemente en busca de algún tipo de reconocimiento, internet se esta plagando de noticias, fake news, reportajes, teorías y un sin fin de información, esta sobrecarga o también denominada infoxicación<sup>5</sup>, no nos permite llegar a comprender de manera profunda qué es realmente lo que está pasando, día tras día se encuentran cientos de noticias sobre el coronavirus, el teletrabajo, las acciones del gobierno, las polémicas, las teorías conspirativas, entre otras. Todo esto no nos permite definir un rumbo claro y un paso a paso a seguir, sino que nos tiene de lado a lado leyendo y esperando que en algún momento aparezca una noticia que nos ilumine. Es necesario destacar el papel de vital importancia que ha cumplido el internet en esta situación de confinamiento, ya que no se ha limitado al tema laboral, sino que ha servido para la comunicación educativa y familiar, lo que repercute fuertemente en nuestro estado emocional, razón por la cual algunos de las personas que encuestamos opinan que después de la cuarentena a causa del Covid-19, la sociedad tendrá que optar por un cambio de conductas en la manera en la que nos venimos relacionando.

Según los resultados que obtuvimos, algunos de los dispositivos más utilizados son los celulares y los computadores portátiles, cuya función se concentra principalmente en la realización de conferencias, reuniones laborales y académicas y mensajería por WhatsApp. Debemos recalcar que es una tendencia

---

<sup>3</sup> Como lo plantea Rosana Guber en su libro, “La etnografía, método, campo y reflexividad”.

<sup>4</sup> Se pueden conocer los detalles de la misma en <https://bit.ly/encuestaUTadeo>

<sup>5</sup> Término explicado en el libro Welcome to the new jungle de Alex Aldas (pág. 11)

que se viene presentando en los últimos años ya que hubo un aumento del 7% en la cantidad de usuarios nuevos en el uso de internet en comparación con enero de 2019, por otro lado, en las redes sociales hubo un incremento de más del 9% en comparación con enero de 2020<sup>6</sup>. Además, en promedio un usuario de internet dedica aproximadamente 7 horas del día a estar en línea, lo cual significa que gastamos más del 40% del día en internet para los diferentes momentos como lo es el laboral, educativo y ocio<sup>7</sup>.

Por sorpresa, ante la herramienta del teletrabajo los profesionales han reaccionado de dos maneras completamente distintas, lo que nos llevó a preguntarnos si verdaderamente es una herramienta funcional para el empleado moderno. Por una parte, los empleados se han adaptado con facilidad a esta nueva cultura laboral, por ende, las tareas que les fueron asignadas las llevaron a cabalidad y de la manera correcta, a su vez pudimos observar que, a pesar de ser un cambio drástico, en su actitud se ve reflejada la tranquilidad de estar en el hogar y una actitud positiva hacia este nuevo método. Sin embargo, algunos trabajadores no han sido capaces de adaptarse a las plataformas virtuales, la tecnología y lo que implica realizar el teletrabajo, motivo por el cual, se ha complicado este proceso. Según Elena Huerga<sup>8</sup>, coach de desarrollo profesional, “Es una cuestión de actitud, que es lo que ahora la empresa valorará. El que no es capaz de instalarse el programa para teletrabajar o que siempre está dando excusas o quejándose tendrá problemas para conservar su puesto. Antes, en una empresa, estaba mal visto ser ‘el vago’ ahora también lo será convertirse en ‘el que no se entera’. La predisposición, las ganas y la curiosidad se valorarán mucho más en cualquier sector”.

En el caso colombiano, se debe resaltar la imposibilidad, en algunos aspectos culturales, de capacitación o tecnológicos, de implementar medidas como lo han hecho en otros lugares del mundo como China o Europa para la transformación y adaptación de sus trabajadores al teletrabajo. Sin embargo, esto no quiere decir que Colombia sea incapaz de adaptarse<sup>9</sup>. A partir de la información recopilada se pudo observar que a pesar de que el teletrabajo en gran medida es una solución para la economía colombiana, también está acompañado de varias problemáticas para quienes lo llevan a cabo, un ejemplo es el caso de María José, administradora de empresas de 40 años, con dos hijos, de 8 y 9 años y cuyo esposo desempeña su labor mediante el teletrabajo, se enfrenta al igual que muchas otras familias colombianas a 3 grandes retos: hacer las tareas domésticas, ser profesores de sus hijos y además de eso, ser productivos en su trabajo.

---

<sup>6</sup> Datos tomados de “Digital 2020: Global Digital Overview”.

<sup>7</sup> Datos tomados de “Digital 2020: Global Digital Overview”.

<sup>8</sup> Española con una Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos.

<sup>9</sup> “Numerosas tendencias encuentran así explicación en las modificaciones sociológicas, económicas o reglamentarias del marco de vida” (Erner, 2020)

Teniendo en cuenta la Ley 1221 de 2008, se puede analizar específicamente en el artículo 60 que los teletrabajadores no deben ser sometidos a excesivas cargas de trabajo; sin embargo, mediante entrevistas que hicimos a personas que se encuentran teletrabajando, encontramos quejas por la manera excesiva y exagerada de trabajo que se les ha asignado durante el confinamiento, el horario normal de una empresa 7am a 5 o 6pm no se está cumpliendo sino que por el contrario, en estos momentos se encuentran laborando de 7am a 9 o 10pm, sin ningún tipo de remuneración por sus horas extras.

Al revisar el artículo 60 punto 2, se establece de manera clara y concisa que las personas que se encuentren trabajando desde casa, no se les puede pagar menos que a los que se encuentran laborando de manera presencial en la empresa. Sin embargo, en algunos casos, se encontró que debido a la cuarentena han surgido dos grandes problemas para los empleados, por un lado se han tenido que reducir la cantidad de empleados dentro de las empresas por la situación económica que en estos momentos afronta el país, mientras que por otro lado, la situación económica ha obligado a las empresas a disminuir la remuneración de los empleados, lo que ha desencadenado que algunos de los teletrabajadores hayan tenido que ceder en un porcentaje de su salario, con el fin de no perder su empleo y poder mantener un sustento en sus hogares.

De igual manera para Fernando, una de las personas entrevistadas, quien siente que el tema del teletrabajo es “inservible, inoficioso y bastante mediocre a causa de que este medio no proporciona las herramientas necesarias para realizar de manera efectiva su trabajo”. Pero también están otras posturas que consideran que el teletrabajo es una maravillosa oportunidad, ya que permite aprovechar del trabajo y a la vez compartir mayor cantidad de tiempo con la familia. Sin embargo, hay personas que no se encuentran en ninguno de los extremos, sino que cuentan con una apreciación imparcial del tema, lo que refleja su mirada del teletrabajo como “ventaja o desventaja, todo depende del contexto, para mi no todos pueden hacer teletrabajo” menciona Luisa María.

Algunas empresas que han adoptado esta modalidad de trabajo se ubican dentro de los sectores de la publicidad y el mercadeo (incluidos los Call Center) aprovechando que buena parte de sus empleados pertenecen a la generación joven que fácilmente pone en práctica el teletrabajo, debido a su fuerte apego a la tecnología. También encontramos ejemplos de tiendas de ropa, que implementaron teletrabajo en el cual incluyen comunicarse con el cliente. Sin embargo, no todo es bueno, también sintomatologías físicas producto del teletrabajo como dolor muscular, ardor en los ojos, frecuente dolor de cabeza debido a un horario laboral de 10 a 12 horas al día. La mayoría de los problemas surgen por malas posturas corporales debido al tiempo que en posición sedente y por en consecuencias de estar al frente de una pantalla buena parte del día. También manifiestan que trabajar en casa no es lo mismo que estar en una empresa ya que presentan diferentes dificultades como las fallas con el internet, falta de dispositivos, en los casos de los que son padres de familia, el tiempo ha sido un gran reto ya que tienen que estar a la par tanto cumpliendo con sus horas

laborales como con las horas de estudio de sus hijos, se ha extendido la jornada laboral más de lo normal, llegando a sentirse como una explotación laboral. Por su parte algunas empresas que actualmente se encuentran funcionando en esta modalidad están contemplando la posibilidad de seguir con el teletrabajo después de finalizado el confinamiento, debido a que se han podido ahorrar algunos costos operativos y uno que otro insumo, incluso a la mayoría de los encuestados les han descontado de sus sueldos los auxilios de transporte debido a que sus empleadores no ven la necesidad de pagarlos si laboran ahora desde casa.

En opinión de la señora Andrea, “el teletrabajo es un buen recurso tanto en comodidad como en ahorro económico, donde también se evita el desplazamiento diario ya sea por las distancias o la incomodidad de tomar el Transmilenio, tiene más efectividad, pero siento que se trabaja más estando desde la casa. Tu como que empiezas a las 7 am y te dan las 8 o 9pm, lo cual indica que no hay un horario laboral específico, mientras que cuando estás en la oficina es menor el tiempo laboral. Tiene sus pros porque uno se evita desplazamientos y los contras debido a que uno se va volviendo sedentario y más cuando uno es madre y tiene que estar pendiente de sus hijos”.

En conclusión, debemos seguir buscando ese punto donde todos podamos estar tranquilos y seguros en nuestro trabajo. Necesitamos investigar referentes mundiales y entender cómo se sienten los empleados en este confinamiento. Así mismo como los empleados están dispuestos al cambio, las empresas deben permitir mantener el empleo con equidad, para que la economía se siga desarrollando. Con el esfuerzo de todos, en Colombia podemos lograr la transición hacia una sociedad con teletrabajo, lo que repercutirá en un gran cambio en los métodos de trabajo de muchos sectores empresariales.

#### Bibliografía:

[https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview?utm\\_source=Reports&utm\\_medium=PDF&utm\\_campaign=Digital\\_2020&utm\\_content=Dual\\_Report\\_Promo\\_Slide](https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview?utm_source=Reports&utm_medium=PDF&utm_campaign=Digital_2020&utm_content=Dual_Report_Promo_Slide)

[https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf)

<https://www.lanacion.com.co/teletrabajo-en-cuarentena/>

<http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/blogs/blog-de-bdo/financiamiento-de-las-microempresas-en-colombia>

Welcome to the new jungle, Alex Aldas (Pág. 11)

La etnografía: Método, Campo y reflexividad, Rosana Guber (Pág. 42)

Sociología de las tendencias, Guillaume Erner (Pág. 21)