

# IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA COMO MEDIDA NECESARIA TRAS LA LLEGADA DEL COVID-19.

*Néstor Robles Fernández<sup>1</sup>*

*María Eugenia Navas Ríos<sup>2</sup>*

## RESUMEN

A lo largo de la historia y los cambios en el mercado originados por distintas variables, el teletrabajo se consolida como una opción viable para lograr una mayor flexibilidad y la adaptabilidad de las organizaciones. El teletrabajo es una herramienta indispensable para alcanzar la competitividad y productividad de la empresa puesto que logra optimizar el uso de sus recursos, dentro de los cuales está inmerso el recurso humano. Los cambios biológicos de las últimas décadas, en los que sin lugar a duda el Covid-19 ha adquirido significativa relevancia, han obligado a las empresas a optar por la estrategia del teletrabajo como alternativa para sortear los obstáculos y desafíos derivados del mismo, sin embargo, la transición a esta nueva herramienta y método de trabajo logra un impacto representativo en la persona y las empresas. Este artículo, tiene como objeto documentar al lector acerca del impacto que el teletrabajo en medio de la actual pandemia del covid-19 ha generado en los trabajadores de las agencias de aduana de la ciudad de Cartagena.

## PALABRAS CLAVE

Teletrabajo, impacto, covid-19, agencias de aduana.

## ABSTRACT

Throughout history and changes in the market caused by different variables, teleworking has established itself as a viable option to achieve greater flexibility and adaptability of organizations. Teleworking is an essential tool to achieve the competitiveness and productivity of the company since it manages to optimize the use of its resources, within which the human resource is immersed. The biological changes of recent decades, in which Covid-19 has undoubtedly acquired significant relevance, have forced companies to use teleworking as an alternative to overcome the obstacles and challenges derived from it, however, the transition to this new tool and working method achieves a representative impact

1 Estudiante Programa de Administración de Empresas. Universidad de Cartagena. Miembro del Semillero de investigación Comercio y Comportamiento del Consumidor. nroblesf@unicartagena.edu.co

2 Doctora en Ciencias de la Educación. Docente titular Programa de Administración de Empresas. Universidad de Cartagena. Grupo de Investigación, Comercio y Comportamiento del Consumidor. mnavasr@unicartagena.edu.co

on the person and the companies. This article aims to document the reader about the impact that teleworking in the midst of the current covid-19 pandemic has generated in the customs agencies of the city of Cartagena.

## **KEYWORDS**

Telework, impact, covid-19, customs agencies.

## **INTRODUCCIÓN**

El teletrabajo de acuerdo a la Organización internacional del trabajo es “Una forma de trabajo en la cual: a) él mismo 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” así lo afirma Cataño Ramírez y Gómez en un artículo acerca del teletrabajo (Cataño et ál., 2013). De acuerdo con Belzunegui Eraso, (2001), ha recibido diferentes denominaciones tales como: teletrabajo (telework), teledesplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo flexible (flexible working), trabajo a domicilio (Home working) y trabajo a distancia (remote working). Llame como se llame, el teletrabajo implica que el trabajador opera fuera de las instalaciones de la empresa, ya sea de manera parcial o total, sin embargo, la vinculación entre el trabajador y las empresas se mantiene, a pesar del distanciamiento que se maneja en esta modalidad. Desde su origen el teletrabajo ha surgido como una alternativa que beneficia a ambos actores, tanto a empresas como a empleados, buscando garantizar la mayor productividad posible y la flexibilidad para sortear los cambios del entorno. Los beneficios asociados bajo la modalidad de trabajo para los empleados en casa radican en que estos pueden tener un mayor control de su tiempo, alternando así las actividades laborales y personales, sin embargo, todo esto depende de las capacidades de autogestión del trabajador.

Con la llegada de unos de los mayores cambios generados por la pandemia del covid-19 las empresas a nivel internacional se vieron obligadas a echar mano del teletrabajo como alternativa para su adaptación, lo mismo ocurre en Colombia y especialmente en la ciudad de Cartagena en la que las medidas para afrontar la pandemia obliga a muchas de las empresas a cerrar sus instalaciones, incluidas dentro de estas las agencias de aduana, de tal forma que el teletrabajo se vuelve casi una necesidad imperativa. Para conocer el impacto real del teletrabajo en los empleados es necesario conocer la opinión y analizar las diferentes perspectivas generadas por la experiencia de trabajar bajo la modalidad del teletrabajo, la aplicación práctica de esta nueva alternativa de trabajo es la que puede mostrar el impacto real de su implementación siempre y cuando se tengan en cuenta el mayor número de variables que intervienen bajo esta circunstancia.

### **Origen y definición del teletrabajo**

El origen del teletrabajo se remonta a los años 70, cuando un físico llamado Jack Nilles se da a la tarea de explorar nuevas formas de reducir gastos y ahorrar recursos en cuanto a temas energéticos. Motivado por la crisis petrolera a la que se enfrentaban en la época, el señor Nilles planteó la idea de promover el trabajo a distancia, lo anterior con el fin de evitar el recorrido de las largas distancias y el alto consumo de combus-

tible, de esta misma manera se buscaba disminuir la contaminación y la congestión vehicular (Morales, G. & Romanik, 2011) es así como se dan los primeros indicios de lo que hoy día conocemos como teletrabajo. Este concepto se fue consolidando y perfeccionando con los nuevos avances y con algunas crisis que potenciaron su implementación. En América Latina, la utilización de esta modalidad laboral inició hacia el año 2004 en Brasil, 2006 en Chile, 2007 en México y 2009 en Argentina, cuando se utilizaron teletrabajadores para desarrollar actividades comerciales, en Colombia su adopción inició hacia el año 2012 sin embargo ya se encontraba legislación acerca del mismo (Guzmán A. y Abrero C. 2017).

Antonio Padilla, dentro de su libro *“Teletrabajo: dirección y organización”*, muestra una definición concreta del teletrabajo en la que Padilla (1998) afirma “Es aquella estrategia funcional de cualquier organización consistente en la flexibilización en tiempo en lugar de los recursos humanos de la empresa, en orden a conseguir incrementos en competitividad (por reducción de costes o por una mejor respuesta al mercado) que se concreta en el empleo intensivo de las Tecnologías de la Información para la relocalización de los trabajadores, manteniendo su vinculación a la empresa (formal o no) mediante un sistema de información adecuada”

Otra definición acerca del teletrabajo es la propuesta por la (OIT) organización internacional del trabajo (2020) afirma. “Trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.” En simples palabras sería una definición genérica, sin embargo, el teletrabajo abarca un cúmulo de condiciones y capacidades que debe reunir quien lo ejerce, así lo afirma el fórum empresarial del 2017 llevado a cabo por la universidad autónoma de Bucaramanga en el que sostienen que el teletrabajador requiere de competencias formales, operacionales y digitales, estas giran en torno al que hacer, saber- hacer y saber ser. El teletrabajo no se trata de un servicio a domicilio cualquiera, una profesión específica o una simple manufactura en casa. Es una actividad que a pesar de que se realiza fuera de una organización, ya sea en casa o cualquier lugar equipado para practicar las actividades, mantiene sus procesos centralizados. Consta de un modelo flexible de organización que se vale de las tecnología e información para facilitar la interacción y comunicación dentro de la estructura de la organización.

Como características esenciales del teletrabajo desde mediados del siglo XX, hasta la fecha, autores como Gray, Hodson y Gordon (1995); Jiménez (1999), y (Martínez y Vocos, (2005), coinciden en señalar tres aspectos: el espacio donde se desarrolla, fuera de la empresa: el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación y el proceso organizativo muy específico del trabajador que le brinda flexibilidad interna y externa a la organización.

En Colombia el teletrabajo no ingresó de forma irregular, dado que, existe una ley que lo define. Se trata de la ley 1221 del 2008 donde se establece como “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008). Esta definición hace alusión al contacto entre trabajador y la empresa, esta premisa confirma una vez más que la relación mantiene su carácter centralizado a la empresa, pero no de forma rígida, además las nuevas tecnologías representan el eje principal de esta cooperación bilateral.

Bajo la ley en mención el teletrabajo puede adoptar distintas modalidades, estas son:

**Autónomos:** son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

**Móviles:** son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

**Suplementarios:** son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

con el paso del tiempo, en Colombia surgieron nuevas leyes y decretos que fundamentaron al teletrabajo como nuevo método de trabajo, destacan la ley 1341 del 2009 que habla sobre Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC, 2012)., decreto 884 de 2012 y la ley 1562 de 2012 Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional (Min trabajo, Colombia s.f.).

### **Beneficios y desventajas relacionadas al impacto del teletrabajo**

Las ventajas del teletrabajo están asociadas a la productividad y eficiencia en las actividades, puesto que las tareas que se realizan bajo esta modalidad se basan en los objetivos, de tal forma que encaminan los esfuerzos a fines específicos. Según estudios y declaraciones realizadas por la OIT se podría afirmar que la productividad de los trabajadores que operan bajo esta modalidad llegaría a aumentar hasta un 30% a causa del teletrabajo.

El teletrabajo representa la flexibilidad, así como también un ahorro significativo de costos para las empresas en lo que a equipamiento se refiere y también a gastos en servicios públicos, también favorece con un mejor aprovechamiento de las Tics. La mejora de la imagen corporativa suele incluirse dentro de las ventajas del teletrabajo, debido a que representa una imagen de inclusividad por parte de las organizaciones. Por otro lado, y desde otro punto de vista el teletrabajo representa una expansión y crecimiento geográfico de la organización, sin tener que hacer grandes inversiones en infraestructura la empresa opera a través de sus colaboradores desde distintos puntos (Orlando 20015).

De acuerdo a lo ya mencionado, para las empresas, el teletrabajo incluye muchos beneficios, inclusive se considera que por el hecho de la lejana convivencia de los empleados se pueden evitar problemas como consecuencia de la interacción personal y diaria de los trabajadores, así mismo, para el empleado representa una oportunidad puesto que elimina la barrera geográfica para acceder a nuevas opciones de empleo, de la misma manera el empleado puede establecer horarios de acuerdo a sus necesidades lo que le permite una mejor gestión del tiempo articulando las actividades laborales, familiares y personales, de igual forma le permite reducir tiempo en desplazamientos, lo que significa un ahorro. En teoría el teletrabajo representa garantía de una mejor calidad de vida, en

mayor medida el teletrabajador depende de la capacidad de autogestión para percibir los beneficios (Osio 2010).

Para ser objetivos y no sesgar e idealizar al teletrabajo, es válido hacer la salvedad de que el teletrabajo presenta algunas desventajas para sus actores principales. En cuanto a las empresas podría representar una pérdida del control jerárquico, asimismo el poco control de las condiciones laborales adecuadas para realizar las funciones, se corre el riesgo de que el trabajador pueda acceder a nuevos empleos descuidando las labores o trabajando con la competencia, lo anterior debido a la dificultad para supervisar las actividades realizadas por los empleados

En cuanto a los trabajadores, a pesar de que el teletrabajo suele asociarse con amplios beneficios, también puede representar un aislamiento y desmejora en cuanto a las relaciones con demás colaboradores y el ambiente laboral, pérdida del sentido de pertenencia hacia la organización, puede representar un mayor nivel de estrés puesto que las actividades personales y familiares pueden interferir en la labor del empleado alterando las prioridades (Cañadas 2017).

### **Teletrabajo y la nueva pandemia: Covid-19**

Con los cambios en el mercado laboral y la feroz competencia entre las empresas por llevar la delantera y mantenerse a la vanguardia, con el fin de evitar la dura extinción o la obsolescencia en un mercado vorazmente dinámico, muchas constituyen las variables que de alguna manera fuerzan a la implementación del teletrabajo.

Es de saber que precisamente una crisis fue la que abrió paso al teletrabajo. La crisis actual generada por la pandemia que hoy día enfrenta el mundo entero es quizá una de las variables que ha acelerado al teletrabajo como nuevo método de trabajo. Desde que se descubrió la existencia de un nuevo virus llamado Covid-19 entre el 12 y 29 de diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan- China y con el reporte de las primeras muertes generadas por el mismo, las medidas adoptadas para enfrentar las crisis económicas y sociales derivadas de la pandemia dictadas por las instituciones de salud locales e internacionales y de distintos gobiernos basadas en drásticos aislamientos, suspensión del tráfico internacional, clausura de gran parte del comercio y de muchas empresas, de las actividades de construcción, cierre de escuelas, centros comerciales y comerciales, estas y muchas otras más medidas recomendadas por la OMS obligaron a muchas empresas a trasladar su operación a lugares remotos como lo fueron y son aún los hogares y residencia de sus trabajadores.

### **Teletrabajo en las agencias de aduanas en medio del Covid 19**

Partiendo del punto de que las operaciones comerciales y los puertos deben seguir en funcionamiento, el tránsito de mercancía, almacenaje y demás trámites, teniendo en cuenta que los únicos autorizados para actuar ante las administración aduanera en representación de importadores y exportadores son las agencias de aduanas, la organización mundial de aduanas (OMA) sugirió el “uso de medios electrónicos para el intercambio de información y en general la implementación de cualquier práctica que facilite el comercio.”(Rey, L. sf.)

En Colombia según la página oficial del gobierno, uno de los primeros decretos en los que se establece la cuarentena y el aislamiento obligatorio en todo el territorio, fue el decreto 457 de marzo del 2020 por el cual se “limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional” con sus respectivas excepciones, las agencias de aduanas fueron una de las empresas que se vieron cobijadas bajo la medida de cuarentena, sin embargo, el gobierno estableció en el mismo decreto que las actividades de comercio, tránsito aduanero, movilización de carga, entre otras actividades necesarias en el comercio exterior estaban permitidas, así lo afirmó “El Espectador” en una de sus publicaciones. Muchos de los trabajadores y empleados en las agencias de aduanas del país y en especial de la ciudad de Cartagena en la que se dictó el aislamiento obligatorio con el decreto 0525 del 24 de marzo de 2020, el cual cobijaba las actividades de puertos públicos y privados, así como el transporte de carga, esto obliga una vez más la operación de las agencias de aduana de la ciudad bajo la modalidad a distancia, de forma que las operaciones de comercio tuvieran el soporte y legalidad que les corresponde.

### **3. Metodología**

La investigación es de carácter mixto, descriptiva, exploratoria y de corte transversal, soportada la recolección de información primaria y secundaria, en el análisis documental y de contenido, en las encuestas, diseñadas con preguntas abiertas y de respuesta múltiple. La muestra se conformó con 35 trabajadores de agencias aduaneras localizadas en la ciudad de Cartagena, estas personas se reclutaron mediante una técnica de muestreo intencional y se utilizó la plataforma Google para el diseño, aplicación de las encuestas. Para el análisis de la información y presentación de resultados, se empleó el software DYANE 4.0, con la utilización de estadísticas básicas y cruce de variables, el cual facilitó, la presentación de los resultados desde el logro del objetivo, y la identificación de las distintas perspectivas de los encuestados que se desempeñan bajo la modalidad del teletrabajo en época de pandemia.

### **4. Resultado y discusión**

Los 35 integrantes que proporcionaron la información necesaria para analizar el impacto que el teletrabajo en medio de la actual pandemia del covid-19 ha generado en los trabajadores de las agencias de aduana de la ciudad de Cartagena, fueron trabajadores que voluntariamente y por escrito dieron su consentimiento informado y laboran en las siguientes agencias de aduanas:

- Agencia De Aduanas Interlogística S.A Nivel 1
- Agencia De Aduanas Almaviva Cartagena
- Agencia De Aduanas Nacional De Aduanas S.A
- Agencia De Aduanas Gama S.A.S Nivel 1
- Agencia De Aduanas Abc Repecev
- Agencia Aduanas Hubemar S.A.S
- Agencia De Aduanas A.R. Eximport & Cia. Ltda
- Agencia De Aduanas Blu Logistics
- Agencia De Aduanas Custom Internacional

Se resalta, que sin intención por parte de los investigadores, la muestra quedó conformada por una participación casi que equitativa desde el género, el 54,29% de los informantes resultaron ser mujeres y el restante 45,71%, lo conformaron los hombres. Ver tabla n°1.

Tabla 1. Distribución porcentual de la muestra por género

Variable 2: Genero

| Código            | Significado | Frecuencia | %      |
|-------------------|-------------|------------|--------|
| 1                 | femenino    | 19         | 54,29  |
| 2                 | masculino   | 16         | 45,71  |
| Total frecuencias |             | 35         | 100,00 |

Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

Para conocer el impacto o cambios, generado en los trabajadores con la modalidad o estrategia del teletrabajo, se indago en relación al uso del tiempo, especialización de las funciones, el volumen de actividades, afecciones en las relaciones personales, de los ingresos, gastos, el nivel de estrés generado y la posibilidad de adquirir un segundo empleo y es desde estas dimensiones que se logra explicitar el objetivo del trabajo.

Con referencia al tiempo empleado por los participantes para realizar sus labores desde casa, se les preguntó acerca de la variación que este habría tenido y se concluyó que la tendencia es hacia el incremento del tiempo en la realización de sus labores, el 80% de los participantes, afirmó que utiliza más tiempo del que normalmente utilizaba, el 14,3% considera que emplea el mismo tiempo, mientras el 5,7% considera que emplea menor tiempo, es decir, a diferencia de considerar que el teletrabajo proporciona más tiempo libre, la muestra afirma que dedica más tiempo a las actividades laborales.

¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en el uso de su tiempo, utilizas más del tiempo normal de una jornada laboral?

35 respuestas



Gráfica n°1

Para verificar y complementar los resultados sobre el incremento del tiempo en la realización de sus funciones laborales, llevo a cabo un cruces de variables entre el género y el tiempo empleado, donde nuevamente se confirma que independientemente del género, no existe una diferencia significativa en la respuesta, en ambos, sigue primando la respuesta de que el tiempo empleado en sus labores se incrementa, el 81,25 %, de los hombres lo afirman y un 78,85% de mujeres también están de acuerdo en que el uso del tiempo para llevar a cabo sus labores aumenta Ver tabla No. 2

Tabla No. 2. Análisis cruzado por género y el tiempo dedicado a sus labores en la modalidad de teletrabajo

Filas: 4. ¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en el uso de su tiempo, utilizas más del tiempo normal de una jornada laboral?  
Columnas: 2. Genero

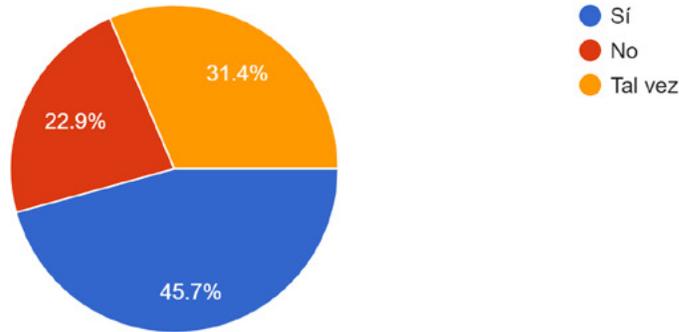
| Tiempo                                              | TOTAL MUESTRA |               | Genero    |               |           |               |          |               |
|-----------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|
|                                                     |               |               | femenino  |               | masculino |               | otro     |               |
|                                                     | Frec          | %             | Frec      | %             | Frec      | %             | Frec     | %             |
| 1 Utiliza mas tiempo de lo normal                   | 28            | 80,00         | 15        | 78,95         | 13        | 81,25         | 0        | 0,00          |
| 2 Emplea el mismo tiempo de la jornada normal       | 5             | 14,29         | 3         | 15,79         | 2         | 12,50         | 0        | 0,00          |
| 3 Emplea menos tiempo para realizar las actividades | 2             | 5,71          | 1         | 5,26          | 1         | 6,25          | 0        | 0,00          |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>35</b>     | <b>100,00</b> | <b>19</b> | <b>100,00</b> | <b>16</b> | <b>100,00</b> | <b>0</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

Como en el teletrabajo, se lleva a cabo la realización de las funciones, sin la supervisión y retroalimentación física y personal, se espera que todos los trabajadores tengan aún más claras y detalladas estas funciones, los resultados arrojaron un cambio menos contundente frente a este ítem, ya que el solo el 45,7% de los encuestados consideran que las actividades son más específicas y que tienen mayor claridad de sus funciones, menos del 50%. El restante 54,3% se repartió entre la no existencia de mayor claridad o especificación (22,9%) y la posibilidad, o el tal vez, de una mayor claridad o especificación (31,4%). Ver gráfico 2.

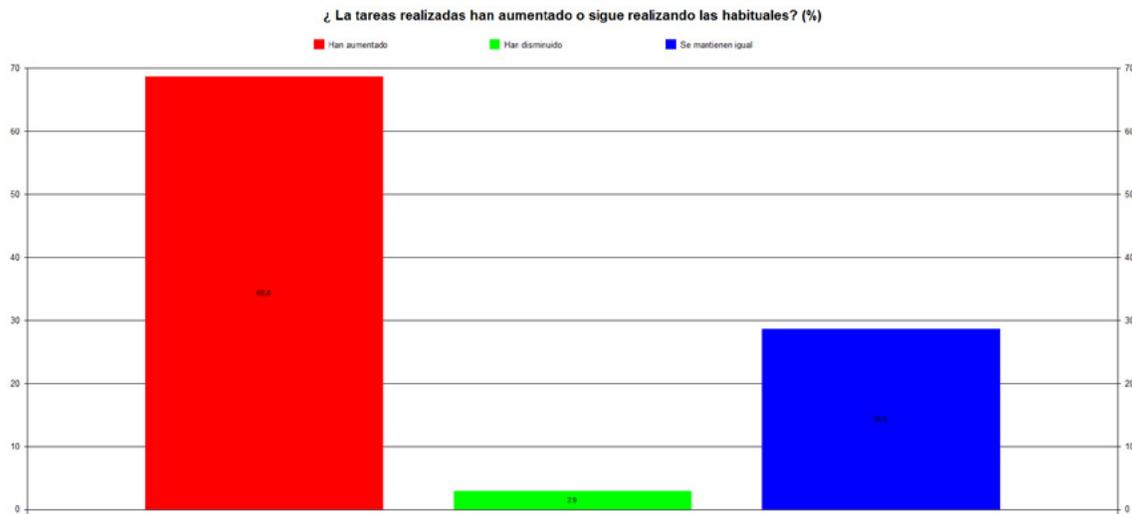
Frente a la posibilidad del aumento de tareas utilizando el teletrabajo, el impacto para el trabajador es negativo explicado desde el aumento de las tareas, el 68,66% de los participantes coinciden en que las actividades habían aumentado o que tenían más tareas de lo habitual, solo el 2,9%, considero que las tareas asignadas habían disminuido, y el restante 28,6% respondió, estar de acuerdo en que el volumen de las tareas permaneció igual. (ver gráfico n°3).

¿ Considera que las tareas a realizar son más específicas o tiene mayor claridad de sus funciones?  
35 respuestas



Gráfica n°2

Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020



| ¿ LA TAREAS REALIZADAS HAN AUMENTADO O SIGUE REALIZANDO LAS HABITUALES? | TOTAL      |             |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
|                                                                         | Frecuencia | %           |
| Han aumentado                                                           | 24         | 68,6        |
| Han disminuido                                                          | 1          | 2,9         |
| Se mantienen igual                                                      | 10         | 28,6        |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>35</b>  | <b>(35)</b> |

Gráfica n°3 Distribución porcentual del aumento de tareas en modalidad de teletrabajo

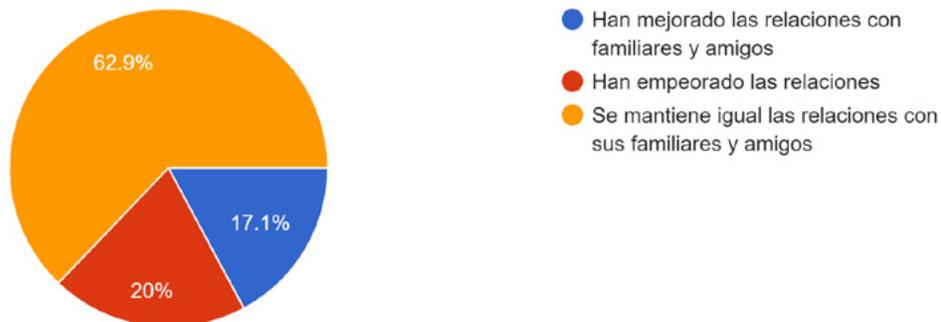
Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

En cuanto a las relaciones personales con sus familiares, trabajos como los llevados a cabo por Casagrande (2012, p 45) en el sector petrolero afirmaba como utilizando el teletrabajo, “los colaboradores indican que se mejora el vínculo familiar, se puede atender mejor las responsabilidades familiares y laborales generando un impacto positivo”, en este trabajo de agencias de aduanas, los trabajadores

contradican esta afirmación, el 62,9% de los encuestados consideran que, con el teletrabajo se mantiene igual las relaciones con sus familiares y solo un 17,1% de ellos considera que han mejorado las relaciones con familiares, un 20% afirma todo lo contrario, considera que sus relaciones familiares han empeorado, (ver gráfico n°4).

¿Cómo ha interferido en la relaciones personales con sus familiares?

35 respuestas



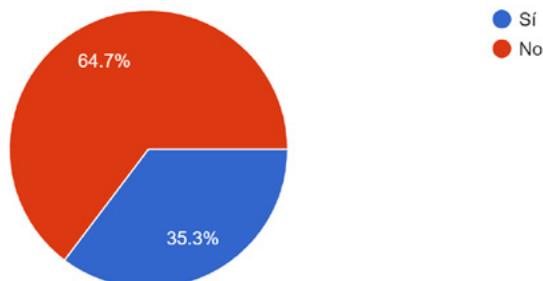
Gráfica n°4

Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

Cuando al teletrabajo se asemeja con la denominación de teletrabajo a domicilio, es porque se considera que los teletrabajadores a domicilio, pueden llevar a cabo dos o más trabajos, es decir trabajar para uno o más empleadores y lo pueden llevar a cabo de tiempo completo o parcial (Martín, 2008), con la especificad de un trabajador que posee el autocontrol y la autodisciplina para llevar a cabo cada una de las tareas con éxito. Teniendo en cuenta lo anterior, se les preguntó a los encuestados acerca de la posibilidad de adquirir un segundo empleo, predomino la no consecución de un segundo empleo, tan solo un 35,3% respondió en forma positiva y el 64,7% considera que no podría adquirir un segundo empleo trabajando desde casa, (ver gráfico n°5).

¿Considera que trabajar desde casa le podría dar la oportunidad para adquirir un segundo empleo?

34 respuestas



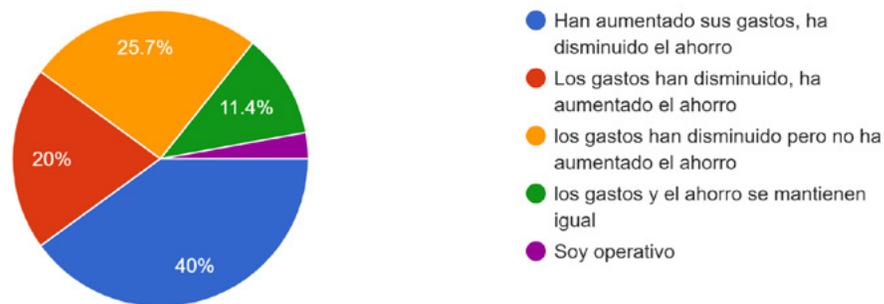
Gráfica n°5

Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

Dentro de las razones expuestas por los encuestados, que afirmaron que “no” consideraban la posibilidad de adquirir un segundo empleo, argumentan dicha afirmación, desde el aumento de actividades para llevar a cabo dentro de sus funciones en casa, por lo cual, no les queda tiempo. Además, afirman que estando en casa, se deben atender distintas actividades personales y laborales al mismo tiempo, un segundo empleo bajo estas circunstancias implicaría desentenderse del tiempo dedicado a la familia. Las razones de los que respondieron afirmativamente, que “sí” sería posible adquirir un segundo empleo se basa en el punto de que estar en casa y llevar una correcta distribución del tiempo, les da la oportunidad de emprender nuevos negocios logrando ser más productivos.

Se les preguntó a los encuestados acerca del ahorro y los gastos relacionado con la modalidad de trabajo en casa, el 40% de ellos afirma que sus gastos han aumentado mientras sus ahorros han disminuido. Por otro lado, el 25.7% considera que los gastos han disminuido y el ahorro sigue igual, el 20% considera que los gastos han disminuido y ha aumentado el ahorro, por su parte el 11,4% cree que los gastos y el ahorro permanecen sin variación. (ver gráfico n°6).

¿Considera que ha ahorrado dinero o ha aumentado sus gastos trabajando desde casa?  
35 respuestas



Gráfica n°6

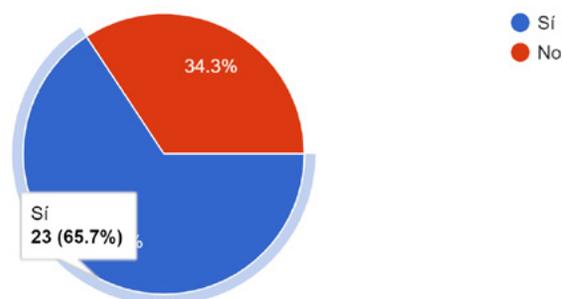
Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

Finalmente, y teniendo en cuenta que el teletrabajo tiene ventajas tanto para el trabajador como para la organización, se quiso conocer cómo se sienten mejor los trabajadores de las agencias de aduana si trabajando en la oficina o trabajando en casa, para ello, se les preguntó acerca del nivel de estrés al que se verían sometidos en comparación al que experimentaban antes de trabajar desde casa, la sorpresa mayor es que los trabajadores de las agencias de aduana, trabajando desde su casa manejan niveles altos de estrés, se encontró que el 65,7% , sienten un mayor nivel de estrés y ansiedad, frente a un 34,3% que considera no sentir mayor ansiedad o estrés al realizar sus labores en casa. (ver gráfico n°7).

Los resultados de los teletrabajadores de sentir un mayor nivel de estrés están en total coherencia con lo expresado por Cañadas (2017) se puede presentar un mayor nivel de estrés puesto que las actividades personales y familiares pueden interferir en la labor del empleado alterando las prioridades.

¿Ha sentido mayor ansiedad o un mayor estrés que el generado por las actividades que se realizaban de manera presencial?

35 respuestas



Gráfica n°7

Fuente: Encuestas realizadas por los investigadores, 2020

## CONCLUSIONES

Dentro de los beneficios de emplear el teletrabajo se menciona el ahorro en costos de infraestructura, ahorros en dinero y tiempo por parte de los desplazamientos y el retomar un trabajo por objetivos y resultados, donde además se puede conjugar la vida laboral y la vida familiar, para verificar estos y otros beneficios desde el impacto del teletrabajo desde la visión de los trabajadores empleados de las agencias de aduana de Cartagena durante la pandemia, de acuerdo a la información analizada, se concluye que el teletrabajo es una herramienta que sin duda otorga flexibilidad y beneficios, tanto para las empresas como a los empleados, sin embargo, el beneficio para los trabajadores suele verse afectado por las variables relacionadas a la capacidad de autogestión y del contexto en el que cada uno desempeña sus actividades.

Como principales hallazgos en cuanto a los impactos, se encuentra el incremento de las actividades que deben llevar a cabo los teletrabajadores en su jornada laboral, el mantenimiento o normalidad de las relaciones familiares, e inclusive en algunos casos estas se empeoran. Pocas oportunidades para poder tomar un segundo trabajo y hacer más productiva su vida laboral, ya que estando en casa, se incrementan o se deben compartir las responsabilidades laborales con las responsabilidades del hogar; en cuanto a los gastos se presenta una situación donde a la gran mayoría de los trabajadores los gastos varían, a unos se les aumenta a otros se les disminuye y en ambos casos el ahorro disminuye; además, se esperaba encontrar mayor tranquilidad y menos estrés en el teletrabajo y los resultados arrojaron que los teletrabajadores de las agencias de aduana en su gran mayoría, sienten mayor estrés y ansiedad al realizar sus trabajos desde casa. Como impacto positivo, según los trabajadores, se fundamentó en la mayor claridad y especificidad de las funciones y tareas.

Una vez más se hace énfasis que el teletrabajo es una modalidad, que planeada y desarrollada, trae consigo beneficios a largo plazo sin embargo, cuando se hace de forma abrupta, como en esta ocasión, como consecuencia de la pandemia y la cuarentena, es necesario un análisis más profundo en la transi-

ción a esta nueva metodología, puesto que la percepción de los teletrabajadores puede verse parcial o en gran medida afectada por distintas variables y circunstancias en las que se da su implementación, por tal razón para ser un teletrabajador las empresas deben reclutar al personal correctamente calificado y proporcionar una formación, asegurarse de brindar las herramientas de trabajo y el bienestar del lugar donde el trabajador va a llevar a cabo sus funciones y tareas, para que los empleados puedan percibir y aprovechar los beneficios del teletrabajo.

A lo largo de este trabajo, se priorizo el sentir de los trabajadores. Sin embargo, es conveniente mencionar que todavía queda mucho por investigar en este tipo de modalidad del trabajo como consecuencia de la pandemia; temas como el sentir de los directivos, los procesos de control y autonomía del trabajador, la intensificación de la jornada laboral, del impacto sobre la subjetividad e identidad de los teletrabajadores y temas que inquietan a toda persona como es precarización de las condiciones de trabajo y formas de pago que pueden surgir como consecuencia de esta estrategia de teletrabajo, entre otros, son temas no resueltos, cuyo conocimiento o avance en el mismo son clave, para sacar el mayor provecho al teletrabajo tanto por parte de la organización como por parte del trabajador.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Antonio Padilla, Padilla, A. *Teletrabajo. Dirección y organización*. Madrid: Editorial Rama. (publicado en 1998).

Belzunegui Eraso, Angel (2001) Diversificación en las formas de trabajo y cambios organizativos en las empresas: Un estudio sobre el teletrabajo, Tesis doctoral por la Universidad Autónoma de Barcelona, Director Antonio Martín Artiles.

Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. [https://www.researchgate.net/publication/319131781\\_Beneficios\\_e\\_impactos\\_del\\_teletrabajo\\_en\\_el\\_talento\\_humano\\_Resultados\\_desde\\_una\\_revision\\_de\\_literatura](https://www.researchgate.net/publication/319131781_Beneficios_e_impactos_del_teletrabajo_en_el_talento_humano_Resultados_desde_una_revision_de_literatura)

Cañadas, F. (2017). *Teletrabajo revisión teórica y análisis jurídico laboral* [tesis doctoral, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/48771>.

Casagrande E. (2012) Impacto del Teletrabajo en la Calidad de Vida del colaborador en la industria del Petróleo. Tesis de grado MBA. Universidad Torcuato Di Tella. Disponible en [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/2372/MBA\\_2016\\_Casagrande.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/2372/MBA_2016_Casagrande.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cataño-Ramírez, S. Gómez-Rúa, E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Rev CES Salud*, 5(1), 82-91. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4804770.pdf>

Congreso de Colombia. (2008, 16 de julio). *Ley 1221 del 2008*. (2008). Diario Oficial de la nación. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1221\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html)

Congreso de Colombia. (2009, 30 de julio). *Ley 1341 de 2009*. Diario Oficial de la nación. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/3707:Ley-1341-de-2009>

El Espectador. El Gobierno recuerda que operaciones de comercio exterior deben continuar en la cuarentena. 27 marzo de 2020. <https://www.elespectador.com/coronavirus/gobierno-recuerda-que-operaciones-de-comercio-exterior-deben-continuar-en-la-cuarentena-articulo-911475/>

Gray, M., Hodson, N. y Gordon, G. (1995) “El teletrabajo”, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.

Guzmán, A. Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.

Jiménez, A. (1999) “Teletrabajo y estrategias empresariales: la importancia de los recursos humanos.” En Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo. Fundación Universidad Empresa, Madrid.

Martín C. D. (2008). Impacto del Teletrabajo en la cultura organizacional. Intervenciones posibles desde el campo de la comunicación. Tesis de grado. La Plata . Argentina. Disponible en [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/1933/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/1933/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, Oscar A. y Vocos, Federico (2005) Teletrabajo: ¿otro canto de sirenas?: el movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria – 1a ed. – Buenos Aires: Taller de Estudios Laborales.

Moreno, A. E., Alfonso, R. Y. y Peña, V. W. (2018). *El teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvatec s.a. laboral* [trabajo de investigación, Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Universidad Tadeo Lozano. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orlando, A. C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones* [trabajo de maestría, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá]. Repositorio Unimilitar. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Ortega, V. L. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados* [trabajo de grado, Universidad Santo Tomás, Bogotá]. Repositorio Usta. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 3(5),93-109. ISSN: 1856-9099. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>

Rey, L. (s. f.). Impacto del COVID-19 en las operaciones del sector aduanero. <https://arbitrajeccc.org/articulos/impacto-del-covid-19-en-las-operaciones-del-sector-ahttps://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/aduanas-coronavirus/duanero/>

Teletrabajo. Organización del trabajo/ Cinterfor, OIT, 2020 <https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>

## **Apéndice 1**

Formato encuesta Encuesta para conocer el impacto del teletrabajo - Formularios de Google.pdf