



Universidad
Mariana

Análisis del ecosistema de teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en
la Gobernación de Nariño, entre los años 2020 y 2023

Darío Andrés Gómez Cabrera
Jhon Alexander Rojas Cabrera

Universidad Mariana
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa Maestría en Administración
San Juan de Pasto
2024

Análisis del ecosistema del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en
la Gobernación de Nariño, entre los años 2020 y 2023

Darío Andrés Gómez Cabrera
Jhon Alexander Rojas Cabrera

Informe de investigación para optar al título de: Magister en Administración

PhD. Hugo Fernando Ceballos Gómez
Asesor

Universidad Mariana
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa Maestría en Administración
San Juan de Pasto
2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Contenido

Introducción	13
1 Resumen del proyecto	14
1.1 Descripción del problema	14
1.1.1 Formulación del problema.....	15
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Marco referencial.....	17
1.4.1 Antecedentes.....	17
1.4.1.1 Internacionales..	17
1.4.1.2 Nacionales.....	17
1.4.1.3 Regionales.....	18
1.4.2 Marco teórico.....	19
1.4.2.1 Características del teletrabajo	19
1.4.2.2 Teletrabajo América Latina	19
1.4.2.3 Teletrabajo en Colombia.....	20
1.4.2.4 Revisión bibliográfica base de datos SCOPUS por año.	24
1.4.2.5 Ventajas y desventajas del teletrabajo.	28
1.4.2.6 Diagnóstico Administrativo.....	29
1.4.2.7 Planeación estratégica.....	30
1.4.2.8 Matriz DOFA.....	31
1.4.2.9 Teoría de la estrategia de Michael Porter.....	34
1.4.2.10 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).....	34
1.4.3 Marco conceptual	34
1.4.4 Marco contextual.....	35
1.4.4.1 Reseña histórica de la gobernación de Nariño.....	35
1.4.4.2 Historia del palacio de gobierno de Nariño.....	36
1.4.4.3 Contexto de teletrabajo en las oficinas de la gobernación de Nariño – sede central.	37

1.4.4.4 Trabajo de la gobernación de Nariño en época de pandemia.	39
1.4.5 Marco legal.....	40
1.5 Metodología.....	41
1.5.1 Paradigma de investigación.....	41
1.5.2 Enfoque de investigación	41
1.5.3 Tipo de investigación	42
1.5.4 Método de investigación.....	42
1.5.5 Población y muestra	43
1.5.6 Técnica e instrumentos de recolección de información	43
1.5.6.1 Las técnicas de investigación.....	43
1.5.6.1.1 La técnica de observación.....	43
1.5.6.2 Instrumentos de investigación.....	43
1.5.6.2.1 La encuesta.	43
1.5.6.2.2 La entrevista semiestructurada..	44
2 Presentación de resultados.....	45
2.1 Análisis e interpretación de resultados	45
2.1.1 Diagnóstico del ecosistema desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, entre los años 2020 y 2023.	45
2.1.1.1 Aplicación de matrices para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los procesos de gestión desde la perspectiva del teletrabajo.....	100
2.1.2 Factores de éxito potenciales y los críticos para la implementación del teletrabajo.....	105
2.1.3 Plan estratégico de tecnologías de la información para teletrabajo para la Gobernación de Nariño – sede central.....	107
3 Conclusiones.....	123
4 Recomendaciones	124
Referencias Bibliográficas	125
Anexos.....	127

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución edificio de la Gobernación, fuente (Secretaría General – almacén Gobernación 2023).....	37
Tabla 2 Consentimiento	45
Tabla 3 Identifico de manera clara los diferentes componentes de Hardware.....	46
Tabla 4 Reconozco las características y manejo de la impresora	47
Tabla 5 Reconozco las características y uso de la cámara	48
Tabla 6 Reconozco las características y uso del micrófono.....	49
Tabla 7 Reconozco las características y uso del escáner	50
Tabla 8 Reconozco las características y uso de la tarjeta de video	51
Tabla 9 Reconozco las diferencias de los discos duros de un ordenador.....	52
Tabla 10 Me siento con los conocimientos suficientes para solucionar problemas relacionados con el Hardware	53
Tabla 11 Identifico de manera clara los tipos de software que necesito para desarrollar mi trabajo.....	54
Tabla 12 Utilizo correctamente el procesador de textos Word	55
Tabla 13 Utilizo correctamente las hojas de cálculo de Excel.....	56
Tabla 14 Utilizo correctamente las presentaciones de Power point.....	57
Tabla 15 Utilizo correctamente las bases de datos.....	57
Tabla 16 Utilizo correctamente las plataformas de pagos en línea	58
Tabla 17 Utilizo correctamente los mecanismos de seguridad y control de acceso remoto	59
Tabla 18 Utilizo correctamente las herramientas y aplicaciones basadas en la nube	60
Tabla 19 Utilizo correctamente las herramientas de trabajo colaborativo (google drive, docs, videoconferencia)	61
Tabla 20 Poseo capacidad para solucionar problemas de compatibilidad de Software	62
Tabla 21 Tengo asignado un espacio en mi casa que me permite realizar el teletrabajo sin distracciones	63
Tabla 22 Tengo los elementos necesarios (escritorio, silla, otros) que me permiten realizar el teletrabajo	64
Tabla 23 Reconozco que la entidad realiza inversiones en equipamiento computacional.....	65

Tabla 24 Reconozco que la entidad realiza inversiones en conexión a internet	66
Tabla 25 Reconozco que la entidad realiza inversiones en mobiliario	67
Tabla 26 Existe coordinación de los líderes de la entidad al respecto del teletrabajo en mi hogar	68
Tabla 27 El teletrabajo posibilita mayor flexibilidad en el tiempo con las tareas del hogar	69
Tabla 28 Me siento capaz de establecer descansos durante el período de trabajo	70
Tabla 29 A la hora de planificar mi día a día me organizo para cumplir los objetivos marcados por mi jefe (gestor/superior).....	71
Tabla 30 Soy capaz de evitar las interrupciones de otras personas cuando estoy concentrado en una tarea	72
Tabla 31 Los tiempos para compatibilizar la vida personal son adecuados y respetados en la empresa.....	73
Tabla 32 He creado una rutina que involucra tiempo para cumplir con mis responsabilidades laborales	74
Tabla 33 El teletrabajo me ha permitido cumplir con las actividades asignadas en menor tiempo.....	75
Tabla 34 El teletrabajo facilita la comunicación entre equipos de trabajo.....	76
Tabla 35 El teletrabajo me ha permitido hacer uso de menores recursos (eficiencia)	77
Tabla 36 En cumplimiento del teletrabajo en casa, soy capaz de separar las actividades laborales de las personales.....	78
Tabla 37 El teletrabajo me ha posibilitado mejorar la productividad en mis actividades laborales	79
Tabla 38 Los recursos tecnológicos suministrados por la organización han sido un aporte significativo en los procesos	80
Tabla 39 Hago descansos o pausas activas dentro de la jornada laboral	81
Tabla 40 Reconozco que la empresa realiza inversiones en capacitación e inducción para desarrollar apropiadamente el teletrabajo	82
Tabla 41 Mi actividad laboral se ve afectada por falta de recursos técnicos	83
Tabla 42 Las TIC´s crean muchas más solicitudes cuando estoy en teletrabajo.....	84
Tabla 43 Tengo más trabajo debido a las TIC´s.....	85
Tabla 44 El exceso de las TIC´s en el teletrabajo me hacen sentir presionado.....	86
Tabla 45 Cuando hago uso de las TIC´s siento que hay invasión de mi privacidad	87

Tabla 46 Fácilmte soy interrumpido en mi trabajo por miembros de mi familia, niños y otras personas con las que vivo.....	88
Tabla 47 Descuido mis necesidades personales debido al teletrabajo	89
Tabla 48 El teletrabajo ha generado sobrecarga laboral para cumplir con mis actividades.....	90
Tabla 49 En muchas oportunidades la jornada laboral se extiende frente al horario establecido..	91
Tabla 50 Actualmente mi trabajo se realiza totalmente remoto.....	92
Tabla 51 Actualmente mi trabajo se realiza en forma híbrida	93
Tabla 52 Actualmente mi trabajo se realiza totalmente presencial	94
Tabla 53 Me gusta trabajar de forma totalmente remota	95
Tabla 54 Me gusta trabajar de forma híbrida	96
Tabla 55 Me gusta trabajar de forma totalmente presencial	97
Tabla 56 Fácilmte me distraigo por tareas domésticas durante el teletrabajo.....	98
Tabla 57 He tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad.....	99
Tabla 58 Matriz MEFI.....	101
Tabla 59 Matriz MEFE:	102
Tabla 60 Matriz DOFA	104
Tabla 61 Fase 1. Análisis de la situación actual de la Gobernación	114
Tabla 62 Fase 2. Construir la visión estratégica de teletrabajo en función de PETI.....	114
Tabla 63 Fase 3. Planeación de TI y hoja de ruta.	116
Tabla 64 Fase 4. Prueba Piloto y Articulación con el PETI.....	118
Tabla 65 Fase 5. Apropiación y Adopción.....	119
Tabla 66 Fase 6. ventajas y viabilidad de la implementación como referente a nivel nacional. .	121

Índice de Figuras

Figura 1 Número de artículos, teletrabajo, por año de publicación	25
Figura 2 Productividad teletrabajo, por autores, en Colombia.....	26
Figura 3 Matriz FODA	33
Figura 4 Consentimiento	45
Figura 5 Identifico de manera clara los diferentes componentes de hardware	46
Figura 6 Reconozco las características y manejo de la impresora	47
Figura 7 Reconozco las características y uso de la cámara.....	48
Figura 8 Reconozco las características y uso del micrófono	49
Figura 9 Reconozco las características y uso del escáner	50
Figura 10 Reconozco las características y uso de la tarjeta de video.....	51
Figura 11 Reconozco las diferencias de los discos duros de un ordenador	52
Figura 12 Me siento con los conocimientos suficientes para solucionar problemas relacionados con el Hardware	53
Figura 13 Identifico de manera clara los tipos de software que necesito para desarrollar mi trabajo.....	54
Figura 14 Utilizo correctamente el procesador de textos Word.....	55
Figura 15 Utilizo correctamente las hojas de cálculo de Excel.....	56
Figura 16 Utilizo correctamente las presentaciones de Power point	57
Figura 17 Utilizo correctamente las bases de datos	58
Figura 18 Utilizo correctamente las plataformas de pagos en línea.....	59
Figura 19 Utilizo correctamente los mecanismos de seguridad y control de acceso remoto.....	60
Figura 20 Utilizo correctamente las herramientas y aplicaciones basadas en la nube	61
Figura 21 Utilizo correctamente las herramientas de trabajo colaborativo (google drive, docs, videoconferencia)	62
Figura 22 Poseo capacidad para solucionar problemas de compatibilidad de Software.....	63
Figura 23 Tengo asignado un espacio en mi casa que me permite realizar el teletrabajo sin distracciones	64
Figura 24 Tengo los elementos necesarios (escritorio, silla, otros) que me permiten realizar el teletrabajo	65

Figura 25 Reconozco que la entidad realiza inversiones en equipamiento computacional	66
Figura 26 Reconozco que la entidad realiza inversiones en conexión a internet	67
Figura 27 Reconozco que la entidad realiza inversiones en mobiliario	68
Figura 28 Existe coordinación de los líderes de la entidad al respecto del teletrabajo en mi hogar.....	69
Figura 29 El teletrabajo posibilita mayor flexibilidad en el tiempo con las tareas del hogar	70
Figura 30 Me siento capaz de establecer descansos durante el período de trabajo.....	71
Figura 31 A la hora de planificar mi día a día me organizo para cumplir los objetivos marcados por mi jefe (gestor/superior).....	72
Figura 32 Soy capaz de evitar las interrupciones de otras personas cuando estoy concentrado en una tarea	73
Figura 33 Los tiempos para compatibilizar la vida personal son adecuados y respetados en la empresa.....	74
Figura 34 He creado una rutina que involucra tiempo para cumplir con mis responsabilidades laborales	75
Figura 35 El teletrabajo me ha permitido cumplir con las actividades asignadas en menor tiempo.....	76
Figura 36 El teletrabajo facilita la comunicación entre equipos de trabajo	77
Figura 37 El teletrabajo me ha permitido hacer uso de menores recursos (eficiencia).....	78
Figura 38 En cumplimiento del teletrabajo en casa, soy capaz de separar las actividades laborales de las personales.....	79
Figura 39 El teletrabajo me ha posibilitado mejorar la productividad en mis actividades laborales	80
Figura 40 Los recursos tecnológicos suministrados por la organización han sido un aporte significativo en los procesos	81
Figura 41 Hago descansos o pausas activas dentro de la jornada laboral	82
Figura 42 Reconozco que la empresa realiza inversiones en capacitación e inducción para desarrollar apropiadamente el teletrabajo	83
Figura 43 Mi actividad laboral se ve afectada por falta de recursos técnicos	84
Figura 44 Las TIC´s crean muchas más solicitudes cuando estoy en teletrabajo	85
Figura 45 Tengo más trabajo debido a las TIC´s	86

Figura 46 El exceso de las TIC's en el teletrabajo me hacen sentir presionado	87
Figura 47 Cuando hago uso de las TIC's siento que hay invasión de mi privacidad.....	88
Figura 48 Fácilmente soy interrumpido en mi trabajo por miembros de mi familia, niños y otras personas con las que vivo.....	89
Figura 49 Descuido mis necesidades personales debido al teletrabajo	90
Figura 50 El teletrabajo ha generado sobrecarga laboral para cumplir con mis actividades	91
Figura 51 En muchas oportunidades la jornada laboral se extiende frente al horario establecido	92
Figura 52 Actualmente mi trabajo se realiza totalmente remoto	93
Figura 53 Actualmente mi trabajo se realiza en forma híbrida	94
Figura 54 Actualmente mi trabajo se realiza totalmente presencial.....	95
Figura 55 Me gusta trabajar de forma totalmente remota	96
Figura 56 Me gusta trabajar de forma híbrida.....	97
Figura 57 Me gusta trabajar de forma totalmente presencial	98
Figura 58 Fácilmente me distraigo por tareas domésticas durante el teletrabajo.....	99
Figura 59 He tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad	100

Índice de Anexos

Anexo A. Formato de Encuesta.....	128
Anexo B. Formato Entrevista Semiestructurada:.....	143
Anexo C. . Matriz Consolidado Entrevista	145
Anexo D. Consolidado Análisis Entrevista.....	152

Introducción

El teletrabajo se ha convertido en una práctica cada vez más común en todo el mundo, y Colombia no es la excepción. Esta modalidad de trabajo permite a las personas desempeñar sus labores desde la comodidad de su hogar o cualquier otro lugar fuera de la oficina, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este contexto, fue fundamental resaltar la importancia del teletrabajo en Colombia como una herramienta para enfrentar los retos que plantea la actualidad, tales como el aumento del tráfico vehicular y la necesidad de conciliar la vida laboral y personal en un mundo cada vez más frenético.

Durante los últimos años, el teletrabajo se ha posicionado como una alternativa viable para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, aumentar la productividad y reducir los costos operativos de las empresas y/o instituciones, es por eso que con la presente investigación se buscará analizar el ecosistema del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, identificando las limitaciones que aún existen en relación al tema, de tal manera que se pueda dejar un precedente para las empresas e instituciones que deseen fortalecer sus técnicas para la implementación teletrabajo.

Para lograr los objetivos propuestos, el presente trabajo se basó en los siguientes aspectos: una investigación de tipo descriptiva, con un paradigma mixto, utilizando como técnicas de recolección de información, la observación y la entrevista estructurada. Dando pie a un desarrollo del diagnóstico estratégico de la empresa objeto de estudio y sus variables críticas de éxito en relación al ecosistema de teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central de la Gobernación de Nariño. Finalmente, con los resultados, se presenta la propuesta de plan de acción estratégico, con el propósito de aportar desde la academia al ámbito social, pero también al desarrollo del sector público, lo que permitirá incrementar los niveles de eficiencia y productividad en los puestos de trabajo, inconvenientes laborales ocasionados a raíz de la reciente pandemia, así como la implementación forzosa sobre nuevas formas de trabajo no presencial y remoto

1 Resumen del proyecto

La presente investigación tiene como eje central el teletrabajo, teniendo en cuenta que después de la pandemia, se vio en la necesidad de implementar este nuevo modelo de trabajo no presencial, por ello se hace necesario analizar qué tan efectivo es y cuáles son las necesidades de los trabajadores para poder tele trabajar.

El teletrabajo implica el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como herramientas necesarias para poder cumplir con el teletrabajo; se pretende identificar si se cuenta con las herramientas necesarias para poder cumplir con las funciones encomendadas a cada trabajador, así como la condición de los trabajadores para adaptarse a éstas.

De igual, manera se da a conocer que este trabajo hace parte de la Investigación Profesoral denominada: Creación y análisis de los modelos de ecosistema de teletrabajo y emprendimiento desde la perspectiva de los empleados de mí pymes de Colombia, México y Brasil, de los docentes Bolívar Arturo Delgado, Hugo Ceballos Gómez y Víctor Hugo López, pertenecientes al grupo de investigación CONTAR de la Universidad Mariana, en conjunto con docentes investigadores de Brasil y México (Arturo et al. 2021).

1.1 Descripción del problema

A principios del 2020, el mundo entero dio un giro de 180 grados, y todo cambió, lo anterior gracias a la pandemia por la Covid19, un sinnúmero de actividades tuvo que adecuarse a los que muchos llamaron “la nueva realidad”, algunas de ellas sin duda, fueron los entornos laborales, pues por el aislamiento se hizo necesario trasladar las oficinas a los hogares. Esto sumado a que, por la dinámica global y los avances tecnológicos, la vida del hombre se ha transformado en diferentes aspectos, como los sociales, económicos, políticos, y por supuesto también en lo laboral; dicha transformación ha traído consigo nuevas formas de trabajo en las organizaciones, tanto públicas como privadas, situando al teletrabajo como una opción preponderante en la actualidad.

En el sector público en general, los efectos de la pandemia a causa de la Covid19, ocasionaron una serie de traumatismos al interior de los ecosistemas de trabajo.

Para el caso que nos ocupa, la gobernación de Nariño no fue ajena a dicha transición casi inmediata y obligatoria cuando empezó la crisis mundial. Se pasó a la inmediatez por la necesidad de sostener la productividad al interior de las empresas, pero, sobre todo, por las directrices del gobierno nacional en garantizar los puestos de trabajo para que los trabajadores mantengan sus ingresos y puedan subsistir ante la rigurosidad de aislamiento preventivo obligatorio. Si bien en el 2008 ya existía en Colombia una normatividad en relación al teletrabajo, Monsalve (2016) afirma:

La Ley 1221 de 2008, cuyo objetivo es promover y regular el teletrabajo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, consagró la definición de teletrabajo con las formas que adopta y definió al teletrabajador. Igualmente, definió la prestación de servicios a terceros en el caso que involucra las tecnologías informáticas y de comunicación, y determinó que no se requiere la presencia física del trabajador. (p. 16)

La aplicación de esta norma no se había implementado como una opción laboral en las empresas, sino más bien, todo surgió casi de manera forzada en razón a los cambios que ocasionó la pandemia en los diferentes ambientes laborales. Pues que nunca se contempló el teletrabajo como una opción principal.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué oportunidades tecnológicas y de talento humano se logra evidenciar en la sede central de la gobernación de Nariño al momento de una posible implantación del ecosistema de teletrabajo desde la perspectiva de sus trabajadores?

1.2 Justificación

La crisis ocasionada por la pandemia mundial del año 2020, permitió evidenciar los inconvenientes que surgieron en el ecosistema del teletrabajo, concretamente en la gobernación de Nariño. En ese

orden de ideas se generó la necesidad, pero también la oportunidad de implementar en el ambiente laboral, un método de trabajo medianamente productivo, más enfocado hacia la necesidad inmediata de continuar con la operación de la función pública en los puestos de trabajo, por ello, la urgencia e importancia de plantear un plan estratégico de ecosistema del teletrabajo para la gobernación de Nariño.

El propósito de la presente investigación es aportar desde la academia al ámbito social, pero también al desarrollo del sector público, lo que permitirá incrementar los niveles de eficiencia y productividad en los puestos de trabajo, toda vez que los autores se desempeñaron como funcionarios públicos durante la crisis mundial y son testigos de excepción sobre los inconvenientes laborales ocasionados a raíz de la reciente pandemia, así como la implementación forzosa sobre nuevas formas de trabajo no presencial y remoto.

En este sentido se puede decir que la importancia de la presente investigación se fundamentó en el diseño de una estrategia para fortalecer y mejorar los métodos de adaptación del teletrabajo como una opción laboral permanente, de tal manera que se optimicen los procesos laborales sin que esto afecte la normal actividad de la gobernación de Nariño y sus funciones como ente territorial; lo anterior después de realizar un diagnóstico del ecosistema laboral en la sede central de la gobernación de Nariño.

A través del alcance de los objetivos de esta investigación entre los cuales se encuentra el análisis del ecosistema de Teletrabajo en la gobernación de Nariño, se dará respuesta a este interrogante a través del estudio de las condiciones generales en relación a si existen oportunidades tecnológicas y de talento humano, al momento de implementar un nuevo ecosistema laboral.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar el ecosistema del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, entre los años 2020 y 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del ecosistema desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, entre los años 2020 y 2023.
- Identificar para la gobernación de Nariño, los factores de éxito potenciales y los críticos para la implementación del teletrabajo.
- Diseñar un plan de estratégico para la implementación del modelo de ecosistema del teletrabajo para la gobernación de Nariño.

1.4 Marco referencial

1.4.1 Antecedentes

1.4.1.1 Internacionales. En este nivel, de la autoría de León (2021) se encontró la investigación denominada: Teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET) - 2020. La cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET). El diseño metodológico que se aplicó fue de tipo correlacional descriptivo con enfoque cuantitativo.

En cuanto al aporte al presente estudio, se resalta la metodología implementada en el trabajo, como fuentes de información adoptadas en el mismo y revisión general de cómo avanza el teletrabajo en otros países, además en el análisis del proceso de adaptación de los trabajadores de INGENMET.

1.4.1.2 Nacionales. Dentro del ámbito nacional de la autoría de Pardo-y Rodríguez (2020), se encontró la investigación denominada: El teletrabajo en tiempos de COVID-19. Desarrollado en la Universidad Católica de Colombia, cuyo objetivo general fue realizar un ensayo sobre el

teletrabajo, en el cual se analizó cómo después del Covid 19, las empresas tuvieron que adaptarse a esta nueva modalidad de laborar, sin embargo, hizo un análisis cronológico de autores e instituciones que tiempo atrás, vieron en esta opción, una nueva forma de trabajar.

Como aporte al desarrollo del presente estudio, dicho trabajo nutrió el marco teórico, haciendo una línea de tiempo desde los inicios del teletrabajo y a través del análisis de algunos autores e instituciones, que identificaron el teletrabajo como una nueva forma de laborar en las empresas.

Por otra parte, de la autoría de Largacha (2021), se resalta: Evaluación de la normativa laboral, publicado en el libro: Laboralismo: nuevas perspectivas jurídicas y sociales de la liberalidad, el cual analizó la normatividad en Colombia en relación al teletrabajo, observando sus alcances y limitaciones. Este proyecto, aportó al marco legal, en relación al alcance y limitaciones de la normativa del teletrabajo en Colombia.

Igualmente, de la autoría de Villamizar (s. f.) se obtuvo el artículo: Teletrabajo en Colombia: análisis de la regulación laboral, publicado en la revista de Derecho Laboral y Seguridad Social, en el cual se examinó la regulación colombiana del teletrabajo y se plantea la necesidad de una normativa específica para el sector, cuyo aporte al marco legal del presente trabajo, permite ahondar en la revisión de la normatividad actual, en materia de protección de los derechos de los trabajadores en Colombia.

También a nivel nacional de la autoría de López (s.f.), se encuentra el estudio: Teletrabajo en Colombia: un análisis jurídico laboral y de seguridad social, artículo publicado en la revista de derecho laboral y seguridad social, el cual permitió explorar el teletrabajo desde el punto de vista jurídico en Colombia, identificando los desafíos que representa para la protección social. El aporte al proyecto de investigación, se dio en los marcos teórico y legal, con un análisis desde la Constitución Política de Colombia, la OIT y el derecho internacional.

1.4.1.3 Regionales. En el ámbito regional se destaca de la autoría de Belalcázar y Ordoñez Chicaiza (2022), la investigación denominada: Impacto generado por las TIC en el desempeño laboral de los empleados públicos del programa adulto mayor de La Secretaría de Bienestar Social

– Alcaldía Municipal de Pasto, en tiempos de pandemia, cuyo objetivo principal fue describir el impacto generado por las TIC en el desempeño laboral de los Empleados Públicos del Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto, en tiempos de pandemia. El trabajo de los autores contribuye a la revisión contextual para identificar el avance de Colombia en relación al teletrabajo, con un enfoque en la ciudad de Pasto, para conocer el impacto generado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desempeño laboral de los empleados públicos.

1.4.2 Marco teórico

Dentro del marco teórico se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

1.4.2.1 Características del teletrabajo. Más allá de la definición, el teletrabajo se entiende a partir de sus características (Montalvo, 2020):

- Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

1.4.2.2 Teletrabajo América Latina. El eLAC es un plan de acción para América Latina y el Caribe acorde con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), con visión hacia el año 2015, que plantea que las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son instrumentos de desarrollo económico y de inclusión social. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) a través de la iniciativa eLAC 2015, constituyó el Grupo de Teletrabajo, enfocado en el desarrollo de los siguientes ejes: promover un marco legal y regulatorio, impulsar el trabajo en condiciones dignas para todos, promover la certificación, identificación de mejores prácticas en el

teletrabajo, generar políticas a través de las TIC, organizar foros virtuales y encuentros presenciales para compartir experiencias y determinar líneas de trabajo conjuntas. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – [Mintic], 2013)

Brasil mediante el proyecto de ley 5405 de 2008 “Se reglamenta el teletrabajo a distancia, conceptúa y disciplina las relaciones de teletrabajadores”; Herrera revisa las cifras que plasma HowDoIBecomeA.net una plataforma que examina el mundo del trabajo desde un ángulo global, de una estimación al escenario latinoamericano. Los números indican que como región (tomando en cuenta México, Brasil y Argentina) el promedio de personas que teletrabaja al menos una vez a la semana supera a países europeos e incluso, a los Estados Unidos, (Herrera, 2013).

En el artículo, Herrera (2013) menciona las estadísticas de Freelancer.com, que es una bolsa online en el que se puede solicitar servicios de diferentes ramas y destinado a la pequeña y mediana empresa, señala que Argentina junto con Brasil son los países con mayor cantidad de usuarios, le siguen México, Colombia, Chile y Perú. Los profesionales argentinos que se registran son principalmente en el área relacionada con la tecnología, manejo de más de un idioma, y la alta conectividad existente, hacen de los argentinos candidatos altamente buscados por los empleadores. Revisa el informe además el uso promedio de internet donde Argentina lidera en la región con un promedio mensual de 27,4 horas por visitante, luego se ubica Brasil con 25,4 horas y México con 25,1 horas, también superando el promedio mundial de 23,1 horas al mes por visitante.

1.4.2.3 Teletrabajo en Colombia. Arias (2015) en el marco de la Jornada de Telework Week 2015 señala que en el Gobierno Colombiano a firmado 205 pactos con empresas públicas Entre esos pactos en portal de Colombia digital se observan experiencias exitosas en organizaciones como Edatel, Contraloría de Antioquia, entre otras. El portal de teletrabajo Colombia realizó una reseña del primer foro Telework Week, realizado el 16 de septiembre 2015 en la ciudad de Medellín, en el marco del Día Internacional del Teletrabajo: se contó con la asistencia de 500 personas, conferencistas internacionales, representantes del gobierno colombiano, la empresa privada y miembros de la academia. Se reveló los resultados de la primera Semana de Teletrabajo realizada entre el 24 al 28 de agosto del 2015 y se destacó que cada empleado que adoptó la

modalidad de teletrabajo ahorra cerca de 6.5 horas en desplazamiento (equivalente a una jornada diaria labora), de los 48 mil teletrabajadores durante la semana ahorrarían cerca de 14 millones de galones de combustible (Portal Teletrabajo Colombia, 2015).

El portal de teletrabajo de Colombia, señala que el primer foro Telework Week, quedó ampliamente respaldada por el estudio MinTic y Nubelo (plataforma de servicios Freelance líder en países de habla hispana). El argentino Jorge Araujo, director ejecutivo de la compañía, reveló en su ponencia que siete de cada diez trabajadores digitales han aumentado sus ingresos un 66%, y seis de cada diez personas están satisfechos o muy satisfechos con esta modalidad de trabajo. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015), de igual manera varias compañías firmaron el pacto del teletrabajo, impulsando esta modalidad laboral en sus organizaciones, se suman a las 205 empresas que han pactado con MINTIC el apoyo a esta iniciativa. Entre las organizaciones firmantes se encuentran: *AIG Services Latin América S.L*, el Banco Agrario de Colombia, la Universidad de Medellín, la Cámara de Comercio de Sincelejo, entre otras. Los conferencistas internacionales invitados, ratifican el buen camino del teletrabajo en Colombia, pero también el gran reto que tienen de seguir avanzando, al ser un punto de referencia en el tema para toda la región. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015)

La gerente de Desarrollo Corporativo, Ana María Ponce Vallejo, recomienda a las organizaciones interesadas en incluir el teletrabajo, que las empresas desarrollen un esquema basado en la confianza y se trabaje por resultados. Se requiere implementar una solución tecnológica que permita la comunicación en línea y el acceso a la información para el teletrabajador, como si estuviera en las instalaciones de la empresa. La gerente también realiza recomendaciones para los teletrabajadores resalta que requiere que “piensen que son profesionales, gerente de su propio puesto, aprovechen los beneficios de tranquilidad, estabilidad y flexibilidad que les brinda el teletrabajo y optimicen su tiempo y capacidades para ser los mejores”. En Colombia el presidente de la república, junto con los ministros del Trabajo y de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, expidió el decreto 0884 de 2012 que reglamenta la ley 1221 de 2008, por medio de la cual se promueve la adopción del teletrabajo como modalidad laboral en el país.

En Colombia son diversas las investigaciones realizadas acerca de este tema. Beltrán y Sánchez (2022) en el documento: Las relaciones laborales virtuales: Teletrabajo, sostiene que la aparición del teletrabajo trae grandes beneficios a las organizaciones, tales como el aumento de la productividad, la disminución del ausentismo, la reducción de costos fijos y la flexibilidad de la jornada de trabajo entre otros.

Por su parte en el ensayo de grado Teletrabajo de Gilberto Aguilón para optar al título de Especialización en alta gerencia, el objetivo del documento es analizar las ventajas de esta modalidad de trabajo. Concluye que se mejora el nivel de competitividad, disminución de costos y mayores ingresos, por lo tanto, presenta mejor rentabilidad. El estudio resalta que el teletrabajo tiene impacto en la responsabilidad social empresarial, con la posibilidad de vincular personas en situación de discapacidad.

Ríos et al. (2012), en su investigación Proyecto de implementación en modalidad de teletrabajo para personas con discapacidad motora “Teledisc@” para optar el título de especialistas en Gerencia del servicio, de la Universidad EAN. La investigación arrojó los siguientes análisis: en Colombia los acercamientos más próximos a la inclusión laboral de personas con discapacidad se han dado mediante los modos laborales tradicionales (presenciales) los cuales, en ocasiones debido a los sistemas de transporte, adecuación de vías y espacios públicos, no son aptos para el desplazamiento de personas con algún tipo de discapacidad motora.

El Congreso de Colombia en 2008 aprobó la ley 1221 con el objeto de establecer normas para promover y regular el Teletrabajo, esto con el fin de incentivar esta modalidad de forma laboral en el país. La industria del Outsourcing en el país ha tenido un crecimiento importante en los últimos 5 años, de hecho, en 2011 los empleos generados alcanzaron los 173, 360.

Camacho y Higueta (2013), realizaron una investigación sobre el teletrabajo, como práctica organizacional. Esta investigación permitió configurar un modelo de teletrabajo para una organización que se desempeña en el sector energético. La investigación tiene un doble propósito. Por una parte, evidenciar la relación recursiva entre la calidad de vida y la productividad, desde la perspectiva de los actores involucrados en la empresa, (ingenieros, líderes de proyectos y

directivos). Por la otra parte, plantear un modelo organizacional de teletrabajo que comprende los elementos que son esenciales tanto para la calidad de vida para los trabajadores como para la productividad de la organización objeto de estudio. En otras palabras, el modelo de teletrabajo permite pensar relaciones laborales fundamentales en las perspectivas, intereses y experiencias de los actores, que permiten la articulación de productividad y calidad de vida laboral.

Querol y Sáez (2013) en su investigación: Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del conocimiento, abordan el teletrabajo del Siglo XXI, donde se describen los factores fundamentales que inciden en este fenómeno. Aquí se muestra el potencial y se sientan algunas bases fundamentales para un desarrollo eficiente y de calidad de los puestos de trabajo. Este tipo de propuesta comenzó abrir los interrogantes que afectan a los grupos más desfavorecidos en el mercado de trabajo. De este modo, el estudio analiza la problemática del teletrabajo y las mujeres. (Arroyo, 2011) descubrió un panorama en que el reto de la conciliación a través del teletrabajo, se choca con los límites difusos de la esfera laboral y familiar. De igual manera, el estudio presenta otra de las desigualdades del mercado laboral que afectan a personas de 45 y más años, cuya socialización en las herramientas propias del teletrabajo, ha resultado más difícil. Aspectos esenciales en la incentivación de las TIC y el teletrabajo en este grupo de edad, se describen en las posiciones de partida de este grupo, también sus oportunidades y capacidades, y las percepciones sobre las herramientas tecnológicas que pueden facilitar su integración.

Alastruey (2013), en el documento: El networking y las redes sociales, la perfecta herramienta para el teletrabajo, resalta que se requiere profesionales proactivos, que tengan iniciativa, constancia, esfuerzo, responsabilidad y actitud emprendedora, siendo estas algunas competencias-habilidades profesionales que empiezan a solicitar en el nuevo mercado laboral. Uso de herramientas de comunicación colectiva (como Messenger, Skype, videoconferencia, entre otros) y/o repositorios y compartición de conocimiento (YouTube, Prezi, SlideShare, entre otros) que permitan estar interactuando entre clientes, equipos y profesionales que caracteriza y pide el teletrabajo.

Por su parte García (2003) en el documento: Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001: 2007 para el teletrabajo en las organizaciones, revisa el sistema de gestión de la Seguridad y Salud

ocupacional en el teletrabajo, basado en el estándar *Occupational Health and Safety Assessment Series - OHSAS*. El autor realiza una guía de aplicación teniendo en cuenta la normatividad a fin de garantizar condiciones de seguridad y salud ocupacional en el teletrabajo se realice teniendo en cuenta normas internacionales.

Delgado y Jiménez (2014), docentes de la Universidad Externado en su investigación percepciones sobre el Teletrabajo en Colombia ponen a consideración y análisis manifiestan lo siguiente:

El Teletrabajo en Colombia es una modalidad laboral reciente y aún desconocida para gran parte de los integrantes del proceso productivo del país. Por esta razón se consideró necesario realizar una investigación exploratoria sobre el conocimiento y las percepciones que se tienen sobre el mismo y sus posibilidades de implementación. El trabajo se enfoca desde una perspectiva socio-cultural, y se refiere exclusivamente a la percepción sobre el teletrabajo corporativo, cuando éste se realiza desde el domicilio. (p. 21)

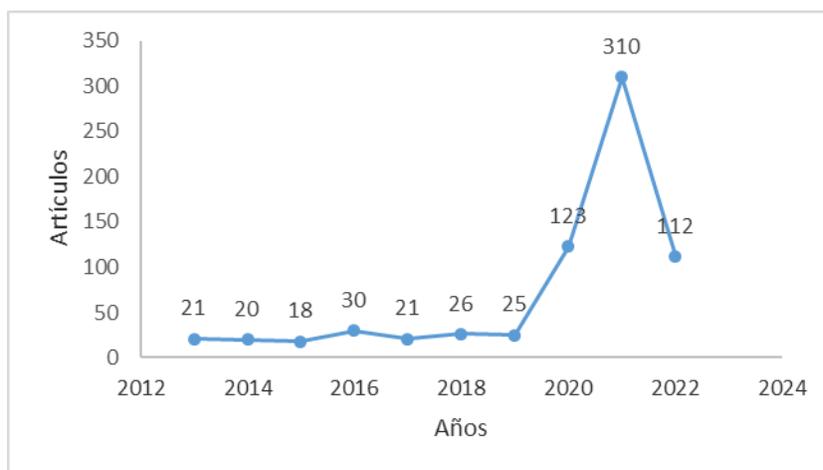
Los hallazgos mostraron una percepción positiva hacia este tipo de trabajo, aunque no se considera la factibilidad de realizar todas las funciones mediante esta modalidad, el factor de interacción personal y problemas de sociabilidad igualmente inciden en las preocupaciones expuestas por el grupo encuestado. La concepción funcional del teletrabajo se asocia más con valores que con destrezas tecnológicas y organizativas, y la movilidad no es considerada como factor determinante para la adopción del teletrabajo”, es de resaltar que la investigación enfatiza que para tele trabajador se requiere además del conocimiento profesional, un perfil que reúna una serie de cualidades y valores como la disciplina, responsabilidad y autonomía; la investigación indica que las destrezas tecnológicas se asumen como inherentes y no constituye un requisito para tele trabajar. En la población encuestada existe una percepción positiva de la dinámica del teletrabajo, la mayoría están dispuestos a cambiar su modalidad de trabajo.

1.4.2.4 Revisión bibliográfica base de datos SCOPUS por año. Según la revisión en la base de datos Scopus, se encontraron 706 artículos relacionados con la variable teletrabajo. La productividad a nivel internacional inicia a repuntar en el año 2020 con 123 documentos y ésta se

dispara para el periodo 2021 con una producción de 310 artículos (44% de la producción total), aspecto que muy seguramente tiene su explicación en la pandemia por la COVID 19, pues a medida que entran en vigor las medidas de confinamiento, obligó al trabajo a distancia y uso de tecnología. Al respecto autores como (Buitrago, 2020, Solis, 2021) señalan que a nivel mundial la exigencia de la pandemia obliga a la reinención y la necesidad de convertir las crisis en oportunidades y dichos cambios se visualizan especialmente en las relaciones laborales y el cumplimiento derivadas de éstas por medio del trabajo remoto.

Figura 1

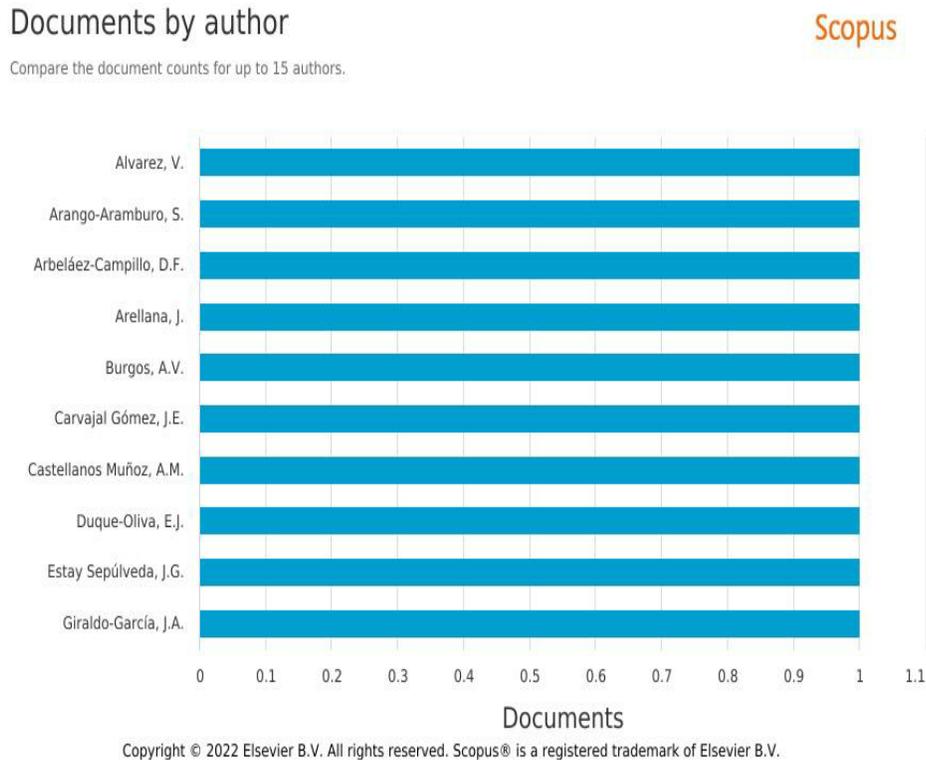
Número de artículos, teletrabajo, por año de publicación



Según la figura 1, presenta la relación de autores que investigan el teletrabajo en Colombia, el artículo escrito en coautoría entre Álvarez y Arellana (2020) como se citó en Arango (2017), titulado: *Confronting congestion in urban areas: Developing Sustainable Mobility Plans for public and private organizations in Bogotá*, presenta 24 citas; con 20 citas aparece el artículo: *Assessing the impacts of transport policies through energy system simulation: The case of the Medellin Metropolitan Area, Colombia*, afirman que el resto de la producción, no es significativa en citas, algunos de ellos no presentan ninguna cita. Por otro lado, en la publicación aparece, entre otras, la Universidad Nacional de Colombia y el Instituto Tecnológico Metropolitano.

Figura 2

Productividad teletrabajo, por autores, en Colombia



Fuente: Scopus, 2022

Teniendo en cuenta el teletrabajo en el Sector Público, según la figura 2, se tiene que en Colombia el teletrabajo fue reconocido legalmente en el 2008 a través de la Ley 1221, que establece una serie de requisitos que deben cumplirse para implementar esta modalidad. Además, en 2012 se emitió el Decreto 884, que reglamenta la Ley y define las obligaciones tanto del empleador como del empleado.

Existen varios beneficios en la implementación del teletrabajo en el sector público en Colombia. Se destacan:

- Reducción de costos: al no ser necesario tener una oficina física, se pueden ahorrar costos en alquiler y servicios de luz, agua, etc.
- Mayor productividad: al no tener que desplazarse al lugar de trabajo, los empleados pueden

utilizar ese tiempo para ser más productivos y estar más enfocados en sus tareas.

- Flexibilidad: el teletrabajo permite mayor flexibilidad en los horarios, lo cual puede mejorar la calidad de vida de los empleados.

Según la Función Pública, si una entidad u organismo público decide implementar el teletrabajo como modalidad de trabajo, deberá reglamentarlo mediante un acto administrativo (resolución o decreto), en la cual se señalará de manera clara y sucinta todos y cada uno de los aspectos que rodean el teletrabajo en la entidad, entre ellos, derechos, deberes, el procedimiento dispuesto por la entidad para acceder al beneficio, causales para dar por terminado el teletrabajo etc.

En ese sentido, se considera que en el caso que una entidad pública haya adoptado el teletrabajo como modalidad laboral, al otorgar el teletrabajo a un empleado público deberá realizarlo igualmente mediante acto administrativo, en el cual se deberá indicar que se incluyen las condiciones que de manera general ha establecido la entidad, incluyendo las específicas causales de terminación del beneficio.

Además, que el teletrabajo es de carácter discrecional, es decir el teletrabajo tiene como principio orientador la voluntariedad, ésta es entendida como el acuerdo de las voluntades de la administración y del empleado público para realizar las funciones propias del empleo mediante dicha modalidad, su permanencia y la terminación del mismo. Así las cosas, se indica que el ejercicio de las funciones propias de su cargo por parte del empleado mediante el teletrabajo, será la suma de las voluntades de la administración y del empleado, resaltando que las condiciones para su realización deberán ser reglamentadas de manera clara por la administración.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública cada entidad debe realizar una revisión del manual específico de funciones con el objeto de identificar las actividades susceptibles para ser desempeñadas a través de esta modalidad de trabajo. Para la adaptación del manual de funciones a la modalidad de tele-trabajo, las entidades observarán entre otros aspectos:

- Realizar un diagnóstico de actividades que se puedan desarrollar a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's). Es decir, qué implicaría ese

trabajo remoto.

- Atención personalizada a los usuarios, o aquellas que requieren ser desempeñadas de forma presencial (apoyo logístico, por ejemplo), no serán susceptibles de realizarse bajo esta modalidad.
- Posterior a este análisis del manual específico de funciones y de la planta de empleados, las entidades públicas determinarán cuáles son los perfiles susceptibles de ser ejercidos mediante la modalidad de teletrabajo, condición que deberá consignarse en el respectivo Manual.
- Adicionalmente, se deberán revisar las competencias laborales requeridas para ejercer estos cargos, considerando las características que vienen implícitas en esta modalidad de trabajo, como lo es el uso y apropiación de TIC's.
- No obstante, de acuerdo con lo señalado en el manual específico de funciones para la implementación de esta modalidad de trabajo, el resultado del diagnóstico de actividades no modifica los requisitos de estudio y de experiencia exigidos para el desempeño del cargo, ni varía el grado salarial del mismo.

1.4.2.5 Ventajas y desventajas del teletrabajo. La Evolución Social hace referencia al cambio de una sociedad a otra más complicada y de acuerdo a estudiosos como Darwin, Spencer y Morgan “no solo el ser como individuo evoluciona, sino todos como parte de una sociedad”. La sociedad está enfrentándose a un punto de variación histórico y sociológico, ya que va a cambiar el modo en que la sociedad se va a desenvolver económicamente y se enfrentará a retos apasionantes. Para los positivistas, todo cambio trae consigo nuevas experiencias que a su vez viene cargadas de ventajas y desventajas para la aplicación de nuevas modalidades de trabajo (Pérez y Gálvez, 2009).

Dentro de las ventajas del teletrabajo se pueden mencionar: el aprendizaje tecnológico como método de supervivencia, el cambio de estructuras jerárquicas y el paso de los mercados de simples lugares de trabajo a ser redes de apoyo, los flujos de trabajo han ido sustituyendo a los flujos de las personas, los procesos de selección buscan la contratación y promoción de personas creativas y que se identifican plenamente con sus tareas (competencias), se crea una proyección internacional en la planificación de las carreras profesionales, cambia el concepto de oficina, se crean espacios de intercambio intelectual (Pérez y Gálvez, 2009).

Gran parte de la literatura existente sobre teletrabajo destaca como principales ventajas de este tipo de organización laboral una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los/as trabajadores/as, un incremento de la flexibilidad y una reducción en los tiempos de desplazamientos (Mann y Holdsworth, 2003; Montreuil y Lippel, 2003; Tremblay, 2002, como se citó en Pérez y Gálvez, 2009). Además, otros/as autores ponen el acento en aspectos como el aumento de la productividad de los teletrabajadores (DuBrin, 1991; Montreuil y Lippel, 2003, como se citó en Pérez y Gálvez, 2009), sin olvidar la reducción de costes que supone para la organización en espacio para oficinas, luz, electricidad, calefacción, etc. En este ámbito también hay interesantes estudios como los de (Mann y Holdsworth, 2003, como se citó en Pérez y Gálvez, 2009) sobre el impacto psicológico del teletrabajo en la salud física y mental, pero muy pocos/as han analizado las repercusiones que tiene el hecho de trabajar desde casa en la organización de la vida cotidiana y los cambios que se producen en el ámbito doméstico.

Por otro lado, se encontraron desventajas como: los constantes cambios que tiene la sociedad y cómo afecta la conclusión de labores, la desaparición del estado de bienestar que favorecía a los trabajadores, la creación de lazos menos estrechos entre las empresas y los trabajadores que quedan dejados a su suerte, la automatización y la globalización ha llevado a que las máquinas reemplacen a las personas ante la necesidad de las empresas en reducir costos por todos los medios, etc. (Pérez y Gálvez, 2009).

1.4.2.6 Diagnóstico Administrativo. Siempre han existido formas de administrar, por eso la importancia de conocer cuáles fueron los orígenes de la administración, desde los aportes de las civilizaciones antiguas hasta el concepto que hoy se tiene. Por esta razón es muy importante analizar y diagnosticar la situación en que una empresa se encuentra para establecer el modelo administrativo que satisfaga las exigencias particulares de cada organización de forma consistente, sin olvidar que a todo colaborador se le debe proveer de seguridad, protección y atención en el desempeño de su trabajo, valoración por sus capacidades, entre otras. Bernal (2007) por su parte afirma:

El diagnóstico administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área o de

estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos. (p. 162)

Al realizar el diagnóstico administrativo se buscó evaluar la situación actual del área, además de determinar la profundidad, permitiendo identificar los vacíos entre el desempeño de los colaboradores y las metas propuestas. El pleno aprovechamiento de las fortalezas y el oportuno reconocimiento de las debilidades para actuar sobre ellas y corregirlas, es el principal objetivo del diagnóstico dentro del proceso de gerencia estratégica. De esta forma, el análisis interno de la organización está en capacidad para contribuir en el mejoramiento posible al cumplimiento de los objetivos estratégicos (Gómez, 2008).

1.4.2.7 Planeación estratégica. Es un proceso por el cual las empresas definen el enfoque y el alcance del negocio, la orientación y las estrategias que realizará la organización para lograr el gran objetivo empresarial que se ha planteado a largo plazo; ésta se realiza con base al diagnóstico sobre las debilidades, oportunidad, fortalezas y amenazas y así convertirlas en estrategias de mejora, por lo cual una estrategia empresarial es de vital importancia, ya que se convierte en un camino por el cual la organización debe llevar sus procesos y sus actividades.

Como lo menciona Robins y Coulter (2006) el propósito esencial de la planeación estratégica radica en lograr una ventaja competitiva y sostenible en el largo plazo. La técnica por excelencia de la planeación estratégica, es las matrices de evaluación y planeación de productos y mercado de la organización; es indispensable realizar de manera adecuada el análisis del entorno y diagnóstico organizacional. Esta fase es muy importante en las organizaciones porque es la que le permite a la compañía tener información sobre el entorno y sus propias posibilidades de lograr los objetivos fijados por la empresa.

Este análisis se realizará en dos niveles:

- Diagnóstico externo: oportunidades, amenazas y tendencias.
- Diagnóstico interno: fortalezas, debilidades y carencias

El diagnóstico permitió a la sede central de la Gobernación de Nariño conocer las oportunidades, las amenazas y tendencias en el entorno en la que pueden afectar tanto en forma positiva como negativa, en este sentido es importante evaluar, entonces, las diferentes variables del entorno general (dimensiones políticas, socioculturales, demográficas, tecnológicas, etc.) y del entorno más directo (clientes, proveedores, competencia, comunidad). Es por ello que el diagnóstico interno consiste en realizar una evaluación de las fortalezas, debilidades y carencias de la organización frente a al logro de los objetivos que pretende alcanzar.

Pasos para el diagnóstico organizacional:

- **Recopilación de información:** La información que se recoge debe ser lo más exacta posible, pues es la base para las futuras conclusiones; deberá ser lo más procesada y analizada posible, pues de esta información dependerá las posibles soluciones a los problemas detectados.
- **Análisis organizacional o administrativo:** Esta fase del diagnóstico administrativo tiene como objetivo comparar la información registrada en la etapa de análisis y en los aspectos técnicos que se han establecido.
- **Obtención de conclusiones:** Todas las etapas del diagnóstico administrativo están íntimamente ligadas, cada una de ellas pueden producir conclusiones, aún antes de finalizar la recolección de los datos.
- **Propuesta y plan de acción:** “es la coordinación del detalle de las acciones a tomar, tanto para llevar en orden la investigación como el análisis de la información y para obtener las posibles soluciones en la organización”.

Mediante el análisis del entorno y el diagnóstico organizacional, se logró recolectar información crucial, que indica puntos críticos falencias en la sede central de la gobernación de Nariño, en relación a las condiciones que permitan la implementación de un ecosistema de teletrabajo y de esta manera intervenirlas y corregirlas. Con la recolección de dichos datos se pudo evidenciar falencias importantes que podrían ser mitigadas.

1.4.2.8 Matriz DOFA. Son las siglas utilizadas para referirse a una serie de herramientas con las que se puede analizar la información que se posee de un negocio. La matriz DOFA es usada

para analizar: Debilidades internas, Oportunidades externas, Fortalezas internas y Amenazas externas. Este análisis permitirá examinar la interacción entre las características más particulares del negocio y el entorno en el cual compete, por ello, el análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis, tales como: producto, mercado, línea del producto, corporación, empresa, división, unidad, estrategia de negocio. Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis DOFA, fueron de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que diseñe y que califique para ser incorporadas en el plan de negocios.

El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de un negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al comparir de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves de entorno. Las letras F, O, D y A representan Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Las estrategias FO se basan en el uso de las fortalezas internas de una empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas. Sería ideal para una empresa poder usar sus fortalezas y así mismo explotar sus oportunidades externas.

Generalmente las organizaciones usan estrategias DO, FA, o DA para llegar a una situación en la cual puedan aplicar una estrategia FO. Las estrategias DO tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas valiéndose de las oportunidades externas. A veces una empresa disfruta de oportunidades externas decisivas, pero presenta debilidades internas que le impiden explotar dichas oportunidades. Las estrategias FA se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Este objetivo consiste en aprovechar las fortalezas de la empresa reduciendo a un mínimo las amenazas. Las estrategias DA tienen como objetivo denotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales. Se intenta minimizar debilidades y amenazas, mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la empresa a una posición muy inestable.

Los pasos para construir una matriz DOFA.

- Realizar el diagnóstico de la empresa
- Analizar los resultados generados del diagnóstico

- Hacer una lista de las fortalezas internas clave
- Hacer una lista de las debilidades internas decisivas
- Hacer una lista de las amenazas externas clave
- Hacer una lista de las oportunidades externas decisivas
- Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes.
- Tomar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO restantes.
- Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes

Figura 3

Matriz FODA



Fuente: Negociosyempresa.com (s.f.)

1.4.2.9 Teoría de la estrategia de Michael Porter. Michael Porter, un destacado teórico de la estrategia, identificó tres estrategias genéricas para que las empresas obtengan ventaja competitiva: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque. El liderazgo en costos implica producir a menor costo que los competidores, la diferenciación busca ofrecer productos únicos y el enfoque se centra en atender un segmento específico del mercado de manera más efectiva. Estas estrategias buscan crear una posición única y sostenible en el mercado.

1.4.2.10 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Dentro de este plan estratégico, se tendrá en cuenta lo siguiente.

- Objetivos:
- Alcance del Documento.
- Marco Normativo.
- Rupturas Estratégicas.
- Análisis de la Situación Actual.
- Entendimiento Estratégico.
- Modelo de Gestión de Tecnología de Información.

Modelo de Planeación

Fase 1. Análisis de la situación actual de la Gobernación.

Fase 2. Construir la visión estratégica de TI.

Fase 3. Planeación de TI y hoja de ruta.

Fase 5. Comunicación del PETI.

1.4.3 Marco conceptual

Ecosistema de teletrabajo: consiste en una organización que cuenta con distintos espacios y locaciones distribuidas geográficamente y/o virtualmente, en el cual los trabajadores interactúan, prosperan y colaboran integrados en función de un objetivo común.

Teletrabajo: Forma de organización laboral que se desarrolla en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación (TIC's), para el contacto entre el trabajador y el empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Art. 2 – Dec- 0884-2012).

El teletrabajo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere a una forma de trabajo donde las tareas laborales se realizan fuera de las instalaciones físicas del empleador, utilizando tecnologías de la información y comunicación. Este modelo busca flexibilidad y puede implicar trabajar desde casa u otros lugares fuera de la oficina tradicional. La OIT destaca la importancia de garantizar condiciones laborales justas y protección para los trabajadores remotos.

Modalidades de teletrabajo:

- **Teletrabajo autónomo:** Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC's para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.
- **Teletrabajo suplementario:** Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC's para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana
- **Teletrabajo móvil:** Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

1.4.4 Marco contextual

1.4.4.1 Reseña histórica de la gobernación de Nariño. El Departamento de Nariño fue creado por ministerio de la Ley Primera el 6 de agosto de 1904, con las regiones segregadas del antiguo Departamento del Cauca, con Pasto como su capital. Dicha Ley fue sancionada por el presidente José Manuel Marroquín en el último día de su gobierno. Siendo presidente de la

República el General Rafael Reyes, nombró su primer gobernador a Don Julián Bucheli Ayerbe, quien tomó posesión del cargo el 18 de octubre de 1904 ante el Doctor José María Navarrete, presidente del Tribunal del Sur. Una de sus principales realizaciones fue la creación de la Universidad de Nariño, gobernación de Nariño. (2022) Historia del Departamento de Nariño. Reseña Histórica (<http://narino.gov.co>)

1.4.4.2 Historia del palacio de gobierno de Nariño. El lugar que hoy ocupa el Palacio de Gobierno de Nariño, presenta históricamente la presencia de diferentes construcciones. Hasta 1581 fue la base de una vivienda particular de propiedad del presbítero Andrés Moreno Zúñiga quien la dono con el fin de convertirla en la sede del Convento de Las Conceptas. Durante un año, la vivienda destinada para el Convento de religiosas de clausura sufrió remodelación y adaptación en estructura arquitectónica. Su extensión era considerable si se tiene en cuenta que para aquel entonces la construcción ocupaba más “De dos tercios de la manzana en que hoy se encuentra el edificio de la gobernación de Nariño. La historia según Ortiz (1929), lo sostiene así:

La obra de reparaciones y adaptación del edificio que, dicho sea de paso, era una fábrica de construcción pesada en parte de mampostería y en parte de tierra apisonada y que ocupaba más de dos tercios de la manzana en que actualmente se levanta el edificio de la Gobernación del Departamento. Es en febrero de 1864, cuando en aplicación del decreto de desamortización de bienes de manos muertas, las Conceptas fueron obligadas por acciones de facto, a cambiar de domicilio, porque se había por orden superior que la edificación que ocupaban pasaría ahora a formar parte del patrimonio de la Republica. (p. 62)

Del paso de las Conceptas, quedo el recuerdo y el nombre de la calle, conocida popularmente como: La calle de las Monjas. La construcción o el local sirvió a partir de entonces para diferentes fines. Al respecto dice Silvia Narváez que desde 1881, se había previsto que allí se levantaría un colegio, que siempre quedó solo como un proyecto.

A finales del Siglo XIX y principios de XX, en el lote en mención, se formó una pequeña plaza de mercado con toldos y fogones al aire libre, lugar de encuentro y reunión, anexa a la Plaza de la Constitución.

1.4.4.3 Contexto de teletrabajo en las oficinas de la gobernación de Nariño – sede central.

El edificio de la gobernación de Nariño, es uno de los edificios más representativos de la ciudad de Pasto. Esta construcción de estilo republicano ha sido albergue religioso, parte de la cultura popular y hoy en día la casa departamental de Gobierno. Por el tipo de construcción, ya en si la conectividad en las oficinas es compleja, el edificio está distribuido en 3 pisos, cada uno con 28 oficinas, con áreas diferentes, cuenta con servicio de internet, y espacios de escritorios y sillas para los trabajadores, sin embargo, no todos son cómodos y aptos para cumplir con las funciones asignadas, dentro de las principales necesidades es computadores actualizados, sillas y escritorios, que cumplan con las funciones de acuerdo a la necesidad y mejor conectividad.

La gobernación de Nariño cuenta con un área total construida de 6.178 m² los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución edificio de la Gobernación, fuente (Secretaría General – almacén Gobernación 2023)

Sede central Gobernación de Nariño	Piso	Área m²	Área vacíos m²	Área construida m²
	1	2.437		2.437
	2	2.437	445	1.992
	3	2.194	445	1.750
	Total			6.178

A continuación, se relaciona la ubicación de las dependencias por piso:

Piso 1:

- Auditorio auxiliar.
- Unidad de análisis económico.
- Oficina de seguridad y salud en el trabajo.

- Cobro coactivo.
- TIC's.
- Almacén y bodegas de almacén.
- Archivo de asamblea.
- Archivo departamental.
- Prensa y comunicaciones.

Número de oficinas primer piso: 9

Piso 2:

- Talento humano.
- Auditorio.
- Correspondencia.
- Subsecretaría Administrativa.
- Secretaría General.
- Gobierno.
- Despacho del señor Gobernador.
- Juzgamiento.
- Oficina jurídica.
- Sintragobernar.
- Control interno de gestión.
- Pasaportes.
- Tesorería.

Número de oficinas segundo piso: 13

Piso 3:

- Contabilidad.
- Pasivocol.
- Secretaría de Infraestructura.

- Secretaría de Hacienda.
- Subsecretaria de rentas.
- Subsecretaria de presupuesto

Número de oficinas tercer piso: 6

Número total de oficinas en la sede central de la gobernación de Nariño: 28

1.4.4.4 Trabajo de la gobernación de Nariño en época de pandemia. Durante la pandemia la gobernación de Nariño al ser una entidad pública que debe estar al servicio de la comunidad, debió realizar muchas de sus labores misionales desde la virtualidad.

A través de decretos como: decreto 151 de 2020, por medio del cual se replanteó la metodología participativa, de presencial a virtual, en la realización de los diálogos sociales de todas las actividades de la construcción del plan de desarrollo “mi Nariño en defensa de lo nuestro, o el Decreto No. 001 de 05 de enero de 2021, por medio del cual se adoptaron acciones transitorias de policía en el Departamento de Nariño, para la prevención de riesgo de contagio y/o propagación del Coronavirus COVID – 19 y se dictan otras disposiciones, se instó a recurrir al teletrabajo como una alternativa laboral.

El teletrabajo en la gobernación de Nariño, ha sido un tema relevante en los últimos años, especialmente con la pandemia de la COVID-19, que direccionó al gobierno y a las empresas a implementar esta modalidad para mantener la continuidad del trabajo mientras se protegía la salud de los empleados.

En general, los resultados del teletrabajo en la Gobernación de Nariño han sido positivos, aunque se han presentado algunos desafíos en su implementación. Por un lado, ésta modalidad ha permitido reducir los gastos en transporte y mejorar la calidad de vida de los empleados que pueden trabajar desde casa, ahorrándose tiempo y recursos. Sin embargo, el teletrabajo también ha presentado desafíos, especialmente en lo que respecta a la comunicación y coordinación entre los equipos de trabajo. La falta de interacción personal y la dependencia de las comunicaciones

digitales pueden dificultar la colaboración y el trabajo en equipo. Asimismo, es importante garantizar que todos los empleados tengan acceso a los recursos tecnológicos necesarios para trabajar desde casa.

En el caso de la Gobernación, fue necesario en tiempo récord capacitar a los funcionarios para el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el constante inconveniente fue el servicio de internet, pues muchos de los trabajadores no contaban con una señal de internet estable.

El teletrabajo en las oficinas de la Gobernación en Nariño ha sido una alternativa interesante para mantener la continuidad de las actividades y reducir los gastos, pero su implementación requiere de una planificación cuidadosa y la adopción de herramientas adecuadas para garantizar una comunicación y coordinación eficiente.

1.4.5 Marco legal

El Teletrabajo en Colombia se encuentra regulado bajo la siguiente normatividad:

La Ley 1221: establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores. Sus contenidos: Artículo 1: Objeto; Artículo 2: Definiciones; Artículo 3: Política pública de fomento al teletrabajo; Artículo 4: Red Nacional de Fomento al Teletrabajo; Artículo 5: Implementación; Artículo 6: Garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores; Artículo 7: Registro de teletrabajadores; Artículo 8: Reglamentación; Artículo 9: Vigencia.

Decreto 1227 de 2022: Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARL's y establece estrategias y acciones concretas para la flexibilización del Teletrabajo en Colombia.

Decreto 0884 de 2012: Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARL's y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo.

Resolución 2886 de 2012: Define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete.

1.5 Metodología

1.5.1 Paradigma de investigación

El paradigma a tener en cuenta dentro de la investigación es mixto. Según Guelmes y Nieto (2015) lo definen así:

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (p. 24)

1.5.2 Enfoque de investigación

Tomando como eje la definición anterior, se puede resaltar que, esta investigación contemplará un enfoque cuantitativo y cualitativo. Cuantitativo porque a través del cuestionario, se recolectó la información suficiente para comprender mejor la situación exacta del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, año 2023 y un enfoque cualitativo porque se hizo un análisis sobre la información de entrada que permita proponer

estrategias.

1.5.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizarse para el desarrollo de esta investigación será el tipo descriptivo ya que nace desde la descripción de un problema hasta el análisis e interpretación de datos, como lo menciona Best (tal y como se citó en Tamayo y Tamayo, 2003), definiendo el método descriptivo como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (p. 53). Por ello, para el desarrollo de este trabajo fue imperativo llevar a cabo un tipo de investigación descriptiva, ya que se hizo necesario inicialmente, indagar sobre el estado actual del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, año 2023 y posteriormente generar estrategias que permitieron analizar el ecosistema del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, a través de técnicas de recolección de datos, la verificación de la validez de los instrumentos y una descripción e interpretación de los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación.

1.5.4 Método de investigación

Según Roque y Gonzalvo (2015) afirma: “Cuando lo humano se argumenta con datos estadísticos, la realidad es más objetiva y clara. De hecho, si no existen datos estadísticos no hay consistencia en las ideas” (p. 10), lo cual explica que, si se desea tener datos reales o correctos, siempre se debe de tomar en cuenta los diferentes métodos investigativos junto a sus enfoques, ya que lo uno no puede funcionar sin lo otro.

Método deductivo, según Barchini (2006) afirma: “Consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos” (p.12).

1.5.5 Población y muestra

La población objeto de estudio fue de 244 trabajadores de planta que laboran en la sede central de la gobernación de Nariño, solo el personal administrativo el cual pueda dentro de sus funciones acceder al teletrabajo.

La muestra poblacional para el desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta hace referencia a colaboradores de planta de la sede central, que acorde a la nómina de la gobernación de Nariño son a 45 colaboradores que trabajan como personal administrativo. De igual manera para la aplicación de la entrevista se tuvo en cuenta como parte de la muestra poblacional a 3 personas de nivel directivo adscritas al Despacho del Gobernador.

1.5.6 Técnica e instrumentos de recolección de información

1.5.6.1 Técnicas de investigación. Dentro de las técnicas se considera:

1.5.6.1.1 Técnica de observación. Según Zapata (2006), redacta que las técnicas de observación son “procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él esto es, sin modificarlo o realizar cualquier tipo de operación que permita manipular” (p. 45).

Observar es dar una dirección intencionada a nuestra mirada para identificar elementos que den luz a nuestra comprensión de las cosas que estudiamos y las situaciones que analizamos.

Como técnica de investigación no sólo implica poner atención a lo que percibimos, sino registrar, ordenar y analizar para descubrir lo que buscamos en aquello que investigamos.

1.5.6.2 Instrumentos de investigación. Dentro de los instrumentos de la investigación, se tiene en cuenta los siguientes:

1.5.6.2.1 Encuesta. Es una técnica de recopilación de información en la cual el investigador

interroga a los investigados sobre los datos que desea obtener. Se trata de conseguir información de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación.

La encuesta permite obtener información de un grupo socialmente significativo de personas relacionadas con el problema de estudio que posteriormente mediante un análisis cuantitativo o cualitativo, genera las conclusiones que correspondan a los datos recogidos.

En la encuesta, el nivel de interacción del encuestador con la persona que posee la información es mínimo, pues dicha información es obtenida por preguntas realizadas con instrumentos como el cuestionario.

1.5.6.2.2 Entrevista semiestructurada. La entrevista semiestructurada es una entrevista exploratoria que se utiliza con mayor frecuencia en las ciencias sociales con fines de investigación cualitativa. Si bien generalmente sigue una guía o protocolo que se elabora antes de la entrevista y se centra en un tema central para proporcionar una estructura general, la entrevista semiestructurada también permite el descubrimiento, con espacio para seguir trayectorias temáticas a medida que se desarrolla la conversación.

La entrevista semiestructurada, según Bernard (1988), se utiliza mejor cuando no se tiene más de una oportunidad de entrevistar a alguien y cuando se envían varios entrevistadores al campo para recopilar datos.

La guía de entrevista semiestructurada proporciona un conjunto claro de instrucciones para los entrevistadores y puede proporcionar datos cualitativos confiables y comparables.

Las entrevistas semiestructuradas a menudo van precedidas de entrevistas de observación informales y no estructuradas; pueden permitir que los investigadores desarrollen una comprensión profunda del tema de interés necesario para desarrollar preguntas semiestructuradas relevantes y significativas.

2 Presentación de resultados

2.1 Análisis e interpretación de resultados

2.1.1 Diagnóstico del ecosistema desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la gobernación de Nariño, entre los años 2020 y 2023.

Con el diligenciamiento del presente cuestionario, el gobernador da su consentimiento para que los datos que proporcione este instrumento, sean utilizados con fines exclusivos de investigación y desarrollo de un modelo de teletrabajo en la gobernación de Nariño, sede palacio de gobierno

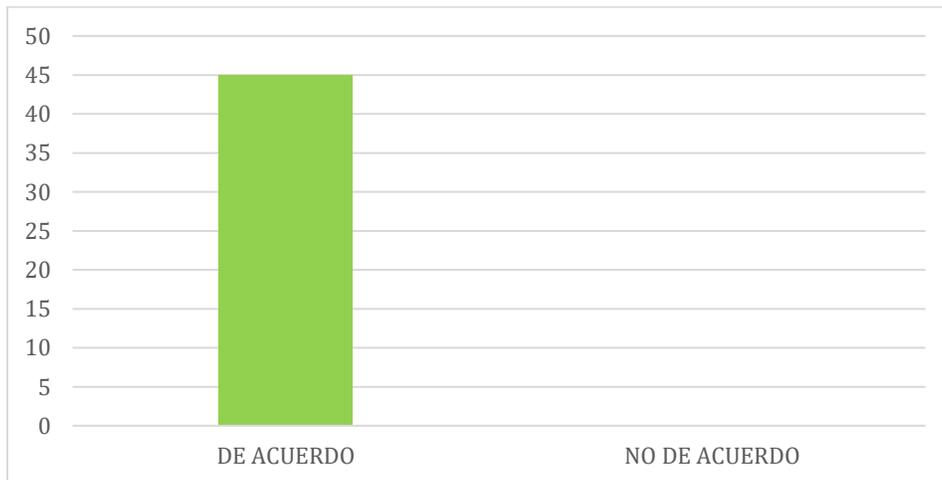
Tabla 2

Consentimiento

Detalle	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	45	100%
No de acuerdo	0	0%
Total	45	100%

Figura 4

Consentimiento



Según la figura 1, se puede evidenciar que todo el personal encuestado manifestó estar de acuerdo con el consentimiento para el diligenciamiento de la encuesta.

- **Autoeficacia Tecnológica (HDW - SFW) Hardware**

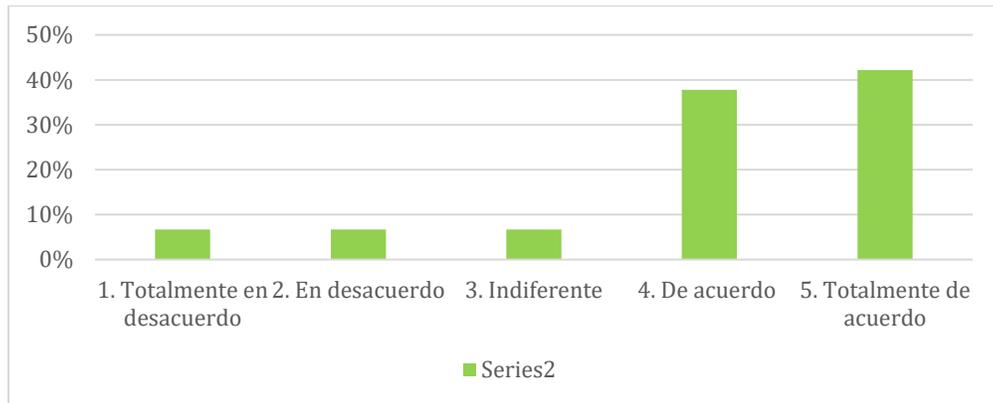
Tabla 3

Identifico de manera clara los diferentes componentes de Hardware

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	17	38%
5. Totalmente de acuerdo	19	42%
Total	45	100%

Figura 5

Identifico de manera clara los diferentes componentes de hardware



Un alto porcentaje de los participantes demostró un entendimiento preciso de los diversos componentes de hardware, lo que implica una comprensión profunda de los elementos físicos que constituyen un dispositivo informático. Este conocimiento abarca la identificación de las funciones específicas de cada componente, como la CPU, la memoria RAM y el disco duro, así como la comprensión de cómo se interconectan y cómo impactan en el rendimiento y la capacidad del

dispositivo en su conjunto. Según Smith (2018), la familiaridad con los componentes del hardware no solo implica reconocer su estructura, sino también comprender su función dentro del sistema, lo que contribuye a una mayor eficiencia y aprovechamiento de las capacidades tecnológicas disponibles.

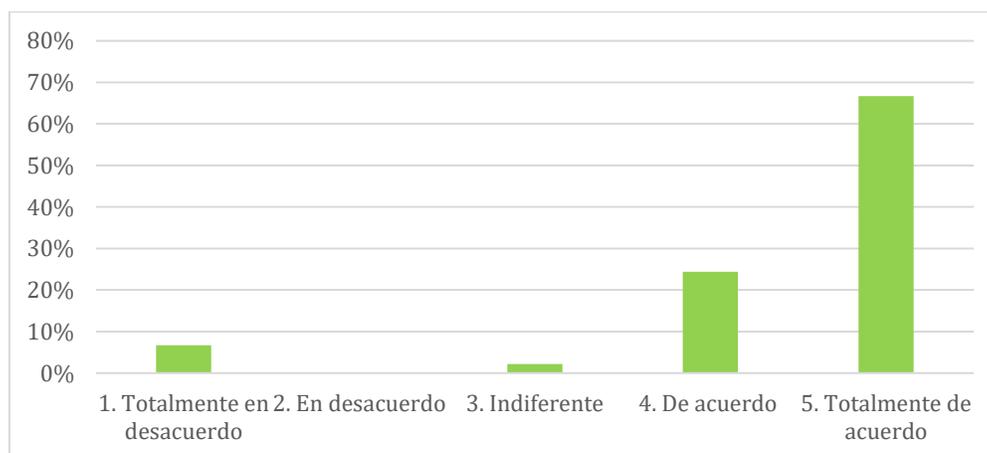
Tabla 4

Reconozco las características y manejo de la impresora

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	0	0%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	11	24%
5. Totalmente de acuerdo	30	67%
Total	45	100%

Figura 6

Reconozco las características y manejo de la impresora



Se pudo demostrar que un gran número de personas conocen las características y funciones de una impresora. Esto significa que incluye especificaciones técnicas como el tipo de impresión (láser, inyección de tinta, etc.), las capacidades de impresión (color, monocromático, doble cara, etc.) y las opciones de conectividad (USB, Wi-Fi, Bluetooth, etc.).

Además, comprender el manejo de una impresora implica conocer cómo cargar papel y tinta, ajustar las opciones de impresión, resolver problemas frecuentes y realizar mantenimiento básico, como limpieza y reemplazo de consumibles. Se destacó, tener conocimiento sobre las características y el manejo de una impresora permite a una persona utilizarla de manera eficiente y resolver cualquier problema que pueda surgir durante su uso.

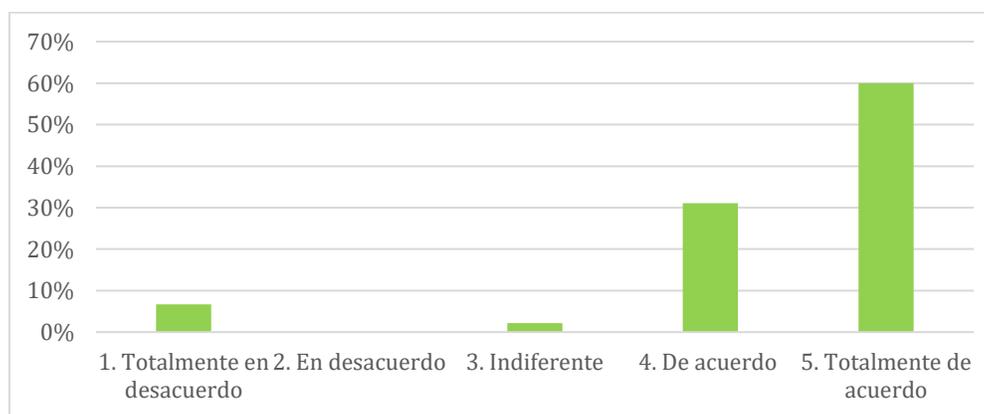
Tabla 5

Reconozco las características y uso de la cámara

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	0	0%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	27	60%
Total	45	100%

Figura 7

Reconozco las características y uso de la cámara



El manejo de la cámara implica saber cómo activarla y desactivarla, ajustar las configuraciones de imagen o video según sea necesario, y utilizar aplicaciones o software relacionados para capturar imágenes o grabar videos. Casi el 91 % de las personas son conscientes de esto.

En resumen, conocer las características y el uso de la cámara de un computador permite a una persona aprovechar al máximo esta función para tomar fotografías, grabar videos o realizar video conferencias.

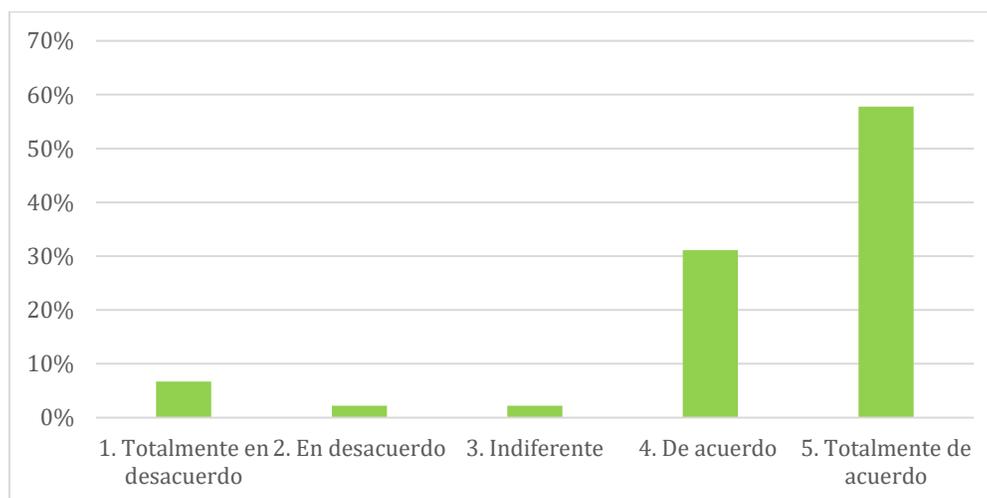
Tabla 6

Reconozco las características y uso del micrófono

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	1	2%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	26	58%
Total	45	100%

Figura 8

Reconozco las características y uso del micrófono



Se pudo evidenciar que en su mayoría los colaboradores conocen las características y el uso del micrófono. El uso del micrófono implica saber cómo activarlo y desactivarlo, ajustar las configuraciones de entrada de audio según sea necesario, y utilizar aplicaciones o software

relacionados para grabar voz, participar en llamadas de voz o realizar grabaciones de voz.

Se destaca que, comprender las características y el uso del micrófono de un computador permite a una persona utilizar esta función de manera efectiva para comunicarse, grabar audio o realizar otras tareas que requieran entrada de voz.

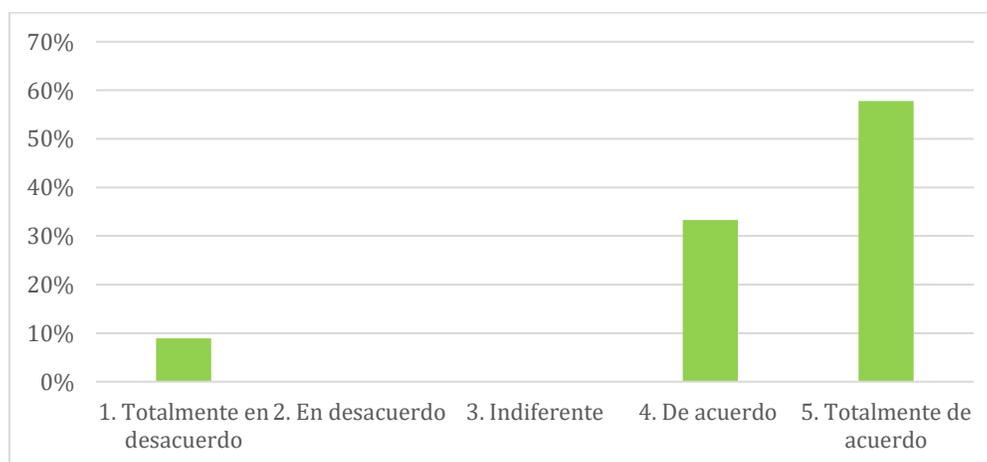
Tabla 7

Reconozco las características y uso del escáner

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	9%
2. En desacuerdo	0	0%
3. Indiferente	0	0%
4. De acuerdo	15	33%
5. Totalmente de acuerdo	26	58%
TOTAL	45	100%

Figura 9

Reconozco las características y uso del escáner



Más del 90% reconocen el uso del escáner; comprender cómo configurar y operar el dispositivo para escanear documentos o imágenes, ajustar las configuraciones según sea necesario (como la resolución o el formato) y utilizar el software asociado para guardar, editar o compartir los archivos

escaneados.

Se precisa, comprender las funciones y el uso de un escáner permite a una persona digitalizar documentos o imágenes para su almacenamiento, procesamiento o distribución electrónica.

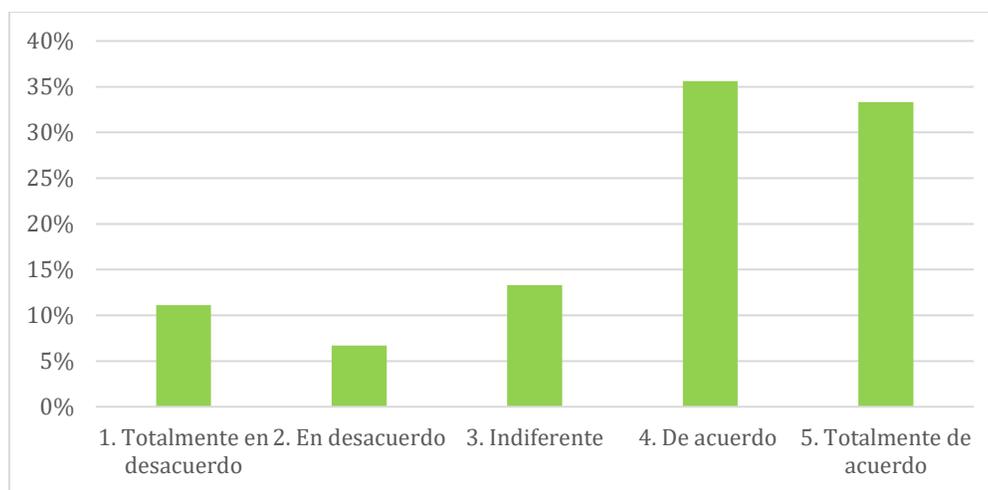
Tabla 8

Reconozco las características y uso de la tarjeta de video

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	5	11%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	6	13%
4. De acuerdo	16	36%
5. Totalmente de acuerdo	15	33%
Total	45	100%

Figura 10

Reconozco las características y uso de la tarjeta de video



Se pudo inferir que alrededor de dos tercios de las personas encuestadas tienen una comprensión suficiente de este componente del hardware. Esto significa que estas personas deben estar familiarizadas con las especificaciones técnicas de la tarjeta de video, que incluyen la capacidad de procesamiento gráfico, la memoria dedicada, la resolución máxima admitida y otros aspectos. Además, comprenden cómo se utiliza la tarjeta de video en un computador, incluidas sus funciones

para la visualización de gráficos, la ejecución de juegos o aplicaciones requeridas en términos de gráficos, y cómo conectar y configurar el dispositivo correctamente. El hecho de que un 69% de los encuestados reconozca estas características y usos indica un alto nivel de conocimiento en la muestra.

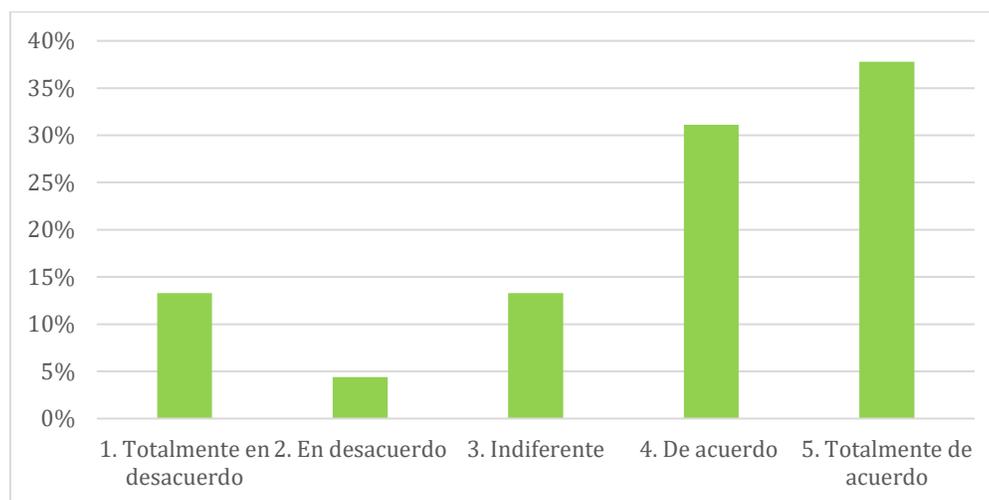
Tabla 9

Reconozco las diferencias de los discos duros de un ordenador

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	2	4%
3. Indiferente	6	13%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	17	38%
Total	45	100%

Figura 11

Reconozco las diferencias de los discos duros de un ordenador



Esto significa que alrededor del 69% de los encuestados comprenden las diferencias entre los diferentes tipos de discos duros en las computadoras. Demuestra conocimiento o familiaridad con la tecnología de la información relacionada con el almacenamiento de datos.

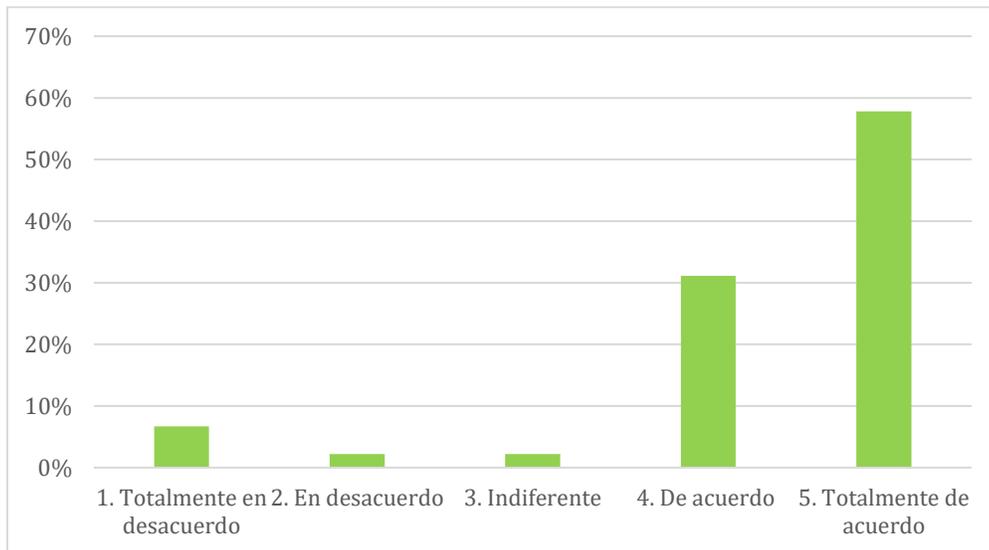
Tabla 10

Me siento con los conocimientos suficientes para solucionar problemas relacionados con el Hardware

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	7%
2. En desacuerdo	10	2%
3. Indiferente	3	2%
4. De acuerdo	12	31%
5. Totalmente de acuerdo	14	58%
Total	45	100%

Figura 12

Me siento con los conocimientos suficientes para solucionar problemas relacionados con el Hardware



Se pudo interpretar que alrededor del 89% de los encuestados confían en sus capacidades para manejar y resolver problemas de hardware informático. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados se sienten cómodos y confiados al tratar con los aspectos técnicos del hardware informático.

- **Autoeficacia tecnológica (HDW - SFW)**

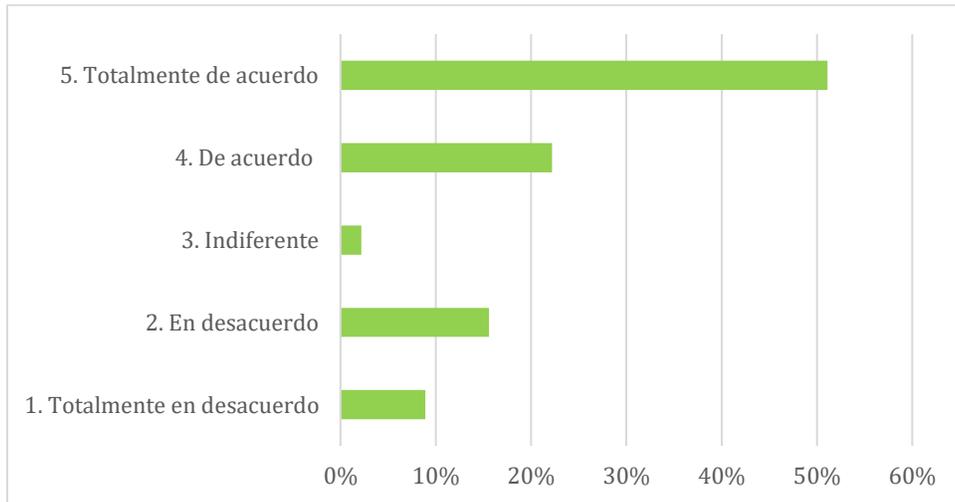
Tabla 11

Identifico de manera clara los tipos de software que necesito para desarrollar mi trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	9%
2. En desacuerdo	7	16%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	10	22%
5. Totalmente de acuerdo	23	51%
Total	45	100%

Figura 13

Identifico de manera clara los tipos de software que necesito para desarrollar mi trabajo



Esto demostró que aproximadamente el 73% de los encuestados tienen una comprensión clara de los tipos de software que necesitan para realizar sus tareas laborales, así como su conocimiento y capacidad para identificar herramientas de software relevantes para su trabajo.

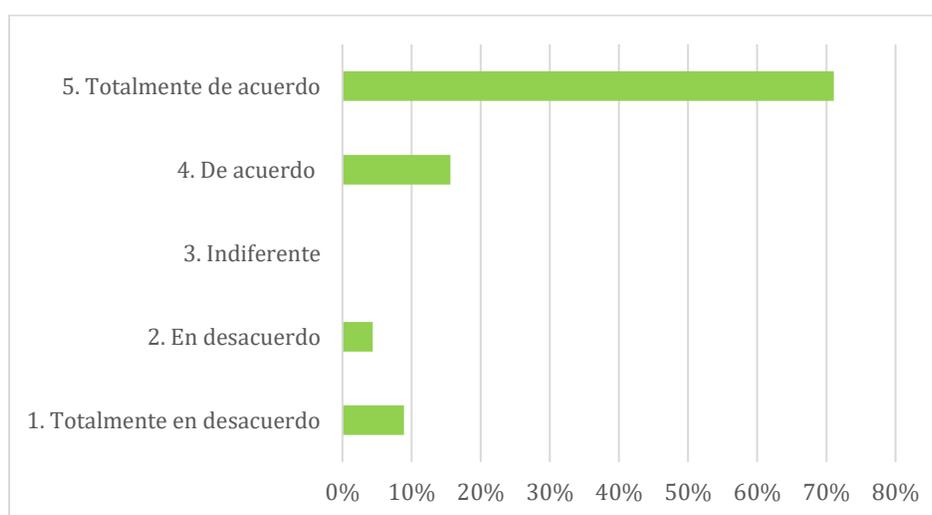
Tabla 12

Utilizo correctamente el procesador de textos Word

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	9%
2. En desacuerdo	2	4%
3. Indiferente	0	0%
4. De acuerdo	7	16%
5. Totalmente de acuerdo	32	71%
Total	45	100%

Figura 14

Utilizo correctamente el procesador de textos Word



De lo anterior se desprende que alrededor del 87% de los encuestados afirmaron que utilizan correctamente el programa de procesamiento de textos Word, lo que sugiere que la mayoría de ellos se sienten cómodos y competentes al utilizar esta herramienta para crear y editar documentos de texto.

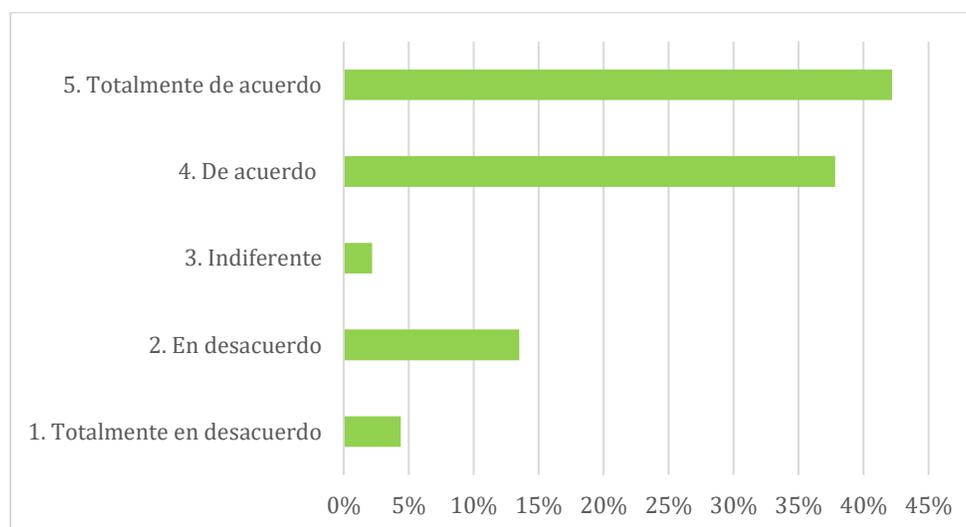
Tabla 13

Utilizo correctamente las hojas de cálculo de Excel

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	6	14%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	17	38%
5. Totalmente de acuerdo	19	42%
Total	45	100%

Figura 15

Utilizo correctamente las hojas de cálculo de Excel



Esto significa que alrededor del 80% de los encuestados dicen que utilizan correctamente las hojas de cálculo de Excel. Esto sugiere que la mayoría de ellos se sienten competentes y cómodos trabajando con Excel para realizar cálculos, análisis de datos y otras tareas de gestión de datos numéricos.

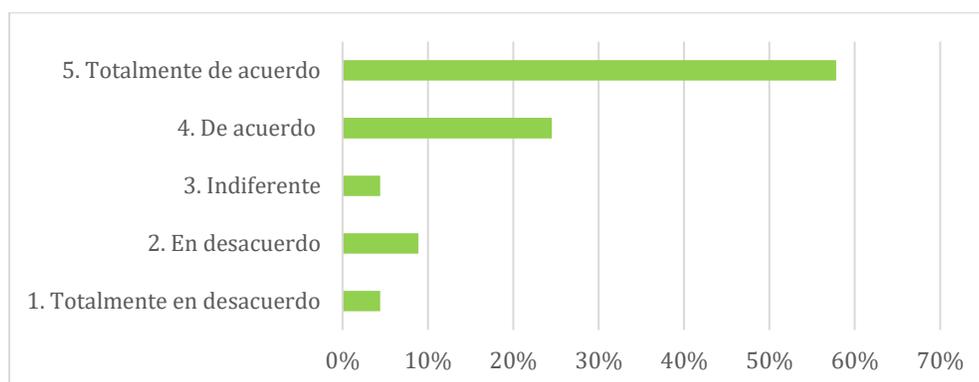
Tabla 14

Utilizo correctamente las presentaciones de Power point

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	4	9%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	11	25%
5. Totalmente de acuerdo	26	58%
Total	45	100%

Figura 16

Utilizo correctamente las presentaciones de Power point



Se pudo interpretar que el 83%, se siente cómodo y competente para crear y presentar contenidos con esta herramienta de presentación.

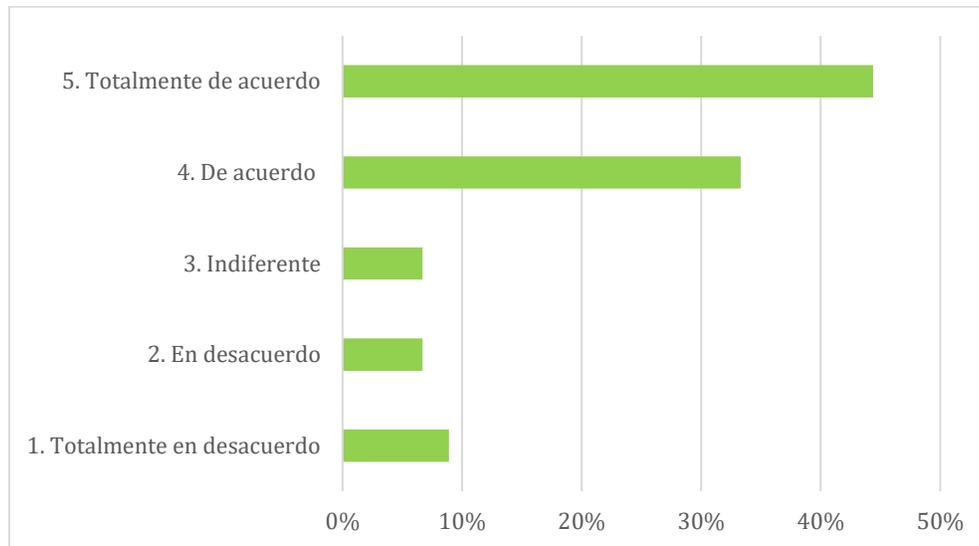
Tabla 15

Utilizo correctamente las bases de datos

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	9%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	15	33%
5. Totalmente de acuerdo	20	44%
Total	45	100%

Figura 17

Utilizo correctamente las bases de datos



Se evidenció que alrededor del 77% de los encuestados dicen que utilizan las bases de datos correctamente. Esto sugiere que la mayoría de ellos son competentes y se sienten cómodos con las bases de datos para almacenar, organizar y recuperar datos de manera eficiente.

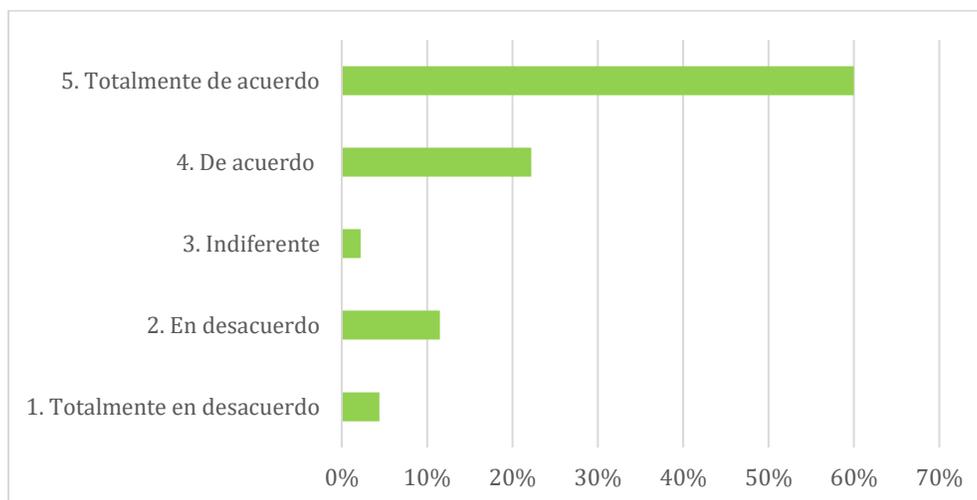
Tabla 16

Utilizo correctamente las plataformas de pagos en línea

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	5	12%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	10	22%
5. Totalmente de acuerdo	27	60%
Total	45	100%

Figura 18

Utilizo correctamente las plataformas de pagos en línea



Esto significa que alrededor del 82% de los encuestados manifestaron utilizar correctamente las plataformas de pago en línea. Esto sugiere que la mayoría de ellos se sintieron competentes y cómodos utilizando servicios de pago electrónico para realizar transacciones en línea de forma segura y eficiente.

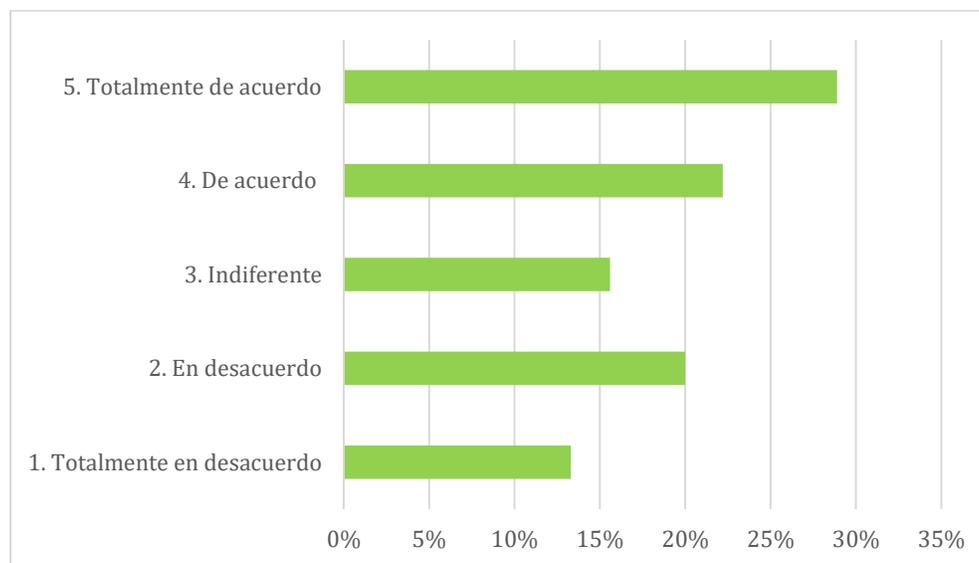
Tabla 17

Utilizo correctamente los mecanismos de seguridad y control de acceso remoto

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	4%
2. En desacuerdo	7	12%
3. Indiferente	5	2%
4. De acuerdo	12	22%
5. Totalmente de acuerdo	17	60%
Total	45	100%

Figura 19

Utilizo correctamente los mecanismos de seguridad y control de acceso remoto



Esto significa que la mayoría de los encuestados se sintieron seguros y competentes al utilizar mecanismos de seguridad y control de acceso remoto en Internet. Esto sugiere que están familiarizados con las herramientas y prácticas de los recursos en línea a distancia.

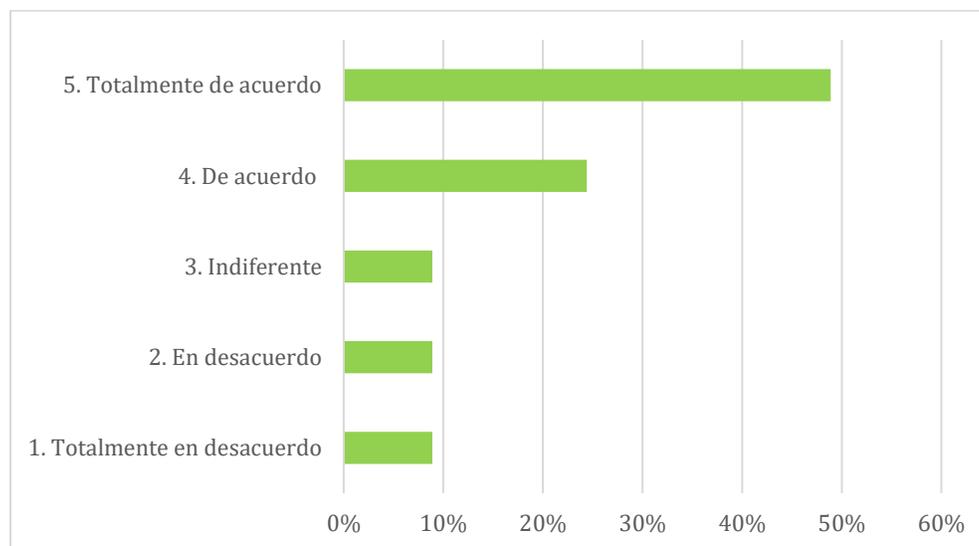
Tabla 18

Utilizo correctamente las herramientas y aplicaciones basadas en la nube

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	9%
2. En desacuerdo	4	9%
3. Indiferente	4	9%
4. De acuerdo	11	24%
5. Totalmente de acuerdo	22	49%
Total	45	100%

Figura 20

Utilizo correctamente las herramientas y aplicaciones basadas en la nube



Se pudo interpretar que una importante mayoría de ellos se sintieron cómodos y sabían utilizar los servicios en la nube para almacenar, utilizar y colaborar con documentos y datos de forma remota. Esto está relacionado con una buena comprensión y adopción de tecnologías basadas en la nube en el trabajo.

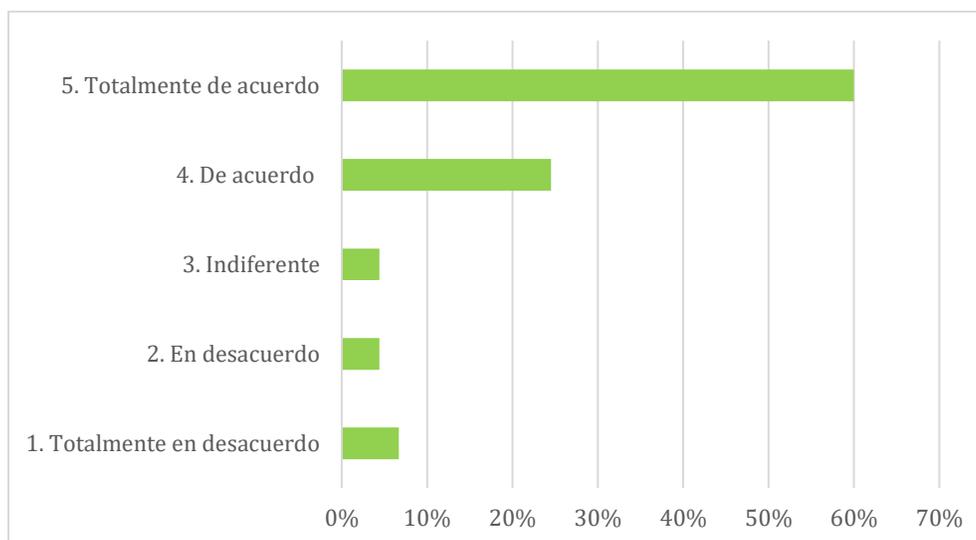
Tabla 19

Utilizo correctamente las herramientas de trabajo colaborativo (google drive, docs, videoconferencia)

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	2	4%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	11	25%
5. Totalmente de acuerdo	27	60%
Total	45	100%

Figura 21

Utilizo correctamente las herramientas de trabajo colaborativo (google drive, docs, videoconferencia)



El gran conjunto de colaboradores encuestados se sintió muy seguros y competentes al explotar estas herramientas. Esto sugiere una reincorporación apegada y mañosa para comportarse de rutina colaborativa en fila utilizando tecnologías como documentos compartidos y videoconferencias.

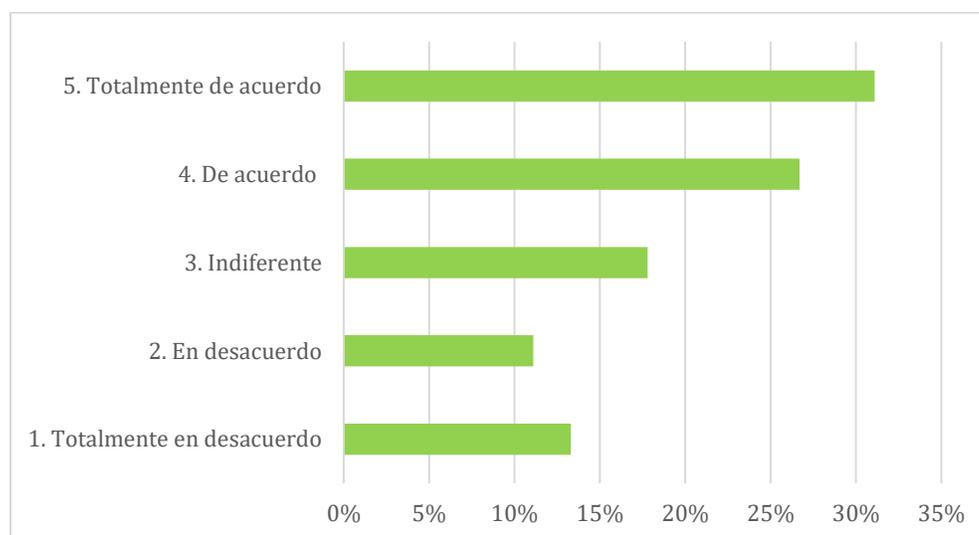
Tabla 20

Poseo capacidad para solucionar problemas de compatibilidad de Software

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	5	11%
3. Indiferente	8	18%
4. De acuerdo	12	27%
5. Totalmente de acuerdo	14	31%
Total	45	100%

Figura 22

Poseo capacidad para solucionar problemas de compatibilidad de Software



Se pudo apreciar que una parte significativa de ese grupo se sintió confiada en su capacidad para abordar y resolver problemas relacionados con la integridad de software en sistemas informáticos. Esto sugiere un nivel de capacidad y familiaridad con la resolución de problemas técnicos en este ámbito.

- Comodidad en el hogar

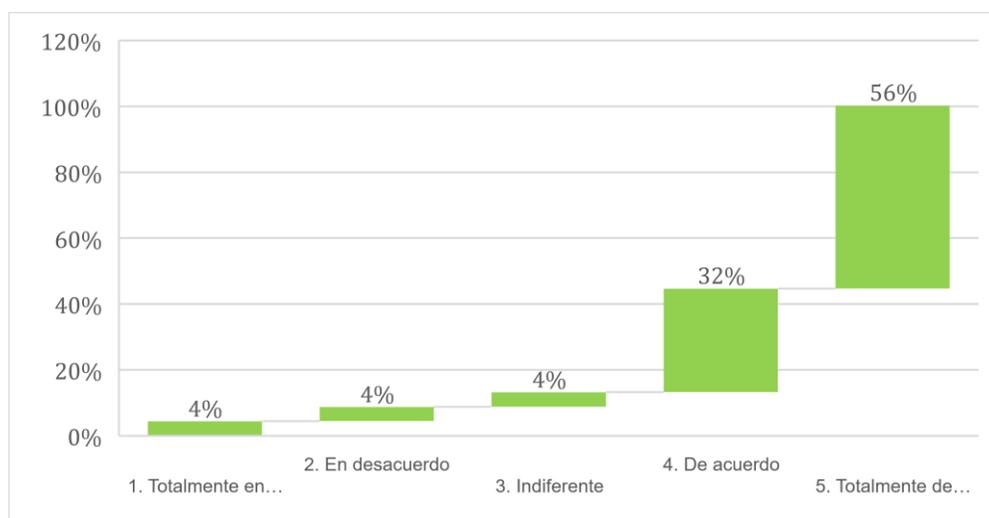
Tabla 21

Tengo asignado un espacio en mi casa que me permite realizar el teletrabajo sin distracciones

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	2	4%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	14	32%
5. Totalmente de acuerdo	25	56%
Total	45	100%

Figura 23

Tengo asignado un espacio en mi casa que me permite realizar el teletrabajo sin distracciones



Esto significa que aproximadamente el 88% de las personas encuestadas coincidieron en tener un espacio establecido en sus hogares para trabajar de forma remota sin ser interrumpidos. Esto indica que la mayoría de las personas encuestadas tienen un entorno tranquilo y apropiado para concentrarse mientras trabajan en casa.

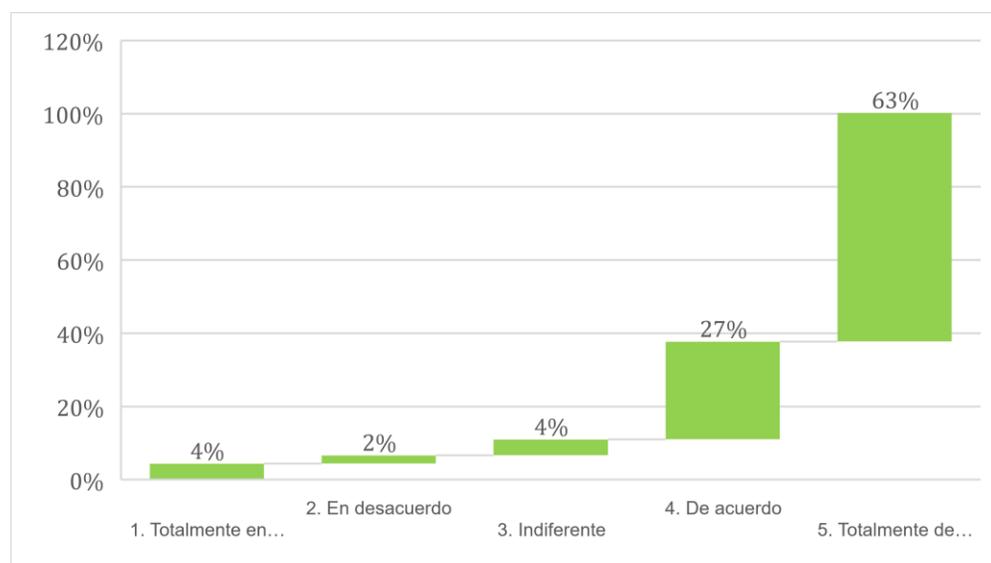
Tabla 22

Tengo los elementos necesarios (escritorio, silla, otros) que me permiten realizar el teletrabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	1	2%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	12	27%
5. Totalmente de acuerdo	28	63%
Total	45	100%

Figura 24

Tengo los elementos necesarios (escritorio, silla, otros) que me permiten realizar el teletrabajo



Esto significa que el 90% de las personas encuestadas poseen los elementos esenciales para llevar a cabo el teletrabajo, tales como una silla de escritorio u otros muebles y herramientas necesarias. Esto indica que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran debidamente capacitadas para trabajar de forma remota desde sus hogares.

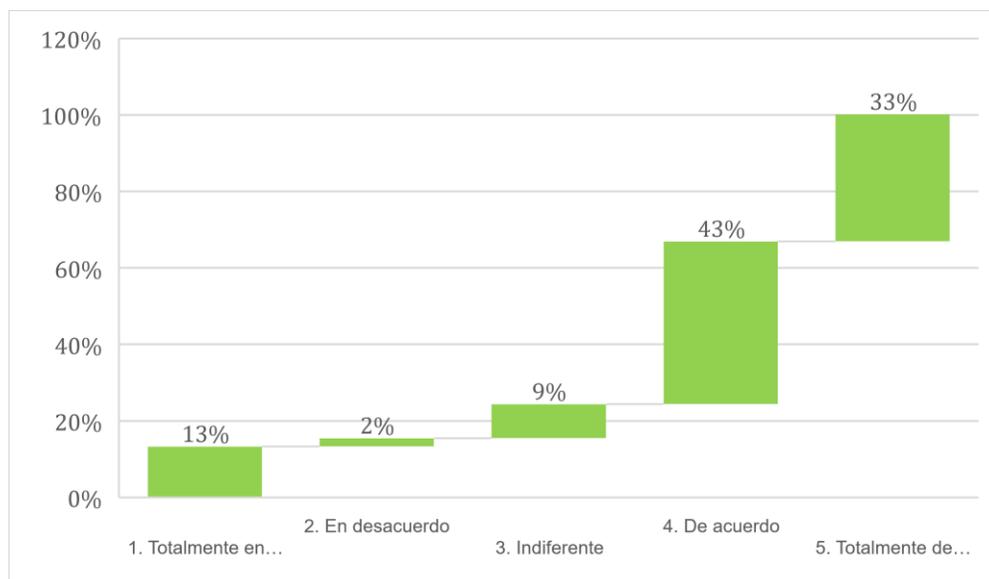
Tabla 23

Reconozco que la entidad realiza inversiones en equipamiento computacional

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	1	2%
3. Indiferente	4	9%
4. De acuerdo	19	43%
5. Totalmente de acuerdo	15	33%
Total	45	100%

Figura 25

Reconozco que la entidad realiza inversiones en equipamiento computacional



Esto indicó que el 76% de las personas encuestadas reconocen que la entidad realiza inversiones en equipos computacional. Esto se traduce en que la Gobernación se compromete a brindar a sus empleados las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo su tarea de manera eficaz, lo cual puede incluir la actualización o la adquisición de computadoras y otros dispositivos relacionados.

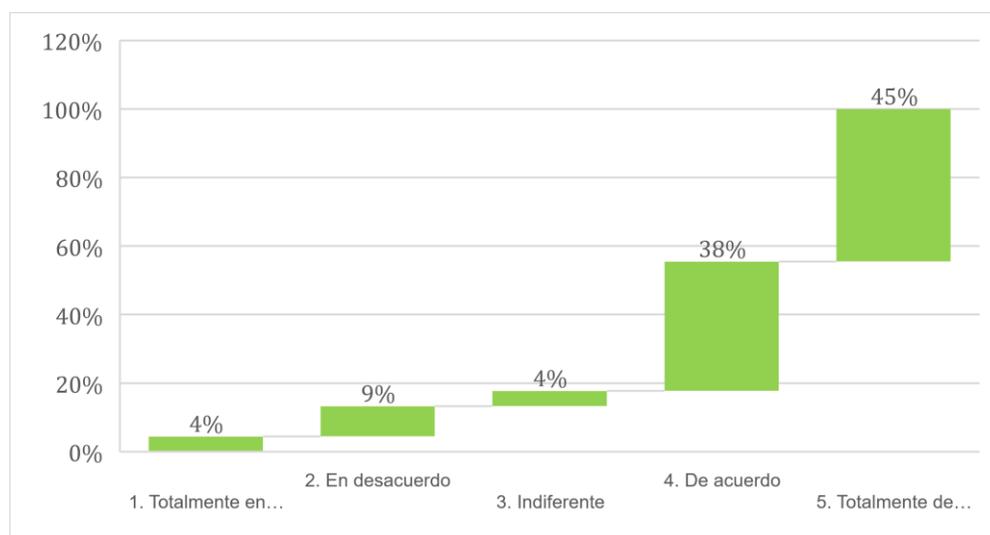
Tabla 24

Reconozco que la entidad realiza inversiones en conexión a internet

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	4	9%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	17	38%
5. Totalmente de acuerdo	20	45%
Total	45	100%

Figura 26

Reconozco que la entidad realiza inversiones en conexión a internet



En consecuencia, se pudo apreciar que el 80 % de las personas encuestadas reconocen que la entidad en la que trabajan realizó inversiones en mejorar la conexión a Internet. Esto indica que la Gobernación se encuentra al tanto de la relevancia de una conexión rápida y segura para el trabajo en línea y está investigando en infraestructura de Internet para brindar apoyo a sus empleados que trabajan desde su hogar.

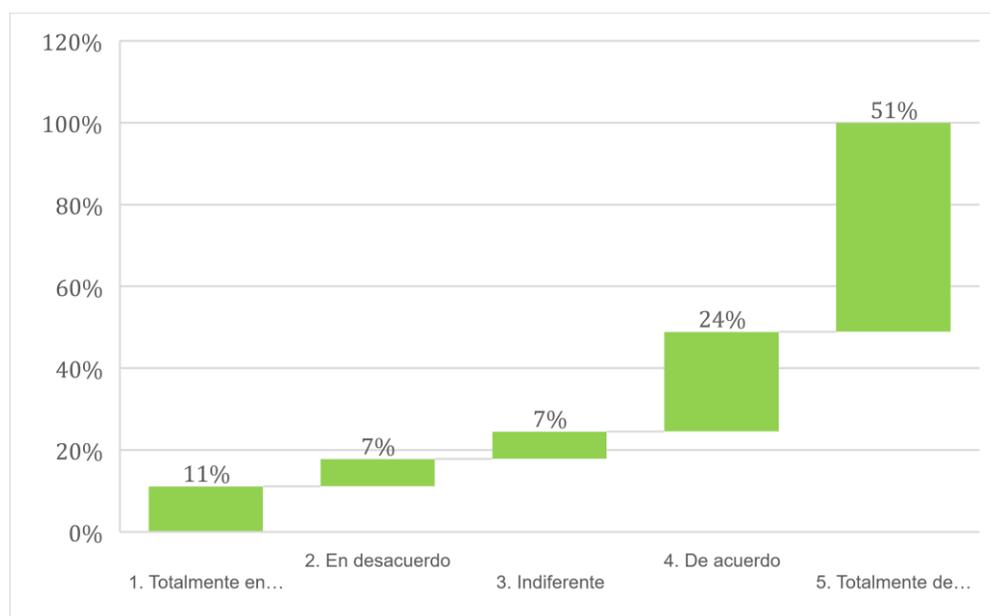
Tabla 25

Reconozco que la entidad realiza inversiones en mobiliario

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	5	11%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	11	24%
5. Totalmente de acuerdo	23	51%
Total	45	100%

Figura 27

Reconozco que la entidad realiza inversiones en mobiliario



Aproximadamente el 75% de los encuestados reconoció que la entidad realizó inversiones en mobiliario, lo que permite inferir que la Gobernación está comprometida con brindar un entorno de trabajo adecuado y agradable. Esto sugiere que desde la Gobernación se valora el bienestar y la comodidad de los empleados, lo cual puede contribuir a un entorno laboral más productivo y satisfactorio.

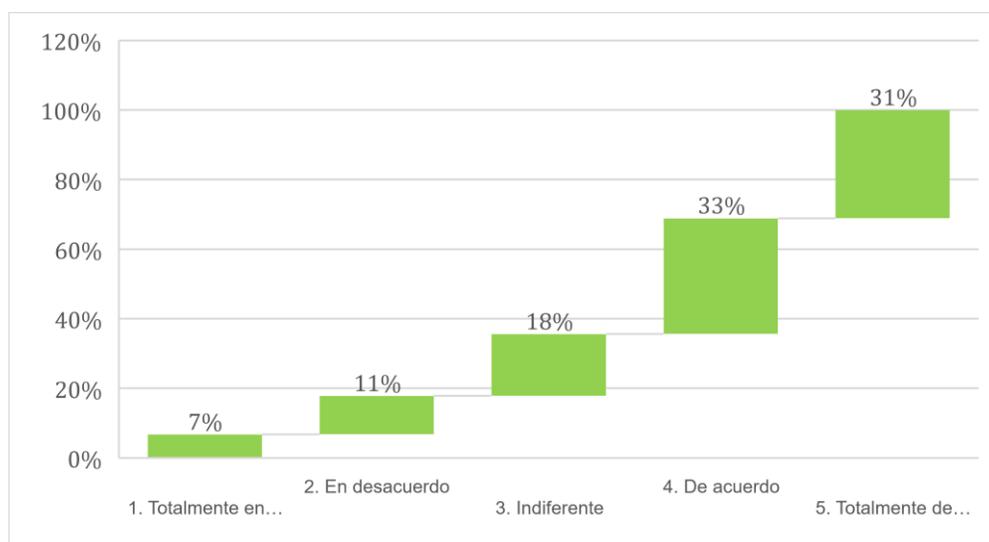
Tabla 26

Existe coordinación de los líderes de la entidad al respecto del teletrabajo en mi hogar

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	5	11%
3. Indiferente	8	18%
4. De acuerdo	15	33%
5. Totalmente de acuerdo	14	31%
Total	45	100%

Figura 28

Existe coordinación de los líderes de la entidad al respecto del teletrabajo en mi hogar



Dado que el 64% de las personas encuestadas señalaron que existió coordinación por parte de los líderes de la entidad en lo que respecta al teletrabajo en el hogar, podemos interpretar que la Gobernación adoptó medidas activas para asegurarse de que sus empleados cumplan con el respaldo y la dirección necesarios para trabajar de forma efectiva desde casa, aún faltan acciones para satisfacer a un 100% estas demandas.

- Elementos potencializadores de bienestar (CEH – BPF) - Bienestar Personal y Familiar

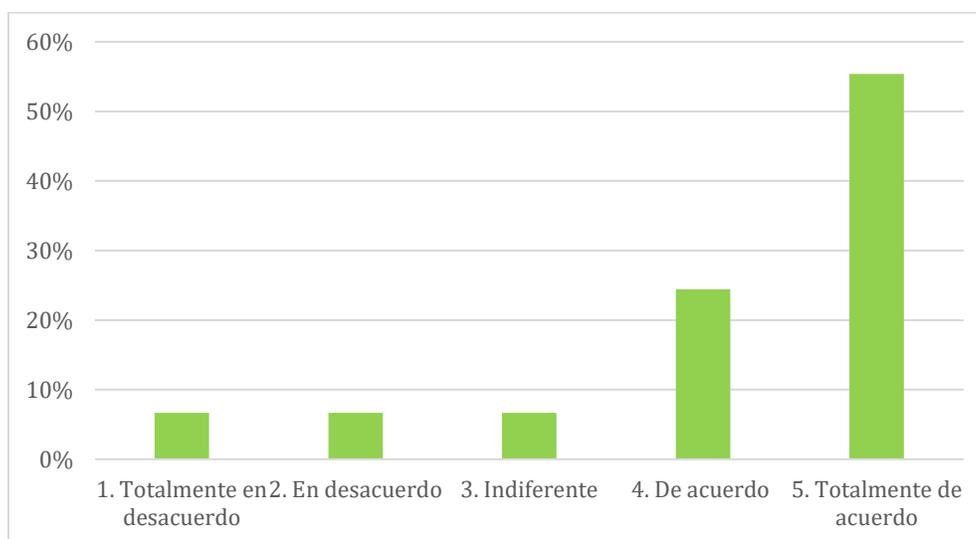
Tabla 27

El teletrabajo posibilita mayor flexibilidad en el tiempo con las tareas del hogar

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	11	24%
5. Totalmente de acuerdo	25	55%
Total	45	100%

Figura 29

El teletrabajo posibilita mayor flexibilidad en el tiempo con las tareas del hogar



Dado que el 79% de las personas encuestadas señalaron que el teletrabajo les brindó mayor flexibilidad en cuanto al tiempo para llevar a cabo tareas en casa, podemos interpretar que la capacidad de ocupar su tiempo desde casa les brindó la posibilidad de gestionar mejor su tiempo y equilibrar sus tareas laborales y domésticas. Esto sugiere que el teletrabajo puede ser considerado como una ventaja en términos de conciliación entre el trabajo y la vida personal, lo cual puede contribuir a una mayor satisfacción y bienestar en general para los empleados.

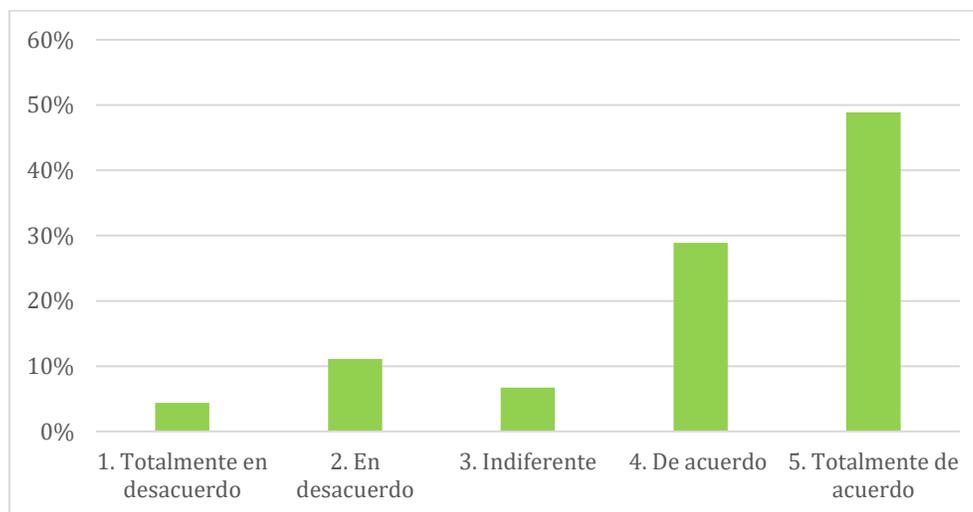
Tabla 28

Me siento capaz de establecer descansos durante el período de trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	5	11%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	13	29%
5. Totalmente de acuerdo	22	49%
Total	45	100%

Figura 30

Me siento capaz de establecer descansos durante el período de trabajo



Se pudo inferir que más del 70% de las personas indicaron que pudieron establecer descansos durante el período de trabajo en casa, se puede apreciar que existe una percepción generalizada de autonomía y control sobre la administración del tiempo laboral. Esto sugiere que los empleados se sienten capacitados para tomar decisiones acerca de cómo tomar pausas durante su jornada laboral desde su hogar, lo cual puede contribuir a un mayor bienestar y productividad al permitirles adaptarse de manera más eficiente a sus necesidades individuales y ritmos de trabajo.

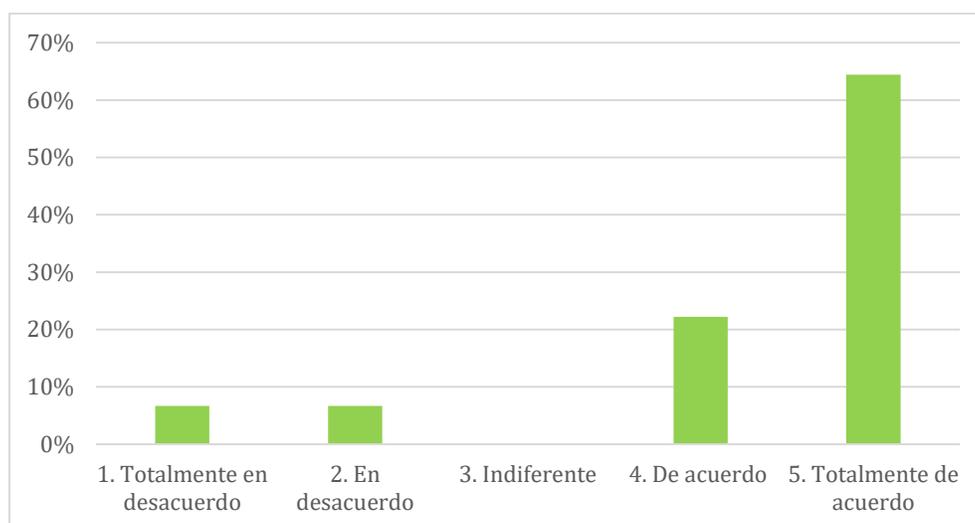
Tabla 29

A la hora de planificar mi día a día me organizo para cumplir los objetivos marcados por mi jefe (gestor/superior)

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	0	0%
4. De acuerdo	10	22%
5. Totalmente de acuerdo	29	64%
Total	45	100%

Figura 31

A la hora de planificar mi día a día me organizo para cumplir los objetivos marcados por mi jefe (gestor/superior)



Se evidenció que existió una auténtica cultura de cumplimiento de objetivos y responsabilidad en el entorno laboral. Esto sugiere que los empleados están comprometidos con el logro de los objetivos establecidos por sus superiores y están dispuestos a coordinar su tiempo y esfuerzos para alcanzar esas metas.

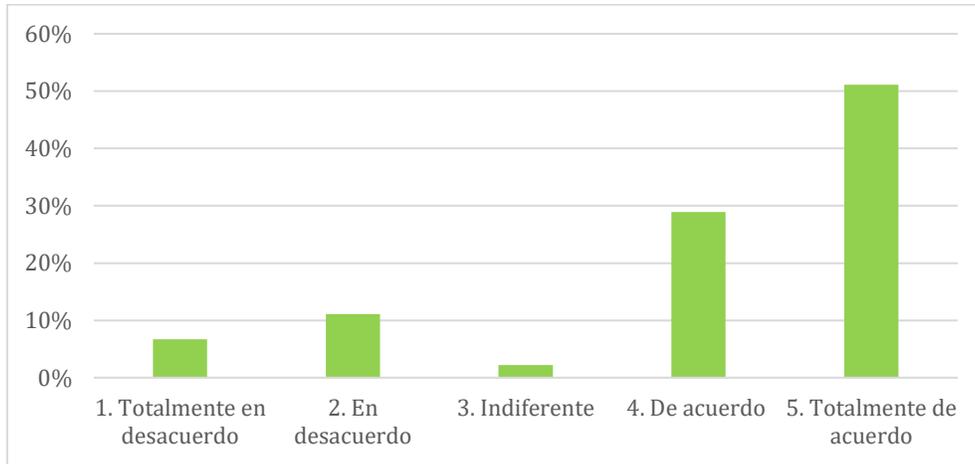
Tabla 30

Soy capaz de evitar las interrupciones de otras personas cuando estoy concentrado en una tarea

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	5	11%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	13	29%
5. Totalmente de acuerdo	23	51%
Total	45	100%

Figura 32

Soy capaz de evitar las interrupciones de otras personas cuando estoy concentrado en una tarea



El 90% de los entrevistados señalaron que fueron capaces de evitar las interrupciones de otras personas cuando se encuentran concentrados en una tarea relacionada con el teletrabajo, podemos interpretar que la mayoría de ellos han logrado establecer un entorno de trabajo en casa que les brinda la oportunidad de mantener su concentración sin ser interrumpidos. Esto indica que han adoptado estrategias eficaces para informar a las personas de su hogar sobre la relevancia de respetar su tiempo y espacio mientras están trabajando, lo cual puede contribuir a una mayor productividad y eficiencia durante el trabajo.

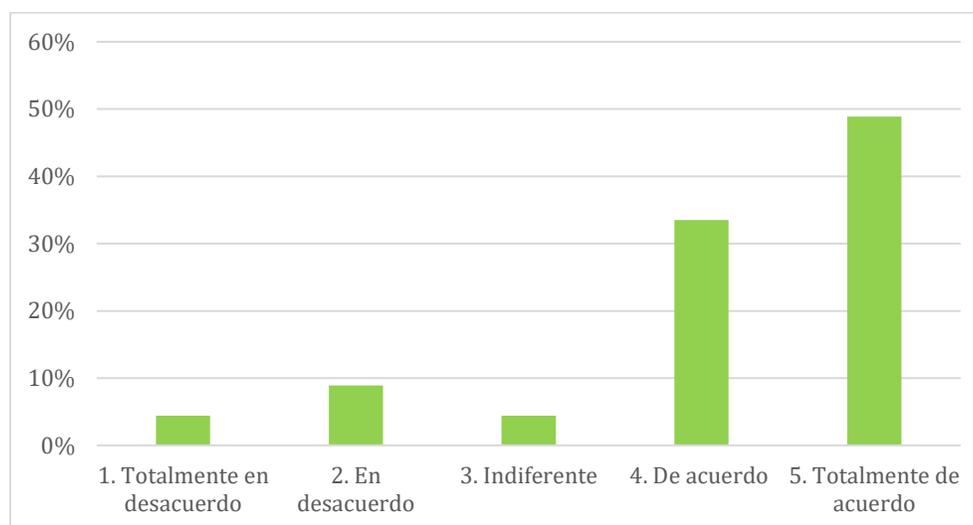
Tabla 31

Los tiempos para compatibilizar la vida personal son adecuados y respetados en la empresa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	4	9%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	15	34%
5. Totalmente de acuerdo	22	49%
Total	45	100%

Figura 33

Los tiempos para compatibilizar la vida personal son adecuados y respetados en la empresa



El 83% de los participantes encuestados señalaron que los plazos para conciliar la vida personal son apropiados y respetados en la institución; podemos interpretar que la Gobernación evidenció una sensibilidad hacia las demandas de equilibrio entre trabajo y vida personal de sus empleados. Esto indica que está involucrada en establecer un entorno laboral que fomente el bienestar de sus empleados, posibilitando que desempeñen sus tareas laborales y personales de manera equilibrada. Asimismo, señala que los empleados sienten que sus necesidades son consideradas y que se les brinda el espacio necesario para llevar a cabo sus tareas fuera del trabajo.

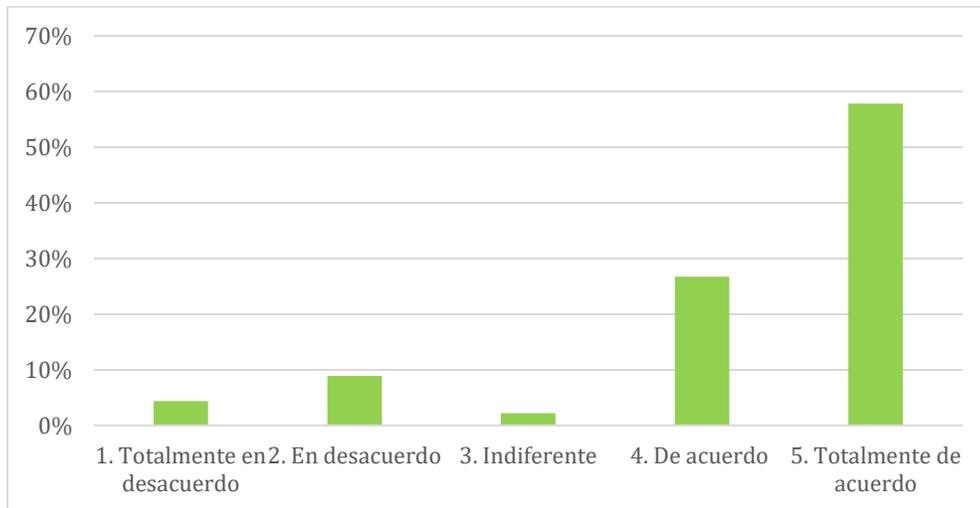
Tabla 32

He creado una rutina que involucra tiempo para cumplir con mis responsabilidades laborales

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	4	9%
3. Indiferente	1	2%
4. De acuerdo	12	27%
5. Totalmente de acuerdo	26	58%
Total	45	100%

Figura 34

He creado una rutina que involucra tiempo para cumplir con mis responsabilidades laborales



Se evidenció que la mayoría de los entrevistados establecieron estructuras y hábitos que les permitieron desempeñarse de manera eficiente en su trabajo desde su hogar. Esto indica que han adoptaron estrategias para optimizar su tiempo y incrementar su productividad mientras se ajustaban al entorno de trabajo. Asimismo, señala que están comprometidos con mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal, lo cual puede contribuir a su bienestar general y satisfacción en el trabajo.

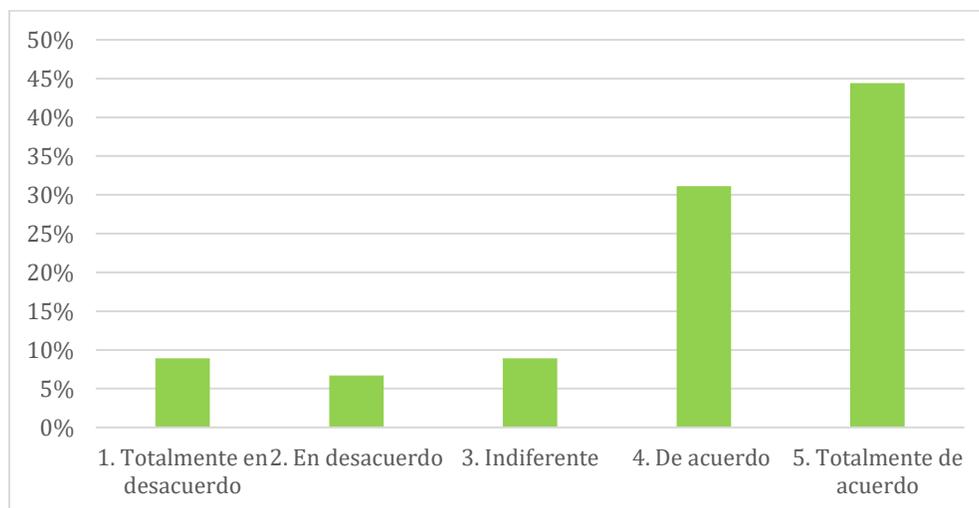
Tabla 33

El teletrabajo me ha permitido cumplir con las actividades asignadas en menor tiempo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	4	9%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	4	9%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	20	44%
Total	45	100%

Figura 35

El teletrabajo me ha permitido cumplir con las actividades asignadas en menor tiempo



Se pudo establecer que el teletrabajo podría tener un impacto positivo en la eficiencia y la productividad de los empleados. Esto sugiere que el trabajo en casa les ha brindado un entorno más enfocado y menos sujeto a distracciones, lo cual les ha posibilitado completar sus tareas de manera más rápida y eficaz en comparación con el trabajo en una oficina tradicional. Asimismo, esto podría indicar que el teletrabajo está brindando oportunidades para optimizar los procesos de trabajo y aprovechar de manera más eficaz el tiempo disponible.

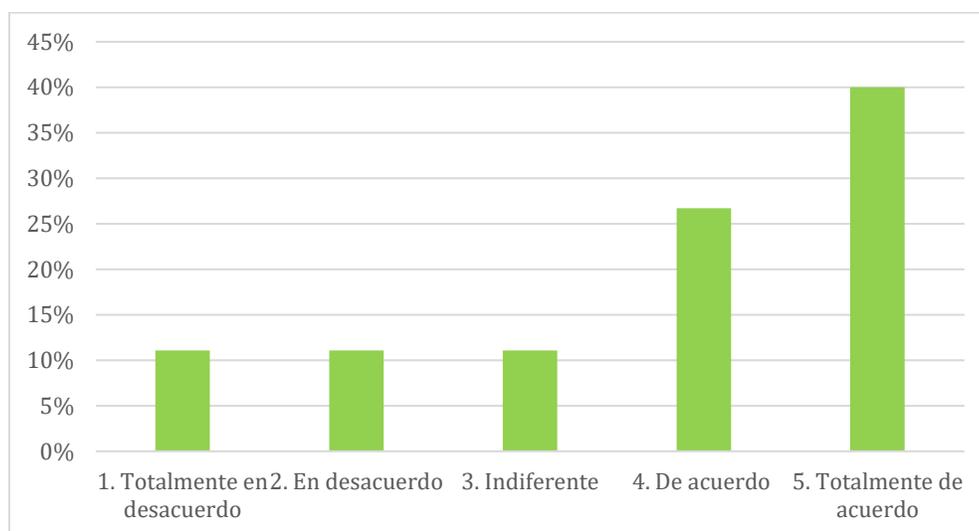
Tabla 34

El teletrabajo facilita la comunicación entre equipos de trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	5	11%
2. En desacuerdo	5	11%
3. Indiferente	5	11%
4. De acuerdo	12	27%
5. Totalmente de acuerdo	18	40%
Total	45	100%

Figura 36

El teletrabajo facilita la comunicación entre equipos de trabajo



El 67% de los encuestados afirmó que el teletrabajo facilita la comunicación entre equipos de trabajo, manifestaron que el trabajo remoto ha mejorado considerablemente la eficacia de la comunicación dentro de la empresa. Esto sugiere que las herramientas y plataformas utilizadas para la comunicación virtual están siendo efectivas para conectar a los equipos y permitirles colaborar de manera más fluida, a pesar de no estar físicamente en la misma ubicación, sin embargo, no es del todo satisfactorio.

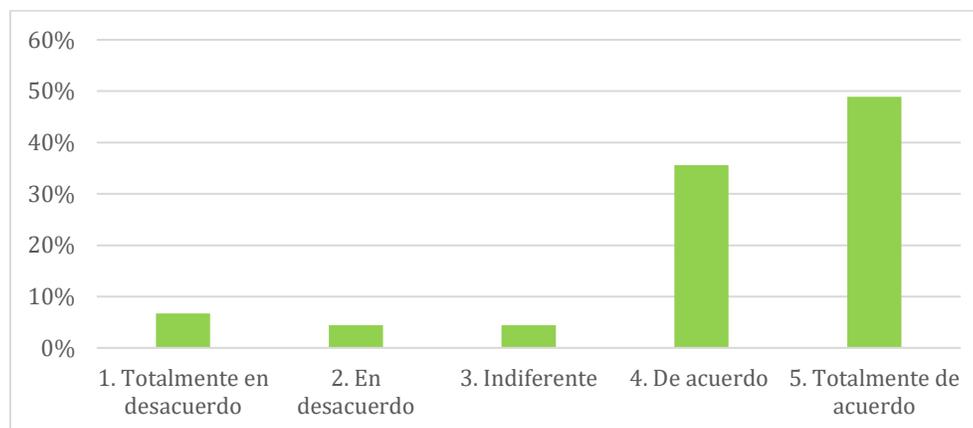
Tabla 35

El teletrabajo me ha permitido hacer uso de menores recursos (eficiencia)

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	2	4%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	16	36%
5. Totalmente de acuerdo	22	49%
Total	45	100%

Figura 37

El teletrabajo me ha permitido hacer uso de menores recursos (eficiencia)



El 85% de las personas encuestadas se quedaron con la opinión de que el teletrabajo les brindó la posibilidad de utilizar menos recursos, lo cual implica una mayor eficiencia, podemos interpretar que el trabajo en remoto ha supuesto una optimización de los recursos utilizados en comparación con el trabajo en equipo. Esto sugiere que el teletrabajo puede contribuir a una disminución en el consumo de recursos como energía, papel, transporte, entre otros, lo cual contribuirá tanto al medio ambiente como a la eficacia operativa de la institución. Asimismo, esto indica que los empleados perciben que el teletrabajo les brinda la oportunidad de llevar a cabo su trabajo de forma más eficiente utilizando menos recursos, lo cual puede impulsar a continuar o expandir esta forma de trabajo en el futuro.

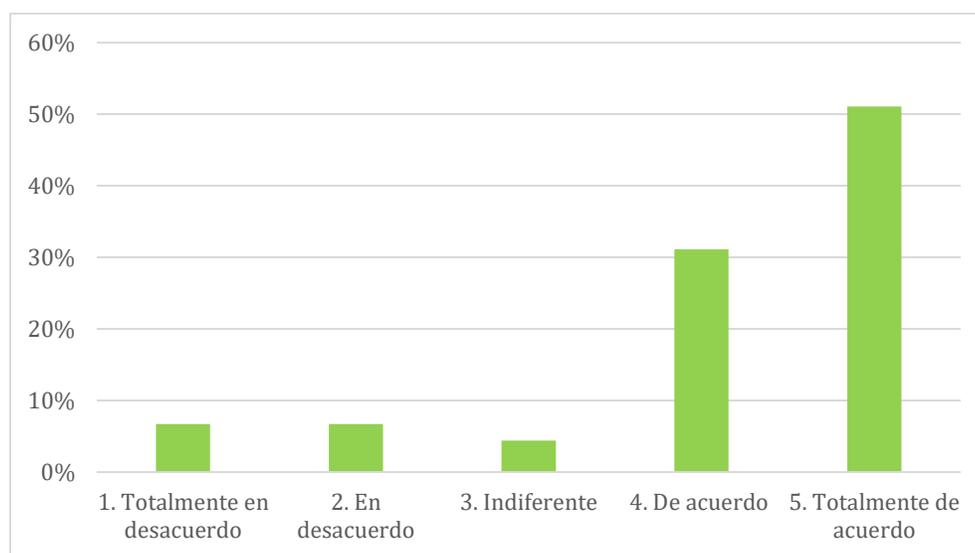
Tabla 36

En cumplimiento del teletrabajo en casa, soy capaz de separar las actividades laborales de las personales

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	23	51%
Total	45	100%

Figura 38

En cumplimiento del teletrabajo en casa, soy capaz de separar las actividades laborales de las personales



En general, existe un elevado porcentaje que sugiere un panorama positivo en relación a la adopción del teletrabajo y la capacidad de los empleados para adaptarse a esta estrategia de forma saludable y productiva.

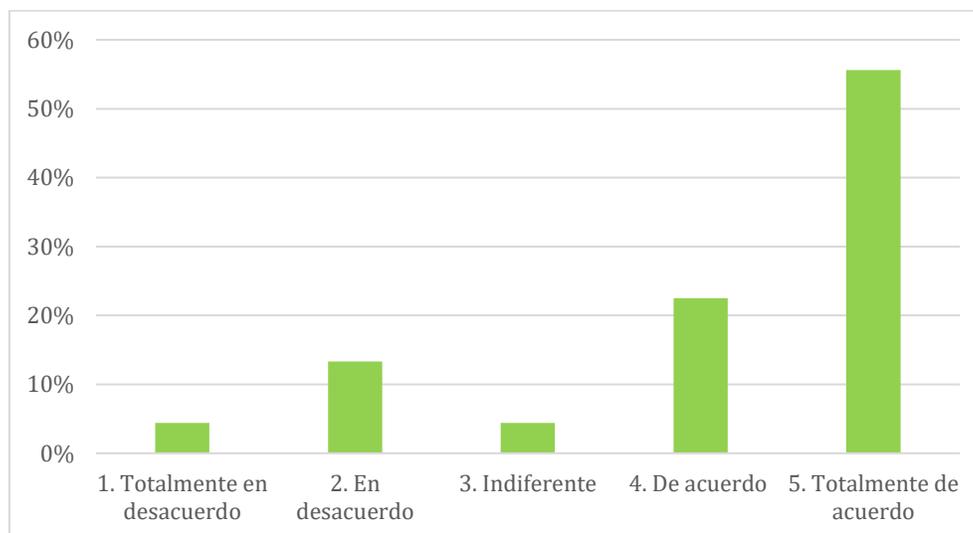
Tabla 37

El teletrabajo me ha posibilitado mejorar la productividad en mis actividades laborales

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	6	13%
3. Indiferente	2	4%
4. De acuerdo	10	23%
5. Totalmente de acuerdo	25	56%
Total	45	100%

Figura 39

El teletrabajo me ha posibilitado mejorar la productividad en mis actividades laborales



Se deduce que un alto porcentaje como este sugiere que el teletrabajo, en general, fue en inicios de la pandemia y ha sido beneficioso en la actualidad para mejorar la productividad, probablemente debido a una combinación de factores relacionados con la gestión del tiempo, la flexibilidad, el entorno de trabajo y el apoyo tecnológico y organizacional.

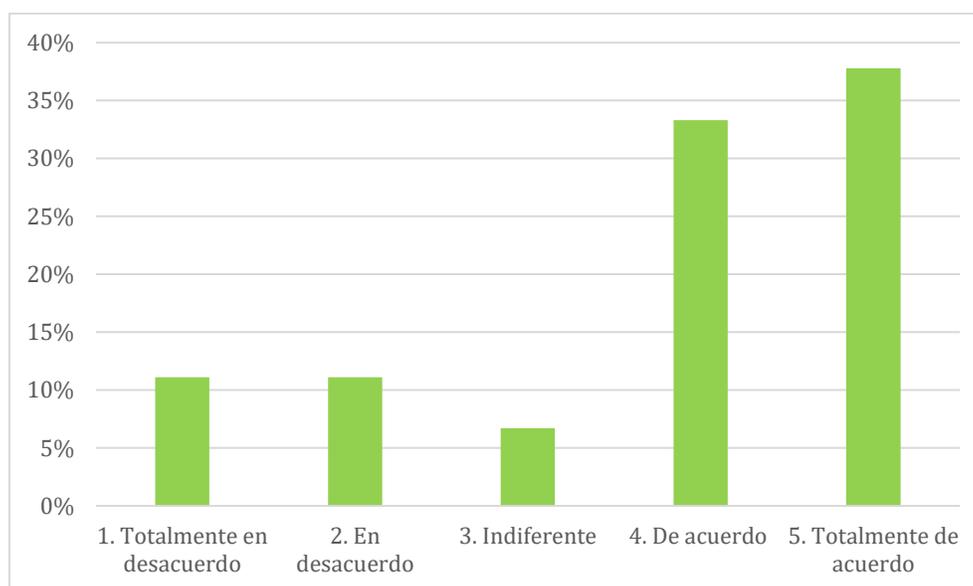
Tabla 38

Los recursos tecnológicos suministrados por la organización han sido un aporte significativo en los procesos

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	5	11%
2. En desacuerdo	5	11%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	15	33%
5. Totalmente de acuerdo	17	38%
Total	45	100%

Figura 40

Los recursos tecnológicos suministrados por la organización han sido un aporte significativo en los procesos



Se resalta que, un 71% que valoró positivamente los recursos tecnológicos, indicando que la Gobernación ha hecho un buen trabajo en proporcionar las herramientas necesarias para que sus empleados sean efectivos en el teletrabajo.

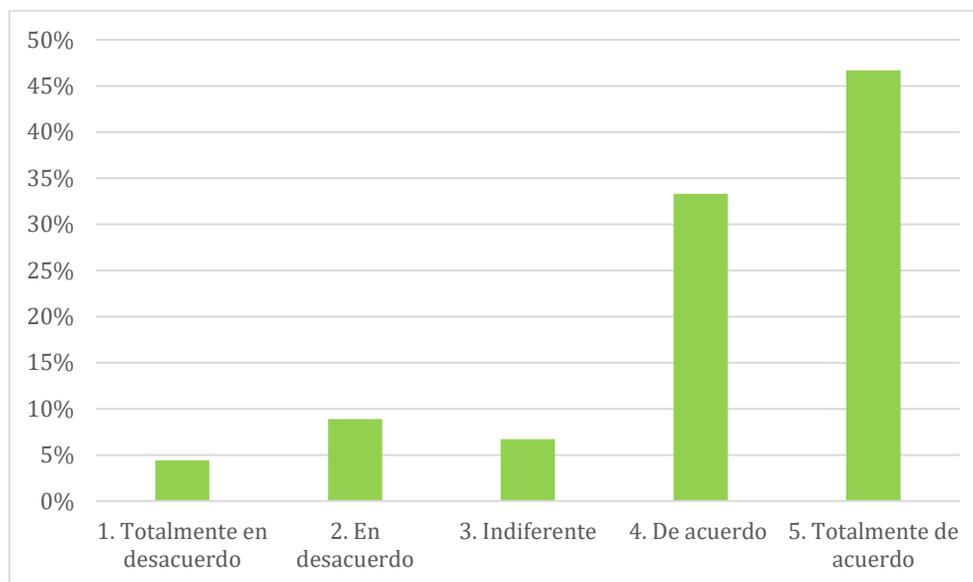
Tabla 39

Hago descansos o pausas activas dentro de la jornada laboral

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	2	4%
2. En desacuerdo	4	9%
3. Indiferente	3	7%
4. De acuerdo	15	33%
5. Totalmente de acuerdo	21	47%
Total	45	100%

Figura 41

Hago descansos o pausas activas dentro de la jornada laboral



Un alto porcentaje como este refleja un enfoque saludable y proactivo hacia el manejo del tiempo y el bienestar laboral. Esto no sólo benefició a los empleados individualmente, sino que también puede tener un impacto positivo en la productividad general y la cultura organizacional.

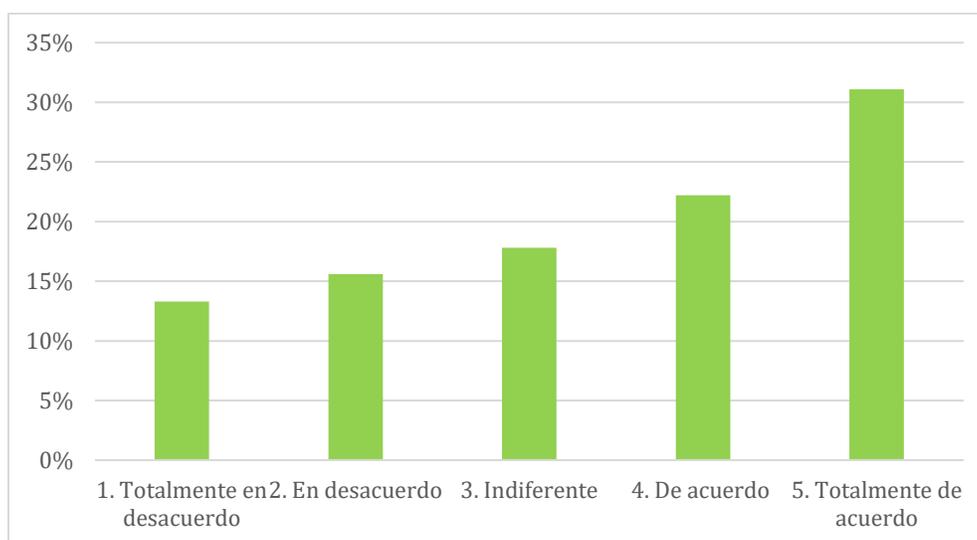
Tabla 40

Reconozco que la empresa realiza inversiones en capacitación e inducción para desarrollar apropiadamente el teletrabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	7	16%
3. Indiferente	8	18%
4. De acuerdo	10	22%
5. Totalmente de acuerdo	14	31%
Total	45	100%

Figura 42

Reconozco que la empresa realiza inversiones en capacitación e inducción para desarrollar apropiadamente el teletrabajo



Un 53% de reconocimiento por parte de los empleados, sugirió que, en caso de existir algún nivel de inversión en capacitación e inducción para el teletrabajo, existe un margen significativo para mejorar. Dentro de estos programas, se pueden consolidar las habilidades de los empleados, incrementar la eficacia del teletrabajo y mejorar la percepción general del respaldo organizacional.

- **Elementos inhibidores de malestar (TECHS – CDT) -Technostress**

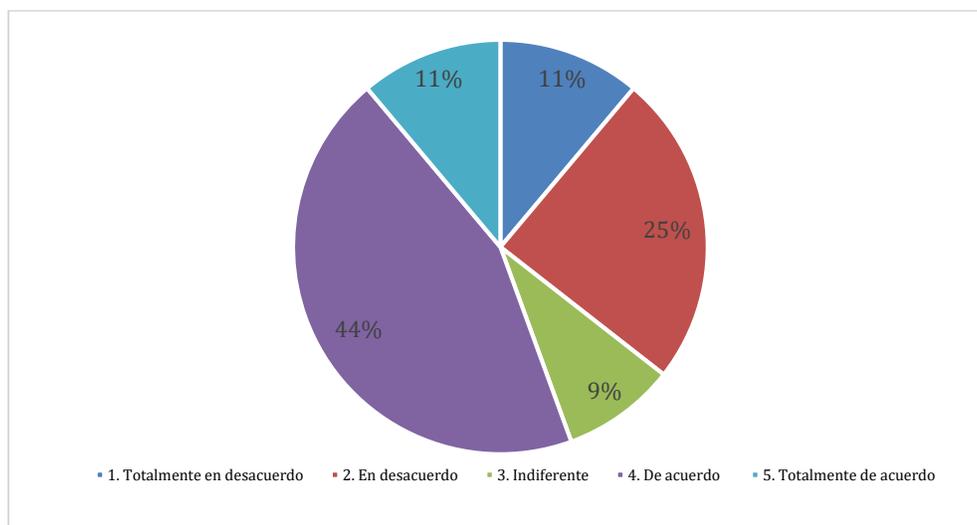
Tabla 41

Mi actividad laboral se ve afectada por falta de recursos técnicos

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	5	11%
2. En desacuerdo	11	24%
3. Indiferente	4	9%
4. De acuerdo	20	45%
5. Totalmente de acuerdo	5	11%
Total	45	100%

Figura 43

Mi actividad laboral se ve afectada por falta de recursos técnicos



Se puede concluir que, un 56% sintió que la falta de recursos técnicos afectó su actividad laboral en el teletrabajo, esto sugiere que la Gobernación necesita abordar de manera urgente las deficiencias en su infraestructura tecnológica. Mejorar estos aspectos podría aumentar significativamente la productividad, satisfacción y eficiencia de los empleados.

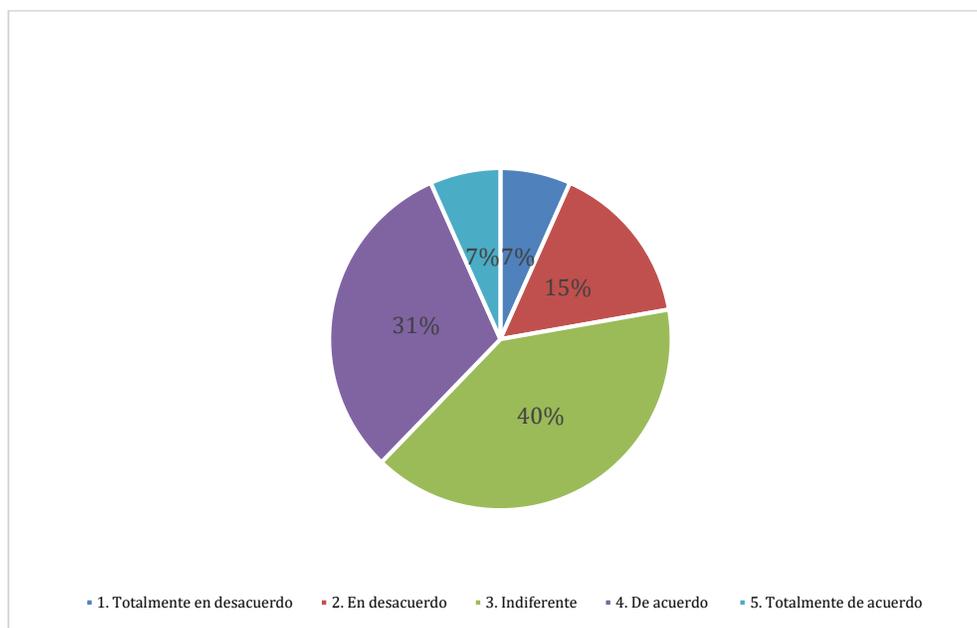
Tabla 42

Las TIC's crean muchas más solicitudes cuando estoy en teletrabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	7	15%
3. Indiferente	18	40%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	3	7%
Total	45	100%

Figura 44

Las TIC´s crean muchas más solicitudes cuando estoy en teletrabajo



Se evidenció que, en relación a la constatación, una mayoría significativa de los encuestados no esté de acuerdo con que las TIC´s generan muchas más solicitudes en el teletrabajo sugiere que estas herramientas están debidamente implementadas y gestionadas. Esto demuestra una integración eficiente de la tecnología en los procesos laborales y una apreciación positiva de su influencia en la carga de trabajo.

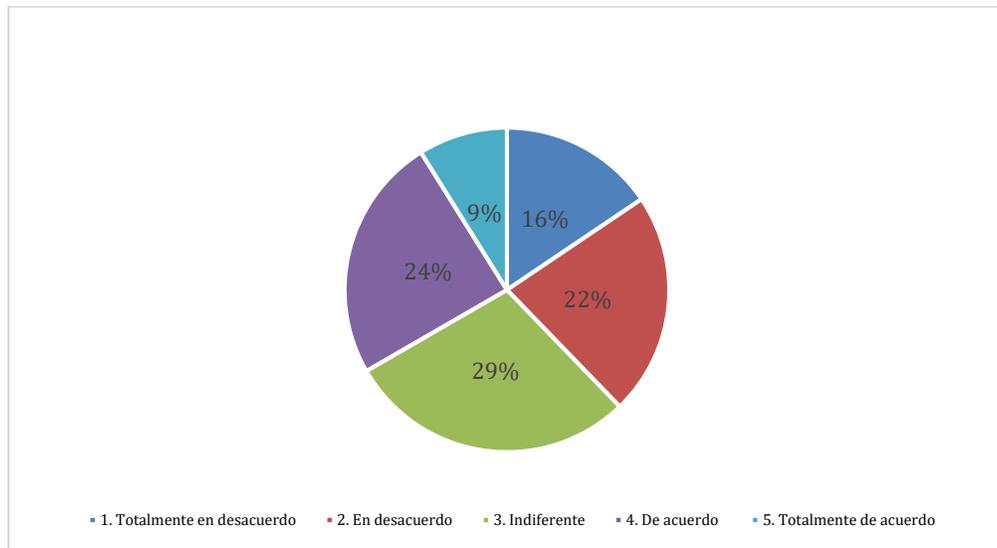
Tabla 43

Tengo más trabajo debido a las TIC´s

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	7	16%
2. En desacuerdo	10	22%
3. Indiferente	13	29%
4. De acuerdo	11	24%
5. Totalmente de acuerdo	4	9%
Total	45	100%

Figura 45

Tengo más trabajo debido a las TIC's



Se pudo inferir que un 33% de los encuestados sienten que las TIC's aumentaron su carga de trabajo, aunque estas herramientas tienen el potencial de mejorar la eficiencia, también pueden estar creando desafíos adicionales que deben ser abordados. Esto puede incluir la gestión de la sobrecarga de información, la revisión de procesos de trabajo y la mejora de la capacitación para asegurar que las TIC's realmente faciliten el trabajo en lugar de incrementarlo.

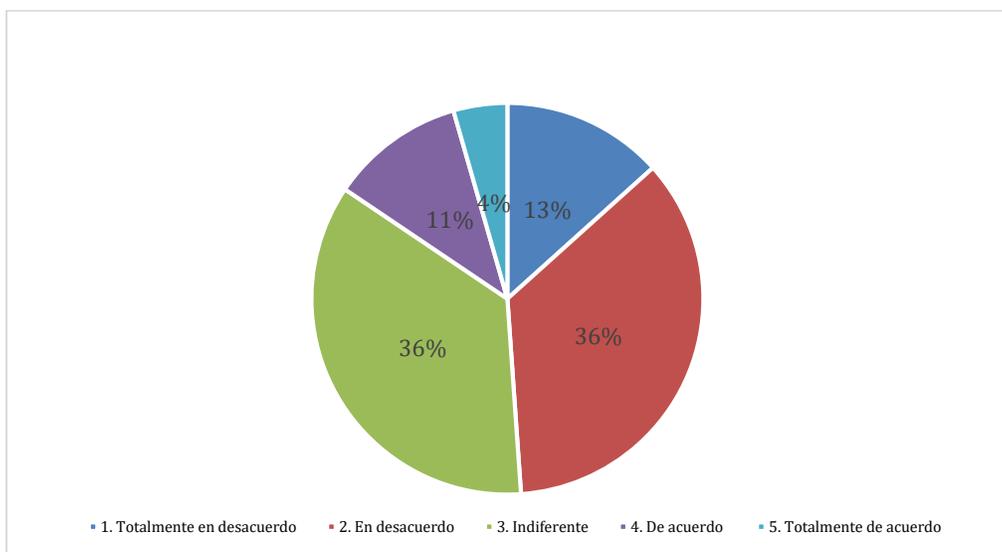
Tabla 44

El exceso de las TIC's en el teletrabajo me hacen sentir presionado

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	16	36%
3. Indiferente	16	36%
4. De acuerdo	5	11%
5. Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	45	100%

Figura 46

El exceso de las TIC's en el teletrabajo me hacen sentir presionado



Aunque la mayoría de los empleados no se sintieron presionados por el uso de TIC's en el teletrabajo, el 15% que sí lo sintió representa una preocupación legítima para que la Gobernación tome medidas que aseguren un entorno de trabajo saludable y sostenible para todos.

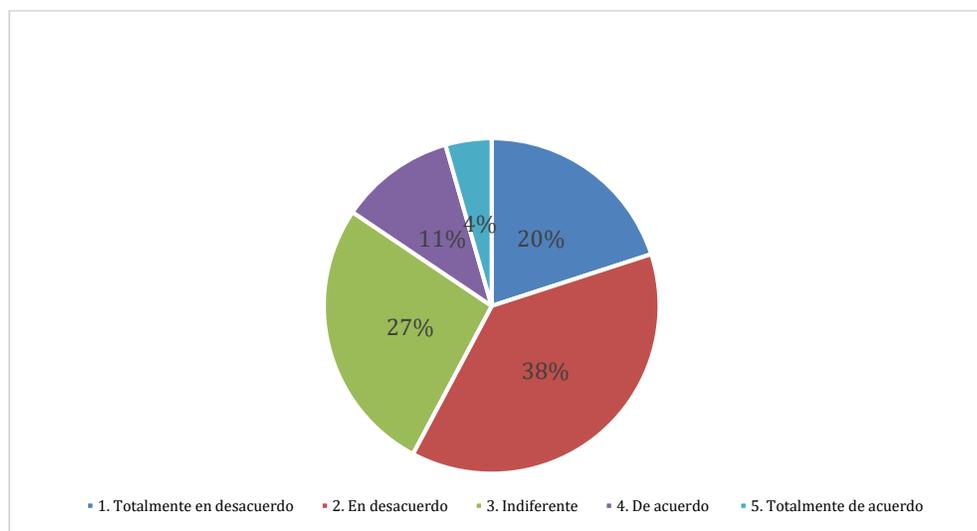
Tabla 45

Cuando hago uso de las TIC's siento que hay invasión de mi privacidad

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	9	20%
2. En desacuerdo	17	38%
3. Indiferente	12	27%
4. De acuerdo	5	11%
5. Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	45	100%

Figura 47

Cuando hago uso de las TIC's siento que hay invasión de mi privacidad



En este caso, un 15% de los encuestados sintió que el uso de las TIC invadió su privacidad, esto es una señal importante se debería revisar y posiblemente mejorar en las políticas y prácticas relacionadas con la privacidad y el manejo de datos. Aumentar la transparencia y asegurar a los empleados sobre la protección de su privacidad puede ayudar a mitigar estas preocupaciones.

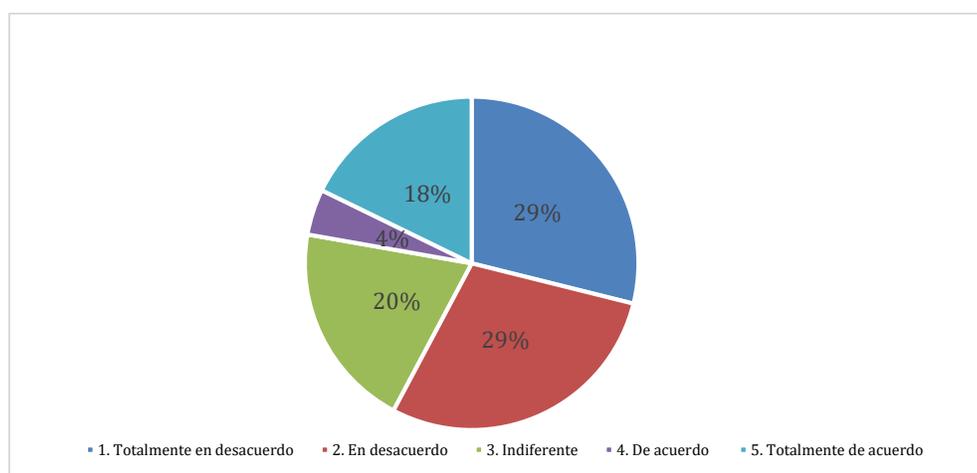
Tabla 46

Fácilmente soy interrumpido en mi trabajo por miembros de mi familia, niños y otras personas con las que vivo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	13	29%
2. En desacuerdo	13	29%
3. Indiferente	9	20%
4. De acuerdo	2	4%
5. Totalmente de acuerdo	8	18%
Total	45	100%

Figura 48

Fácilmente soy interrumpido en mi trabajo por miembros de mi familia, niños y otras personas con las que vivo



Pese a que representa un porcentaje menor, podemos decir que cuando un 22% de los encuestados informó que es fácilmente interrumpido en su trabajo debido a su entorno doméstico, esto destaca la importancia de abordar los desafíos específicos que enfrentan los empleados al teletrabajar desde casa. La comprensión y el apoyo por parte de la institución pueden ayudar a mitigar las interrupciones y mejorar la experiencia laboral de los empleados.

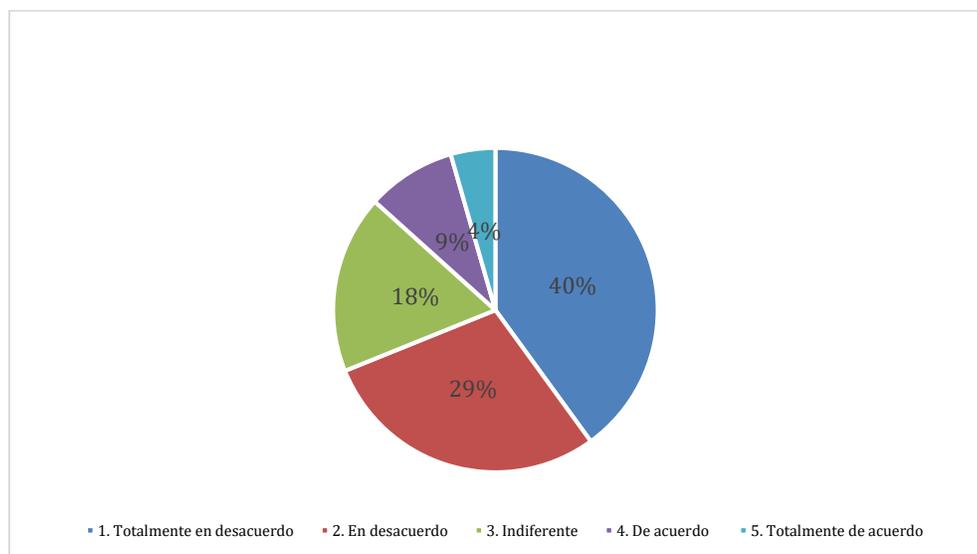
Tabla 47

Descuido mis necesidades personales debido al teletrabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	18	40%
2. En desacuerdo	13	29%
3. Indiferente	8	18%
4. De acuerdo	4	9%
5. Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	45	100%

Figura 49

Descuido mis necesidades personales debido al teletrabajo



El hecho de que solo un 13% de los encuestados indique que descuidó sus necesidades personales debido al teletrabajo, sugiere que la mayoría de los empleados pueden gestionar efectivamente su tiempo y equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida personal. Esto es un indicio positivo tanto para los empleados como para la empresa, ya que un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal puede contribuir a la satisfacción laboral y al rendimiento general.

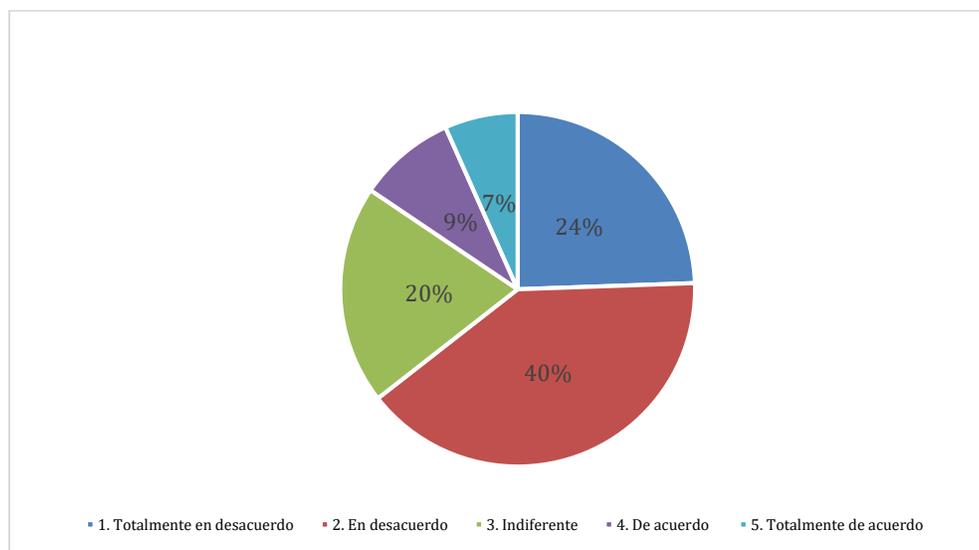
Tabla 48

El teletrabajo ha generado sobrecarga laboral para cumplir con mis actividades

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	11	24%
2. En desacuerdo	18	40%
3. Indiferente	9	20%
4. De acuerdo	4	9%
5. Totalmente de acuerdo	3	7%
Total	45	100%

Figura 50

El teletrabajo ha generado sobrecarga laboral para cumplir con mis actividades



El 16% de los encuestados manifestó que experimentó sobrecarga laboral debido al teletrabajo sugirió que hay áreas de mejora en la gestión del trabajo remoto. Identificar y abordar las causas subyacentes de esta sobrecarga, así como proporcionar apoyo adicional a los empleados que lo necesiten, puede ayudar a mejorar la experiencia de teletrabajo y reducir el estrés asociado.

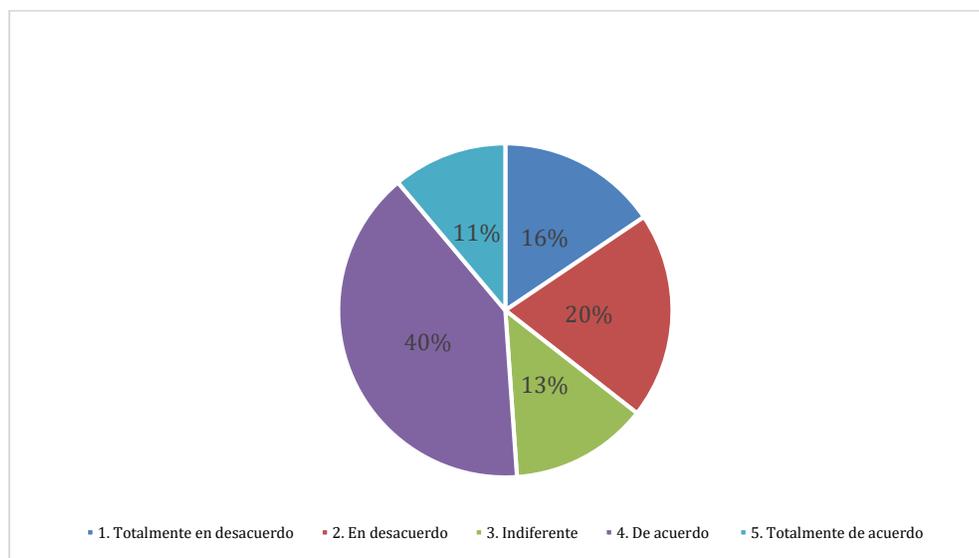
Tabla 49

En muchas oportunidades la jornada laboral se extiende frente al horario establecido

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	7	16%
2. En desacuerdo	9	20%
3. Indiferente	6	13%
4. De acuerdo	18	40%
5. Totalmente de acuerdo	5	11%
Total	45	100%

Figura 51

En muchas oportunidades la jornada laboral se extiende frente al horario establecido



El hecho de que un 51% de los encuestados haya experimentado una extensión de la jornada laboral mientras teletrabaja, destaca la necesidad de abordar las causas subyacentes y promover prácticas de trabajo saludables que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

- **Elementos inhibidores de malestar (TECHS – CDT) -Características del trabajo**

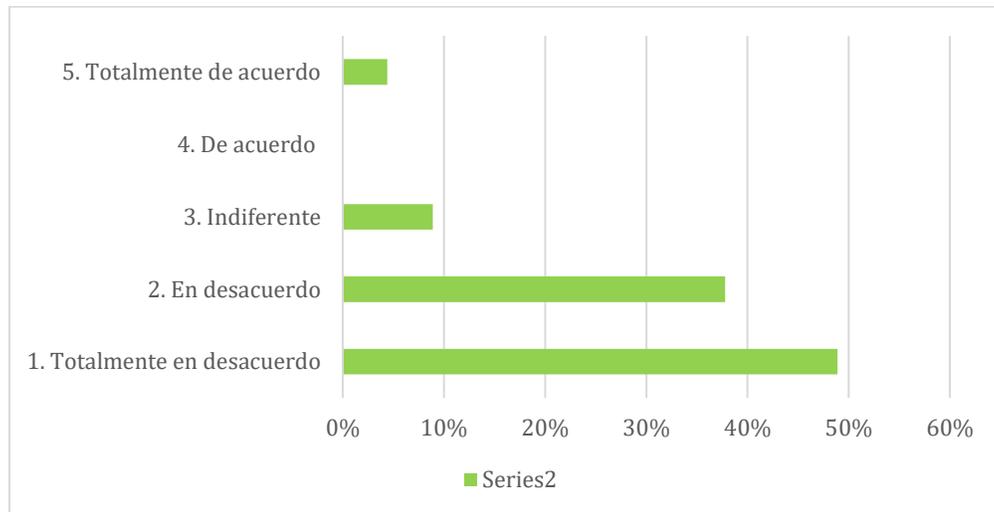
Tabla 50

Actualmente mi trabajo se realiza totalmente remoto

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	22	49%
2. En desacuerdo	17	38%
3. Indiferente	4	9%
4. De acuerdo	0	0%
5. Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	45	100%

Figura 52

Actualmente mi trabajo se realiza totalmente remoto



- **En la actualidad se redujo significativamente el trabajo en casa.**

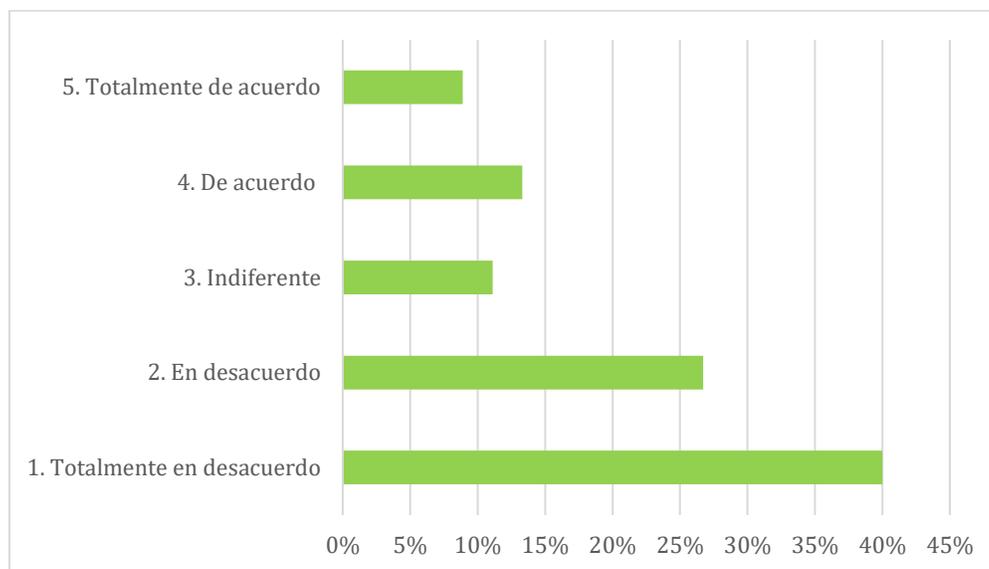
Tabla 51

Actualmente mi trabajo se realiza en forma híbrida

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	18	40%
2. En desacuerdo	12	27%
3. Indiferente	5	11%
4. De acuerdo	6	13%
5. Totalmente de acuerdo	4	9%
Total	45	100%

Figura 53

Actualmente mi trabajo se realiza en forma híbrida



De acuerdo a la figura 53, se puede observar que solo un porcentaje pequeño realiza trabajo híbrido.

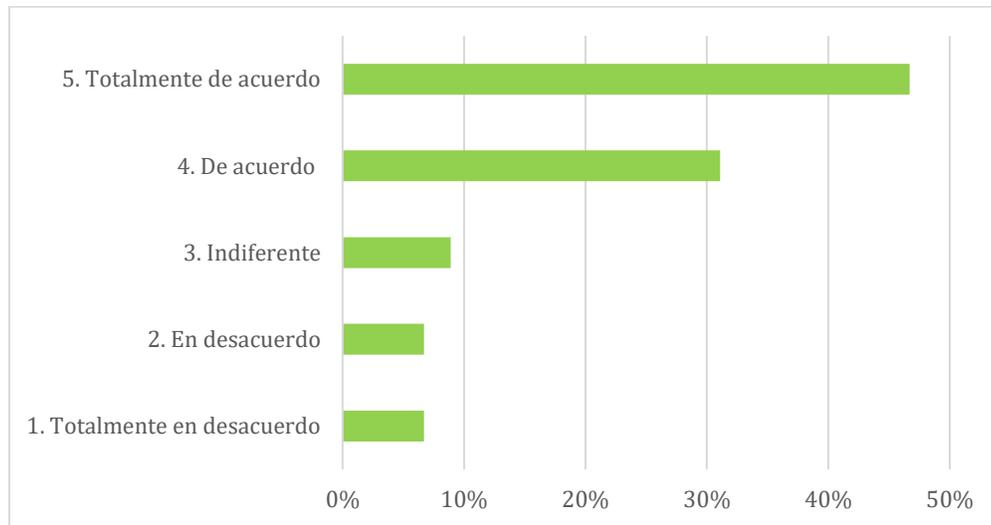
Tabla 52

Actualmente mi trabajo se realiza totalmente presencial

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	3	7%
2. En desacuerdo	3	7%
3. Indiferente	4	9%
4. De acuerdo	14	31%
5. Totalmente de acuerdo	21	47%
Total	45	100%

Figura 54

Actualmente mi trabajo se realiza totalmente presencial



De acuerdo a la figura 54, se puede observar que a la mayoría de los colaboradores realizan sus labores de manera presencial.

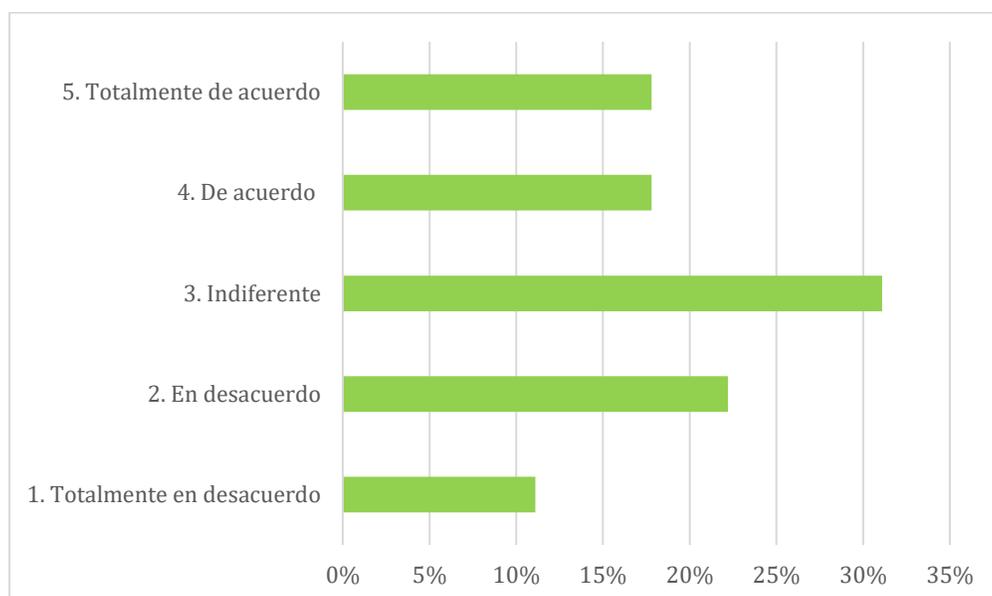
Tabla 53

Me gusta trabajar de forma totalmente remota

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	5	11%
2. En desacuerdo	10	22%
3. Indiferente	14	31%
4. De acuerdo	8	18%
5. Totalmente de acuerdo	8	18%
Total	45	100%

Figura 55

Me gusta trabajar de forma totalmente remota



La preferencia de solo un 36% de los encuestados por trabajar de forma totalmente remota sugiere que el trabajo presencial sigue siendo importante para la mayoría de las personas. Esto destaca la importancia de encontrar un equilibrio entre el trabajo remoto y presencial que satisfaga las necesidades y preferencias de los empleados, así como los objetivos de la institución.

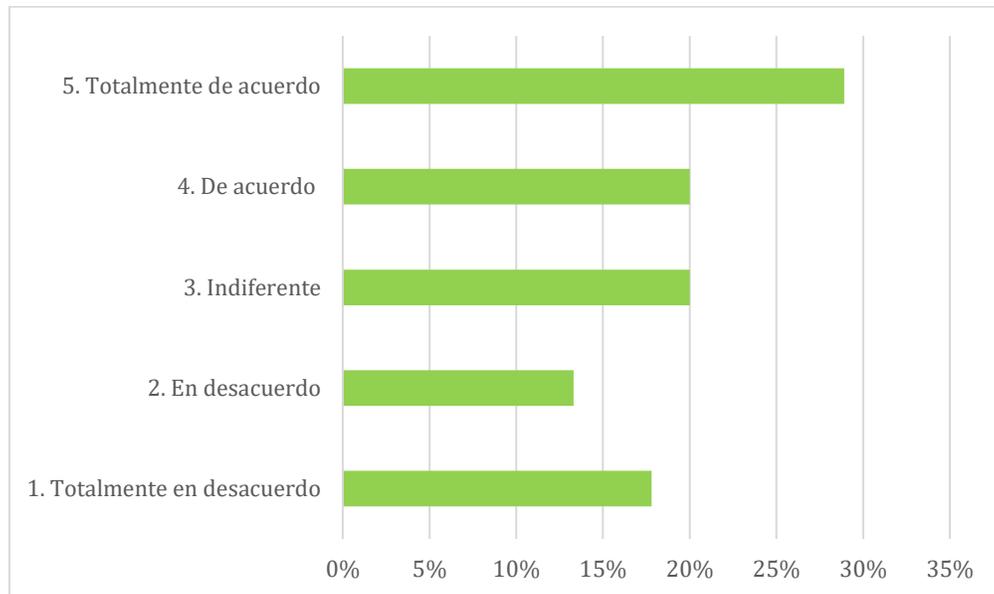
Tabla 54

Me gusta trabajar de forma híbrida

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	8	18%
2. En desacuerdo	6	13%
3. Indiferente	9	20%
4. De acuerdo	9	20%
5. Totalmente de acuerdo	13	29%
Total	45	100%

Figura 56

Me gusta trabajar de forma híbrida



En correlación con la anterior pregunta, un 49% de los encuestados gustó de este tipo de metodología del trabajo, que es un equilibrio entre el trabajo remoto y el trabajo presencial. Podía entonces estudiarse esta posibilidad.

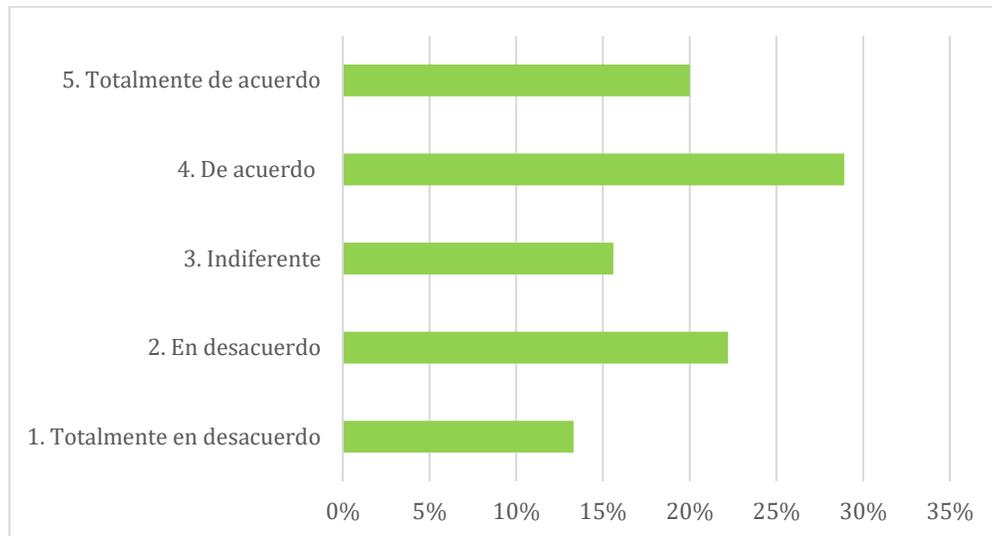
Tabla 55

Me gusta trabajar de forma totalmente presencial

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	10	22%
3. Indiferente	7	16%
4. De acuerdo	13	29%
5. Totalmente de acuerdo	9	20%
Total	45	100%

Figura 57

Me gusta trabajar de forma totalmente presencial



La alta proporción de empleados que estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con trabajar de forma totalmente presencial indicó que, para muchos, el trabajo en la oficina sigue siendo preferido sobre el trabajo remoto. Esto resalta la importancia de ofrecer opciones flexibles de trabajo que se adapten a las necesidades y preferencias individuales de los empleados, así como a los objetivos organizacionales.

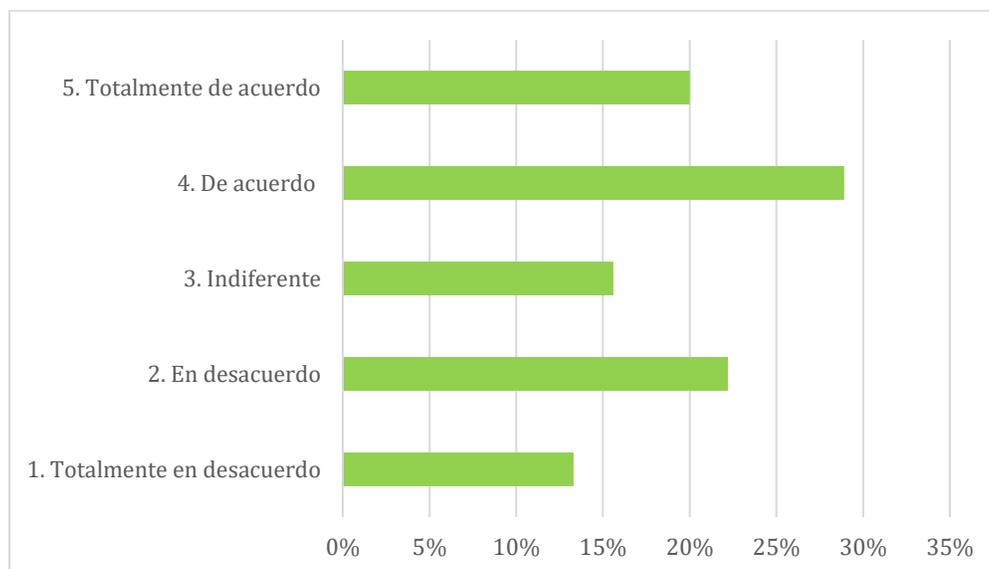
Tabla 56

Fácilmente me distraigo por tareas domésticas durante el teletrabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	6	13%
2. En desacuerdo	10	22%
3. Indiferente	7	16%
4. De acuerdo	13	29%
5. Totalmente de acuerdo	9	20%
Total	45	100%

Figura 58

Fácilmente me distraigo por tareas domésticas durante el teletrabajo

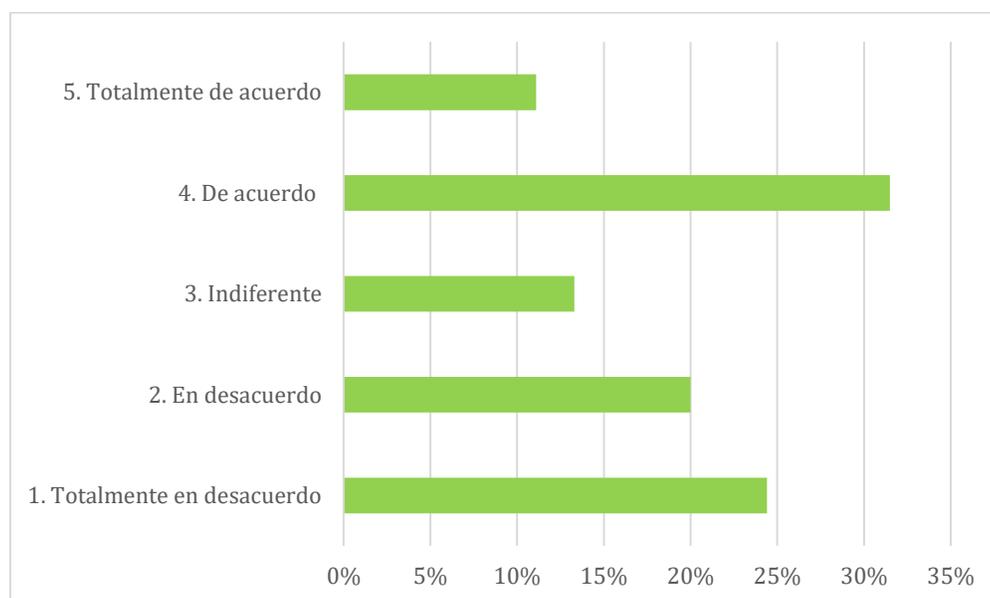


El hecho de que un 49% de los encuestados manifieste que se distrajo fácilmente por tareas domésticas durante el teletrabajo destaca la importancia de abordar las distracciones y establecer estrategias para mantener el enfoque y la productividad en un entorno de trabajo remoto. Esto puede implicar tanto medidas individuales como apoyo organizacional para ayudar a los empleados a gestionar mejor las demandas del trabajo y la vida doméstica.

Tabla 57

He tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente en desacuerdo	11	24%
2. En desacuerdo	9	20%
3. Indiferente	6	13%
4. De acuerdo	14	32%
5. Totalmente de acuerdo	5	11%
Total	45	100%

Figura 59*He tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad*

De acuerdo a asumir costos que debería cubrir la entidad, según la figura 59, se observa que un 43% de los encuestados haya tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad en relación al teletrabajo indica la necesidad de abordar las preocupaciones sobre la equidad en la distribución de los gastos asociados con el trabajo remoto. Esto puede requerir acciones por parte de la entidad empleadora para proporcionar una compensación justa y transparente para los empleados que trabajan desde casa.

2.1.1.1 Aplicación de matrices para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los procesos de gestión desde la perspectiva del teletrabajo. Con el propósito de presentar un panorama general de los componentes sobre el ecosistema de teletrabajo y de movilización social de actores involucrados, se elaboró una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) con base en la información suministrada por los colaboradores encuestados y la entrevista a tres (3) funcionarios el Despacho del Gobernador, identificando aquellos aspectos comunes entre las diferentes variables.

Tabla 58*Matriz MEFI*

Factores claves internos	Peso	Calificación	Valor ponderado
Fortalezas			
Gestión de recursos	0.10	4	0.4
Infraestructura	0.07	3	0.2
Acceso a herramientas de comunicación	0.10	4	0.4
Experiencia en gestión de personal	0.8	3	0.2
Posibilidades de capacitación	0.8	4	0.3
Colaboración entre dependencias	0.8	4	0.3
Dependencia experta en TIC's	0.10	4	0.4
Debilidades			
Lentitud en la toma de decisiones	0.10	1	0.1
Resistencia al cambio	0.8	2	0.1
Riesgo de seguridad en la protección de datos	0.8	2	0.1
Dificultades en la supervisión	0.8	2	0.1
Falta de experiencia en gestión remota	0.8	2	0.1
Infraestructura en casa débil	0.10	1	0.1
Capacidad y soporte técnico	0.9	1	0.9
Total			3.7

Los resultados se interpretan cuando se cuenta con el total del valor ponderado. El resultado debe ser entre 1,00 y 4,00. El promedio es 2,5. Los puntajes por debajo del promedio definen a una empresa con muchas debilidades internas, mientras que un puntaje superior al 2,5 refleja una posición estable y sólida.

En términos generales, con el valor ponderado obtenido de 3,7, se podría afirmar que la gobernación cuenta con una posición estable, sólida, firme para llevar a cabo la implementación del teletrabajo. Sin embargo, hay elementos a destacar:

Importante mencionar que, en esta matriz, las fortalezas mayores se califican con 4 y las menores con 3. Las debilidades mayores con 1 y las menores con 2.

Dentro de las fortalezas mayores se encuentran la gestión de recursos, acceso a las herramientas

de comunicación por los medios tecnológicos, al igual que la capacidad instalada. La capacitación, colaboración, entre dependencias y contar con una oficina de tecnología de la información y Comunicaciones, es un avance significativo. Y dentro de las fortalezas menores se representan en las falencias de Infraestructura. Pero también la experiencia en gestión de personal.

Las debilidades mayores calificadas con uno nos demuestran que la toma de decisiones, la Infraestructura débil en casa y la capacidad del soporte técnico son relevantes. No significa que estén mal, significa que deben estar sujetas a un plan de mejora para optimizar el teletrabajo. Y las debilidades menores, las representamos dentro de la calificación con la resistencia al cambio, el riesgo en la seguridad de datos, la dificultad para supervisar el trabajo remoto.

A esto me refiero con la dificultad para llevar a cabo la supervisión de los colaboradores que trabajan remotamente. Es importante mencionar que sobre el personal de planta puede haber control de horario y demás, pues tienen asignación de funciones, pues sobre el personal, contratista no es posible hacerlo, pues no hay subordinación alguna.

Tabla 59

Matriz MEFE:

Factores externos	Importancia	Calificación	Valor
Oportunidades			
Reducción de Costos Operativos	0.12	3	0.36
Mejora de la Productividad	0.10	3	0.30
Sostenibilidad y responsabilidad social	0.09	3	0.27
Innovación y mejora continua	0.07	3	0.21
Equilibrio – vida familiar - laboral	0.07	4	0.28
Amenazas			
Riesgos de Seguridad cibernética	0.09	1	0.09
Perdida de cultura organizacional	0.08	2	0.16
Dificultades en la gestión y supervisión	0.13	2	0.26
Problemas de productividad	0.10	2	0.20
Costos iniciales	0.15	1	0.15
TOTAL	1		2.28

El resultado es el valor promedio ponderado un 4.0 indica que la empresa está respondiendo con eficacia a las amenazas y oportunidades, mientras que un 1.0 indica que no están aprovechando las

oportunidades ni respondiendo a las amenazas. El resultado de 2.28, nos permite inferir de acuerdo a los valores ponderados que aún falta aprovechamiento de las oportunidades con las que se cuenta, para no convertirlas en amenazas, por falta de gestión administrativa, ese es el desafío que tiene la gobernación para implementar el teletrabajo como una alternativa de cambio.

Importante mencionar que en esta matriz las oportunidades mayores se califican con 4 y las menores con 3. Las amenazas mayores con 1 y las menores con 2

Se destaca con una mayor calificación el cambio en el equilibrio que habría entre la vida familiar y laboral. Sin embargo, son importantes las demás calificaciones asociadas a la reducción de costos de operación y una posible mejora en la productividad, pues sin duda, desde casa considero se trabaja más, hay menos distractores. Se aporta a la responsabilidad social empresarial y a la sostenibilidad ambiental.

Las amenazas que más relevancia tienen se asocian a la seguridad cibernética, que hay que decirlo, no está en ceros, pero es una amenaza bastante alta. Adicionalmente, la migración al teletrabajo con sus costos iniciales, puede tener una incidencia alta.

La gestión en la supervisión sigue siendo recurrente por el temor que esto pueda ocasionar para los jefes de Despacho, así como la productividad.

Una dificultad para este cambio, se evidencia cuando encontramos áreas que no se comunican ni interactúan pese a tener objetivos similares.

El taller de relacionamiento, es importante por cuanto modifica una dinámica de trabajo donde estaban los actores en acciones y lógicas separadas, para pensar de una forma integral.

Los equipos de planeación, PETI y comunicación formaron parte de la jornada de relacionamiento para la identificación de actores a involucrar en las estrategias de relacionamiento para la Gobernación de Nariño y su sede central.

DOFA: Análisis DOFA, se realizó un análisis (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y

Amenazas) para evaluar la situación interna y externa, identificando factores críticos como base para la elaboración del PETI.

Tabla 60

Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lentitud para la toma de decisiones. 2. Infraestructura en casa débil. 3. Capacidad y soporte técnico 4. Resistencia al cambio 5. Riesgo de seguridad en la protección de datos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrio – vida familiar – laboral 2. Reducción de Costos Operativos 3. Mejora de la Productividad 4. Sostenibilidad y responsabilidad social 5. Innovación y mejora continua
Fortalezas	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de recursos 2. Posibilidades de capacitación 3. Infraestructura técnica para implementar el teletrabajo. 4. Colaboración entre dependencias 5. Acceso a herramientas de comunicación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificultades en la gestión y supervisión 2. Problemas de productividad 3. Perdida de cultura organizacional 4. Costos iniciales 5. Riesgos de Seguridad cibernética

Resultado cruce de variables:

- Aprovechar Fortalezas con Oportunidades:
 - Utilizar las condiciones económicas favorables para invertir en capacitación en ciberseguridad y teletrabajo.
 - Mejorar la infraestructura técnica para maximizar la eficiencia del teletrabajo y atraer talento.
- Mitigar Debilidades ante Amenazas:
 - Implementar programas de formación en ciberseguridad para reducir el riesgo de brechas de seguridad.
 - Establecer planes de capacitación para garantizar que los empleados estén preparados para el

teletrabajo, abordando así la posible resistencia al cambio.

- Potenciar Fortalezas para Combatir Amenazas:

- Fortalecer la seguridad cibernética mediante alianzas con expertos externos.
- Utilizar los recursos económicos para mejorar la infraestructura de ciberseguridad y promover una cultura organizacional segura.

- Convertir Debilidades en Oportunidades:

- Ver la falta de conocimiento en ciberseguridad como una oportunidad para invertir en la formación y desarrollo de habilidades especializadas.
- Utilizar la necesidad de capacitación como una oportunidad para transformar la cultura laboral hacia una más flexible y adaptativa.

2.1.2 Factores de éxito potenciales y los críticos para la implementación del teletrabajo

Continuando con el segundo objetivo específico, a continuación, se procederá a determinar los factores de éxito potenciales y los críticos para la implementación del teletrabajo.

1. Infraestructura Tecnológica Adecuada:

- Acceso a Equipos Modernos: Se requiere proveer a los empleados con equipos de trabajo modernos y eficientes, como laptops, cámaras web, y auriculares.
- Conectividad a Internet: es importante asegurar que los empleados tengan acceso a una conexión de internet estable y de alta velocidad en sus hogares.
- Software y Herramientas de Colaboración: Es necesario implementar y mantener actualizado el software para la comunicación en línea, como plataformas de videoconferencia, herramientas de gestión de proyectos y aplicaciones de mensajería.

2. Capacitación y Desarrollo de Competencias:

- **Programas de Capacitación Continua:** Se requiere constantemente ofrecer programas de capacitación para mejorar las habilidades tecnológicas de los empleados y familiarizarlos con las herramientas y prácticas de teletrabajo.
- **Desarrollo de Competencias Digitales:** Es importante Fomentar el desarrollo de competencias digitales que permitan a los empleados adaptarse rápidamente a nuevos entornos tecnológicos y herramientas de trabajo remoto.

3. Apoyo y Soporte Técnico:

- **Soporte Técnico Eficiente:** Se requiere la contratación de un equipo de soporte técnico que pueda asistir a los empleados con problemas tecnológicos y proporcionar soluciones rápidas.
- **Guías y Recursos de Autoayuda:** con el apoyo de la Secretaría TIC es necesario crear y distribuir guías, tutoriales y recursos de autoayuda para resolver problemas comunes relacionados con el teletrabajo.

4. Políticas y Procedimientos Claros:

- **Políticas de Teletrabajo:** con el apoyo jurídico y de la normatividad nacional se hace necesario desarrollar políticas claras y detalladas que definan las expectativas, responsabilidades y procedimientos para el teletrabajo.
- **Protocolos de Seguridad de la Información:** se requiere implementar protocolos estrictos de seguridad cibernética para proteger los datos sensibles y asegurar la privacidad y seguridad de la información.

5. Cultura Organizacional y Gestión del Cambio:

- **Promoción de una Cultura de Confianza:** Fomentar una cultura organizacional basada en la confianza, la autonomía y la responsabilidad, donde los empleados se sientan empoderados para trabajar de manera independiente.

- **Comunicación Abierta y Transparente:** Mantener una comunicación abierta y transparente entre todos los niveles de la Gobernación para facilitar el proceso de cambio y asegurar que todos los empleados estén informados y alineados.

6. Monitoreo y Evaluación Continua:

- **Evaluación de Desempeño:** Implementar sistemas de evaluación del desempeño que se adapten al teletrabajo y permitan medir de manera efectiva la productividad y los resultados.
- **Retroalimentación Continua:** Establecer mecanismos para recoger y analizar regularmente la retroalimentación de los empleados sobre el teletrabajo, permitiendo ajustes y mejoras continuas.

7. Bienestar y Balance Trabajo-Vida:

- **Programas de Bienestar:** Con el apoyo de la subsecretaría de Talento Humano se hace necesario implementar programas de bienestar que apoyen la salud física y mental de los empleados que trabajan desde casa.
- **Flexibilidad y Balance:** Promover prácticas de trabajo flexible que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales con sus actividades personales y familiares.

Estos factores críticos y de éxito son esenciales para crear un entorno de teletrabajo sostenible y efectivo en la Gobernación de Nariño, asegurando que los empleados puedan trabajar de manera productiva y satisfactoria desde cualquier ubicación.

2.1.3 Plan estratégico de tecnologías de la información para teletrabajo para la Gobernación de Nariño – sede central

Objetivo general: Formular la implementación del teletrabajo en la gobernación de Nariño -Sede Central, garantizando la seguridad de la información mediante un plan estratégico de tecnologías de la información y herramientas de ciberseguridad.

Objetivos específicos:

1. Realizar Programas de Formación en Teletrabajo y Ciberseguridad.
2. Implementar herramientas propias de Conectividad.
3. Fortalecer la Ciberseguridad.

Alcance: Mejorar los procesos de teletrabajo en la sede Central de la Gobernación de Nariño – sede central, con especial énfasis en los colaboradores administrativos.

Marco Normativo:

- Ley Estatutaria 1581 de 2012 - Protección de Datos Personales: Establece las normas para la protección de datos personales y la privacidad de los individuos.
- Ley 1273 de 2009 - Delitos Informáticos: Define y sanciona los delitos informáticos, incluyendo accesos no autorizados y daño a sistemas informáticos.
- Decreto 1074 de 2015 - Reglamentario del Sector Comunicaciones: Reglamenta aspectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 4886 de 2011 - Política Nacional de Seguridad de la Información: Establece la política nacional de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Ley 1361 de 2009 - Política de Gobierno Electrónico: Establece las bases para la implementación de servicios electrónicos en la administración pública.
- Resolución 306 de 2019 - Guía para la Implementación del Teletrabajo: Proporciona orientación específica para la implementación del teletrabajo en entidades públicas.
- Decreto 2357 de 2015 - Seguridad de la Información en la Administración Pública: Reglamenta aspectos relacionados con la seguridad de la información en entidades públicas.
- Ley 527 de 1999 - Comercio Electrónico y Firma Digital: Establece las normas para el uso de la firma digital y regula el comercio electrónico.
- Decreto 1377 de 2013 - Registro Nacional de Bases de Datos: Reglamenta el registro de bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Ley 2003 de 2019 - Modernización del Sector TIC: Establece medidas para la modernización

del sector TIC en Colombia.

Este marco normativo proporciona las bases legales para el diseño e implementación de un PETI, garantizando el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de tecnologías de la información, ciberseguridad y teletrabajo en Colombia. Es crucial mantenerse actualizado con los cambios normativos y adaptar el PETI en consecuencia.

Rupturas estratégicas:

1. Implementación de Tecnologías Emergentes: Es decir, adoptar tecnologías emergentes como inteligencia artificial, análisis de datos y automatización para mejorar la eficiencia en la gestión de información y procesos.

2. Enfoque Proactivo en Ciberseguridad: Desarrollar un enfoque proactivo en ciberseguridad, anticipando amenazas y empleando medidas avanzadas de protección para salvaguardar la información.

3. Agilidad en Infraestructura de TI: Adoptar una infraestructura de tecnologías de la información más ágil y flexible, permitiendo escalabilidad para adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno tecnológico.

4. Cultura organizacional digital: Fomentar una cultura organizacional que abrace la transformación digital, promoviendo la adopción de herramientas tecnológicas y la capacitación constante de los empleados.

5. Gestión eficiente de datos: Establecer prácticas de gestión eficiente de datos, incluyendo su clasificación, almacenamiento seguro y uso adecuado, para cumplir con normativas de privacidad y protección de datos.

6. Desarrollo de talento en tecnologías de la información: Invertir en el desarrollo de habilidades y talento en tecnologías de la información, asegurando un equipo capacitado para

gestionar la infraestructura tecnológica y abordar posibles desafíos.

7. Innovación en herramientas de colaboración: Buscar continuamente herramientas de colaboración innovadoras que mejoren la comunicación y la productividad en el trabajo remoto.

8. Promoción de la sostenibilidad tecnológica: Adoptar prácticas sostenibles en la gestión de tecnologías de la información, reduciendo el impacto ambiental y optimizando el uso de recursos.

9. Mejora continua basada en retroalimentación: Establecer mecanismos para recopilar retroalimentación de los usuarios y realizar mejoras continuas en el PETI de acuerdo con las necesidades y experiencias reales.

10. Evaluación de impacto y resultados: Implementar métricas para evaluar el impacto y los resultados del PETI, permitiendo ajustes estratégicos basados en datos concretos.

Estas rupturas estratégicas buscan impulsar la innovación y mejorar la capacidad de la institución para abordar los desafíos del teletrabajo, manteniendo al mismo tiempo un enfoque sostenible y centrado en la seguridad en el entorno de las tecnologías de la información en Colombia.

Análisis de la situación actual: Hoy en día la gobernación de Nariño, pese a que fortaleció sus procesos de TIC después de la pandemia, aún no cuenta con políticas de teletrabajo, mucho menos de ciberseguridad, y únicamente implementa el teletrabajo en casos específicos como personas con discapacidad, o incapacidad por enfermedad.

Entendimiento estratégico:

1. Contextualización: Comprender el entorno organizacional y los factores externos que pueden afectar la implementación del PETI, como cambios normativos, avances tecnológicos y dinámicas del mercado.

2. **Análisis de Stakeholders:** Identificar a todos los stakeholders relevantes, tanto internos como externos, y comprender sus expectativas y necesidades en relación con el PETI.
 - Equipos de trabajo de la Gobernación
 - Comunidad que atiende la Gobernación

5. **Mapeo de Procesos Actuales:** Detallar los procesos actuales de tecnologías de la información, desde la adquisición de tecnología hasta la gestión de la seguridad y el soporte técnico.

6. **Recursos Disponibles:** Evaluar los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, y determinar si son adecuados para la implementación del PETI.

7. **Capacidades y Competencias:** Identificar las capacidades y competencias necesarias para ejecutar el PETI, y evaluar si el equipo actual posee estas habilidades o si se requiere formación adicional.

8. **Riesgos y Mitigaciones:** Identificar posibles riesgos, tanto técnicos como organizacionales, y desarrollar estrategias de mitigación para abordarlos.

9. **Cronograma y Hitos:** Establecer un cronograma detallado con hitos específicos para la implementación del PETI, permitiendo un seguimiento efectivo del progreso.

10. **Indicadores de Desempeño:** Definir indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el éxito del PETI y medir el impacto en los resultados organizacionales.

11. **Comunicación y Alineación:** Garantizar una comunicación clara y continua con todas las partes interesadas para mantener la alineación estratégica y gestionar las expectativas.

12. **Gestión del Cambio:** Desarrollar un plan de gestión del cambio para abordar cualquier resistencia potencial y facilitar la transición hacia la nueva estrategia.

El entendimiento estratégico del PETI implica un análisis exhaustivo y una planificación detallada para garantizar que la implementación sea eficaz y alineada con los objetivos organizacionales en la Gobernación.

Modelo de gestión de tecnologías de la información:

1. Diagnóstico y evaluación:

- Realizar un análisis de la infraestructura actual de tecnologías de la información.
- Evaluar la capacidad tecnológica para soportar el teletrabajo y las posibles vulnerabilidades.

2. Infraestructura tecnológica:

- Mejorar la conectividad y ancho de banda para garantizar un acceso eficiente a los recursos.
- Implementar redes privadas virtuales (VPN) para asegurar la transmisión segura de datos.

3. Herramientas de colaboración:

- Seleccionar plataformas de colaboración en línea para reuniones virtuales, mensajería y gestión de proyectos.
- Capacitar a los empleados en el uso efectivo de estas herramientas.

4. Ciberseguridad:

- Establecer políticas de seguridad de la información específicas para el teletrabajo.
- Implementar firewalls y sistemas de detección de intrusos para proteger la red.
- Garantizar la actualización regular de software y sistemas operativos.

5. Autenticación y control de acceso:

- Implementar sistemas robustos de autenticación de usuarios.

- Establecer políticas de control de acceso basadas en roles para restringir información sensible.

6. Respaldo y recuperación de datos:

- Establecer procedimientos de respaldo automático y regular de datos críticos.
- Desarrollar un plan de recuperación de desastres para minimizar la pérdida de información.

7. Concientización y Formación:

- Realizar programas de capacitación en ciberseguridad para todos los empleados.
- Promover la conciencia sobre las amenazas cibernéticas y buenas prácticas de seguridad.

8. Evaluación continua:

- Implementar auditorías regulares de seguridad para identificar posibles mejoras.
- Establecer un mecanismo para recibir retroalimentación de los usuarios y ajustar el plan según sea necesario.

9. Cumplimiento normativo:

- Asegurar que todas las prácticas y políticas cumplan con las normativas de ciberseguridad y privacidad vigentes en Colombia.

10. Comunicación y soporte:

- Establecer canales de comunicación efectivos para brindar soporte técnico a los empleados en teletrabajo.
- Crear un equipo de respuesta ante incidentes para abordar rápidamente cualquier amenaza de seguridad.

Este plan estratégico busca proporcionar una base sólida para la implementación exitosa del teletrabajo, garantizando al mismo tiempo la seguridad y protección de la información de la

Gobernación de Nariño.

Tabla 61

Fase 1. Análisis de la situación actual de la Gobernación

Primera Fase: Compromiso Empresarial	
Plan de Acción	Se Sugiere
	Se sugiere a las dependencias estructurar una presentación con los siguientes contenidos:
Paso 1: Acuerdo a Nivel Directivo.	Para avanzar en el proceso de adopción de un Ecosistema de Teletrabajo es importante contar con el apoyo del nivel directivo de la Gobernación de Nariño. Para esto, es necesario LAS AREAS DE Talento humano y Secretaría de Hacienda lideren la iniciativa.
	<ul style="list-style-type: none"> • Qué es teletrabajo y cuáles son sus beneficios. • Metodología general de implementación y herramientas. • Política gubernamental y amparo jurídico • Aplicabilidad y beneficios previstos para la organización. • Experiencias de otras organizaciones.

Tabla 62

Fase 2. Construir la visión estratégica de teletrabajo en función de PETI.

Plan de Acción	Se Sugiere
	Formar equipos con líderes representantes de las áreas de Recursos Humanos, Financiera, Tecnología y Seguridad
Como apoyo al equipo líder se podrán designar supervisores por Área de gestión de cada dependencia, quienes velarán por el	Informática, Jurídica, el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y la

		Salud en el Trabajo de la organización, y representantes de los trabajadores.
	cumplimiento de las funciones y	
	valorarán distintos aspectos del diseño de la visión estratégica.	
	los supervisores podrán hacer mediciones en relación con: Adaptación al cambio del área de de trabajo donde el trabajador venía	
Paso 2:		
Conformación		Las funciones básicas del equipo coordinador son:
del equipo		1. Elaborar la planificación estratégica del
líder del	•	Proyecto de implementación de ecosistema de teletrabajo.
proyecto implementación del ecosistema de del teletrabajo.		2. Supervisar en forma continua el avance de la ejecución del proyecto. 3. Generar informes de avance y finales del proyecto. 4. Modificar el proyecto, realizando ajustes o correcciones que estimen pertinentes.
	desarrollando las funciones.	5. Desarrollar la política de teletrabajo en la organización.
	• Respuesta a las expectativas de comunicación e interacción del equipo de trabajo.	
	• Funcionamiento de las herramientas tecnológicas.	
	• Respuesta de los sistemas de	

componente	consideraciones generales de la	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar el Reglamento Interno de Trabajo.
jurídico	legislación para el sector público	

	Plan de Acción	Se Sugiere
Paso 2. Autoevaluación en el componente tecnológico.	<p>Al pensar en esta modalidad es importante validar si la organización cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar teletrabajo prestando atención especial a qué necesidades tiene cada perfil.</p> <p>El teletrabajo por definición implica el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en sus procesos.</p>	<p>computador de escritorio, un portátil, una tableta o incluso un teléfono inteligente, requerirá de una conexión a Internet que le permita mantenerse en contacto con la organización y las personas que trabajan en ella. Deberá contar con acceso remoto a toda la información y las aplicaciones necesarias para ejecutar sus tareas.</p>

	Paso 3. Autoevaluación en el componente organizacional
Condiciones administrativas y financieras	<ul style="list-style-type: none"> • Estimar los costos del proyecto y la disponibilidad de recursos. • Identificar condiciones de administración de espacios y recursos físicos. • Identificar los requisitos relacionados con sistemas de gestión y procesos administrativos vigentes en la organización para realizar el proceso.

Estimar los costos del proyecto y la disponibilidad de recursos.	Al formular el presupuesto se debe tener en cuenta siempre que el teletrabajo requiere una inversión inicial con un retorno que se asegura en reducción de costos fijos (planta física, servicios públicos, etc.). Así mismo, la adopción de esta modalidad laboral supone un aumento en la productividad, por lo que las alarmas que podrían generar las cifras de inversión inicial requerida, podrán apagarse pensando en la rentabilidad que traerá en el mediano plazo.
--	--

Tabla 64

Fase 4. Prueba Piloto y Articulación con el PETI

Cuarta Fase: Prueba piloto	
Planeación del piloto y divulgación	Realizar la planeación completa de cómo se va a desarrollar el piloto antes de iniciar la convocatoria de manera haya claridad sobre el procedimiento a seguir en el momento de hacer la divulgación.
Plan de Acción	Se Sugiere
El proceso de adopción del teletrabajo en las organizaciones se debe hacer en seguridad de su implementación paulatina, en consecuencia el éxito de sus resultados y en particular los de la prueba piloto, dependen de la detallada anticipación de cada uno de los factores que	<p>El paso inicial en la implementación de la prueba piloto es definir sus alcances en materia de posibles teletrabajadores y características particulares del modelo a adoptar; esto es, definir si se espera que toda la entidad haga parte de la prueba o solo algunas áreas, en qué condiciones de tiempo y cantidad de días a la semana sería conveniente que se desarrolle, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajadores con quienes

	implica la flexibilización de	
	los espacios laborales usando	
Paso 1.	las TIC .	
Definición de la población objetivo del piloto y modalidad a aplicar.		

Tabla 65

Fase 5. Apropiación y Adopción

Quinta Fase: Apropiación y adopción		
	Plan de Acción	Se Sugiere
Paso 1. Adopción del proceso.	Una vez superada la etapa de prueba piloto, evaluados sus resultados y comprendidos los alcances de la adopción de un modelo de teletrabajo para la organización, es momento de tomar la decisión sobre implementarlo de forma definitiva.	La adopción supone la ampliación del plan general del proyecto de teletrabajo a partir de los hallazgos hechos durante la prueba piloto. En este punto se podrá redefinir el alcance en modalidad y cantidad de empleados; así mismo se podrán hacer inversiones en materia tecnológica con mayor confianza en los resultados.
	Plan de Acción	Se Sugiere
		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la motivación de los empleados a

		través de encuentros presenciales, actividades
		de grupo, encuentros físicos o virtuales que
		permitan la participación y generación de
		opinión respecto del proceso, las expectativas
		y necesidades.
Paso 2. Definición de estrategias de comunicación y seguimiento.	Para hacer sostenible en el tiempo el modelo de teletrabajo se recomienda implementar estrategias que contribuyan a:	<ul style="list-style-type: none"> • Por las experiencias recogidas en distintas organizaciones se ha identificado que en ocasiones los teletrabajadores se pueden sentir aislados de la empresa y que no están siendo tenidos en cuenta, lo que puede afectar su
		satisfacción laboral y sentido de pertenencia. .
		• Continuar la socialización y desarrollar nuevos materiales de comunicación,
		• Mantener el seguimiento y evaluación al
		proceso, tanto para la organización como para
		los empleados.

Por ultimo se presenta un comparativo de la diferencia presupuestal de un trabajador en modalidad de teletrabajo y un trabajador en modalidad tradicional. (Ver tabla 66)

Tabla 66

Fase 6. ventajas y viabilidad de la implementación como referente a nivel nacional.

Concepto	%	Mensual		Anual	
		Normal	Teletrabajo	Normal	Teletrabajo
Salario					
Sueldo		2,000,000	2,000,000	24,000,000	24,000,000
Auxilio de alimentación		200,000	200,000	2,400,000	2,400,000
Auxilio de Rodamiento		300,000		3,600,000	0
Aportes parafiscales					
Sena	2%	40,000	40,000	480,000	480,000
ICBF	3%	60,000	60,000	720,000	720,000
Cajas de Compensación					
Familiar	4%	80,000	80,000	960,000	960,000
Cargas Prestacionales					
Cesantías	8.33%	166,600	166,600	1,999,200	1,999,200
Prima de servicios	8.33%	166,600	166,600	1,999,200	1,999,200
Vacaciones	4.17%	83,400	83,400	1,000,800	1,000,800
Intereses sobre las Cesantías	1%	20,000	20,000	240,000	240,000
Seguridad social					
Salud	8.5%	170,000	170,000	2,040,000	2,040,000
Pensión	12%	240,000	240,000	2,880,000	2,880,000
Servicios				0	0

Agua		10,879	0	130,545	0
Luz		48,114	0	577,364	0
Teléfono		57,009	0	684,112	0
Celular		100,000	100,000	1,200,000	1,200,000
Internet		32,775	0	393,302	0
Elementos de Oficina					
Equipo Portátil		3,500,000	3,500,000	3,500,000	3,500,000
Escritorio		2,500,000	2,500,000	2,500,000	2,500,000
Útiles, Papelería		5,764	0	69,173	0
Elementos de Aseo y cafetería		7,482	0	89,786	0
Fotocopias		3,488	0	41,857	0
Total		9,792,112	9,326,600	51,505,339	45,919,200

3 Conclusiones

Como primera conclusión se tiene que, por parte de la gobernación en cuanto a la aceptación del teletrabajo, existe alta aceptación. La mayoría de los empleados de la sede central están de acuerdo con la implementación del teletrabajo, reconociendo sus beneficios en términos de flexibilidad y productividad. Y en cuanto a la experiencia positiva, durante el período 2020-2023, muchos empleados ya han tenido alguna experiencia con el teletrabajo y han reportado experiencias mayormente positivas.

En cuanto a las capacidades tecnológicas existentes se encuentra posibilidades de implementación: El ecosistema actual muestra que existe un potencial significativo para la implementación del teletrabajo, con infraestructura básica ya en su lugar. Las brechas tecnológicas: sin embargo, se identificaron varias carencias tecnológicas que necesitan ser abordadas para una implementación efectiva y sostenible del teletrabajo.

En cuanto a las necesidades de apoyo y capacitación, se observa que existe necesidad de equipos adecuados: Muchos empleados carecen de equipos adecuados y software necesarios para el teletrabajo eficiente.

En cuanto a la capacitación continua, se observa que se requiere capacitación continua para que los empleados puedan adaptarse a nuevas herramientas y tecnologías relacionadas con el teletrabajo.

4 Recomendaciones

En cuanto a la inversión en tecnología, se recomienda la adquisición de equipos, se requiere invertir en la compra de laptops, cámaras web, auriculares con micrófono y otros equipos esenciales para los empleados que trabajen desde casa. Actualización de Software: es necesario proveer licencias de software y acceso a herramientas de colaboración en línea, como plataformas de videoconferencia, sistemas de gestión de proyectos y software de seguridad.

En cuanto a la capacitación y soporte técnico, los programas de capacitación, en toda distancia es importante implementar estos programas de capacitación regulares para familiarizar a los empleados con las herramientas y prácticas de teletrabajo. Igualmente, el soporte técnico permanente, sería bueno establecer un equipo de soporte técnico que pueda asistir ágilmente a los empleados con cualquier problema tecnológico que surja durante el teletrabajo.

En cuanto a las políticas y protocolos claros, se recomienda tener en cuenta las guías y políticas, desarrollar y comunicar claramente las políticas de teletrabajo, incluyendo las expectativas de rendimiento, horarios de trabajo y medidas de seguridad de la información. Implementar protocolos estrictos de seguridad cibernética para proteger la información sensible y asegurar la integridad de los datos.

En cuanto a la evaluación continua, se debe establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continua para identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias de teletrabajo según sea necesario.

Referencias Bibliográficas

- Arturo Delgado, B., Ceballos Gómez, H. F., y López Díaz, V. H. (2021). *Creación y análisis de los modelos de ecosistema de teletrabajo y emprendimiento desde la perspectiva de los empleados de mí pymes de Colombia, México y Brasil*. Unimar.
- Belalcázar Gómez, M., y Ordoñez Chicaiza, C. (2022). *Impacto generado por las tic en el desempeño laboral de los empleados públicos del programa adulto mayor de la secretaría de bienestar social – alcaldía municipal de pasto, en tiempos de pandemia*. [Monografía, Universidad Abierta y a Distancia-UNAD] <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49693>.
- Congreso de Colombia. (2016). *Ley 1221 de 2008, por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. . Diario Oficial 47052 de julio 16 de 2008 (2008) (legislado).
- Contreras Campos, E, (2018) Centro de Innovación y Creatividad Empresarial. *la ventaja competitiva de michael porter* <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/6330/n/>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/328547-Texto%20del%20art_culo130295-1-10-20170811.pd
- Gobernación de Nariño. (2022). *Historia del Departamento de Nariño. Reseña Histórica (narino.gov.co)*. <http://www.nariño.gov.co>.
- Largacha Martínez, C. (2021). *Evaluación de la normativa laboral*. En *Laboralismo: nuevas perspectivas jurídicas y sociales de la liberalidad*. Legis.
- León Achon, M. (2021). *Teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET) - 2020*. [Tesis, Universidad San Martín de Porres - USMP]

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/8378>

López Mosquera, J. (s.f.). Teletrabajo en Colombia: un análisis jurídico laboral y de seguridad social. *Revista de Derecho Laboral y Seguridad Social*, 23-28

Monsalve Cuéllar, M. (2016). La transformación del trabajo. El teletrabajo en Colombia. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 4(1), 3-12.

Pardo Díaz, M., y Rodríguez Martín, D. (2020). *El teletrabajo en tiempos de COVID-19*. [Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia]. <https://hdl.handle.net/10983/24640>.

Villamizar Hoyos, G. (s.f.). Teletrabajo en Colombia: análisis de la regulación laboral. *Revista de derecho laboral y seguridad social*, , 6-11.

Anexos

Anexo A. Formato de Encuesta

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

El siguiente instrumento se utiliza con la finalidad de caracterizar aspectos relacionados con el teletrabajo en la Sede Central de la Gobernación de Nariño, que permitan realizar el análisis a partir de las dimensiones de autoeficacia tecnológica, elementos de bienestar y de malestar, par la creación de un **Modelo de Ecosistema de teletrabajo**.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Nombre y apellido *

2. Dependencia o área de trabajo *

3. Cargo *

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

4. Correo electrónico *

5. Con el diligenciamiento del presente cuestionario, doy mi consentimiento para que los datos que proporcione este instrumento, sean utilizados con fines exclusivos de investigación y desarrollo de un modelo de teletrabajo en la gobernación de Nariño, sede palacio de gobierno. *

Marca solo un óvalo.

- DE ACUERDO
 NO DE ACUERDO

Favor contestar cada una de las siguientes preguntas así: qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados. Priorice de 1 a 5, así:

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

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

6. **Autoeficacia tecnológica (Hdw - Sfw) ***

Hardware

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Identifico de manera clara los diferentes componentes de hardware	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco las características y manejo de la impresora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco las características y uso de la cámara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco las características y uso del micrófono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco las características y uso del escáner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco las características y uso de la tarjeta de video	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco las diferencias de los discos duros de un ordenador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento con los conocimientos suficientes para	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

**solucionar
problemas
relacionados
con el
hardware**

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

7. **Autoeficacia tecnológica (Hdw - Sfw)**
Software

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Identifico de manera clara los tipos de software que necesito para desarrollar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente el procesador de textos Word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente las hojas de cálculo de Excel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente las presentaciones de Powerpoint	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente las bases de datos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente las plataformas de pagos en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente los Antivirus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo correctamente los mecanismos de seguridad y control de acceso remoto (mediante soluciones tipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://docs.google.com/forms/d/1LGApV8ZYSpNXctobZCx5IXoVxoU275D3cigSjf1rhS0/edit>

5/16

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

VPN	opciones tipo (VPN)					
Utilizo	Utilizo directamente las herramientas de colaboración basadas en la nube	<input type="radio"/>				
Utilizo	Utilizo directamente las herramientas de colaboración (colaborativo (collabative, google drive, videoconferencia)	<input type="radio"/>				
Poseo capacidad	para solucionar problemas de compatibilidad de Software	<input type="radio"/>				

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

8. Elementos potencializadores de bienestar (CEH – BPF) - Comodidad en el Hogar

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tengo asignado un espacio en mi casa que me permite realizar el teletrabajo sin distracciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo los elementos necesarios (escritorio, silla, otros) que me permiten realizar el teletrabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco que la entidad realiza inversiones en equipamiento computacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco que la entidad realiza inversiones en conexión a internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconozco que la entidad realiza inversiones en mobiliario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe coordinación de los líderes de la entidad al respecto del teletrabajo en	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

mi hogar
teletrabajo en
mi hogar

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

9. **Elementos potencializadores de bienestar (CEH – BPF) - Bienestar Personal y Familiar**

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El teletrabajo posibilita mayor flexibilidad en el tiempo con las tareas del hogar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento capaz de establecer descansos durante el período de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A la hora de planificar mi día a día me organizo para cumplir los objetivos marcados por mi jefe (gestor/superior)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy capaz de evitar las interrupciones de otras personas cuando estoy concentrado en una tarea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los tiempos para compatibilizar la vida personal son adecuados y respetados en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He creado una rutina que involucra tiempo para cumplir con mis responsabilidades laborales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

El teletrabajo me ha permitido cumplir con las actividades asignadas en menor tiempo	<input type="radio"/>				
El teletrabajo facilita la comunicación entre equipos de trabajo	<input type="radio"/>				
El teletrabajo me ha permitido hacer uso de menores recursos (eficiencia)	<input type="radio"/>				
En cumplimiento del teletrabajo en casa, soy capaz de separar las actividades laborales de las personales	<input type="radio"/>				
El teletrabajo me ha posibilitado mejorar la productividad en mis actividades laborales	<input type="radio"/>				
Los recursos tecnológicos suministrados por la organización han sido un aporte significativo en los procesos	<input type="radio"/>				
Hago descansos o pausas activas dentro de la jornada laboral	<input type="radio"/>				
Reconozco que la empresa realiza inversiones en capacitación e inducción para	<input type="radio"/>				

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

industria para
desarrollar
apropiadamente
el teletrabajo

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

10. Elementos inhibidores de malestar (TECHS – CDT) - Technostress

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mi actividad laboral se ve afectada por falta de recursos técnicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las TICs crean muchas más solicitudes cuando estoy en teletrabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo más trabajo debido a las TICs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El exceso de las TICs en el teletrabajo me hacen sentir presionado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando hago uso de las TICs siento que hay invasión de mi privacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fácilmente soy interrumpido en mi trabajo por miembros de mi familia, niños y otras personas con las que vivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Descuido mis necesidades personales debido al	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://docs.google.com/forms/d/1LGApV8ZYSpNXctobZCx5IXoVxoU275D3cigSJf1rhS0/edit>

12/16

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

teletrabajo

El teletrabajo

En teletrabajo
se genera
laboral para
cumplir con
actividades

En muchas
oportunidades
laborales
externas
se ha
establecido

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

11. Elementos inhibidores de malestar (TECHS – CDT) - Características del Trabajo

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Actualmente mi trabajo se realiza totalmente remoto (100% en casa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualmente mi trabajo se realiza en forma híbrida (50% en oficina – 50% en casa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualmente mi trabajo se realiza totalmente presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me gusta trabajar de forma totalmente remota (100% desde casa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me gusta trabajar de forma híbrida (50% en oficina – 50% en casa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me gusta trabajar de forma totalmente presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1/10/23, 23:19

Creación y análisis del modelo de ecosistema de teletrabajo Gobernación de Nariño - sede central

Fácilmente
Facilmente
me distraigo
por tareas
domesticas
domesticas
durante el
durante el
teletrabajo
teletrabajo

He tenido
He tenido
que asumir
que asumir
costos que
costos que
deberia
deberia
cubrir la
cubrir la
entidad
entidad

12. Muchas gracias por su valiosa colaboración, deje su observación si necesario.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Anexo B. Formato Entrevista Semiestructurada:

Entrevista

- Cómo cree usted que fue para su equipo de trabajo la adaptación al teletrabajo en pandemia?
- Cuáles considera son las principales ventajas?
- Cuáles considera las principales desventajas?
- Está de acuerdo con el teletrabajo?

Manejo de hardware:

¿Conoce usted los elementos que constituye una computadora?

Manejo de software:

¿Qué programas de Ofimática maneja?

Word, Excel, Power point, maneja las herramientas para realizar video llamadas o video conferencias?

Comodidad en el hogar:

¿Cuenta usted con un espacio adecuado para el trabajo en casa?

¿Conoce si su equipo de trabajo contó con el equipo necesario para el trabajo en casa?

¿Capacitó a su equipo de trabajo para adaptarse al trabajo en casa?

Bienestar personal y familiar:

¿Puedo planificar mejor el día trabajando en casa?

¿Es capaz de evitar interrupciones?

Tecnoestrés:

¿Considera que tiene más trabajo cuando utiliza las Tic's para hacer tele trabajo?

Características del trabajo:

Actualmente usted y/o su equipo teletrabajan?

¿Le gusta el trabajo de forma remota?

¿Se distrae en las actividades domésticas cuando hace teletrabajo?

¿Ha tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad, su empleador ha asumido algún costo?

Anexo C. . Matriz Consolidado Entrevista

Preguntas	Entrevistado Cargo	Athala Araujo Subsecretaria de talento humano	Viviana Solarte Secretaria de hacienda
¿Cómo cree usted que fue para su equipo de trabajo la adaptación al teletrabajo en pandemia?		En general fue buena con los retos que trae por ser un proceso nuevo, la gente logró adaptarse de manera favorable y en general rápido.	Difícil. No sé, tenía las suficientes destrezas y habilidades para desarrollar de manera óptima el teletrabajo. Igual al final se logró, las actividades de la secretaría de Hacienda que en su mayoría son de atención al público no pararon se prestó el servicio y poco a poco nos fuimos adaptando.
¿Cuáles considera son las principales ventajas?		Que las personas no tienen que parar ante situaciones que no les permiten asistir a la oficina de forma tradicional si no que pueden darle un manejo a los tiempos, adaptarse a las situaciones sin dejar de ser productivos y sin descuidar la necesidad del servicio en la entidad.	Flexibilidad en horarios. Reducción de gastos en funcionamiento (auxilio de transporte, servicios públicos) tanto para el empleado como para la administración

Preguntas	Entrevistado Cargo	Athala Araujo Subsecretaria de talento humano	Viviana Solarte Secretaria de hacienda
¿Cuáles considera las principales desventajas?		Considero que las principales desventajas que tienen el teletrabajo, para el momento de la pandemia es que a las personas primero se les dificultó el acceso a toda la información que requerían por ejemplo expedientes o información y por ser una entidad de carácter público era difícil trabajar sin esa documentación y a veces sin incluso poder acceder a las instalaciones de la Gobernación, sin embargo pues fue complejo y retador y lo otro es el manejo de los tiempos diferenciados en la casa, lo que tiene que ver con trabajo cuidado de los niños, las labores del hogar en fin, en cuanto al manejo de las plataformas para efectos de las reuniones virtuales no era algo que se conocía y digamos que fue un poquito complejo al principio.	No se cuenta con las herramientas (equipos de cómputo, servicio de internet adecuado) para desarrollar el teletrabajo.
¿Está de acuerdo con el teletrabajo?		Con el teletrabajo totalmente de acuerdo, creo que es un mecanismo que como lo decía al principio nos permite a nosotros seguir siendo productivos y darle manejo a los tiempos y a situaciones inesperadas.	Considero que se puede trabajar de forma híbrida, es indispensable para que funcione realizar plan de trabajo por metas a cada funcionario o contratista para poder controlar el cumplimiento y es posible

Preguntas	Entrevistado Cargo	Athala Araujo Subsecretaria de talento humano	Viviana Solarte Secretaria de hacienda
			así obtener mejores resultados que en la presencialidad.
Manejo de hardware:			
¿Conoce usted los elementos que constituye una computadora?		Sí, dentro de los elementos del hardware tenemos el mouse el teclado los cables el cargador la pantalla que tiene internamente y que conectan la CPU, el disco duro. en general digamos que podría decir que son los componentes de una computadora.	SI
Manejo de software:			
¿Qué programas de informática maneja?		Los clásicos Word, Excel, power point, Paint, aplicaciones de PDF, pero en general como las más normales y en lo virtual tenemos	Si, Word, Excel, power point, y las plataformas de nuestros programas como SYSMAN, SISCAR
¿Maneja las herramientas para realizar video llamadas o video conferencias?		Google Meet, y otras plataformas que básicamente sirven en específico para comunicarse, pero pues digamos que las más usadas son Teams y Google Meet.	Tengo conocimiento y manejo del paquete office. Y herramientas para teleconferencias como Google Meet
Comodidad en el hogar:			
¿Cuenta usted con un espacio necesario para el trabajo en casa?		Pues digamos que sí, realizó el trabajo en casa con las herramientas que cuento en mi casa y es decir la mesa del escritorio, tengo una silla, aunque no sea ergonómica, y mi	Si

Preguntas	Entrevistado Cargo	Athala Araujo Subsecretaria de talento humano	Viviana Solarte Secretaria de hacienda
		computador portátil así que en general diría que sí.	
¿Conoce si su equipo de trabajo contó con el equipo necesario para el trabajo en casa?		En el momento los equipos de los colaboradores tenían las herramientas básicas, eso sí no se les pudo dotar a todos, pero las personas que hicieron teletrabajo en su momento de pandemia se les apoyó a algunos, pues la mayoría si tenían los equipos para trabajar.	La mayoría no lo tenía
¿Capacitó a su equipo de trabajo para adaptarse al trabajo en casa?		sí se hicieron algunas actividades de capacitación, de instrucción, de concientización por la coyuntura de la pandemia Pues también tocó hacer algunos ajustes y adaptaciones rápidas.	Nos tocó todos aprender solos en el camino porque no teníamos que adaptar a lo que encontrábamos que podríamos usar. Fue un aprendizaje en el camino.
Bienestar personal y familiar:			
¿Puedo planificar mejor el día trabajando en casa?		Yo creo que depende, dependiendo de las situaciones uno puede hacer trabajo en casa o hacer trabajo en la oficina más del más que de la metodología, la organización que le dé a su a su jornada particularmente en la actualidad.	No es muy complicado, porque la familia no se adapta no toma conciencia debe darse con el tiempo.
¿Es capaz de evitar interrupciones?		Pues a título personal evitar las interrupciones en el teletrabajo pienso que es imposible, pero puede ser	Es complicado concentrarse en un ambiente de hogar y no de oficina.

Preguntas	Entrevistado Cargo	Athala Araujo Subsecretaria de talento humano	Viviana Solarte Secretaria de hacienda
		productivo a pesar de las interrupciones, si se definen los espacios, los tiempos, se concientiza a la familia que se estás trabajando y no se está descansando en la casa.	
Tecnoestrés:			
¿considera que tiene más trabajo debido a los TIC´s?		Yo pienso que las tecnologías de la información y la comunicación llegaron para quedarse y llegaron para ser parte de nuestra rutina diaria, y pues tiene unas ventajas que es que nos permite estar conectados nos permite información con nosotros lo necesitamos Y eso es muy importante, sin embargo, cuando no se organizan los tiempos o en algunas situaciones vamos a tener nosotros un poco más de trabajo	Si no se tiene una cultura para el manejo de herramientas tecnológicas, puede duplicarse el trabajo. Hace falta capacitar al usuario externo porque es quien congestiona los sistemas electrónicos duplicando todo porque no confían en lo virtual
¿Considera que tiene más trabajo cuando utiliza los TIC´s para tele trabajar?		En general, pienso que si estamos bien organizados no necesariamente significa más trabajo, debo reconocer que cuando estábamos en pandemia específico en donde estábamos aprendiendo no conocíamos costaba un poco más pero ahora yo creo que es mucho más manejable.	Se puede perder la noción de tiempo y como se recepcionan más volumen de acciones por la facilidad de radicar podría decirse que sí.
Características del trabajo:			

Preguntas	Entrevistado Cargo	Athala Araujo Subsecretaria de talento humano	Viviana Solarte Secretaria de hacienda
Actualmente usted y/o su equipo teletrabajan?	Anteriormente dependiendo de ciertas situaciones de salud de la cotidianidad se puede autorizar el teletrabajo y trabajo en casa se evalúa para tiempos más largos cuando en el trabajo se lo aprueba también.	En ocasiones sí.	
¿Le gusta el trabajo de forma remota?	Sí, yo pienso que es una buena forma de combinar el trabajo presencial agregarle algunos días o algunos espacios de trabajo en las actividades domésticas.	Con un plan de trabajo por metas si, esto educa y permite avanzar en las acciones.	
¿Se distrae en las actividades domésticas?	Sí, algunas veces, pero generalmente siempre compenso y después de hacer mi lista o si una persona hace la lista de los compromisos que tiene, y los retos para hacer en el día a día, yo creo que, a pesar de la jornada de trabajo, podría ser productivo.	La mayoría de veces sí.	
¿Ha tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad, su equipo ha asumido algún costo?	En la actualidad si una persona tele trabaja, o por cosas particulares tendría que asumir las responsabilidades y tener a la mano los elementos de trabajo que necesita, esto sí es algo por un corto tiempo, tiempos más largos en donde por cuestiones de salud se habilita el trabajo en casa la entidad hacer la evaluación y responde por	Creería que los servicios públicos y el internet si los hemos asumidos todos, pero son compensados por otros como el transporte que se ahorra.	

Preguntas	Entrevistado	Athala Araujo	Viviana Solarte
	Cargo	Subsecretaria de talento humano	Secretaria de hacienda
		instalarle todos los elementos que necesita el funcionario para realizar su labor.	

Anexo D. Consolidado Análisis Entrevista

¿Cómo cree usted que fue para su equipo de trabajo la adaptación al teletrabajo en pandemia?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Fácil	1	50%
Difícil	1	50%
TOTAL	2	100%

En este caso cada una de las encuestadas presento puntos de vista diferentes sobre la pregunta

¿Cuáles considera son las principales ventajas?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Flexibilidad Adaptación Disminución gastos	Se destacan estos 3 aspectos como ventajas del teletrabajo

¿Cuáles considera las principales desventajas?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Acceso a información (Archivo) Manejo del tiempo Falta de herramientas	Las desventajas se pueden resumir en estos 3 aspectos

¿Está de acuerdo con el teletrabajo?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	0	0%
Hibrido	1	50%
TOTAL	2	100%

En general el teletrabajo es bien visto, pero es indispensable contar con controles sobre el trabajo de los colaboradores, es decir, algo que permita verificar que se están realizando las actividades de su contrato

MANEJO DE HADWARE

¿Conoce usted los elementos que constituye una computadora?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
TOTAL	2	100%

MANEJO DE SOFTWARE

¿Qué programas de informática maneja?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Word	En general se maneja el paquete de office, programas fáciles y comunes de manejar, además de utilizar los que la entidad tenía para sus procesos
Excel	
Power Point	
Sistemas internos	

¿Maneja las herramientas para realizar video llamadas o video conferencias?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Gogle Meet	Se utilizaron las herramientas que brindan oportunidades de realizar reuniones y que son gratuitas y fáciles de manejar
Teams	

COMODIDAD EN EL HOGAR

¿Cuenta usted con un espacio necesario para el trabajo en casa?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
------------	-------------

Si Al verificar la respuesta se puede ver como en uno de los casos adecuan un espacio, pero no existe como tal un sitio destinado a laborar

¿Conoce si su equipo de trabajo contó con el equipo necesario para el trabajo en casa?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
TOTAL	2	100%

Según la dependencia podían brindar o no herramientas para efectuar el trabajo, ya que muchos no tenían equipos para realizar este tipo de actividad

¿Capacitó a su equipo de trabajo para adaptarse al trabajo en casa?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
TOTAL	2	100%

Fue diferente en los dos casos, en uno, la persona encargada del área, capacito a sus colaboradores y en el transcurso del trabajo en casa se aprendieron nuevas cosas y adaptaron otras pero en grupo, en el otro caso, cada uno trabajo a su ritmo

BIENESTAR PERSONAL Y FAMILIAR

¿Puedo planificar mejor el día trabajando en casa?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Depende	La respuesta apunta en que el trabajo en casa se ve interrumpido por factores ajenos a lo laboral, pero que con organización y planificación se puede lograr

¿Es capaz de evitar interrupciones?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
------------	-------------

No	El ambiente de casa hace que existan factores que interrumpen el trabajo como, hijos, mascotas, labores del hogar
-----------	---

TECNOESTRÉS

¿Considera que tiene más trabajo debido a los TIC's?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Si	Las respuestas coinciden en la necesidad de acostumbrar a los usuarios del servicio al uso de estas herramientas y confiar en ellas, ya que, este último factor hace que existan más solicitudes y también está la facilidad de radicación, que puede llegar a aumentar la recepción de trabajo.

¿Considera que tiene más trabajo cuando utiliza los TIC's para tele trabajar?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Si	La respuesta es parte de la anterior, es importante concientizar en el uso de las nuevas herramientas para trabajar, pero también se debe sensibilizar frente a horarios de atención.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Actualmente usted y/o su equipo teletrabajan?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Si	Se autoriza en ocasiones según la necesidad de la labor, el trabajador o la actividad a desarrollar

¿Le gusta el trabajo de forma remota?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Si	Cuando el trabajo puede ser planeado y organizado es favorable

¿Se distrae en las actividades domésticas?

RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
Si	En los dos casos las personas entrevistadas manifiestan que hay distracciones

¿Ha tenido que asumir costos que debería cubrir la entidad, su equipo ha asumido algún costo?

RESPUESTAS

OBSERVACIÓN

No

Por el momento y la forma de trabajo no se han presentado costos a asumir, pero se tendrán que evaluar a futuro.
