



**Ajustes realizados en el área de Bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el Covid-19 en dos empresas de la ciudad de “Medellín”.**

Paula Andrea Wallens Cataño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia Chocó.

Sede Bello Antioquia

Psicología.

10/05/2021.

**Ajustes realizados en el área de Bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el Covid-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín 2020-2021.**

Paula Andrea Wallens Cataño

Monografía presentada como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Sara Diaz Rueda

Psicóloga

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia Chocó

Sede Bello Antioquia.

Psicología.

10/05/2021

## Dedicatoria

En primer lugar, dedico este trabajo a Dios quien ha sido mi fuente de inspiración y quien me ha dado las fuerzas necesarias cuando me veo flaquear, a mi familia quienes con su ejemplo han aportado para la construcción de lo que soy ahora, ellos me han motivado a crecer y terminar lo que me propongo hacer, y a mi esposo quien ha sido mi apoyo incondicional en todo este proceso. Todos ellos han sido mi motivación para que siga adelante y no me desaliente en el proceso.

## Agradecimientos

Primero doy gracias al que me fortalece, a Dios, porque me dio la capacidad para seguir creyendo y confiando que todo saldría bien, porque hasta el día de hoy me ha permitido alcanzar aquello que me he propuesto hacer.

Agradezco a mi familia, por todo el apoyo y motivación que me dieron para lograr culminar una meta más en el camino.

Un agradecimiento muy específico a mi esposo, quien me ha apoyado en todo el proceso como psicóloga y por sus consejos para no rendirme.

Asimismo, agradezco a la Corporación Minuto de Dios quien me brindo su servicio para finalizar mi carrera, en especial a todos los profesores que hicieron parte de mi formación.

Finalmente, agradezco a mi asesora de trabajo de grados, Sara Diaz por su apoyo y aporte en mi trabajo, por su confianza y paciencia en las revisiones de esta investigación.

## Tabla de contenido

Resumen.....	7
Introducción .....	8
Planteamiento de problema.....	10
Pregunta de investigación .....	17
Justificación .....	18
Objetivo general.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Marco Teórico.....	21
Antecedentes .....	21
Marco Legal .....	24
Marco conceptual.....	29
Metodología .....	35
Postura epistemológica .....	35
Diseño metodológico .....	35
Técnicas de recolección de información.....	35
Muestra .....	36
Criterios de inclusión .....	36
Unidades de análisis .....	37
Procedimiento y análisis de la información .....	40
Consideraciones éticas .....	40
Resultados .....	44
Discusión de resultados.....	62

Conclusiones.....	70
Referencias.....	71

### Índice de tablas

Tabla 1. <i>Matriz categorial.</i> .....	37
Tabla 2. <i>Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas</i> .....	47
Tabla 3. <i>Programas y actividades</i> .....	54
Tabla 4. <i>Ajustes, metodología, programas de bienestar</i> .....	57
Tabla 5. <i>Aprendizajes y profesión</i> .....	60

### Lista de anexos

<b>Anexo A. Consentimiento Informado</b> .....	80
<b>Anexo B Entrevista</b> .....	82

## Resumen

La contingencia sanitaria generada por el COVID-19, ha tenido un gran impacto en las organizaciones, donde acatando las recomendaciones de las autoridades sanitarias se migraron las actividades a la modalidad de home office. El presente trabajo permitió indagar por tanto los ajustes dados en el área de bienestar laboral durante este periodo específicamente desde marzo del año 2020 y los primeros meses del año 2021, en dos empresas de la ciudad de Medellín, en Colombia. Para cumplir con los objetivos, se realizó una investigación de enfoque cualitativo y con diseño fenomenológico, usando como técnica de recolección de la información una entrevista semiestructurada. Como resultados se evidenció que la situación ha traído cambios en la manera de hacer las cosas en el área de bienestar siendo un objetivo primordial de esta área fomentar el sentido de pertenencia y el sentido de la responsabilidad para el cumplimiento de las labores en pro de la continuidad de sus organizaciones, además, se hizo notorio el compromiso de mantener la resiliencia como herramienta para mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Otro cambio evidente fue en la logística para la realización de las actividades, generando modificaciones de las celebraciones especiales, las campañas y eventos todos realizados por medio de la virtualidad.

**Palabras claves:** Bienestar laboral, pandemia, trabajo en casa, COVID-19.

## Introducción

Este trabajo tiene como principal objetivo, determinar los cambios generados por la emergencia sanitaria del COVID-19 en área de bienestar laboral, dando lugar a los colaboradores que se encuentran trabajando desde casa.

La investigación se realizó por el interés de conocer cómo los encargados del área de bienestar se defendieron durante el tiempo de pandemia para seguir cumpliendo con las labores encomendadas por la organización para el bienestar de sus empleados, por otra parte, determinar aquellos cambios generados por la contingencia que llevó a los delegados del área a modificar sus procesos y metodología de trabajo.

El área de bienestar laboral para Salina (2015) permite que el empleado de una organización pueda estar satisfecho de manera personal y laboral dentro del contexto laboral, (p.10). asociado a lo anterior, las empresas no se vieron limitadas por la eventualidad dada por la pandemia COVID-19 y aun así pudieron generar la calidad de vida de los empleados, del mismo modo, se desafiaron para estar cumpliendo con las demandas que cada colaborador necesitaba, de modo que permitiera ofrecer una mejor calidad de vida propicia al lugar de trabajo.

A causa del COVID-19, el área de bienestar laboral se vio enfrentada a múltiples retos que la obligaron a ajustarse de una manera abrupta a las nuevas demandas y condiciones del trabajo en casa. Donde se tuvo que replantear la manera de realizar las cosas en las organizaciones, teniendo en cuenta que anteriormente se tenía planeado hacer las actividades, eventos, programas correspondientes del área de manera 100% presencial, pero dada la eventualidad todo tornó a la



modalidad virtual, presentando nuevos desafíos para las personas encargadas de esta área de trabajo que en este caso fueron los psicólogos.

Este trabajo fue realizado bajo una entrevista semiestructurada realizada a psicólogos encargados del área de bienestar, esta muestra fue la que permitió el estudio de esta investigación, durante el proceso de entrevista, uno de los obstáculos fue agendar el espacio para los encuentros virtuales, porque dada la emergencia no se podía realizar de manera presencial.

Finalmente esta investigación mostró como resultado la opinión de los tres sujetos entrevistados sobre los ajustes dados durante el tiempo de pandemia COVID-19, ellos manifestaron que este tiempo de contingencia ha sido un proceso de aprendizajes, de nuevos retos, de tomar conciencia de los cuidados que se debe tener para mitigar los riesgos asociados al virus, además, han buscado como empresa facilitar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores en el entorno laboral durante el trabajo en casa.

## Planteamiento de problema

La pandemia que se dio por el coronavirus (COVID-19) ha sido un virus que se ha dado de manera periódica en distintas partes del mundo, considerado como una gripa que puede ser tanto leve como moderada o grave, y que puede ocasionar problemas de infección respiratoria.

Debido a que se expandió de una manera rápida por varios países, la OMS el 30 de enero de 2020, lo declara una emergencia sanitaria de preocupación internacional, posteriormente dado que estaba presente en más de 100 territorios a nivel mundial, la OMS reconoce el COVID-19 como una pandemia.

En Americana Latina y el Caribe los primeros casos de COVID-19 fueron registrados en Brasil a fines de febrero de 2020 y consecutivamente se extendió en todos los países de la región, reportando un alto número de contagios en Brasil, Perú, México y Chile (Organización para la cooperación y el desarrollo económico-OCDE y Banco Mundial, 2020).

El 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia y el 12 de marzo de 2020, el Ministro de Salud y Protección Social (Minsalud), de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del nuevo Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional y se promulgaron una serie de medidas para prevenir y controlar la propagación del nuevo Coronavirus COVID-19 y reducir sus efectos La norma incluyó el Aislamiento Preventivo Obligatorio o confinamiento siendo una medida excepcional (Ministerio de salud, 2020).

En este contexto el Gobierno a través del Ministerio de Trabajo definió las medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención del Covid-19 y la declaración de emergencia sanitaria, mediante la circular 0021 del 17 de marzo 2020.

Entre tanto, también se dicta el decreto 1168 de 2020 donde el artículo 8 promulga especialmente que:

Durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del Coronavirus COVID-19, las entidades del sector público y privado procurarán que sus empleados o contratistas cuya presencia no sea indispensable en la sede de trabajo, desarrollen las funciones y obligaciones bajo las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa u otras similares. (Función pública, párr 7, 2020).

Asociado a lo anterior y siguiendo las recomendaciones dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Trabajo estipuló la Circular 018 del 10 de marzo del año 2020, de modo que se pueda aplicar en los ambientes laborales del sector público y privado.

Según lo mencionado por Colmena Seguros, que cita a su vez al Ministerio de trabajo (2020) dice que el decreto demanda el cumplimiento de los protocolos biosanitarios, así como disminuir la concentración de varias personas en espacios reducidos de trabajo y con baja ventilación, también autoriza la posibilidad de ajustar el trabajo de oficina a teletrabajo o trabajo remoto (en casa) de manera temporal y excepcional, permite además, flexibilidad de horarios laborales, buscando minimizar los riesgos que se presentan cuando hay aforo de personas.

Colombia, por tanto, se sumó a una larga lista de países que aplicó algún tipo de medida de cierre de lugares de trabajo, lo que trajo consigo no solo la reducción de horas de trabajo

sino la pérdida de este. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) estimo que:

A lo largo de 2020 se produjo una disminución sin precedentes de la ocupación a escala mundial de 114 millones de empleos con respecto a 2019. En términos relativos, esa disminución fue mayor en el caso de las mujeres (5,0 por ciento) que en el de los hombres, y mayor asimismo en el caso de los trabajadores jóvenes (8,7 por ciento) que en el de los de más edad (p.2).

Ciguenza (2021), menciona que todas las acciones que se adoptaron modificaron de manera importante todos los aspectos de la vida de millones de colombianos, estas medidas generaron inconvenientes especialmente en la economía por el alto flujo de pérdidas, es decir, varias organizaciones se vieron en la obligación de cerrar y en cuanto a los trabajadores muchos se quedaron sin empleo.

Con la necesidad de continuar la actividad económica un número considerable de empresas se vieron en la obligación de reinventarse y adaptarse a unas condiciones no manejables, como fue la implementación del trabajo en casa, dicho cambio fue acelerado y se dio en un momento en que las empresas y personas no estaban habituadas a desarrollar sus procesos a partir de tecnologías de la comunicación.

En este punto se hace necesario diferenciar entre teletrabajo y trabajo en casa, dado que se suele confundir ambos términos. El teletrabajo se refiere a una modalidad de trabajo que es indicada en el contrato de trabajo en el que el empleado desarrolla sus labores en su domicilio u otro lugar distinto a la empresa por medio de las tecnologías de la información, mientras que el

trabajo en casa se diferencia del anterior en que es una actividad transitoria que no implica cambio en la modalidad de trabajo, ni en el contrato.

Esta modalidad de trabajo en casa según dice la OMT

Es la forma de trabajo más inusual de esta generación, [...]con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Algo que se planeó como una solución temporal y a corto plazo ha estado sucediendo desde hace meses (Organización Internacional del trabajo, p. 6, 2020).

Esta modalidad de trabajo es útil cuando las funciones del cargo y las actividades que se desprenden de él puedan desarrollarse desde casa utilizando como medio las tecnologías de información y comunicaciones. Entre estas actividades se pueden mencionar: digitación, ventas, clases, cobranzas, elaboración de proyectos, sustentación de procesos, centros de relevo para personas con discapacidad, asesorías, gestor de comunicaciones, entre otras.

Esta nueva realidad del mundo laboral por causa del COVID-19, suscitó nuevas y diferentes formas de interacción entre las personas, produciendo un cambio en el ambiente laboral, con estos cambios en la organización del trabajo, se produjeron nuevas necesidades y demandas, así como riesgos asociados.

Gallego (2020) menciona que:

Adaptarse a esta nueva forma de trabajo desde casa, sin compañeros mediada por las tecnologías ha generado que los trabajadores convirtieran su casa en oficina y con ello, convivir con los males que conduce tantas horas de encierro, siendo complejo conciliar

vida familiar y laboral, aumentando las afectaciones emocionales y mentales como el estrés, la ansiedad y la depresión (p. 5).

Prueba de lo anterior, son los comentarios de algunos trabajadores en la página factor humano (2020) donde mencionan que muchas veces deben trabajar en entornos donde además de escuchar los ruidos de su propia casa, vecinos o del exterior, se cae el internet, no estar habituados a manejar las plataformas de reuniones virtuales, y el aumento de las jornadas laborales.

Teniendo en cuenta que las jornadas laborales han sido más largas, una investigación de Juárez (2020) menciona que:

La pandemia por el nuevo coronavirus ha confirmado una vez más que el teletrabajo requiere ser regularizado por las leyes, de modo que no se dé un exceso de tareas, actividades o jornadas muy pesadas, dando lugar para que los empleadores demuestran el respeto del tiempo de sus trabajadores. (p 4).

Otras afectaciones que han generado este cambio de modalidad son en la comunicación y colaboración y las relaciones interpersonales, al respecto, un estudio arroja que:

La capacidad de reunirse y de generar ideas disminuyó un promedio del 11% para todos los oficinistas [Pag 2] Para los empleados cuyos roles dependen de la colaboración, la caída es aún mayor, y oscila entre el 13 y el 15 por ciento. La habilidad de mantener relaciones interpersonales descendió un promedio de 17% en todos los colaboradores. Para aquellos que tienen lazos estrechos con sus colegas, así como los que luchan por socializar en la oficina, la caída es mayor, y oscila entre el 20 y el 26%. (Juarez, p 2, 2020).

En la página “el universal” hacen referencia que un entorno negativo de trabajo puede ser un detonante para la salud física y mental, además citan a la OMS quienes consideran que la salud mental va en estrecha relación con la forma de realizar el trabajo y que puede ser afectada según los factores que contiene el entorno laboral, como el espacio, las herramientas ofrecidas por la empresa para la ejecución de las labores, o el clima laboral negativo (p. 1.).

Teniendo en cuenta lo mencionado por la OMS sobre el entorno laboral, la Universidad Jorge Tadeo en una de las publicaciones de Leal (2020) señala que hay por lo menos 4 dificultades que no se tienen presentes cuando se habla de trabajo en casa, o trabajo remoto.

La primera de ellas es que alguno de los colaboradores son padres de familia y se han tenido que volver profesores de sus hijos y, además, deben encargarse de las actividades domésticas.

Lo segundo es que los horarios se han desvanecido, pues, indirectamente se pide la conexión permanente, y el tiempo extra que se estaría laborando no está siendo reconocido.

En tercer lugar, el estudio indica que, aunque la ley no lo permite, es común que se esté pagando menos por teletrabajar.

El último reparo es que los empleados señalaron que no se sienten igual de productivos en sus casas, como en sus oficinas (p.1).

Por otra parte, en cuanto al cambio apresurado de la presencialidad al trabajo en casa, algunos de los trabajadores no cuentan con los implementos de trabajo para la ejecución de sus actividades, teniendo en cuenta que en casa la jornada laboral se extiende, ya que implica unas

labores extras; como la familia con la que conviven, algunos hijos o mascotas, donde posiblemente se genera más carga de lo que habitualmente se tenía.

Según lo expuesto hasta aquí, se puede mencionar que desde que aparece esta nueva forma de trabajar por la emergencia sanitaria del coronavirus, la productividad, las relaciones entre compañeros, la creatividad y la salud han sido afectadas. Dentro de la psicología se hace necesario intervenir el tema ya que este cambio de sitio de trabajo no solo ha implicado cambios en la organización, sino que este conlleva nuevas necesidades y demandas, así como los propios riesgos para la salud física, mental y emocional de los trabajadores.

Tenemos claro que un campo de la psicología que vela por el bienestar de los trabajadores es la psicología organizacional, y es necesario conocer como los profesionales del área de bienestar laboral han generado ajustes en sus planes de trabajo, dado a los cambios acelerados que llevó a los profesionales a modificar y adaptarse a una nueva forma de trabajo por trabajo en casa y analizar de una manera no presencial los nuevos retos que el personal de la empresa deben enfrentarse, siendo así, es fundamental velar por la salud física, mental y emocional dentro de las organizaciones para que se genere un bienestar y asimismo, las personas se mantengan motivadas y felices en sus lugares de trabajo, garantizando en los empleados un mejor desempeño y permitiendo que las operaciones de las organizaciones también se beneficien.

Es por esto, que surgió la necesidad de indagar sobre esos ajustes proporcionados por el área de bienestar durante el tiempo que ha transcurrido de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia, con el fin de conocer que otras actividades o pautas han tenido en cuenta en la realización de su plan de trabajo por la condición de trabajo en casa.



### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín?

## Justificación

Este trabajo surge desde el acontecimiento de la pandemia y su afectación en el contexto laboral en un momento histórico a nivel mundial, que demandó cambios en un espacio en el que desarrollan, crean y construyen experiencias y aprendizajes de manera individual y colectiva.

Es por esto, que esta investigación busca conocer los ajustes dados en el área de bienestar laboral durante el tiempo de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en los trabajadores home office.

Inquietud que responde al interés en saber y cuestionar que ha sido del bienestar de los trabajadores en estos tiempos y explicar las consecuencias que se han derivado por el trabajo en casa expresado por la OMS. Es por esto, que los autores Fabregat y gallego (2020) mencionan que la psicología, tiene mucho que decir y en cuanto a esta situación que sucedió de un momento a otro, porque ha desestabilizado la forma habitual del trabajo y se dio de modo acelerado la adaptación.

La emergencia sanitaria por el COVID-19, según Quezada (2020), ha generado pánico, miedo, y ansiedad en las personas, por el riesgo que pueden representar tanto a manera individual como familiar, tema que ha requerido de la intervención de los profesionales de la salud mental. (p.1).

Asimismo, es significativo poder conocer, cómo se ha manejado la salud mental en los trabajadores durante este tiempo de pandemia y los ajustes del área de bienestar laboral para

mitigar el impacto tanto del cambio de modalidad de trabajo como las afectaciones para la salud consecuentes con la emergencia sanitaria.

Este tema de investigación aporta tanto a la universidad como para el profesional en psicología, porque busca fortalecer las líneas de investigación en psicología Organizacional teniendo en cuenta las nuevas formas de trabajo como es el trabajo en casa, ya que la psicología debe responder a los cambios, al contexto cultural, al contexto económico de la organizaciones y empleados.

### **Objetivo general**

Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021

### **Objetivos Específicos**

1. Describir las ventajas, oportunidades, debilidades y amenazas para la salud y bienestar de los trabajadores identificadas por las áreas de bienestar laboral con el cambio de modalidad de trabajo presencial a home office a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19
2. Identificar los programas y actividades que desarrollan dos empresas de ciudad de Medellín en el área de bienestar laboral durante la emergencia sanitaria del COVID- 19 a los trabajadores en condiciones de trabajo en casa.
3. Conocer los ajustes metodológicos, de contenido, y alcance en los programas y actividades de bienestar de los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19
4. Reconocer los aprendizajes de los profesionales que trabajan en el área de bienestar laboral por los ajustes en la modalidad de trabajo generados por la emergencia sanitaria del COVID-19

## Marco Teórico

### Antecedentes

El origen de esta investigación se ha dado por la situación presentada durante el mes de marzo por la aparición de la pandemia mundial suscitada por el COVID-19 y el cambio en la modalidad de trabajo presencial al de trabajo en casa; para la búsqueda de los antecedentes se utilizó las fuentes de información como, páginas de la OIT, Ministerio de Trabajo y OMS y páginas de revistas; utilizando las palabras claves como: Bienestar laboral, Covid-19, trabajo en casa, teletrabajo y pandemia, siendo estos más usados en contextos fuera del País y algunos en Colombia.

Larisa Páez (2020) realizó un trabajo de enfoque cualitativo durante el mes de junio del año 2020, la muestra conformada fue dirigida a los empleados cuyo objetivo fue “dar a conocer los cambios positivos del teletrabajo para los empleados, los cuales fueron:

Ahorro en tiempos de traslado, economía en gastos relacionados con el transporte, mayor flexibilidad en el manejo del tiempo, reducción de tráfico en las carreteras, menor contaminación ambiental, entre otros. Pero también trajo consigo retos o situaciones inesperadas que para algunas personas han sido difíciles de enfrentar (p.1).

La investigación pudo concluir que la pandemia causada por el COVID-19 trajo consigo retos para algunas personas, desde encontrar un espacio apto en casa para el trabajo a nivel de ergonomía y de ambiente y ajustes a los cambios de horario, lidiar con las demás personas que pueden estar en casa haciendo también teletrabajo o con niños en clases virtuales.

la autora Blanca Juárez, realiza su investigación en el mes de Junio del año 2020 en Colombia, ella elaboró su trabajo con enfoque cuantitativo, y allí refiere que el teletrabajo aumentó entre 20% y el 40% la productividad dada la muestra en teletrabajadores, sin embargo también hace énfasis en que el teletrabajo necesita normas que regulen o impidan una sobrecarga de tareas, o jornadas desgastantes, y para esto Juárez (2020) se apoya de la empresaria Mosccini y el profesor Saltiel para hablar sobre las ventajas y desventajas del home office, y plantean poner límites o pautas que debe tener el teletrabajo, como las normas de respeto, es decir, las jornadas laborales deben ser respetadas.

La autora Blanca Juárez,(2020) llevo a cabo una investigación en el mes de Julio del año 2020 en México, esta investigación es de enfoque cualitativo, ella relata las experiencias vividas de pandemia y home office: como muestra están los trabajadores, jefes, familia y vecinos con modalidad de trabajo en casa, a través de este estudio se describió como las personas han presentado dificultades para trabajar en casa, el poco conocimiento de las plataformas virtuales, y las continuas quejas de las jornadas más extensas, su trabajo tuvo como objetivo poder regular el teletrabajo a través de reglas para evitar el abuso de los empleadores durante este tiempo.

Asimismo, se contó con la investigación de los autores Hernández y Juárez (2020) quienes hacen su publicación en el mes de abril del año 2020 en México, este estudio es cualitativo y se titula como “Home office y el experimento en tiempos de coronavirus”, donde mencionan que el teletrabajo ha sido impulsado de manera masiva en los colaboradores, y que posiblemente cambie de manera permanente el mundo del trabajo, pero que una de las ventajas ha sido que muchos trabajadores han podido realizar sus tareas gracias a las tecnologías, por otro lado, para este trabajo se contó con la intervención del autor Ripani que opinó sobre el teletrabajo, mencionando que el

t

teletrabajo ha permitido balancear la vida de muchas personas, entre ellas se destaca las mujeres que cumplen con el rol de mamá, quienes tienen compromisos personales y familiares, ya que posibilita la flexibilidad para manejar su tiempo, y derribar esos prejuicios que tienen las personas con discapacidad para poder tener un trabajo. (p. 1).

Otra aporte al tema es la investigación de Mejía (2020), publicado en el mes de febrero del año 2021 en Colombia con un enfoque cualitativo, en este trabajo el autor Mejía señala la importancia de apostar por el bienestar laboral, comenta que al mantener a las personas felices en sus lugares de trabajo posibilita que el empleado mejore su desempeño, y a su vez, beneficie también a la organización, en su aporte investigativo propone que mantener y potenciar esa idea de estabilidad permite desarrollar programas de bienestar e incentivos laborales, a modo de generar en el colaborador un impacto de manera directa en la motivación, el compromiso, y la productividad.

Al respecto el autor Camilo Mejía, menciona que

Al apostar por el bienestar laboral, más allá de las ventajas en salud, manifiesta la gran responsabilidad y desvelo de las compañías por las necesidades de sus funcionarios, en un ambiente de trabajo que da confianza, compromiso, colaboración e innovación, al aumentar la felicidad de los colaboradores, se transmite preocupación por su bienestar, y al acrecentar el sentimiento de emociones positivas, impacta de forma verdadera en la proactividad y productividad de los colaboradores (p.1).

## Marco Legal

Cabe decir que durante el tiempo de pandemia del COVID-19 se destinó algunas resoluciones, y decretos que especifican el orden del manejo que se ha tenido durante el tiempo de contingencia para la prevención y mitigación del COVID-19, a continuación se mencionará algunos de ellos:

**Resolución 380 de 11 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud**, El autoaislamiento es obligatorio para las personas que lleguen a partir del 11 de marzo de 2020. Esta norma implica el compromiso ciudadano en la contención de la propagación de Coronavirus. (Ministerio de salud y protección social, p.1, 2020)

**Resolución 385 del 12 de marzo de 2020** El Gobierno declaró Emergencia Sanitaria en todo el país hasta el 30 de mayo de 2020. Esto significa que se implementarán nuevas medidas preventivas a través de un marco normativo que permita aplicarlas en los territorios, de la mano de las directrices de la OMS y con el acompañamiento de las autoridades locales.” (Ministerio de salud y protección social, p.1. 2020)

**Decreto 420 del 18 de marzo de 2020**, “el Gobierno estableció las instrucciones que deben tener en cuenta los alcaldes y gobernadores para expedir normas en materia de orden público en virtud de la emergencia sanitaria generada por el COVID -19”. (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 418 del 19 de marzo de 2020** “en el cual establece que, el manejo del orden público con el objeto de prevenir y controlar la propagación el COVID-19 en el territorio



nacional y mitigar sus efectos, estará en cabeza del presidente de la República”. (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 457 del 23 de marzo de 2020** “expedido para el período de aislamiento preventivo obligatorio. Todas las personas de Colombia, estarán en aislamiento preventivo obligatorio desde el martes 24 de marzo a las 11:59 p.m. hasta el 12 de abril a la media noche”. (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 749 del 05 de mayo de 2020 Artículo 1.** Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:001 al día 1 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020,** “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”. (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 1297 de septiembre de 2020,** "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable" (Ministerio del interior, p1, 2020)

**Decreto 1408 de octubre de 2020** “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”. (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 1550 del 28 de noviembre del 2020**, “en el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable" (Ministerio del interior, p.1, 2020)

**Decreto 293 de 20 de diciembre de 2020**, “Por medio del cual se imparten las instrucciones necesarias para preservar el orden público, y mitigar el impacto causado por la pandemia de Coronavirus SARS-Cov-2 (COVID-19)”. (Alcaldía Mayor de Bogotá, p.1, 2021)

**Decreto 10 del 07 de enero de 2021** “Por medio del cual se adoptan medidas para conservar la seguridad, preservar al orden público y mitigar el impacto causado por la pandemia del Covid-19”. (Alcaldía mayor de Bogotá, p.1, 2021)

**Decreto 039 del 14 de enero de 2021**, “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”. (Ministerio del interior, p.1, 2021)

**Decreto 206 del 26 de febrero de 2021**, Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, Y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura. (Ministerio del interior, p.1, 2021)

**Decreto 094 del 25 de marzo de 2021**, “por medio del cual se adoptan medidas para la conmemoración de la Semana Santa en el marco del aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable para los habitantes de la ciudad de Bogotá, Medellín, Cali”. (Alcaldía mayor de Bogotá, p.1, 2021)

Por otro lado, se dispone unos lineamientos con respecto al trabajo en casa por el ministerio de trabajo (p.2), esta corresponde a la **circular 0041 del 2 de junio de 2020** que va dirigida a los empleadores, trabajadores del sector privado y administradoras de riesgos laborales (ARL) la cual menciona que el trabajo en casa por parte del empleador y trabajador continúan de manera vigente, dentro del desarrollo del trabajo en casa se mantienen las garantías laborales, sindicales y de seguridad social.

Cabe mencionar que los sujetos que realizan sus actividades desde casa, debe ser de manera similar a las funciones que desarrollaban habitualmente cuando se encontraba en oficina, sin ocurrir disminuciones en los salarios y sin ejercer labores que no permitan el descanso necesario para que el empleado recupere fuerzas y pueda tener tiempo de compartir con su núcleo familiar.

Para el trabajo en casa es necesario que el empleador realice un seguimiento de evaluación y aprobación de las actividades y tareas encomendadas al trabajador, asimismo, se

pone de manifiesto en la circular 0041 que los empleadores deben de evitar enviar solicitudes o requerimientos por fuera de la jornada laboral que haya sido establecida en el contrato de trabajo, concluyendo que, se debe respetar los tiempos y derechos del trabajador, asimismo, el de aquellas empleadas que se encuentren en periodo de lactancia según los lapsos señalados en el artículo 238 del código sustantivo del trabajo.

También se establece los aspectos relacionados a la jornada máxima permitida de trabajo en casa, señalada en el artículo 161 del código sustantivo del trabajo (p.3) que corresponde a 8 horas diarias y 48 horas semanales, en caso de ser necesario desarrollar actividades en horarios superior a lo establecido, el artículo 161 código sustantivo del trabajo estipula que el empleador debe proceder al pago de horas extras, y recargos ya sea por trabajar domingos y festivos, si es el caso.

En esta circular que rige los lineamientos del trabajo en casa, ordena que los empleadores deben brindar unos espacios que le permitan al empleado velar por su autocuidado, es decir, la realización de las pausas activas como prevención de la salud y permitir descansos.

No obstante, se debe convenir los tiempos entre la vida laboral con la vida familiar y personal, teniendo en cuenta que la mayoría de los trabajadores conviven con niños(as), adolescentes, familiares, y mucho de ellos desempeñan el rol de padre o madre.

Por otra parte, los empleadores deben incluir para la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos regidos por la ARL, el indicar las condiciones de modo, tiempo y lugar de los empleados en su puesto de trabajo, de igual forma, la ARL incluirá el trabajo en casa como una de sus actividades para el manejo de la promoción y prevención de riesgos laborales, brindando al empleado espacios para la dirección de pausas activas, recomendaciones sobre la

postura y la ubicación de los elementos utilizados para el desarrollo de sus actividades. Además el empleador debe realizar retroalimentación para conocer qué dificultades tiene el trabajador para el desarrollo de las labores, y poder buscar soluciones pertinentes, por otra parte se debe hacer un seguimiento a los empleados para conocer su estado de salud y dar recomendaciones de autocuidado para prevenir y mitigar el contagio de COVID-19, y finalmente los trabajadores deben cumplir (p.5) con las normas, reglamentos e instrucciones de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), debe procurar el cuidado integral de su salud, como también suministrar cambios en la salud que pueda afectar su capacidad para trabajar, se considera un deber de los empleados hacer parte de la participación de la prevención de los riesgos laborales, también deben reportar incidentes, accidentes de trabajo e incapacidades según lo establecido por el artículo 22 del decreto 1295 de 1994.

### **Marco conceptual**

Para este trabajo se hace necesario contextualizar sobre algunas nociones trabajadas durante la investigación, por tal motivo se abordará el bienestar laboral desde la postura de Chiavenato y otros autores.

Hernández (2003) y Bedoya et al., (2016) coinciden en afirmar que el concepto de bienestar laboral se asoció en los años sesenta y setenta al de calidad de vida laboral y surgió “como respuesta a la continua preocupación del trabajo y las evidencias de una falta de satisfacción con el empleo” (Hernández, et al., p.10, 2003). Para Bedoya et al., (2016) surge “como resultado de la alta preocupación que se daba en este tiempo frente al trabajo poco recompensado y la elevada insatisfacción laboral” (p. 3).

Contrario a los autores mencionados para Salinas (2015) el bienestar es una alternativa que relaciona lo teórico y lo psicosocial; y por tanto responde “a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos que ocurren dentro de la propia organización” (p.10). Por consiguiente, el concepto de bienestar abarca la satisfacción de las necesidades básicas del empleado bajo objetivos comunes planteados por la empresa.

Asimismo, la OMS (2014) define el bienestar como un entorno saludable, donde tanto jefes como empleados colaboran entre sí en un proceso de mejora continua, con el fin de promover y proteger tanto la salud, como la seguridad y el bienestar de los trabajadores para lograr la sustentabilidad del ambiente de trabajo. (p.).

Según dice Hernández, Galvis y Narváez (2003) el estado de bienestar, va más allá de aquellos programas relacionados con solo ‘dar cosas’ al empleado, implica ir mas allá de los factores estructurales que sean funcionales para la empresa, como la comunicación, las integraciones con el personal, la manera de dirigir la organización, los sistemas de compensación que aporten tanto al bienestar del empleado como de la empresa.

De igual manera, los autores Hernández, Galvis, y Narváez (2003) hacen mención que el campo del bienestar laboral está ligado al mejoramiento continuo de la calidad de vida del trabajador como con la empresa.

Asimismo, la OMS (2019) menciona que el bienestar laboral debe procurar que las labores sean de beneficio para la salud mental del empleado, esto con el propósito de generar en ellos mayor motivación y que de manera recíproca ellos propicien un mejor clima en su lugar de trabajo.

El bienestar también es definido por Herrera, Betancourt, Jiménez, y Martínez, (2017), como bienestar humano donde hacen alusión a:

El estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar, el bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. (p.1)

Hernández y Cobo (2011) hablan sobre la necesidad de proporcionar actividades que tenga un efecto en el cuidado de la salud física, mental, y emocional, de esta manera se le podrá brindar al empleado una mejor calidad de vida, ellos entienden la salud laboral y el bienestar como el fruto de la relación del trabajador y el medio laboral.

López (2015), habla también de bienestar laboral y para esto, cita al autor Chiavenato (2004), donde este afirma que:

El bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan su servicio, según su función es apoyar y complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuesto día a día, busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de vida. (salinas, p 31, 2015).

Por tanto, López (2015) menciona que los factores de bienestar son muy importantes ya que estos inciden sobre el desempeño y el bienestar laboral del colaborador, por tanto, los autores Moreno y Hernández (2013) define aquellos factores más importantes, estos son:

- a) **Factor Logro:** Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.
- b) **Factor de Reconocimiento:** Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados.
- c) **Factor del Trabajo en Sí:** Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.
- d) **Factor Responsabilidad:** Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.
- e) **Factor Promoción:** Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa. (López, p 21, 2015).

Para Victoria (2005) citado por López (2015) menciona que el bienestar laboral son aquellas experiencias del ser humano en su vida cotidiana, además, las personas entienden por bienestar lo que produce satisfacción personal.

Según esta autora el bienestar se puede manifestar en diferentes áreas determinadas de la vida, la cual tienen diferentes componentes:

- ✓ Satisfacción con la vida: satisfacción con el presente, con el pasado y con el futuro, visión de la vida de un individuo por parte de las personas.
- ✓ Componentes de afectos positivos: afectividad placentera, alegría, gozo orgullo apego, felicidad.
- ✓ Afecto negativo: afectividad displacentera, culpa vergüenza tristeza, preocupación,



✓ ira, estrés, envidia. (López, p. 26, 2015).

Para Chamorro (2020) el término bienestar laboral se ha usado para implementar medidas en la empresa con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores; esta área además de mejorar el clima laboral también fortalece la integración entre los colaboradores y sus familiares.

Chamorro dice que dentro de la importancia de esta área se encuentra los programas que logran en los trabajadores la motivación y como resultado aparece la mejora significativa de la productividad. En esta área se encuentra los programas que logran en los trabajadores la motivación y como resultado aparece la mejora significativa de la productividad.

Asimismo, el Ministerio de salud y protección social trabajo, da un amplio significado del término “**Bienestar**” y lo definen como el estado donde la persona está en buenas condiciones tanto físicas como mentales, permitiendo en ellas y sentimiento de satisfacción y tranquilidad laboral.

### **Trabajo en casa**

El ministerio de trabajo explica el término de trabajo en casa, y dicen que es una modalidad ocasional de trabajo, donde cualquier sector de la economía permite el trabajo en casa por la contingencia dada de la pandemia.

La circular 21 de 2020 mencionada por el ministerio de trabajo indica que:

los empleadores autorizan a las personas a realizar sus labores desde su lugar de residencia de forma ocasional, temporal y excepcional, como una alternativa viable y enmarcada para el desarrollo de las actividades ante la actual emergencia sanitaria. (p.1).

Por otra parte, Trujillo y Perdomo, (2020). Define el trabajo en casa y menciona que no es una figura legal, porque no está creada ni reglamentada legalmente, refiere que es diferente al teletrabajo, y se indica que el término se dio el 17 de marzo, con la Circular 021 del Mintrabajo.

## **El COVID-19**

Para Llorente el COVID-19 es mencionado como Sars-CoV-2 como nombre oficial, también menciona que este virus es la causa de infecciones respiratorias, que van desde el resfriado común hasta ser más grave y generar síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el la OMS la explica como el síndrome respiratorio agudo y grave (SARS).

Minsalud cuenta que los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA) de leve a grave, en personas y animales. (MinSalud, p.1. 2020).

## Metodología

### Postura epistemológica

Este trabajo se desarrollará desde el enfoque cualitativo, el cual para Hernández (2014) busca comprender cómo es percibido los acontecimientos presentados por cada sujeto que forme parte de la muestra, por otro lado, se pretende encontrar qué semejanzas se extraen de un fenómeno dado, de modo que permita visualizar las experiencias, los procesos, los métodos y los cambios generados durante la eventualidad presentada, de igual forma se pretende ahondar sobre los fenómenos dados para mirar que perspectiva tienen los participantes, permitiéndoles ser abiertos sobre sus vivencias, asimismo, se considera necesario que se pueda aprender de las experiencias y puntos de vista de cada colaborador para que se puede dar una teoría basada en las percepciones de cada sujeto. (p. 381).

### Diseño metodológico

Este proyecto será desde el enfoque transversal donde en un solo tiempo y momento se recogerán los datos, y con el diseño fenomenológico, el cual consiste para Sampieri (2006) en comprender y relatar las vivencias que tienen las personas frente a un fenómeno y en descubrir los aspectos más relevantes de esa experiencia. (p. 154).

### Técnicas de recolección de información

El instrumento empleado es la **entrevista semiestructurada**, ya que esta presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados.

“Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismo” (Díaz, et al. p 164, 2013).

Esta técnica sirve a la investigación porque se puede contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema y abordándola por medio de una encuesta.

### **Muestra**

Para este trabajo se contó con 3 psicólogos de 2 empresas de la ciudad de Medellín, con roles específicos en el área de Bienestar laboral, para mencionar la cantidad que tienen de empleados en la empresa para la cual trabaja, es necesario filtrarlo por sujetos, como S1, S2, S3 para dar una mejor interpretación, el S1 y S2 la empresa para las que trabajan cuenta con 52 empleados los cuales se encuentran trabajando desde casa. Entre tanto, el S3 mencionó que en la empresa donde labora hay 500 empleados con 17 centros de formación, para los cuales el 90% trabajan desde casa, el otro 10% presencial.

Las áreas de bienestar de sus organizaciones para los S1 y S2 están conformadas entre 2 y 4 integrantes y para el S3 son 12 personas.

### **Criterios de inclusión**

Deben de estar en el proceso aquellas personas que hagan parte del área de bienestar de la empresa y que lleve aproximadamente 1 año en el mismo lugar.

## Unidades de análisis

Se tuvo en cuenta la categoría de salud y bienestar siendo esta la unidad de análisis básica definida por Garrosa (2011) como “el sentimiento positivo de estimulación y energía que genera el trabajo, que tiene un significado y que genera una completa concentración y donde los trabajadores se muestran conectados psicológicamente con su trabajo” (p. 5)

Además, de esta categoría se desprendieron las siguientes subcategorías: Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, programas, actividades, ajustes, metodologías, programas de bienestar, aprendizajes y profesionales, (Tabla 1)

**Tabla 1.**

### *Matriz categorial.*

Objetivo General: Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021	
Objetivo específico	Describir las ventajas, debilidades, amenazas y oportunidades para la salud y bienestar de los trabajadores identificadas por las áreas de bienestar laboral por el cambio de modalidad de trabajo presencial a home office a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19
Categoría	Salud y bienestar laboral
Subcategoría 1	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, y Ventajas
Preguntas	<p>1 ¿Relate qué impacto tuvo la empresa en el área de bienestar con la implementación de las medidas de cuarentena total establecidas por el gobierno nacional?</p> <p>2 ¿Cómo ha influido este tiempo de pandemia en las relaciones interpersonales de los colaboradores que están trabajando en casa?</p> <p>3 ¿Qué comentarios favorables o desfavorables has escuchado de los empleados que trabajan en casa con referencia a su salud y bienestar?</p> <p>4 ¿Qué requerimientos, solicitudes y pedidos surgieron de los directivos, jefes y de los trabajadores en casa con respecto a la promoción y prevención de la salud y el bienestar?</p> <p>5 ¿Durante este tiempo la empresa ha identificado cambios en la salud mental de los empleados que trabajan en casa? ¿Qué tipo de cambios?</p>

---

6 ¿Cómo hacen seguimiento a su personal para saber sobre su condición de salud en el tiempo de pandemia?

---

7. En términos generales ¿cuáles han sido las medidas implementadas por el área de bienestar para el acompañamiento de las personas positivas para COVID y sus familias?

---

8 ¿Por causa directas o indirectas de la pandemia se han presentado decesos de empleados o familiares que trabajan en casa?

---

9 ¿Cómo han manejado y realizado el acompañamiento al empleado y su familia por esta circunstancia?

---

10 ¿Se ha presentado algún cambio en el número de incapacidades/ausentismo/retiros/despidos de los trabajadores con trabajo en casa?

---

11 ¿La empresa ha suministrado los recursos de trabajo a los empleados que están trabajando en casa para el desarrollo de sus actividades?

---

12 ¿Qué dificultades y problemas han manifestado los empleados que están con trabajo en casa para el desarrollo de sus labores?

---

13 ¿la empresa cuenta con las herramientas informáticas y de la comunicación adecuadas para el trabajo en casa?

---

14 ¿Se realizaron capacitaciones, o acompañamiento para que los trabajadores que están trabajando en casa pudieran seguir con sus labores?

---

15. Mencione si se presentaron accidentes de trabajo, ¿puedes mencionar algunos casos?

---

16 ¿Durante este tiempo entre la cuarentena total y apertura económica con las normas y recomendaciones de bioseguridad, el área de bienestar que medidas a implementado para garantizar el cumplimiento de esta en los trabajadores home office?

---

Objetivo General: Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021

---

Objetivo específico	Identificar los programas y actividades que desarrollan dos empresas de ciudad de Medellín en el área de bienestar laboral durante la emergencia sanitaria del COVID- 19 a los trabajadores en condiciones de trabajo en casa.
---------------------	--

---

Categoría	Salud y bienestar laboral
-----------	---------------------------

---

Subcategoría 2	Programas, y actividades
----------------	--------------------------

---

Preguntas	17 ¿Qué programas se desarrollan en el área de bienestar antes y durante, para promover la salud y el bienestar de los trabajadores?
-----------	--

---

	18 ¿Cómo incentivan y motivan a sus empleados que trabajan desde casa?
--	--

---

---

19 ¿Qué actividades, campañas, acciones han realizado adicionales durante este tiempo de contingencia para la promoción y prevención de la salud y bienestar de sus empleados y sus familias?

---

Objetivo General: Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021

---

Objetivo específico Conocer los ajustes metodológicos, de contenido, en los programas y actividades de bienestar de los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19

---

Categoría Salud y bienestar laboral

---

Subcategoría 3 Ajustes metodológicos, de contenido, en los programas y actividades de bienestar

---

Preguntas 20 ¿Qué plataformas, herramientas o programas informáticos están manejando para llevar a cabo los programas y actividades de bienestar laboral en los trabajadores laboral desde casa?

---

21 ¿Cómo están evidenciando la efectividad de sus actividades y programas en los empleados que trabajan desde casa?

---

22 ¿Qué capacitaciones necesitó usted para para llevar a cabo los programas y actividades de bienestar laboral en los trabajadores que laboran desde casa?

---

23 ¿En qué aspectos se realizaron cambios o ajustes en los programas y acciones?

---

24 ¿Qué ajustes han tenido en esta área durante el tiempo de la emergencia sanitaria?

---

Objetivo General: Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021

---

Objetivo específico Reconocer los aprendizajes de los profesionales que trabajan en el área de bienestar laboral por la emergencia sanitaria del COVID-19

---

Categoría Salud y bienestar laboral

---

Subcategoría 4 Aprendizajes de los profesionales que trabajan en el área

---

Preguntas 25 ¿Cómo nos puede explicar, cual ha sido su experiencia de trabajar en casa?

---

26 ¿en qué aspectos ha sido más retador este tiempo de pandemia como profesional y área de bienestar?

---

27 ¿Qué tan fácil o difícil fue emigrar la forma de trabajo y empezar desde casa?

---

---

28 ¿Cuántos empleados tiene la empresa para cual trabaja?

---

29 ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?

---

30 ¿Cuántos profesionales trabajan en el área de bienestar laboral?

---

31 ¿Qué profesión tiene Usted?

---

## Procedimiento y análisis de la información

*Para analizar los datos lo primero que se hizo fue un rastreo de la normatividad y de la situación actual del covid-19 que permitiera definir la pregunta problematizadora y de acuerdo a eso estructurar la entrevista, para ello se busca los contactos de la muestra la cual se hizo de manera virtual dada la situación de aislamiento selectivo, para la realización de la entrevista primero se envía por correo el consentimiento informado (*

**Anexo A.** ), y luego de tenerlo firmado por cada participante se procede agendar la entrevista la cual una de ellas fue por la plataforma de Meet ya que el entrevistado pudo agendarse para ello, los otros dos colaboradores respondieron la entrevista que se envió con antelación por medio de audios a través de WhatsApp, una vez recolectada toda la información fue debidamente tabulada y codificada para este proceso de la investigación.

La codificación, para Rubín y Rubín (1995) “es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos o fases dentro de un proceso” (Citado en Fernández, 2006, p. 4).

Posteriormente para Hernández (2006) se debe integrar la información para realizar un análisis adecuado de esta, y se debe “relacionar las subcategorías obtenidas en el paso anterior, entre sí y con los fundamentos teóricos de la investigación” (p. 4)

## Consideraciones éticas

De antemano las personas involucradas en este trabajo participaran de manera voluntaria e informados previamente del proceso sin riesgo para sus participantes.



Esta investigación se fundamenta en lo establecido por Gestor normativo del ministerio de salud (1993) en la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de salud, “por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud” (p.1), la cual menciona en su artículo 1 que en esta norma se establecen los requisitos para el desarrollo de la investigación en salud donde prevalece en todo momento el respeto, la dignidad y la protección de sus derechos al igual que su bienestar (p.1).

En el título II, capítulo 1, donde se mencionan los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, en esta investigación se tendrán presente los siguientes artículos:

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a) Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b) Se fundamentará en la experimentación previa realizada en animales, en laboratorios o en otros hechos científicos.
- c) Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- d) Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (Mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.
- e) Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.

f) Deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de una entidad de salud, supervisada por las autoridades de salud, siempre y cuando cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el bienestar del sujeto de investigación.

Artículo 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice. (Ministerio de Salud, 1993)

Teniendo en cuenta esto, las consideraciones éticas que se tendrán presentes en esta investigación serán: no se van a utilizar nombres propios para proteger la identidad e integridad de las fuentes, y se realizará el consentimiento informado, el cual será autorizado por los participantes de la investigación.

También se tendrá presente la ley 1090 de 2006, “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.”

El trabajo se apoyará del código de deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia, principalmente del capítulo VII que corresponde a la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, bajo los artículos:

**Artículo 49.** Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización. (Colegio Colombiano de Psicólogos, p.43, 2009)

**Artículo 50.** “Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes”. (Colegio Colombiano de Psicólogos, p.44, 2009)

## Resultados

Para realizar el análisis de los resultados, se realizó un proceso exhaustivo en el cual, se transcribieron los relatos recolectados en las entrevistas realizadas, una vez transcritas, fue necesario agrupar la información por subcategorías, para así, facilitar la interpretación de los datos recuperados.

Se describirán los resultados del primer objetivo específico que fue describir las ventajas, debilidades y amenazas para la salud y bienestar de los trabajadores identificadas por las áreas de bienestar laboral con el cambio de modalidad de trabajo presencial a home office a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 y que se constituyó en la primera subcategoría de análisis (Tabla 2)

### Subcategoría 1

**Debilidades:** Según Ponce (2007) Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable, carencia de recursos o habilidades que no se posea frente a los servicios ofrecidos de bienestar laboral y que son percibidos por las personas encuestadas. (p.5).

Las expresiones de los encuestados fueron las siguientes:

El sujeto 1 manifiesta *“Cambio en el ambiente del trabajo, tener la costumbre de un ambiente de trabajo donde se tenía una relación constante con nuestros pares, el contacto físico se ve limitado por temas de pandemia”*

El sujeto 2 declara *“Hacer cobertura a nivel nacional fue más complejo, mucho reto frente a la virtualidad, no hay cercanía a los colaboradores, la virtualidad se ha vuelto más impersonal”*

El sujeto 3 exterioriza *“No hubo gestión del cambio, el tener todo bajo control para saber si estamos trabajando fue un nivel alto de exigencia, mucha carga laboral, aumento significativo de actividades, aumento de solicitudes para acompañamiento al personal, más demanda en la atención psicológica, por otro lado, afectación en las relaciones de familia”*

**Oportunidades:** Para Ponce son aquellos factores que resultan positivos, favorables, y explotables frente a los servicios ofrecidos de bienestar laboral y que son percibidos por las personas encuestadas. (p.5)

El sujeto 1 revela *“Bastante estudios, capacitación y sensibilización, puedo hacer un balance entre lo laboral y familiar, y más fácil debido a que me encuentro en otra ciudad”*

El sujeto 2 manifiesta *“Economía frente al transporte, tener varios desarrolladores de software en la empresa e ingenieros permitió que la virtualidad sea más fácil, ha sido un tema muy productivo en el sentido de que hay más tiempo para la familia, y hay actividades que se pueden realizar desde el hogar y solo unas cuentas personas estamos yendo de manera alterna a la compañía.”*

El sujeto 3 declara *“Se pudo adelantar el plan de estrategia tecnológica, me pude capacitar en temas de gamificación y técnicas de microlearning para poder trabajar pues con los grupos a través de la virtualidad, también me certifiqué en aprendizaje experiencial”*

**Fortalezas o ventajas:** Es una especial capacidad que le permite a la empresa estar frente a una posición de privilegio en cuanto a la competencia.

El sujeto 1 ostenta *“Medidas de autocuidado y ergonomía, generar en los colaboradores sentido de pertenencia y cumplimiento de las labores”*

El sujeto 2 refiere *“entrega de los elementos de protección y prevención, cercanía a los colaboradores por medio de detalles, suvenires, llamadas, correos, nosotros contamos con una red interna que pertenece a todo el paquete de Excel donde se envía toda la información general, cumpleaños, aniversarios, y contamos con ARL Sura que tiene que ver con todo lo de SG-SST.”*

El sujeto 3 narra *“A nivel de equipo mucho apoyo y colaboración, la promoción de medidas de autocuidado.”*

**Amenazas:** Ponce menciona que son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización. (p.5)

El sujeto 1 cuenta *“Falta de herramientas y recursos para las actividades laborales, y la inestabilidad en las redes”*

El sujeto 2 refiere *“Dificultades con el tema del internet, las personas manifiestan que trabajan de más, más horas extra, además, no se desligan de la parte laboral con la personal.”*

El sujeto 3 manifiesta *“Problemas de conectividad, dificultad de algunos para adaptarse, hay algunos que manifiestan que no le rinde el trabajo”*

*Tabla 2.*

*Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas*

<b>MATRIZ CATEGORIAL DE RESULTADOS</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021		
<b>SUBCATEGORIAS</b>	1. Debilidades 2. Ventajas 3. Amenazas 4. Oportunidad		
<b>#</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SUJETOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1	¿Relátanos qué impacto tuvo la empresa en el área de bienestar con la implementación de las medidas de cuarentena total establecidas por el gobierno nacional?	SUJETO 1	El impacto fue en la sensibilización ya que fue un tema de bastante estudio y capacitación y sobre todo hacer un conteo mediante la ARL de síntomas.
		SUJETO 2	Pues el impacto en la compañía ha sido un poco complejo porque tenemos compañeros que están a nivel nacional, entonces hacer cobertura a la totalidad de la población es difícil.
		SUJETO 3	El impacto fue en el tema de adaptación, positivo porque se adelantó el plan de estrategia tecnológica, y negativo porque no hubo gestión del cambio.

2	¿Cómo ha influido este tiempo de pandemia en las relaciones interpersonales de los colaboradores que están trabajando en casa?	SUJETO 1	Ha influido de manera compleja debido a que nosotros estábamos acostumbrados a un ambiente de trabajo donde teníamos una relación constante con los compañeros.
		SUJETO 2	Ha tenido un impacto muy alto, puesto que ese tema ha sido complejo porque todo es mediante cámara, vía teams, y a veces el dialogo se vuelve muy impersonal,
		SUJETO 3	A nivel de equipo mucho apoyo, mucha colaboración, trabajo en equipo y a nivel familiar más afectado. (más trabajo, por cuestiones de oficios)
3	¿Qué comentarios favorables o desfavorables has escuchado de los empleados que trabajan en casa con referencia a su salud y bienestar?	SUJETO 1	Desfavorables cuando inició la pandemia por falta de herramientas, y la inestabilidad de la red.
		SUJETO 2	Ha habido muchos comentarios favorables en el sentido que hay una economía frente al transporte, el desplazamiento, el tiempo como tal, pero también ha sido desfavorable en el sentido que las personas trabajan extras, no se desligan de lo personal a lo profesional.
		SUJETO 3	Algunos han sido más resilientes que otros, pero algunos se quejan porque es más difícil y nos les rinde el tiempo y porque tienen hijos y demandan atención



4	¿Qué requerimientos, solicitudes y pedidos surgieron de los directivos, jefes y de los trabajadores en casa con respecto a la promoción y prevención de la salud y el bienestar?	SUJETO 1	Los requerimientos por parte de los directivos han sido sensibilizar a nuestros colaboradores que deben emplear responsablemente el tiempo para la ejecución de sus labores con la idea
		SUJETO 2	Desde que inició la pandemia lo que hicimos como compañía fue entregar todos los elementos, lo EPP, y la parte frente al tema de prevención y promoción para la calidad y bienestar del empleado.
		SUJETO 3	Mucha demanda de acompañamiento, sillas, escritorio, se generaron acciones, y actividades.
5	¿Durante este tiempo la empresa ha identificado cambios en la salud mental de los empleados que trabajan en casa? ¿Qué tipo de cambios?	SUJETO 1	En el inicio de pandemia identificamos niveles de ansiedad por parte de la mayoría de nuestros colaboradores, por temor de perder sus trabajos, teniendo en cuenta la crisis económica que trajo
		SUJETO 2	Si, cambios repentinos en el estado de ánimo, hay personas que están angustiados, en especial por el encierro.
		SUJETO 3	No, porque no se han hecho evaluaciones de riesgo psicosociales.
6	¿Cómo hacen seguimiento a su personal para saber sobre su condición de salud en el tiempo de pandemia?	SUJETO 1	De manera mensual se hace un seguimiento por solicitud de la ARL se les hace una llamada
		SUJETO 2	Se hace llamadas telefónicas 1 o 2 veces por semana, para saber

		cómo van las personas si se encuentran bien de salud, si el entorno familiar está estable.
	SUJETO 3	Si, se ha hecho seguimiento con encuentra actual de salud.
7	En términos generales ¿cuáles han sido las medidas implementadas por el área de bienestar para el acompañamiento de las personas positivas para COVID y sus familias?	<p>SUJETO 1 Llamadas de seguimiento para identificar en qué estado se encuentra nuestros colaboradores, si ya se realizaron la prueba PCR si ya tienen el resultado, si acudieron a su entidad prestadora de salud, si están con medicación.</p> <p>SUJETO 2 Lo que hacemos es hacer un reporte al ARL para el proceso de seguimiento, y por el tema de secretaria de salud, pero adicional a eso enviamos una notificación apoyándolos que estamos con ellos en ese proceso.</p> <p>SUJETO 3 Se le ha hecho acompañamiento psicológico psicosocial y por EPS</p>
8	¿Por causa directas o indirectas de la pandemia se han presentado decesos de empleados o familiares que trabajan en casa?	<p>SUJETO 1 No.</p> <p>SUJETO 2 No, afortunadamente no hemos tenido ninguna situación difícil ni puntual.</p> <p>SUJETO 3 Si, reporte de familiares y algunos funcionarios han estado en la UCI.</p>
9	¿Cómo han manejado y realizado el acompañamiento al empleado y su familia por esta circunstancia?	SUJETO 1 No hemos estado expuestos a esta situación

		SUJETO 2	Mediante campañas de la caja de compensación, generamos algunos espacios de salud y distracción para que puedan divertirse para su bienestar.
		SUJETO 3	Acompañamiento en duelo, interacción con la EPS y las entidades pertinentes.
<b>10</b>	¿Se ha presentado algún cambio en el número de incapacidades/ausentismo/retiros/despidos de los trabajadores con trabajo en casa?	SUJETO 1	No, es estable
		SUJETO 2	No, hemos sido muy bendecidos y ha sido algo muy positivo.
		SUJETO 3	No, solo incapacidades.
<b>11</b>	¿La empresa ha suministrado los recursos de trabajo a los empleados que están trabajando en casa para el desarrollo de sus actividades?	SUJETO 1	Si, se ha suministrado.
		SUJETO 2	Si, todos los elementos de protección y equipos completos de trabajo.
		SUJETO 3	Sí, se ha hecho algunas actividades con los equipos, sillas mesas.
<b>12</b>	¿Qué dificultades y problemas han manifestado los empleados que están con trabajo en casa para el desarrollo de sus labores?	SUJETO 1	En algunos casos la inestabilidad de la red de internet
		SUJETO 2	Algunas de las dificultades ha sido el tema del internet
		SUJETO 3	Problemas de conectividad, y equipos, pero se han ido superando
<b>13</b>	¿la empresa cuenta con las herramientas informáticas y de la comunicación adecuadas para el trabajo en casa?	SUJETO 1	Si
		SUJETO 2	Completamente de acuerdo, tenemos todo el paquete de Microsoft, el teams, el WhatsApp corporativo y el correo corporativo entre otros.
		SUJETO 3	Si

<b>14</b> ¿Se realizaron capacitaciones, o acompañamiento para que los trabajadores que están trabajando en casa pudieran seguir con sus labores?	SUJETO 1	Si
	SUJETO 2	Si, se hicieron charlas para sensibilizar a los trabajadores que estaban para que pudieran seguir con sus labores.
	SUJETO 3	Si
<b>15</b> Mencione si se presentaron accidentes de trabajo, ¿puedes mencionar algunos casos?	SUJETO 1	Ninguno reportado hasta el momento
	SUJETO 2	No, no se ha presentado ningún accidente de trabajo por el momento.
	SUJETO 3	No reportados.
<b>16</b> ¿Durante este tiempo entre la cuarentena total y apertura económica con las normas y recomendaciones de bioseguridad, el área de bienestar que medidas a implementado para garantizar el cumplimiento de esta en los trabajadores home office?	SUJETO 1	Medidas de autocuidado y ergonomía
	SUJETO 2	En este momento garantizamos con el salario, no hay despidos forzosos, adicional cada uno cuenta con un bono no constitutivo de salario sin afectar esa parte de la economía que generó la pandemia.
	SUJETO 3	Protocolo estricto, reportar su estado de salud, aplicación corona App, para poder acceder a las instalaciones.

## Subcategoría 2

Esta subcategoría corresponde al segundo objetivo específico que fue identificar los programas y actividades que desarrollan dos empresas de ciudad de Medellín en el área de bienestar laboral durante la emergencia sanitaria del COVID- 19 a los trabajadores en condiciones de trabajo en casa y la subcategoría 2 hace alusión a Programas de bienestar y actividades (Tabla 3)

**Programas de bienestar:** Ministerio de salud menciona que es el desarrollo de todas sus dimensiones (mente, cuerpo y emoción), con hábitos de vida saludables, con las áreas que compongan ese plan estratégico.

El sujeto 1 declara *“Capacitaciones mensuales, actividades, pausas activas”*

El sujeto 2 revela *“Sensibilización desde casa, campañas, actividades, ha sido un trabajo en conjunto con la ARL Sura que es nuestra ARL actual, y desde ahí pues hemos empezado a canalizar todos los procesos y junto con compañías de prevención y promoción en SST para que todos los colaboradores tengan como toda esa información, las fechas especiales, un detallito, el día de la profesión, entre otros.”*

El sujeto 3 narra *“Actividades de la caja de compensación, y nosotros tenemos un equipo interdisciplinario, tenemos psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, profesional de deporte de salud arte y cultura, entonces se estuvo trabajando muchos temas de actividades físicas, salud mental, temas desde el arte y la cultura.”*

**Actividades:** Las actividades son todas aquellas tareas o labores que colaborador ejerce diariamente, en estas actividades laborales se encuentran, las actividades recreativas, las actividades físicas, que desarrolla el área de Bienestar.

El sujeto 1 ostenta *“Charlas para promover las medidas de autocuidado”*

El sujeto 2 expresa *“Campañas por medio de la caja de compensación y en conjunto con el ARL Sura, fechas especiales, el día de la profesión.”*

El sujeto 3 manifiesta “Caja de compensación, talleres, rifas, concurso, temas de actividades físicas, salud mental, temas desde el arte y la cultura, acompañamiento psicológico y social”

**Tabla 3.**

***Programas y actividades***

MATRIZ CATEGORIAL DE LA MUESTRA			
OBJETIVO GENERAL	Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021		
SUBCATEGORIAS	1. Programas 2.Actividades		
#	PREGUNTAS	SUJETOS	RESPUESTAS
17	¿Qué programas se desarrollan en el área de bienestar antes y durante, para promover la salud y el bienestar de los trabajadores?	SUJETO 1	Pausas activas
		SUJETO 2	Pues realmente ha sido un trabajo en conjunto con la ARL Sura y con ellos hemos hecho campañas de prevención y promoción en SST para que todos los colaboradores tengan como toda esa información, las fechas especiales, un detallito, el día de la profesión, entre otros.
		SUJETO 3	Equipo interdisciplinario, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, profesional deporte, arte y cultura, y trabajando mucho en actividades físicas y salud mental.
18	¿Cómo incentivan y motivan a sus empleados que trabajan desde casa?	SUJETO 1	Indicando el impacto positivo, la sensibilización de contar con su propio espacio que

		generalmente es más confortable
	SUJETO 2	Hay un tiempo compensatorio por la disponibilidad o por las horas extras y lo que hacemos es que generamos otras actividades adicionales para poder entonces generar ese incentivo y motivación.
	SUJETO 3	Actividades como tal, con algunos temas de formación, liderazgo activo acompañando a los colaboradores, caja de compensación, cocina en casa, talleres para mantener a la salud mental de ellos.
19	¿Qué actividades, campañas, acciones han realizado adicionales durante este tiempo de contingencia para la promoción y prevención de la salud y bienestar de sus empleados y sus familias?	SUJETO 1
		SUJETO 2
		SUJETO 3
		por nuestras redes promovemos las medidas de cuidado ante la pandemia.
		Lo que hemos hecho han sido como unas charlas, también hemos hecho unas campañas por medio de la caja de compensación, la divulgación en red laboral interna sobre SST y promoción y prevención.
		Caja de compensación el tema de cocinar, concurso, rifas, y campañas.

### Subcategoría 3

Esta subcategoría corresponde con el tercer objetivo específico que consistió en conocer los ajustes metodológicos, de contenido, en los programas y actividades de bienestar de los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 y la subcategoría 3 hace alusión a los ajustes, metodología y programas de bienestar (Tabla 4)

**Ajustes:** Este verbo, por su parte, puede referirse a lograr que algo se acomode a otra cosa o a conseguir que no existan diferencias entre los programas de bienestar dada la situación de pandemia con el COVID 19.

El sujeto 1 describe *“Infraestructura para la ejecución de actividades, el cambio de trabajo ya que no hay contacto físico”*

El sujeto 2 narra *“Toda la comunicación virtual, la manera de celebración de los días especiales.”*

El sujeto 3 menciona *“El plan de transformación y cultura pasó a lo virtual, la manera de trabajar como tal”*

**Metodología:** Conjunto de métodos que tiene el área de bienestar donde se siguen un proceso secuencial de una actividad.

El sujeto 1 sustenta *“Reporte de horas y tiempos por cada una de las áreas de trabajo,”*

El sujeto 2 manifiesta *“Con el reporte de tiempo, la disposición y todo lo que tiene que ver con las actividades que ellos tienen que desarrollar junto con los líderes de proyectos”*

El sujeto 3 cuenta *“Se maneja una planilla de asistencia, planillas de evaluación de actividad, planillas de participación.”*



Tabla 4.

*Ajustes, metodología, programas de bienestar.*

<b>MATRIZ CATEGORIAL DE LA MUESTRA</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021		
<b>SUBCATEGORIAS</b>	1. Ajustes 2. Metodología 3. Programas de bienestar		
<b>#</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SUJETOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
20	¿Qué plataformas, herramientas o programas informáticos están manejando para llevar a cabo los programas y actividades de bienestar laboral en los trabajadores laboral desde casa?	SUJETO 1	Correo Office 365, TEAMS, Lotus
		SUJETO 2	Teams o medio de comunicación principal como el WhatsApp corporativo y Llamer que esta red social profesional para tener ese contacto.
		SUJETO 3	Teams y Meet.
21	¿Cómo están evidenciando la efectividad de sus actividades y programas en los empleados que trabajan desde casa?	SUJETO 1	Reporte de horas y tiempos por cada una de las áreas de trabajo
		SUJETO 2	Con el reporte de tiempo, la disposición y todo lo que tiene que ver con las actividades y el control que se hace frente a la Icloc que es toda la parte del tiempo como tal de todos los colaboradores.
		SUJETO 3	Con participación de listas de asistencia y evaluación de actividades
22	¿Qué capacitaciones necesitó usted para para llevar a cabo los programas y actividades de bienestar laboral en	SUJETO 1	Una capacitación de manera mensual por parte de la Líder de Gestión Humana

	los trabajadores que laboran desde casa?	SUJETO 2	Realmente no ha habido una capacitación puntual, es más como la sensibilización de trabajo desde casa, y ha sido un proceso de aprendizaje constante.
		SUJETO 3	Fue decisión personal me capacité en técnicas de damnificación para trabajar con los grupos, y aprendizaje experiencial.
23	¿En qué aspectos se realizaron cambios o ajustes en los programas y acciones?	SUJETO 1	En la parte de infraestructura para la logística de todos los periféricos que necesitaran nuestros colaboradores para la ejecución de sus labores.
		SUJETO 2	Se ha generado en todo el tema de toda la comunicación virtual solo unas cuentas personas estamos yendo de manera alterna a la compañía.
		SUJETO 3	Las actividades como tal, porque todo fue pensado 100% presencial, y el plan de transformación cultural y metodología, se pasó a la virtualidad.
24	¿Qué ajustes han tenido en esta área durante el tiempo de la emergencia sanitaria?	SUJETO 1	Ningún cambio, se ha seguido con la jornada laboral de 7am a 5pm
		SUJETO 2	Pues ha sido realmente las fechas especiales, ha sido complejo porque somos una empresa de ingenieros de sistemas, entonces no es una población muy fácil de movilizar con ciertas cosas, pero tratamos de tenerlos comunicados y tener toda la información consolidada para ellos.
		SUJETO 3	En términos generales, las metodologías con las que se realizaban las cosas, porque todo estaba pensado para la presencialidad

#### Subcategoría 4

Esta subcategoría corresponde al último objetivo específico que se relacionó con reconocer los aprendizajes de los profesionales que trabajan en el área de bienestar laboral por la emergencia sanitaria del COVID-19, y la subcategoría 4 hace alusión a los aprendizajes, y profesionales (Tabla 5)

**Aprendizajes:** es el proceso a través del cual se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores que aportan en el área de bienestar

El sujeto 1 refiere *“Permite un balance entre la vida profesional y familiar, se evita un impacto negativo que era el traumatismo al momento de tomar transporte público y los tiempos de desplazamientos.”*

El sujeto 2 describe *“Hay más tiempo para la familia, se aprende a minimizar los riesgos para transportarnos transporte público, minimizar los riesgos del distanciamiento social de los compañeros estando todos reunidos ese ha sido lo más chévere, y lo que ha sido de mayor experiencia de trabajar en casa.”*

El sujeto 3 expresa *“Ha sido de más libertad y más posibilidad de acción, me certifique en aprendizaje experiencial que vi que eran cositas necesarias para poder que la gente se adhiriera más y se interesara más por las actividades.”*

Tabla 5.

*Aprendizajes y profesión*

<b>MATRIZ CATEGORIAL DE LA MUESTRA</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021		
<b>SUBCATEGORIAS</b>	1.Aprendizajes 2.Profesionales		
<b>#</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SUJETOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
25	¿Cuál ha sido su experiencia de trabajar en casa?	SUJETO 1	Ha sido enriquecedora ya que permite un balance entre la vida profesional y familiar. Se evita un impacto negativo que era el traumatismo al momento de tomar transporte público y los tiempos de desplazamientos.
		SUJETO 2	Bueno, la experiencia de trabajar en casa ha sido un tema muy productivo en el sentido de que hay más tiempo para la familia, hay actividades que se pueden realizar desde su hogar, el minimizar los riesgos para transportarnos transporte público, minimizar los riesgos del distanciamiento social
		SUJETO 3	ha sido de más libertad y más posibilidad de acción.
26	¿en qué aspectos ha sido más retador este tiempo de pandemia como profesional y área de bienestar?	SUJETO 1	Generar en los colaboradores el sentido de pertenencia y cumplimiento de las labores y horarios en esta modalidad, fomentar el sentido de responsabilidad.

		SUJETO 2	Realmente ha sido un tema de mucho reto frente a esa parte de la virtualidad, toda vez que no hay mucha cercanía con los colaboradores.
		SUJETO 3	Demanda más de atención psicológica, de esos espacios de escucha por brumación de los colaboradores.
27	¿Qué tan fácil o difícil fue emigrar la forma de trabajo y empezar desde casa?	SUJETO 1	Fácil, debido a que trabajo en modalidad remoto
		SUJETO 2	Realmente ha sido un reto muy muy grande a nivel profesional tanto para nosotros y líderes en este caso y personas que están desarrollando sus actividades en casa.
		SUJETO 3	Fue más sencillo porque yo no soy de estar encima de la gente, y hubo más libertad y más posibilidad de acción.

## Discusión de resultados

Como punto de partida, es importante mencionar que las áreas de bienestar pretenden facilitar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores en el entorno laboral, es por ello, que esta investigación en este apartado analizará los resultados sobre los ajustes que el área emprendió para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, durante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.

Como primer punto, se realiza un análisis sobre el estudio de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se asocian con la salud y el bienestar de los trabajadores y que han sido identificadas por las áreas de bienestar laboral durante el cambio de modalidad de trabajo presencial a trabajo “home office”.

Es importante destacar que, si bien esta investigación recoge los cambios suscitados en el área de bienestar en las dos empresas participantes, a partir de la emergencia sanitaria del COVID-19, un hecho particular es que muchas de las respuestas de los entrevistados estuvieron a la luz de sus vivencias, sus pensamientos como colaboradores con respecto a lo vivido, implicando una dificultad de separarse de su rol dentro de la empresa.

Esto se debe en parte, a que al ser una situación coyuntural nadie estaba preparado para serle frente y además afectó a todos los niveles de la organización independientemente de su rol y según dice Muñoz y Pérez (2020) que los cambios no solo fueron a nivel de la salud sino como sociedad “donde el impacto ya es de manera psicológica y es distinto en cada persona, todo esto interviene directamente el desempeño de las actividades cotidianas (p.58).

No obstante, Muñoz y Pérez (2020) resaltan las personas perciben la situación por efectos del COVID-19 “con fuertes cargas emocionales de miedo e incertidumbre por ser escenarios completamente nuevos para todos” (Muñoz y Pérez, p.58. 2020).

Como debilidades, las personas que hacen parte del área de bienestar y participantes del estudio mencionaron que los cambios que hubo fueron especialmente en el ambiente laboral, por la migración de las actividades de oficina a la casa, lo que implicó tener que hacer adecuaciones particulares del sitio de trabajo, que buscan garantizar con ello las condiciones labores adecuadas para que cada colaborador pueda realizar su tarea.

El principal cambio fue la necesidad de conexión de servicios de internet adecuados para la labor. Otras mencionadas fue la consecución de herramientas e insumos de trabajo, que involucró adecuar un sitio de trabajo en la casa, y contar con el mobiliario y el equipo de cómputo (escritorio, silla, computador, accesorios) Sin embargo, las personas que participaron en la investigación mencionan que esto se dio de manera paulatina, por lo cual hubo algunos inconvenientes y quejas durante el proceso por parte de los trabajadores.

Sumado a lo anterior, hubo modificaron en el entorno de trabajo, tratando de conciliar el trabajo dentro del ámbito familiar, lo que llevó a generar situaciones adversas como fueron los distractores en la casa que incluyeron los ruidos (los vendedores ambulantes, los vecinos y de los miembros de la familia) la intromisión de los hijos o mascotas en las reuniones virtuales, las fallas de energía y de internet, el equipo de cómputo lento o con poco procesamiento).

Otros aspectos mencionados fueron el cambio en las relaciones con los compañeros de trabajo, dado que se tornaron impersonales por el hecho de la limitación del contacto físico con el otro, además, otro factor señalado fue la percepción de tener más trabajo y que el tiempo no rinde

tanto por otras actividades no laborales que entran en conflicto, propiciando un represamiento significativo de actividades, generando en ellos más carga laboral.

Dentro de las debilidades señaladas en el área de bienestar por uno de los participantes en la investigación fue el hecho que no se pudo conocer a través de la medición de los riesgos psicosociales la afectación a la salud mental y al bienestar de los trabajadores en este tiempo de pandemia dado que el Ministerio del Trabajo ordeno la suspensión de dicho cálculo.

Con respecto a las oportunidades, se hace alusión, que el trabajo en casa, permitió tener más tiempo para capacitaciones y aprendizajes tanto laborales como personales, uno de los entrevistados manifestó haber aprovechado el tiempo para certificarse en técnicas de gamificación, técnicas de microlearning, y aprendizaje experiencial para poder trabajar con los grupos a través de la virtualidad. Además, es evidenciado que para dos de los participantes el tiempo de trabajo en casa ha sido provechoso para compartir con sus familias, de igual forma se ha dado más posibilidades de estar en otra ciudad y, aun así, estar trabajando desde casa, también, se ha notado, que la economía mejora ostensiblemente, porque se ahorra dinero en desplazamientos (transporte públicos y privados) y alimentación (desayunos, almuerzos y snacks) que se consumían durante la jornada laboral y que por lo general son más costosos que los alimentos que se consumen desde casa.

Por otro lado, se mitigan los riesgos asociados al COVID-19 al seguir las recomendaciones de aislamiento, debido a que no es necesario interactuar con las demás personas de manera física ya que potencia los contagios.

En cuanto a las fortalezas, se expresó la conveniencia de realizar las actividades desde casa como la mejor medida para salvaguardar la salud de los colaboradores y mantener la integridad de



las empresas, permitiendo de esta forma implementar las medidas de autocuidado ordenadas por el Ministerio de salud: “como lo son la necesidad de evitar aglomeraciones, mantener el uso correcto del tapabocas, y lavar las manos frecuentemente” (p.1), medidas delegadas a cada colaborador en pro del cuidado propio y de su familia.

Los participantes del estudio manifestaron que esta situación de aislamiento selectivo y trabajo en casa ha representado un reto beneficioso para el área de bienestar, porque que ha permitido fomentar dentro de la organización, estrategias para priorizar el sentido de pertenencia y el cumplimiento de las labores durante el tiempo de distanciamiento y trabajo remoto. También, esta situación fomentó el fortalecimiento de los procesos en cuanto al seguimiento periódico de los colaboradores sobre su estado de salud de una manera más rigurosa por medio de llamadas de seguimiento, encuestas de salud entre otros.

Además, durante el tiempo en casa, se menciona que el personal del área de bienestar, se ha capacitado y ha venido aprovechado el tiempo para aprender más sobre las medidas de autocuidado, ergonomía, y las medidas de prevención y promoción de la SST, además de cómo acompañar y guiar al personal para que pudieran seguir con sus labores habituales y adecuarse de una mejor forma a la modalidad de trabajo en casa, también, se ha mejorado la coordinación porque esta época ha permitido reorganizar de una mejor manera las entregas de los elementos de protección personal (EPP) para el personal de campo.

Por otro lado, se adecuaron las estrategias que se tenían cuando el trabajo era presencial, de manera que fueran efectivas también durante el trabajo en casa, lo que ha posibilitado la cercanía con los colaboradores por medio de detalles, llamadas, correos y celebraciones virtuales.

Cabe resaltar que las organizaciones han tenido un importante acompañamiento de las administradoras de riesgos laborales (ARL) durante el periodo de contingencia, logrando mejorar su sinergia con la empresa en pro del bienestar laboral, velando por la prevención, protección y atención de los trabajadores en cuanto a los efectos de las enfermedades físicas y mentales y de los accidentes que puedan suceder como consecuencia del desarrollo de actividades laborales subyacentes al trabajo en casa.

En lo referente a las amenazas, se puede aducir que al migrar las oficinas hacia las casas se encontraron falencias, que al ser particulares para cada colaborador, afectan de manera significativa el rendimiento si éstas no son suplidas, por ejemplo, la falta de herramientas para las actividades laborales (tales como la silla, el escritorio, computador y accesorios), las dificultades de conectividad, por la inestabilidad e insuficiencia de las redes de internet y las condiciones ergonómicas, de iluminación y locativas.

Otra amenaza latente es el control de los horarios de trabajo, donde por lo general, los colaboradores han manifestado que trabajan horarios extras (de más de 8 horas al día), que para algunos se ha traducido en aumentos en la productividad, pero, que los induce a procrastinar el tiempo en familia, restando tiempo a sus actividades personales cotidianas.

Otro colaboradores indican que el trabajo no les rinde tanto como en la oficina, usualmente es el caso de aquellos colaboradores que viven con sus hijos infantiles, debido a que deben compartir su tiempo entre las actividades laborales y atender las necesidades innatas de estos pequeños porque demandan de mucha atención, situaciones que no son favorables para tener tiempos de concentración laboral productivos, lo que conlleva a que para mantener su rendimiento cotidiano

tengan que incurrir en ampliar sus jornadas laborales para el cumplimiento de sus objetivos y actividades.

Y como último, pero no menos importante, se consideran las amenazas directas e indirectas causadas por la pandemia, que según Gallo (2020) han efectuado cambios en la salud mental, manifestándose en el aumento de casos ansiedad y depresión, ya sea por el temor a padecer el virus, el confinamiento o amenazas a sus ingresos. También se han efectuado cambios en la salud física pues se ha visto desmejorada su actividad física (p.1).

Adicional, para conocer un poco sobre la situación actual de las empresas se indagó sobre si habían ocurrido decesos de empleados que trabajan en casa o de alguno de sus familiares, para conocer sus afectaciones, pero, el personal de la muestra no manifestó que se hubiesen presentado decesos, pero, esto también se considera una amenaza latente debido a los tiempos de calamidad y de duelo que afecta de una manera directa e indirecta a las organizaciones.

Al investigar sobre los programas y actividades que desarrollan las dos empresas en el área de bienestar laboral, se identificaron ciertos programas y actividades que se realizaban en el área antes de la pandemia, como lo eran campañas de prevención y promoción SST, celebraciones de fechas especiales y realización de pausas activas, todas ellas realizadas de manera presencial. Durante el tiempo de la contingencia dichas actividades se migraron al entorno virtual, de manera que se garantizara mantener o mejorar las condiciones de bienestar de los colaboradores, asimismo, se realizaron eventos virtuales como clases de cocina y actividades físicas, donde se evidenció en una de las empresas tenía personal dedicado al deporte, arte y pintura para la realización de talleres virtuales.

También se desarrollaron actividades juntamente con la ARL donde su apoyo fue significativo, realizando campañas de prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo (SST), también, con el acompañamiento de la caja de compensación se realizaron charlas de autocuidado y talleres para mantener la salud mental. Asimismo, se recurrió a realizar rifas, concursos y talleres de cocina para el bienestar tanto de los empleados como de sus familias, por otro lado, se siguieron festejando los días especiales como aniversarios, día de la profesión, cumpleaños, etc., todo por medio de la virtualidad. Al finalizar cada actividad se utilizan planillas de asistencia, de evaluación y valoración y se elaboran reportes de horas de cada área de trabajo como respaldo de dichos eventos.

En cuanto a los ajustes metodológicos, se observó que mientras se encuentran trabajando desde casa, se manejan plataformas de productividad, comunicación y colaboración online para el manejo interno de las organizaciones, que permiten llevar a cabo las actividades del programa de bienestar laboral. Se usan herramientas en plataformas como Teams, Meet, Yammer, Lotus, WhatsApp y correo corporativo lo que permite mantener una adecuada comunicación corporativa. Con relación a las capacitaciones necesarias para poner en marcha los programas de bienestar, se encontró que, al realizar sus actividades de manera virtual, el aprendizaje se dio de manera paulatina donde no necesitaron capacitaciones en sí, solo una persona aprovechó el tiempo para aprender nuevos temas, de modo que le ayudara a trabajar con los grupos.

Finalmente, los profesionales indican, que esta experiencia a la que se vieron inmersos por la emergencia sanitaria del COVID-19, ha sido un tiempo enriquecedor, productivo y de libertad, un tiempo de trabajo en casa que ha posibilitado hacer un balance entre familia y trabajo, además, ha permitido minimizar los riesgos asociados al COVID-19. También se expresa, que esta experiencia ha sido retadora porque se tuvo que generar en los colaboradores el sentido de

pertenencia y cumplimiento de labores y horarios, fomentando el sentido de responsabilidad, además de que las intervenciones psicológicas han aumentado debido a las situaciones generadas por la pandemia.

## Conclusiones

Después de describir los resultados en función de los objetivos específicos y realizar el análisis de los resultados se concluye que:

Desde el área de bienestar se evidencia una evolución en la manera de realizar sus actividades, donde desde la virtualidad se ha procurado mantener y mejorar la calidad de vida para que el empleado se sienta más satisfecho en su lugar de trabajo, y que su resiliencia ante las nuevas condiciones laborales lo motiven a superar las dificultades, para que puedan beneficiarse y a su vez, beneficiar a la organización.

Dada la emergencia sanitaria del COVID 19, durante el año 2020 y aun en el 2021, el área de bienestar de las empresas tuvo que reinventarse y buscar la manera de desarrollar programas y actividades asertivas hacia los trabajadores en condiciones de trabajo en casa a través de la virtualidad.

Asimismo, se puede considerar que ha sido una etapa transitoria donde las actividades y programas han sido a modo de generar cercanía aun estando con trabajo en casa, estas actividades fueron logradas a través de concursos, rifas, celebraciones del día de la profesión, días especiales como aniversarios, cumpleaños, donde se posibilita un bienestar en el empleado, tanto familiar, como personal.

finalmente, el trabajo en casa dada la emergencia sanitaria de la pandemia se ha posibilitado regular de mejor forma el tiempo y balancearlo con instancias de formación, familia y trabajo.

## Referencias

- Bedoya, A., Posada, D., Quintero , C., y Zea, D. (2016). factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista electronica Psyconex*, 8(12), 1-9. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
- Leal Acosta, A. (11 de Junio de 2020). Los reparos de los empleados frente al teletrabajo en medio de la pandemia. *La republica*, 1-2. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/los-cinco-reparos-de-los-empleados-frente-al-teletrabajo-en-medio-de-la-pandemia-3017101>
- Lopez Salinas , s. (2015). "*Bienestar Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Portuaria De Escuintla*". tesis de grado, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Abecé. (2020). *Contexto Coronavirus*. Antioquia. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/abece-coronavirus.pdf>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). *Decreto 293*. Bogotá. Recuperado de [https://www.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/archivos-adjuntos/decreto\\_pico\\_y\\_cedula\\_final\\_630pm\\_ok.pdf](https://www.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/archivos-adjuntos/decreto_pico_y_cedula_final_630pm_ok.pdf)
- Alcaldía mayor de Bogotá. (2021). *Decreto 094*. Bogotá. Recuperado de <https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/decreto-094-de-2021.pdf>

Alcaldía mayor de Bogotá. (2021). *Decreto 10*. Bogotá. Recuperado de <https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/decreto-10-de-2021-comprimido.pdf>

Blanca, J. (29 de Junio de 2020). Sin regulación, el home office corre el riesgo de caer en explotación laboral. *Factor capital humano*. Recuperado de <https://factorcapitalhumano.com/leyes-y-gobierno/sin-regulacion-el-home-office-corre-el-riesgo-de-caer-en-explotacion-laboral/2020/06/>

Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N., y Mora Martínez1, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14), 1-13. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/download/328547/20785360/>

Chamorro. (2020). *¿En qué consiste un programa de bienestar laboral y cuál es su importancia?* Recuperado de <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/03/12/programa-de-bienestar-laboral>

Cigüenza , N. (2021). Estos son los efectos económicos que deja el primer año de pandemia en Colombia. (L. r. (LR), Ed.) *Semana Analítica*, 1-5. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-economicos-que-deja-el-primer-ano-de-pandemia-en-colombia-3135411>

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en colombia*. Bogotá. Recuperado de [https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia\\_libro.pdf](https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf)



Díaz Bravo, L., Torruco-García, u., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (Julio-Septiembre de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *sciencedirect*, 2(7), 162-167.

Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727066>

efete, E. (28 de Octubre de 2020). Mantener buena comunicación y colaboración, el mayor reto de trabajar en casa. *El efete*. Recuperado de <http://www.elefe.com/mantener-buena-comunicacion-y-colaboracion-el-mayor-reto-de-trabajar-en-casa/>

efete, E. (28 de Octubre de 2020). Mantener buena comunicación y colaboración, el mayor reto de trabajar en casa. *El efete*, 1,2. Recuperado de <http://www.elefe.com/mantener-buena-comunicacion-y-colaboracion-el-mayor-reto-de-trabajar-en-casa/>

El universal. (10 de Octubre de 2017). Entorno negativo causa problemas psíquicos. *El universal*, 1. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/ciencia-y-salud/salud/entorno-negativo-laboral-puede-causar-problemas-fisicos-y-psiquicos-oms>

Fernández Núñez, L. (7 de Octubre de 2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? *Butletí LaRecerca*, 1-13. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/analisis-datos-cualitativos.pdf>

Función Pública. (2006). *ley 1090 de 2006*. Normativo. Recuperado de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=66205](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=66205)

Gallo, C. (11 de Septiembre de 2020). Estudios muestran que la pandemia y el confinamiento han afectado la salud mental de la población. *France24*, 1. Recuperado de <https://www.france24.com/es/20200911-impacto-pandemia-salud-mental>

Garrosa Hernández, E. (28 de Abril de 2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Scielo*, 57, 224-238. doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>

Gerardo , H., y Blanca, J. (05 de Abril de 2020). Home office y el experimento en tiempos de coronavirus, ¿llegó para quedarse? *Factor Capital Humano*. Recuperado de <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/home-office-y-el-experimento-en-tiempos-de-coronavirus-llego-para-quedarse/2020/04/>

Gobernación . (2020). *Acciones tomadas por el Gobierno*. Recuperado de <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-aislamiento-preventivo.html>

Hernández Sampieri. (2006). Metodología de la investigación. En H. Sampieri, *Metodología de la investigación sexta edición* (págs. 1-634). Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, G., Galvis, S., y Narváez, K. (Enero-Junio de 2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Redalyc*, 16(25), 109-137. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Hernández, Galvis, y Narváez. (25 de Enero-Junio de 2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Redalyc*, 1-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Juárez, B. (29 de Junio de 2020). Sin regulación, el home office corre el riesgo de caer en explotación laboral. *Factor capital humano*, 1-3. Recuperado de

<https://factorcapitalhumano.com/leyes-y-gobierno/sin-regulacion-el-home-office-corre-el-riesgo-de-caer-en-explotacion-laboral/2020/06/>

Larisa Paez. (23 de Junio de 2020). ¡Teletrabajo saludable! *El financiero*, 1. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/blogs/razones-de-peso/teletrabajo-saludable/UMYEYNF3ANBLLDK52I2XK35IRU/story/>

Llorente , A. (18 de Marzo de 2020). Qué son los coronavirus, cuántos hay y qué efectos tienen sobre los humanos. *BBC*, pág. 1. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51921093>

López Cortés, A. (2020). *Concepto 301491 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública*. Bogotá D.C: Gestor Normativo. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=142064#:~:text=E1%20art%C3%ADculo%204%20del%20decreto,sede%20de%20trabajo%2C%20desarrollen%20la>

López Salina , S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla*. Trabajo de grado, Universidad Rafael Landivar, Escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Ministerio de salud. (1993). *Resolucion numero 8430 de 1993*. Normativo. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Ministerio de salud y protección social. (2020). *Colombia confirma su primer caso de COVID-19*. Bogotá. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-confirma-su->

primer-caso-de-COVID-

19.aspx#:~:text=Bogot%C3%A1%2C%206%20de%20marzo%20de,una%20paciente%20de%2019%20a%C3%B1os.ytext=El%20Ministerio%20de%20Salud%20y%20Protecci%C3%B3n%20Social%20es%20el%20encargado

ministerio de salud y protección social. (2020). *plan institucional de bienestar social*. secretaria general, Bogotá. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/GT/plan-bienestar-incentivos-2020-msps.pdf>

Ministerio de salud y protección social. (2020). *Resolución 385 del 12 de Marzo*. Bogotá. Recuperado de [https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/acciones/11Marzo/resolucion\\_385\\_del\\_2020\\_declara\\_emergencia\\_por\\_covid\\_19.pdf](https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/acciones/11Marzo/resolucion_385_del_2020_declara_emergencia_por_covid_19.pdf)

Ministerio de salud y protección social. (2021). *La importancia de las medidas de autocuidado en Semana Santa*. Antioquia. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-importancia-de-las-medidas-de-autocuidado-en-Semana-Santa.aspx>

Ministerio de salud y protección social. (2020). *Resolución 380*. Bogotá. Recuperado de [https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/acciones/11Marzo/Resolucion\\_380\\_del\\_2020\\_del\\_Ministerio\\_de\\_Salud.pdf](https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/acciones/11Marzo/Resolucion_380_del_2020_del_Ministerio_de_Salud.pdf)

Ministerio de trabajo. (2021). *Colombianos: con trabajo en casa, pero no teletrabajando*. Bogotá. Recuperado de [https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2020/-/asset\\_publisher/AMpybeMfARzU/content/colombianos-con-trabajo-en-casa-pero-no](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2020/-/asset_publisher/AMpybeMfARzU/content/colombianos-con-trabajo-en-casa-pero-no)



Ministerio del interior. (2020). *Decreto 457*. Bogotá. Recuperado de <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/cuarentena/Decreto457.pdf>

Ministerio del interior. (2020). *Decreto 749*. Bogotá. Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20749%20DEL%2028%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

Ministerio del interior. (2021). *Decreto 039*. Bogotá. Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-039-14-enero-2021.pdf>

Ministerio del interior. (2021). *Decreto 206*. Bogotá. Recuperado de [https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/decreto\\_206\\_del\\_25\\_de\\_febrero\\_de\\_2021.pdf](https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/decreto_206_del_25_de_febrero_de_2021.pdf)

MinSalud . (2020). *Nuevo Coronavirus (COVID-19)*. Abecé \_Coronavirus. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/abece-coronavirus.pdf>

Muñoz, N., y Pérez, S. (17 de Mayo de 2020). Impacto Psicológico del Covid-19 y el Papel de la telepsicología: una reflexión de la psicología en el ambito social y organizacional. *CIE: Conocimiento investigación y educación*, 1(9), 57-70. Recuperado de [http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/CIE/article/download/4084/2341](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CIE/article/download/4084/2341)

OMS. (2014). *Modelo para crear un entorno laboral saludable según la OMS*. Recuperado de <https://www.revistaseguridadminera.com/salud-ocupacional/entorno-laboral-saludable-segun-oms/>

OPS , O. (11 de Marzo de 2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. *OPS*, 1. Recuperado de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización internacional del trabajo . (2021). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición Estimaciones actualizadas y análisis*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_743154.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf)

Organización Internacional del trabajo , O. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de covid-19 y despues de ella. *Guia práctica*, 1-52. Recuperado el 2020, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Ponce Talancón, H. (Enero-Junio de 2007). la matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Redalyc*, 12(1), 1-29. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Quezada, V. (2020). *Miedo y psicopatología: la amenaza que oculta el Covid-19*. Universidad de Chile. Recuperado de <https://www.uchile.cl/noticias/163245/miedo-y-psicopatologia-la-amenaza-que-oculta-el-covid-19>

Trujillo Uribe, A., y Perdomo, M. (16 de Junio de 2020). Teletrabajo vs. trabajo en casa. *El espectador*, pág. 1. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/teletrabajo-vs-trabajo-en-casa/>

## ANEXOS

### *Anexo A. Consentimiento Informado*

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es realizada por Paula Andrea Wallens Cataño, Estudiante de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. El objetivo de este estudio es “Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021” si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una entrevista.

Esto tomará un máximo de 20 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los audios con las grabaciones se destruirán.



Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Paula Andrea Wallens Cataño. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es “Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021”. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado (a) que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo B Entrevista

### MATRIZ CATEGORIAL DE LA MUESTRA

Objetivo general	Determinar los ajustes realizados en el área de bienestar para los trabajadores en condiciones de trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en dos empresas de la ciudad de Medellín en el año 2020-2021
categoría	Salud Bienestar Laboral

#	PREGUNTAS	SUJETOS	RESPUESTAS
1	¿Qué profesión tiene Usted?	<b>SUJETO 1</b>	Estudiante de X semestre de Psicología
		<b>SUJETO 2</b>	Psicóloga especialista en SST
		<b>SUJETO 3</b>	Psicólogo
2	¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?	<b>SUJETO 1</b>	Analista Atracción de Talento Humano
		<b>SUJETO 2</b>	Líder de Gestión Humana
		<b>SUJETO 3</b>	Profesional grado 10 (Estamos por niveles)
3	¿Cuántos empleados tiene la empresa para cual trabaja?	<b>SUJETO 1</b>	52
		<b>SUJETO 2</b>	52
		<b>SUJETO 3</b>	500 empleados regional Antioquia (17 centros de formación)
4	¿Cuántos trabajan desde casa?	<b>SUJETO 1</b>	50
		<b>SUJETO 2</b>	48
		<b>SUJETO 3</b>	90% (4 de planta y 8 contratistas)
5	¿Cuántos profesionales trabajan en el área de bienestar laboral?	<b>SUJETO 1</b>	2
		<b>SUJETO 2</b>	4 integrantes y 2 van de la mano del área de bienestar laboral
		<b>SUJETO 3</b>	Somos 4 de planta y 8 contratista

6	¿Qué tan fácil o difícil fue emigrar la forma de trabajo y empezar desde casa?	<b>SUJETO 1</b>	Fácil, debido a que trabajo en modalidad remoto (debido a que me encuentro en otra ciudad)
		<b>SUJETO 2</b>	Realmente ha sido un reto muy muy grande a nivel profesional tanto para nosotros y líderes en este caso y personas que están desarrollando sus actividades en casa, en estos momentos la compañía cuenta con varios desarrolladores de software, la gran mayoría de población son ingenieros de sistemas y afortunadamente ha sido fácil en el sentido que esta virtualidad nos ha favorecido para el trabajo remoto por la tecnología.
		<b>SUJETO 3</b>	El asunto estuvo más a la adaptación a los niveles de exigencia, porque la institución siempre ha sido una institución presencial, está bajo el paradigma de tener que ver a la gente para saber que están trabajando, entonces fue un seguimiento muy constante. Pero era más bajo esa creencia de si yo no estoy sentado en el escritorio no estoy siendo productivo, entonces al principio fue difícil, pero en 2 meses se liberó tanta presión. en términos específicos fue más sencillo porque yo no soy de estar encima de la gente, entonces había más libertad de acción.
7	¿cuál ha sido su experiencia de trabajar en casa?	<b>SUJETO 1</b>	Ha sido enriquecedora ya que permite un balance entre la vida profesional y familiar. Se evita un impacto negativo que era el traumatismo al momento de tomar transporte público y los tiempos de desplazamientos.

		<b>SUJETO 2</b>	Bueno, la experiencia de trabajar en casa ha sido un tema muy productivo en el sentido de que hay más tiempo para la familia, hay actividades que se pueden realizar desde su hogar, el minimizar los riesgos para transportarnos transporte público, minimizar los riesgos del distanciamiento social de los compañeros estando todos reunidos ese ha sido lo más chévere, y lo que ha sido de mayor experiencia de trabajar en casa.
		<b>SUJETO 3</b>	Realmente, fue el tema del aumento de carga laboral, pero antes de trabajar en el Sena yo trabajaba como consultor independiente, entonces trabajaba desde casa por ende fue más fácil, no fue muy difícil.
8	¿en qué aspectos ha sido más retador este tiempo de pandemia como profesional y área de bienestar?	<b>SUJETO 1</b>	Generar en los colaboradores el sentido de pertenencia y cumplimiento de las labores y horarios en esta modalidad, fomentar el sentido de responsabilidad.
		<b>SUJETO 2</b>	Realmente ha sido un tema, como lo manifestaba anteriormente de mucho reto frente a esa parte de la virtualidad, toda vez que no hay mucha cercanía con los colaboradores haciendo todo lo humanamente posible mediante detalles, suvenires, llamadas, correos, nosotros contamos con una red interna laboral que se llama "LLAMER" pertenece a todo el paquete de Microsoft, y es una red social como parecida a un Facebook o Instagram donde nosotros enviamos, y tenemos varios subgrupos entre esos esta "TODO COGNOX" que es información general, cumpleaños, aniversarios, entre

			otros y tenemos el grupo ARL sura que tiene que ver con todo lo de SST, bienestar también y todo lo que tiene que ver con eventos y entre otros.
		<b>SUJETO 3</b>	Fue ese aumento significativo de actividades, por la misma situación de pensar que no estar en el escritorio no éramos productivos entonces los jefes mandaban mil cosas para compensar esa creencia, luego vino un aumento muy grande en las solicitudes de acompañamiento para el personal, empezaron a demandar mucha atención psicológica, (poderlos escuchar) el principio el aumento de la carga laboral, y la demanda de atención.
9	¿Qué plataformas, herramientas o programas informáticos están manejando para llevar a cabo los programas y actividades de bienestar laboral en los trabajadores laboral desde casa?	<b>SUJETO 1</b>	Correo Office 365, TEAMS, Lotus
		<b>SUJETO 2</b>	Las plataformas o herramientas que estamos utilizando es Teams o medio de comunicación principal como el WhatsApp corporativo y Llamer que esta red social profesional para tener ese contacto y todo ese tema de programación de actividades y bienestar de los colaboradores.
		<b>SUJETO 3</b>	Estamos con Microsoft Teams, y desde Google Meet son como las herramientas más prácticas y más oficiales para podernos comunicar.
10	¿Cómo están evidenciando la efectividad de sus actividades y programas en los empleados que trabajan desde casa?	<b>SUJETO 1</b>	Reporte de horas y tiempos por cada una de las áreas de trabajo
		<b>SUJETO 2</b>	Con el reporte de tiempo, la disposición y todo lo que tiene que ver con las actividades que ellos tienen que desarrollar junto con los líderes de proyectos y el control que se hace frente a la lcloc que es toda la parte del

			tiempo como tal de todos los colaboradores.
		<b>SUJETO 3</b>	se maneja una planilla de asistencia, planillas de evaluación de actividad, planillas de participación.
11	¿Qué capacitaciones necesitó usted para llevar a cabo los programas y actividades de bienestar laboral en los trabajadores que laboran desde casa?	<b>SUJETO 1</b>	1 capacitación de manera mensual por parte de la Líder de Gestión Humana
		<b>SUJETO 2</b>	Realmente no ha habido una capacitación puntual, es más como la sensibilización de trabajo desde casa, el tema de esta situación de pandemia, y de situación a nivel mundial pues es una emergencia sanitaria que realmente ha sido un tema que nos ha conllevado a otras actividades o subprocesos, pero realmente ha sido un proceso de aprendizaje todos los días para poder llegar a todos los colaboradores.
		<b>SUJETO 3</b>	Eso fue decisión personal, yo me capacité en técnicas de gamificación, y técnicas de microlearning para poder trabajar pues con los grupos a través de la virtualidad, me certifique en aprendizaje experiencial que vi que eran cositas necesarias para poder que la gente se adhiriera más y se interesara más por las actividades.
12	¿En qué aspectos se realizaron cambios o ajustes en los programas y acciones de bienestar?	<b>SUJETO 1</b>	En la parte de infraestructura para la logística de todos los periféricos que necesitaran nuestros colaboradores para la ejecución de sus labores.

		<b>SUJETO 2</b>	<p>Se ha generado el tema de toda la comunicación virtual solo unas cuentas personas estamos yendo de manera alterna a la compañía desde la gerencia hay unas directrices para poder validar ciertos requerimiento y frente al tema de programas y acciones pues fue el tema de que todos nos proyectamos a nivel general una vez inició el proceso de pandemia, esperamos que cuando todo este pase, podamos retornar nuevamente a la normalidad y así podamos generar como el trabajo flexible que va ser una parte de trabajo en casa y otra en compañía.</p>
		<b>SUJETO 3</b>	<p>Más que todo las actividades, porque todo fue pensado 100% presencial no teníamos previsto virtualidad en nada, había un plan de transformación cultural e implementación de metodología virtuales, pero toco acelerar porque era un plan a 5 años, entonces toco transformar todas las actividades y pasamos de 0 a 100 en temas virtuales.</p>
13	<p>¿Qué ajustes han tenido en esta área durante el tiempo de la emergencia sanitaria?</p>	<b>SUJETO 1</b>	<p>Ningún cambio, se ha seguido con la jornada laboral de 7am a 5pm</p>
		<b>SUJETO 2</b>	<p>Pues ha sido realmente que las fechas especiales, generar un espacio en los viernes de 4 a 5 de la tarde con los colaboradores para tener una mejor cercanía, ha sido complejo porque somos una empresa de ingenieros de sistemas, entonces no es una población muy fácil de movilizar con ciertas cosas, pero tratamos de tenerlos comunicados y tener toda la información consolidada para ellos.</p>

		<b>SUJETO 3</b>	En términos generales, en las actividades y metodologías pues fue lo que más marcó, y este tiempo nos obligó adaptarnos.
14	¿Qué programas se desarrollan en el área de bienestar antes y durante, para promover la salud y el bienestar de los trabajadores?	<b>SUJETO 1</b>	Pausas activas
		<b>SUJETO 2</b>	Pues realmente ha sido un trabajo en conjunto con la ARL Sura que es nuestra ARL actual, y desde ahí pues hemos empezado a canalizar todos los procesos directamente con ellos y junto con compañías de prevención y promoción en SST para que todos los colaboradores tengan como toda esa información, las fechas especiales, un detallito, el día de la profesión, entre otros.
		<b>SUJETO 3</b>	Nosotros tenemos un equipo interdisciplinario, tenemos psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, profesional de deporte, de salud y arte y cultura, entonces se estuvo trabajando mucho tema de actividades físicas, salud mental, temas desde el arte y la cultura.
15	¿Cómo incentivan y motivan a sus empleados que trabajan desde casa?	<b>SUJETO 1</b>	Indicando el impacto positivo, la sensibilización de contar con su propio espacio que generalmente es más confortable
		<b>SUJETO 2</b>	Lo que buscamos es que hay un tiempo compensatorio por la disponibilidad o por las horas extras que los colaboradores trabajen para nosotros, y lo que hacemos es que generamos otras actividades adicionales para poder entonces generar ese incentivo y motivación y colaboradores desde casa y con pequeñas actividades, algunas capacitaciones de manera ocasional para que podamos realizar esa actividad y mayor cercanía para ellos.



		<b>SUJETO 3</b>	Pues con las actividades como tal, algunos temas de formación que van de la mano, otros tratando de propender por un liderazgo activo donde los líderes estuvieran acompañando a los colaboradores, actividades de compensación, talleres de cocina en casa, pues diferentes cosas para mantener a la gente adherida a sus actividades y motivadas en lo que debía hacer.
16	¿Qué actividades, campañas, acciones han realizado adicionales durante este tiempo de contingencia para la promoción y prevención de la salud y bienestar de sus empleados y sus familias?	<b>SUJETO 1</b>	por nuestras redes promovemos las medidas de cuidado ante la pandemia.
		<b>SUJETO 2</b>	Lo que hemos hecho han sido como unas charlas, también hemos hecho unas campañas por medio de la caja de compensación, la divulgación en red laboral interna y "frente en la parte de SST y sobre promoción y prevención básicamente hemos hecho eso.
		<b>SUJETO 3</b>	Actividades, por ejemplo, desde la caja de compensación, taller de cocina y concursos como coreografía en familia y ganar un premio, cosas por el estilo.
17	¿Relátenos qué impacto tuvo la empresa en el área de bienestar con la implementación de las medidas de cuarentena total establecidas por el gobierno nacional?	<b>SUJETO 1</b>	El impacto fue la sensibilización y capacitación en área de bienestar en cuanto conseguir información fidedigna y confiable sobre las medidas de protección y la reglamentación existente, la socialización a nuestros colaboradores entonces fue un tema de bastante estudio y capacitación y sobre todo hacer un conteo mediante la ARL de síntomas si alguna de los colaboradores era población de riesgo o tenía síntomas.

		<b>SUJETO 2</b>	<p>Pues muchas, pues el impacto en la compañía ha sido un poco complejo porque tenemos compañeros que están a nivel nacional, entonces hacer cobertura a la totalidad de la población, entonces ha sido muy complejo solo con el tema de los detalles hemos podido tener esa cobertura porque hacemos llegar el detalle o el incentivo que queremos hacer y hacerlo llegar directamente a esos colaboradores, pero realmente a la cercanía en cuanto a la parte de bienestar y otras actividades ha sido tema difícil porque la operación nuestra es demandante y genera a veces tiempos adicionales, disponibilidad, tiempo extra entre otros.</p>
		<b>SUJETO 3</b>	<p>Fue un tema de adaptación positivo porque adelantó el plan de transformación tecnológica, negativo porque no hubo gestión del cambio.</p>
18	<p>¿Cómo ha influido este tiempo de pandemia en las relaciones interpersonales de los colaboradores que están trabajando en casa?</p>	<b>SUJETO 1</b>	<p>Ha influido de manera compleja debido a que nosotros estábamos acostumbrados a un ambiente de trabajo donde teníamos una relación constante con nuestros pares y pues este contacto físico se ve limitado por temas de pandemia a solo comunicarnos por correo electrónico, o reuniones por teams, entonces ha Sido complejo porque nosotros estábamos acostumbrados a una socialización diaria, cordial cálida y presencial.</p>

		<p><b>SUJETO 2</b></p> <p>Ha tenido un impacto muy alto, puesto que ese tema ha sido complejo porque todo es mediante cámara, vía teams, y a veces el dialogo se vuelve muy impersonal, porque hay personas que nunca encienden la cámara por alguna razón, o personas que por la misma operación no pueden estar disponibles, o no pueden contestar el celular o tienen alguna otra dificultad, se ha visualizado realmente un tema de complejidad en cuanto esa parte de la relación interpersonal.</p>
		<p><b>SUJETO 3</b></p> <p>A nivel de equipo mucho apoyo, mucha colaboración, y mucho trabajo en equipo, lo otro es que a nivel familiar si se vieron afectadas las relaciones interpersonales más que todo con la familia, porque estando en la casa se ve enfrentado a una realidad que no conocía.</p>
19	<p>¿Qué comentarios favorables o desfavorables has escuchado de los empleados que trabajan en casa con referencia a su salud y bienestar?</p>	<p><b>SUJETO 1</b></p> <p>Los comentarios desfavorables han sido que cuando inicio el tema de pandemia, muchos de nuestros colaboradores no contaban con sus herramientas ergonómicas como una silla, y un escritorio entonces esto lo mitigamos desde el área de infraestructura para suministrar todos estos materiales para que el colaborador pueda tener una ejecución ideal.</p> <p>Otro comentario es la inestabilidad de las redes de internet pero esto no ha Sido responsabilidad tanto de la empresa sino de las empresas de telecomunicaciones que tenga cada uno.</p>

		<p><b>SUJETO 2</b></p> <p>Ha habido muchos comentarios favorables en el sentido que hay una economía frente al transporte, el desplazamiento, la gasolina, el tiempo como tal, pero también ha sido desfavorable en el sentido que las personas trabajan extra, a veces es difícil desligarse de la parte profesional y personal, adicional a eso también ha sido un tema complejo en que a veces las personas o los familiares piensan que porque están en casa siempre tienen tiempo para cualquier otra cosa fuera de la parte laboral y personal, entonces ha sido complejo.</p>
		<p><b>SUJETO 3</b></p> <p>En términos de salud digamos que algunos mejor que otros, en temas de salud mental algunos más resilientes que otros, y algunos con dificultad de adaptarse, hay algunos que dicen que es más difícil que no les rinde porque tienen hijos, porque demandan atención, cosa que en la oficina no se dan cuenta de eso.</p>
20	<p>¿Qué requerimientos, solicitudes y pedidos surgieron de los directivos, jefes y de los trabajadores en casa con respecto a la promoción y prevención de la salud y el bienestar?</p>	<p><b>SUJETO 1</b></p> <p>Los requerimientos por parte de los directivos han sido sensibilizar a nuestros colaboradores que deben emplear responsablemente el tiempo para la ejecución de sus labores con la idea de que dejen de cumplir sus horarios laborales ni que se extienda, es más que todo la optimización de tiempo.</p>

		<p><b>SUJETO 2</b></p> <p>Desde que inició la pandemia lo que hicimos como compañía fue entregar todos los elementos, lo EPP, y la parte frente al tema de prevención y promoción pues todo el tema de "descansador de pies, el pad de mouse, el teclado, pantalla adicional, silla entre otros, porque realmente todos los elementos se encontraban en la oficina, pero a todos en general se les hizo llegar todos estos elementos de protección para que toda esta parte de trabajo en casa fuera un tema de bienestar y calidad para el colaborador.</p>
		<p><b>SUJETO 3</b></p> <p>Mucha demanda de acompañamiento, en términos también de la parte logística, pero se generaron acciones, como llevarse sus cosas de la oficina para la casa.</p>
21	<p>¿Durante este tiempo la empresa ha identificado cambios en la salud mental de los empleados que trabajan en casa? ¿Qué tipo de cambios?</p>	<p><b>SUJETO 1</b></p> <p>en el inicio de pandemia identificamos niveles de ansiedad por parte de la mayoría de nuestros colaboradores, en primera instancia por temor de perder sus trabajos, teniendo en cuenta la crisis económica que trajo, entonces hubo mucha ansiedad en el tema laboral y en el tema general el temor por un posible contagio debido a la gravedad del virus.</p>
		<p><b>SUJETO 2</b></p> <p>Si, cambios repentinos en el estado de ánimo, hay personas que están angustiados, ¡no muchos la verdad! Tenemos un chico en especialmente que ha tenido dificultades con el tema del encierro entonces con él se ha tenido un tratamiento de riesgo psicosocial, apoyo mediante la caja de compensación, apoyo directamente de nosotros como área de bienestar.</p>

		<b>SUJETO 3</b>	No hemos hecho diagnóstico de riesgo psicosocial, entonces no te sabría decir de manera concluyente.
22	¿Cómo hacen seguimiento a su personal para saber sobre su condición de salud en el tiempo de pandemia?	<b>SUJETO 1</b>	De manera mensual se hace un seguimiento por solicitud de la ARL se les hace una llamada para identificar si ha presentado algún tipo de síntomas o si han estado en contacto con personas sospechosas de haber contraído el virus.
		<b>SUJETO 2</b>	Lo que hacemos es llamadas telefónicas 1 o 2 veces por semana, para saber cómo van las personas si se encuentran bien de salud, si el entorno familiar está en estos momentos estables y hacemos todo el seguimiento respectivo de Covid para toda la parte de esta emergencia sanitaria, entonces hacemos un seguimiento para saber si en estos hay alguna persona que tenga alguna condición especial de salud.
		<b>SUJETO 3</b>	Si se han hecho seguimiento en cuanto a encuestas de estado actual de salud, pero muy general.
23	En términos generales ¿cuáles han sido las medidas implementadas por el área de bienestar para el acompañamiento de las personas positivas para COVID y sus familias?	<b>SUJETO 1</b>	Llamadas de seguimiento para identificar en qué estado se encuentra nuestros colaboradores, si ya se realizaron la prueba PCR si ya tienen el resultado, si acudieron a su entidad prestadora de salud, si están con medicación o si actualmente están conviviendo con cuantas personas, y tener toda esa información demográfica.

		<b>SUJETO 2</b>	Lo que hacemos primero es hacer un reporte al ARL para el proceso de seguimiento como tal por parte de ellos, y por el tema de secretaria de salud, pero adicional a eso enviamos una notificación apoyándolos que estamos con ellos en ese proceso, con sus familias que si algo se llega a presentar alguna situación que ellos consideren que la compañía puede dar un apoyo adicional pues cuente con vía libre para esto.
		<b>SUJETO 3</b>	Se le ha hecho todo el acompañamiento psicológico, acompañamiento psicosocial, Y todo el acompañamiento a través de la EPS
24	¿Por causa directas o indirectas de la pandemia se han presentado decesos de empleados o familiares que trabajan en casa?	<b>SUJETO 1</b>	No
		<b>SUJETO 2</b>	No, afortunadamente no hemos tenido ninguna situación difícil ni hemos padecido ninguna situación puntual, las personas que han tenido algún tipo de deceso ha sido por temas de salud general por familiares cercanos.
		<b>SUJETO 3</b>	Si tenemos reporte de algunos familiares, de algunos funcionarios con el tema de UCI, pero directamente al centro donde estoy no tuvimos decesos de empleados, pero en la regional Antioquia si, y si algunos familiares.
25	¿Cómo han manejado y realizado el acompañamiento al empleado y su familia por esta circunstancia?	<b>SUJETO 1</b>	No hemos estado expuestos a esta situación
		<b>SUJETO 2</b>	Mediante campañas de la caja de compensación, generamos algunos espacios de salud y distracción para que puedan divertirse para su bienestar.
		<b>SUJETO 3</b>	Hacemos un acompañamiento en duelo, lo implementamos con

			estas personas y sus familias, y las entidades pertinentes.
26	¿Se ha presentado algún cambio en el número de incapacidades/ausentismo/retiros/despidos de los trabajadores con trabajo en casa?	<b>SUJETO 1</b>	No, es estable
		<b>SUJETO 2</b>	No, hemos sido muy bendecidos y ha sido algo muy positivo.
		<b>SUJETO 3</b>	No, ha sido más de incapacidades más que todo
27	¿La empresa ha suministrado los recursos de trabajo a los empleados que están trabajando en casa para el desarrollo de sus actividades?	<b>SUJETO 1</b>	Si, se ha suministrado.
		<b>SUJETO 2</b>	Si, todos los elementos de protección y equipos completos de trabajo.
		<b>SUJETO 3</b>	Si se ha hecho algunas actividades y se han suministrados equipos, sillas y mesas y el soporte técnico.
28	¿Qué dificultades y problemas han manifestado los empleados que están con trabajo en casa para el desarrollo de sus labores?	<b>SUJETO 1</b>	En algunos casos la inestabilidad de la red de internet
		<b>SUJETO 2</b>	Algunas de las dificultades ha sido el tema del internet, porque anteriormente no tenían esa capacidad de atención, porque se va la luz o alguna cosa, bono para compensar ese gasto
		<b>SUJETO 3</b>	la mayoría temas de conectividad, y también en general el tema de equipos, pero se ha ido superando
29	¿la empresa cuenta con las herramientas informáticas y de la comunicación adecuadas para el trabajo en casa?	<b>SUJETO 1</b>	Si
		<b>SUJETO 2</b>	Completamente de acuerdo, tenemos todo el paquete de Microsoft, el teams, el WhatsApp corporativo y el correo corporativo entre otros, PQRS tener la cercanía con los colaboradores, y a nivel nacional.
		<b>SUJETO 3</b>	Si



30	¿Se realizaron capacitaciones, o acompañamiento para que los trabajadores que están trabajando en casa pudieran seguir con sus labores?	<b>SUJETO 1</b>	Si
		<b>SUJETO 2</b>	Se hicieron charlas para sensibilizar a los trabajadores que estaban para que pudieran seguir con sus labores, fueron charlas desde la gerencia.
		<b>SUJETO 3</b>	Si
31	Mencione si se presentaron accidentes de trabajo, ¿puedes mencionar algunos casos?	<b>SUJETO 1</b>	Ninguno reportado hasta el momento
		<b>SUJETO 2</b>	No, no se ha presentado ningún accidente de trabajo por el momento.
		<b>SUJETO 3</b>	No que tenga reportados
32	¿Durante este tiempo entre la cuarentena total y apertura económica con las normas y recomendaciones de bioseguridad, el área de bienestar que medidas a implementado para garantizar el cumplimiento de esta en los trabajadores home office?	<b>SUJETO 1</b>	Medidas de autocuidado y ergonomía
		<b>SUJETO 2</b>	En este momento garantizamos es que no se ha bajado el salario, ni despidos fortuitos, adicional cada uno cuenta con un bono no constitutivo de salario y lo que hizo la compañía fue no suspenderlo, para que estas personas pudieran disfrutar de ese beneficio, sin afectar esa parte de la economía que generó la pandemia.
		<b>SUJETO 3</b>	Pues tenemos un protocolo muy estricto, pero de todas maneras el trabajo esta 90% en la casa, y el poco personal que va a las instalaciones debe cumplir con el protocolo, y avisar sobre su estado de salud, y se maneja la aplicación coronApp