



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 15 de noviembre de 2022

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Natalia Camacho Morales, con C.C. No. 1.080.294.504 de Palermo,

Laura Sofía Cubillos Durán, con C.C. No. 1.075.322.891 de Neiva,

María Fernanda Leiva Tavera, con C.C. No. 1.082.217.203 de Yaguará,

Sofía Vásquez Méndez, con C.C. No. 1.003.801.984 de Neiva,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o monografía, titulado Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la Ciudad de Neiva del 2020 al 2022 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar al título de Comunicadora Social y Periodista; Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Laura Sofía Cubillos Durán

C.C 1.075.322.891 de Neiva

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

María Fernanda Leiva Tavera

C.C 1.082.217.203 de Yaguará

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Natalia Camacho Morales

C.C 1.080.294.504 de Palermo

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Sofía Vásquez Méndez

C.C 1.003.801.984 de Neiva

Firma: \_\_\_\_\_



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:** Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la Ciudad de Neiva del 2020 al 2022

**AUTOR O AUTORES:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Camacho Morales	Natalia
Cubillos Durán	Laura Sofía
Leiva Tavera	María Fernanda
Vásquez Méndez	Sofía

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

**ASESOR (ES):**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Acebedo Restrepo	Juan Carlos

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** Comunicadora Social y Periodista

**FACULTAD:** Ciencias Sociales y Humanas

**PROGRAMA O POSGRADO:** Comunicación Social y Periodismo

**CIUDAD:** Neiva

**AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2022

**NÚMERO DE PÁGINAS:** 221

**TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):**

Diagramas\_\_\_ Fotografías\_\_\_ Grabaciones en discos\_\_\_ Ilustraciones en general\_\_\_ Grabados\_\_\_  
Láminas\_\_\_ Litografías\_\_\_ Mapas\_\_\_ Música impresa\_\_\_ Planos\_\_\_ Retratos\_\_\_ Sin ilustraciones\_\_\_ Tablas  
o Cuadros\_X\_

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**SOFTWARE** requerido y/o especializado para la lectura del documento: NO

**MATERIAL ANEXO:** Entrevistas y derecho de petición Cámara de Comercio del Huila

**PREMIO O DISTINCIÓN** (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

Español

Inglés

1. Trabajo en casa \_\_\_\_\_ Work at home
2. Teletrabajo \_\_\_\_\_ Teleworking
3. Covid-19 \_\_\_\_\_ Covid-19
4. Comunicación Digital \_\_\_\_\_ Digital communication
5. Plataformas y herramientas digitales \_\_\_\_\_ Platforms and digital tools

**RESUMEN DEL CONTENIDO:** (Máximo 250 palabras)

La presente investigación pretende describir las principales características de las modalidades laborales de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva, en términos de interacciones comunicativas, empresariales, digitales, conectividad, garantías y derechos laborales por parte de las empresas y organizaciones para los trabajadores.

En ella converge un análisis comunicacional a partir de un componente económico y normativo en el que se exponen las principales transformaciones que vivenciaron las organizaciones y sus trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria. Igualmente hace referencia a hitos que han permitido la definición de modalidades laborales que atienden las dinámicas de la globalización.

Para ello se empleó la metodología cualitativa de alcance descriptivo-exploratorio, debido a las características y especificaciones del campo a investigar, usando como instrumento de recolección la entrevista semiestructurada y revisión documental.

Esta investigación permitió evidenciar que las organizaciones y las empresas de la ciudad de Neiva no contaban con las herramientas y las condiciones de conectividad necesarias para solventar o asumir la situación del contexto, lo cual produjo una vulneración de derechos y garantías laborales; además de una transformación de las prácticas comunicativas. Así mismo, las dinámicas económicas y culturales de la ciudad hicieron que las modalidades laborales, a través del uso de herramientas TIC, no lograran posicionarse en las organizaciones locales como una alternativa de desarrollo que diera lugar a la apertura



de mercados diferentes a la comercialización de bienes y servicios.

No obstante, debido a las condiciones de infraestructura y conectividad en la ciudad de Neiva, se evidenció en mayor medida la implementación de la modalidad de Trabajo en casa durante la pandemia, esto como solución emergente para solventar la necesidad de dar continuidad a las funciones que se realizaban en presencialidad por la mayoría de las organizaciones.

**ABSTRACT:** (Máximo 250 palabras)

This research aims to describe the main characteristics of the labor modalities of work at home and teleworking in the city of Neiva, in terms of communicative, business, digital interactions, connectivity, guarantees and labor rights by companies and organizations for workers.

In it converges a communicational analysis from an economic component and normative in which the main transformations experienced by the organizations and their workers in the context of a health emergency, likewise does reference to milestones that have allowed the definition of labor modalities that meet the dynamics of globalization.

For this, the qualitative methodology of descriptive-exploratory scope was used, due to the characteristics and specifications of the field to be investigated, using as an instrument of collection of the semi-structured interview and documentary review.

This investigation allowed to show that the organizations and companies of the city of Neiva did not have the necessary tools and connectivity conditions to solve or assume the situation of the context, which produced a violation of rights and labor guarantees; in addition to a transformation of communication practices. Likewise, the economic and cultural dynamics of the city made the labor modalities, through of the use of ICT tools, they will not be able to position themselves in local organizations as a development alternative that would lead to the opening of markets other than commercialization of goods and services.

However, due to infrastructure and connectivity conditions in the city of Neiva, the implementation of the Work at home modality was evidenced to a greater extent during the pandemic, this as an emerging solution to solve the need to provide continuity to the functions that were carried out in person by most of the organizations.



### APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: CLAUDIA JIMENA ZUÑIGA RAMIREZ

*Claudia Zuñiga*

Firma:

Nombre Jurado: ZULMA MARCELA MUÑOZ VELASCO

*Zulma Marcela Muñoz Velasco*

Firma:

Nombre Jurado:

Firma:

**Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la  
Ciudad de Neiva del 2020 al 2022**

**Natalia Camacho Morales**

**Laura Sofía Cubillos Durán**

**María Fernanda Leiva Tavera**

**Sofía Vásquez Méndez**

**Universidad Surcolombiana**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Programa de Comunicación Social y Periodismo**

**Neiva, Huila, 20 de septiembre de 2022**

**Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la  
Ciudad de Neiva del 2020 al 2022**

**Natalia Camacho Morales**

**Laura Sofía Cubillos Durán**

**María Fernanda Leiva Tavera**

**Sofía Vásquez Méndez**

**Trabajo de Grado para optar al título de Comunicadora Social y Periodista**

**Director: Juan Carlos Acebedo Restrepo**

**Universidad Surcolombiana**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Programa de Comunicación Social y Periodismo**

**Neiva, Huila, 20 de septiembre de 2022**



## Tabla de Contenido

Capítulo I: Introducción	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. Ruta metodológica .....	6
1.3. Antecedentes de la Investigación .....	8
1.3.1. Antecedentes Internacionales.....	9
1.3.2. Antecedentes Nacionales .....	11
1.4. Soportes Conceptuales de Trabajo en Casa y Teletrabajo .....	16
Capítulo II: Conectividad Digital y Sectores Económicos representativos de la ciudad de Neiva que implementaron el Trabajo en casa y Teletrabajo.....	20
2.1. Condiciones de Conectividad Digital en la Ciudad de Neiva .....	26
2.2. Marco Normativo entre Conectividad y Condición Laboral.....	34
2.3. Sectores Económicos estudiados en las Nuevas Modalidades de Trabajo en la Ciudad de Neiva	37
2.3.1. Call Center, una alternativa de teletrabajo .....	45
2.3.2. Estrategias emergentes de atención del sector salud frente a la contingencia por la pandemia .....	46
2.3.3. Sector Cooperativo y Solidario, un potencial para la construcción de futuro a través de nuevas modalidades laborales. ....	52
2.3.4. El Sector Educativo como potencial promotor de profesionales en nuevas modalidades laborales.....	55
2.4. Conclusiones Parciales.....	60
Capítulo III: Interacciones Comunicativas en Espacios Laborales de Trabajo en Casa y Teletrabajo en la Ciudad de Neiva.....	63

3.1. Nuevos Escenarios Laborales de Acción Mediadados por la Conectividad Digital -Hiperconexión	68
3.2. Prácticas Participativas en el Contexto Sociocultural.....	70
3.3. Prácticas Comunicativas desde el Hogar.....	71
3.4. De la Comunicación Personal a la Digital.....	72
3.5. Comunicación Audiovisual y Digital/Tecnológica.....	73
3.6. Adaptación de las Empresas Contratantes en el Contexto Digital.....	77
3.7. Interacciones Comunicativas en las Organizaciones que Implementaron Teletrabajo y Trabajo en Casa en la Ciudad de Neiva.....	78
3.8. La comunicación estratégica como elemento transversal de las organizaciones.....	91
3.9. Conclusiones Parciales.....	92
Capítulo IV: Condiciones de Trabajo y Vigencia de Derechos Laborales del Teletrabajo y Trabajo en Casa durante la Pandemia.....	94
4.1. Diferencias de las Modalidades Laborales: Teletrabajo y el Trabajo en Casa.....	96
4.2. Ley 2088 del 2021.....	106
4.3. Medidas Regulatorias durante la Pandemia y su Impacto en el Trabajo.....	107
4.4. Riesgos Laborales durante la Pandemia.....	114
4.5. Conclusiones Parciales.....	123
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	125
5.1. Conclusiones.....	125
5.2. Recomendaciones.....	133
Referencias Bibliográficas.....	135
Anexos.....	I

## **Resumen**

La presente investigación pretende describir las principales características de las modalidades laborales de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva, en términos de interacciones comunicativas, empresariales, digitales, conectividad, garantías y derechos laborales por parte de las empresas y organizaciones para los trabajadores.

En ella converge un análisis comunicacional a partir de un componente económico y normativo en el que se exponen las principales transformaciones que vivenciaron las organizaciones y sus trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria. Igualmente hace referencia a hitos que han permitido la definición de modalidades laborales que atienden las dinámicas de la globalización.

Para ello se empleó la metodología cualitativa de alcance descriptivo-exploratorio, debido a las características y especificaciones del campo a investigar, usando como instrumento de recolección la entrevista semiestructurada y revisión documental.

Esta investigación permitió evidenciar que las organizaciones y las empresas de la ciudad de Neiva no contaban con las herramientas y las condiciones de conectividad necesarias para solventar o asumir la situación del contexto, lo cual produjo una vulneración de derechos y garantías laborales; además de una transformación de las prácticas comunicativas. Así mismo, las dinámicas económicas y culturales de la ciudad hicieron que las modalidades laborales, a través del uso de herramientas TIC, no logran posicionarse en las organizaciones locales como

una alternativa de desarrollo que diera lugar a la apertura de mercados diferentes a la comercialización de bienes y servicios.

No obstante, debido a las condiciones de infraestructura y conectividad en la ciudad de Neiva, se evidenció en mayor medida la implementación de la modalidad de Trabajo en casa durante la pandemia, esto como solución emergente para solventar la necesidad de dar continuidad a las funciones que se realizaban en presencialidad por la mayoría de las organizaciones.

**Palabras clave:** trabajo en casa, teletrabajo, COVID-19, comunicación digital, plataformas y herramientas digitales.

## **Capítulo I: Introducción**

A raíz de la crisis mundial ocasionada por la pandemia del COVID-19, diversas organizaciones y empresas en la ciudad de Neiva se vieron obligadas a implementar el teletrabajo y trabajo en casa como medida de contingencia ante esta emergencia de salud. Sin embargo, los efectos sociales, económicos, políticos y culturales que trajeron consigo se fueron identificando sobre la marcha; lo cual generó interrogantes sobre la viabilidad de dichas estrategias y su permanencia en el tiempo.

El presente proyecto de investigación pretende estudiar el panorama al que se enfrentaron las organizaciones de la ciudad de Neiva, al adaptarse a las modalidades de trabajo en casa y teletrabajo durante la pandemia por el COVID-19 en los años 2020 y 2021. Para ello se consideraron las características de dichas modalidades en términos de interacciones comunicativas empresariales a través de herramientas digitales; datos referentes a la conectividad, garantías y derechos laborales que se presentaron en el contexto.

La metodología empleada para el desarrollo de esta investigación académica es de tipo cualitativa de alcance descriptivo-exploratorio, al exponer un acercamiento sobre la realidad del trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva a partir de técnicas como entrevistas semiestructuradas, revisión documental. De esta manera, es importante tener en cuenta que la comunicación es transversal e inherente en una organización, por ello, se presenta en diversas modalidades laborales propias de la sociedad contemporánea.

Los resultados de esta investigación se condensan en este documento estructurado en cuatro (4) capítulos. Inicialmente, se exponen las categorías teóricas de **trabajo en casa y teletrabajo**, permitiendo conocer y comprender sus principales ideas, conceptos y métodos; además de identificar los principales sectores económicos que desarrollaron estrategias de trabajo en casa y teletrabajo en una época tan compleja y retadora como lo fue la pandemia por el COVID-19. A partir de este marco conceptual y contexto de la situación en Neiva, se describen las **interacciones comunicativas digitales** que se presentaron entre las empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios laborales bajo estas modalidades. Luego, se describen las **condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales** de las dos modalidades acogidas en la ciudad objeto de estudio, como estrategia para proteger el mercado laboral; y, finalmente, se exponen las conclusiones y reflexiones finales de la investigación.

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En tiempos de pandemia como lo fue el COVID-19 en los años 2020 y 2021, las interacciones sociales y físicas se vieron limitadas por el contexto y se resignificaron término de tiempo, espacios, hábitos de consumo, relaciones personales y sociales. Surge la importancia de realizar un estudio para comprender las características y las condiciones laborales de las organizaciones y trabajadores que practicaron las modalidades de Trabajo en Casa y Teletrabajo en la ciudad de Neiva, por dicha razón, se planteó un análisis investigativo, dentro del macroproyecto Agenda de Investigación en Comunicación y Pandemia, que adelantó el grupo de Investigación Comunicación, Memoria y Región de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Surcolombiana; en cuanto a las implicaciones que presentaron estas

modalidades laborales desde diferentes escenarios, la cual generó un aporte a la descripción panorámica en términos de interacciones comunicativas empresariales en la ciudad de Neiva a través de herramientas digitales, datos referentes a la conectividad, garantías y derechos laborales que se presentaron en el contexto.

Esta investigación surge de los diversos cambios de consumos digitales dados en el contexto de pandemia y emergencia sanitaria por el COVID-19, que a su vez por las alteraciones económicas, tecnológicas, sociales y educativas a nivel mundial hicieron, que estas tomarán relevancia a través de herramientas y plataformas digitales que aportaron en el proceso de transición y cambio de las relaciones sociales presenciales a lo virtual.

Esta situación de crisis sanitaria significó en primer lugar un reto social, económico y un choque cultural en la forma en que se acostumbraba a llevar las interacciones y comunicación en el trabajo, enfrentando una sociedad acostumbrada a la presencialidad y la comunicación cara a cara; lo cual la sociedad lo relacionó con la idea de que el grado de motivación y compromiso con el trabajo está directamente proporcionado al tiempo que dedicamos al trabajo de manera presencial, esto representa que entre más horas se permaneciera en la oficina mayor comprometida estaría con la organización.

Como resultado, las relaciones laborales afrontaron al temor de no poder controlar al trabajador y se transformaron a la necesidad de una conexión permanente, siguiendo sus actividades diarias e incluso señalando que aquel que tenía su cámara apagada durante las reuniones era porque 'carecía de interés y compromiso'.

De esta forma, y como lo plantea Sierra (2014) estas modalidades laborales funcionan mediante el trabajo por objetivos, donde el sujeto construye acciones a través de la confianza, el auto gerenciamiento del trabajo, la comunicación efectiva, la gestión del cambio y las

competencias en las tecnologías, promoviendo una constante transformación y aportes a la solución de los problemas de la organización (citado por Castañeda, 2017).

Por lo que, a nivel internacional podemos identificar que el teletrabajo tiene una amplia historia y considerable desarrollo, coherente con la evolución tecnológica y con los procesos de globalización (Castañeda, 2017), en Colombia a pesar de que en el año 2008 se formalizó esta modalidad laboral diversas empresas no estaban preparadas para la adopción de esta nueva forma de trabajo y cultura organizacional, sin embargo, el difícil y complejo contexto de pandemia los obligó a introducirse en un mundo globalizado donde la comunicación digital surgió como una necesidad y herramienta útil para seguir funcionando.

A raíz de este contexto emerge la necesidad de entender y diferenciar el trabajo en casa con el teletrabajo, ya que esta es una modalidad laboral ocasional que se puede utilizar de manera temporal tal como lo decida la situación coyuntural sin necesidad de cambiar el contrato inicial (Ripani, 2020), con el fin de que aquellas organizaciones y empresas que requieran seguir de manera presencial retomen sin problema alguno a las instalaciones con total normalidad.

A nivel nacional existen estudios académicos frente a estas dos modalidades de trabajo; sin embargo, en la ciudad de Neiva no hay registro de estudios y/o investigaciones concretas sobre los procesos, prácticas comunicativas, modalidades, beneficios y dificultades sobre el uso e implementación de las TIC en el trabajo. Por ello, se tomó como referente la categoría trabajo en casa, teniendo en cuenta que durante los años 2020 y 2021 fue la modalidad laboral más aplicada en la ciudad como estrategia para mitigar la crisis sanitaria.

La situación que vivió la economía local incentivó por medio del teletrabajo y trabajo en casa a implementar un modelo de articulación entre lo económico, global y digital; ayudando a una integración que conduzca a aumentar la presencia de mercados internacionales y a crear



escenarios que reduzcan las brechas de desempleo y desigualdad social en la ciudad para así poder potenciar estas modalidades de trabajo existentes y amigables con el medio ambiente.

Dada la escasa información de estas modalidades de trabajo, trascendió la necesidad de buscar y analizar información concisa y detallada de la ciudad capital del departamento del Huila, donde se establecieron las condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales durante la pandemia por el COVID-19, además de describir las interacciones comunicativas digitales que se presentaron entre empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios de trabajo.

Tanto que, la situación de pandemia y los antecedentes investigativos han demostrado deficiencias en la caracterización de estas modalidades laborales en la ciudad, por ello, la presente investigación tuvo como objetivo identificar los sectores económicos que llevaron a cabo estas formas de trabajo, en términos de interacciones comunicativas digitales. Y a su vez, aspectos de conectividad, cobertura y accesibilidad en la ciudad, la cual hace posible el desarrollo de estas modalidades de trabajo; también, las garantías y derechos por parte de las empresas durante el contexto de crisis sanitaria a nivel mundial.

Por tal razón, fue pertinente profundizar sobre las modalidades de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva para la construcción de un análisis que permitió comprender las dinámicas laborales e interacciones comunicativas digitales durante la pandemia causada por el COVID-19, y finalmente siendo este un aporte importante de carácter investigativo y social, para el Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana, y de igual manera para la ciudad de Neiva y la región.

## 1.2. Ruta metodológica

La metodología empleada en la presente investigación académica es de tipo descriptiva-exploratoria, al exponer un acercamiento en materia investigativa sobre la realidad del teletrabajo y trabajo en casa en la ciudad de Neiva, a partir información y datos recolectados de distintas disciplinas que se relacionan en el tema, teniendo en cuenta que en la comunicación se fundamenta dichas nuevas modalidades de empleo en la sociedad contemporánea.

Entendiendo que para Tamayo (1998) la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos (...) La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales (...). (p. 54)

Por lo que, la investigación se apoyó en la postura de especialistas en diferentes áreas; tal como un abogado experto en seguridad social, un asesor de programa de Teletrabajo del MINTIC, economista con conocimientos en el área, experiencias personales interdisciplinarias de los trabajadores, directivos y coordinadores de los sectores de Call Center, Educación, Salud y Cooperativo, por lo que se contó en total 17 entrevistas. Dando de esta manera inicio a las técnicas de investigación que contribuyeron en el cumplimiento de los objetivos específicos y establecieron la pauta en el desarrollo del trabajo investigativo.

Como primera fase, se empleó la técnica de revisión documental y bibliográfica, además de entrevistas semi estructuradas al abogado en seguridad social Andrés Felipe Toro, Juan de la Cruz Ávila contador público y Carlos Andrés Méndez asesor del Programa de Teletrabajo del MinTIC; especialmente de la información y datos publicados en el POT, DANE, MinTIC, Plan

de Desarrollo, Plan de comunicaciones, Planeación y Gestión, para dar respuesta al objetivo específico número uno (1) el cual tiene como finalidad “describir las condiciones de conectividad digital en la ciudad de Neiva e identificar los principales sectores económicos que han desarrollado estrategias de trabajo en casa y teletrabajo durante la pandemia del COVID 19”.

Por otro lado, en la fase dos de la investigación realizamos un análisis del contexto de conectividad en la ciudad de Neiva, en el cual se revisaron documentos de la Alcaldía, DANE y del MinTIC, para “describir las interacciones comunicativas digitales que se presentan entre las empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios de trabajo que se desarrollan en la ciudad de Neiva” en respuesta al objetivo específico número dos (2) de la investigación.

Asimismo, en la fase número tres se indagó y se dio respuesta simultáneamente por los objetivos específicos dos y tres, llevando a cabo las entrevistas a los actores involucrados de los sectores económicos seleccionados (Call center, salud, educación y cooperativo) y por otro lado, se hizo revisión de normas, decretos, circulares y leyes para de este modo “establecer las condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales de los trabajadores en estas modalidades en la ciudad de Neiva durante la pandemia por el COVID-19”.

Cabe resaltar que al finalizar cada fase se realizó un informe borrador para concluir en la fase 4, último ciclo de la investigación en la cual, se estructuró el documento final, se organizaron los capítulos con los borradores, se incluyeron las entrevistas y otra información encontrada, se elaboraron las conclusiones, la introducción, el índice, resumen y correcciones finales.

Este diseño de fases para la metodología permitió llevar de manera organizada la descripción y análisis de las características del teletrabajo y trabajo en casa en Neiva, en términos

de interacciones comunicativas, empresariales, digitales, conectividad, garantías y derechos laborales por parte de las empresas y organizaciones para los trabajadores, durante la pandemia del COVID-19 (2020 y 2021).

La información fue recolectada y sistematizada a través de matrices y técnicas de triangulación, de manera que facilitó la organización de los elementos claves del proceso de investigación que fueron necesarios para el desarrollo y los resultados de la presente investigación.

### **1.3. Antecedentes de la Investigación**

Es evidente que la pandemia ocasionada por el COVID-19 en el año 2020 dejó nuevos retos y desafíos a nivel mundial en la sociedad que nadie había previsto, demandando una respuesta eficaz a las alteraciones generadas en el sector salud, la actividad económica y los medios de subsistencia.

A 30 de diciembre de 2021, se registraron 5.147.039 casos confirmados y 129.163 muertes en Colombia, donde, asimismo, a nivel mundial las medidas de contingencia y suspensión de actividades ocasionaron una recesión económica, donde adicionalmente en la Región de América Latina y el Caribe, además de la pandemia por el COVID-19, se vio sacudida por otras problemáticas como disturbios sociales y la caída de los precios internacionales del petróleo.

Como lo expresó *International Crisis Group* (2021) en el informe llamado “*Paro y pandemia: las respuestas a las protestas masivas en Colombia*”:

La oleada de protestas en Colombia refleja demandas profundamente arraigadas que afectan a gran parte de la sociedad y que están enraizadas en necesidades económicas y en los altísimos niveles de desigualdad que la devastación sanitaria y económica causada por el COVID-19 puso en evidencia. (cap. 7, párr. 1)

A partir de lo mencionado anteriormente se puede concluir que, Colombia tras enfrentar varias crisis simultáneas y de intentar mitigar los efectos de la emergencia sanitaria en medio de un contexto de desigualdad, desempleo, migración y división política, se vio inmersa en un caos donde el Gobierno Nacional reflejó el incremento de la pobreza y pobreza extrema en la sociedad, reafirmando la necesidad de impulsar una transición hacia modelos productivos más inclusivos y sostenibles, promovidos a través de amplios acuerdos políticos y un buen sistema de políticas públicas.

### ***1.3.1. Antecedentes Internacionales***

Existe una gran variedad de documentos y artículos que se relacionan con el teletrabajo o trabajo remoto, entendiendo que estos tienen diferentes conceptos a nivel internacional, desde sus inicios, como un eje importante que parte desde la innovación, el cual se relaciona estrechamente con la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se originaron en el último cuarto de siglo XX, e introdujo importantes cambios en las formas sociales, productivas y comunicacionales, especialmente, desde las organizaciones (Castro Rojas, 2012). Esta revolución, según García (2013) la relacionó para su tiempo y contexto a partir del avance de las innovaciones que están por crearse, desarrollarse e insertarse en la sociedad de este mundo permeado por la incertidumbre y en el cual, la rápida evolución de la tecnología está invadiendo cada vez más los espacios (p. 90).

A partir de estas premisas mencionadas en anteriores trabajos académicos y de investigación, el teletrabajo se estudió desde un proceso de implementación como una innovación relevante en las organizaciones y por ende en la sociedad. Hoy día desde el contexto de la pandemia del COVID-19, el teletrabajo o trabajo remoto se presentó como una solución ante las medidas de aislamiento social tomadas a nivel mundial; lo cual llevó a la acelerada investigación del fenómeno como búsqueda de alternativas viables para trabajar a distancia, ya que el mismo contexto lo implementó.

No obstante, autores como Agudelo et al (2020) con procesos de investigación en la digitalización, especialmente en países de América Latina y el Caribe, muestran los cambios, desafíos y devenires, y afirman lo siguiente:

La modalidad de trabajo a distancia no solo se trata de tecnología. Implica contar con un marco legal y regulatorio para las organizaciones para que habilite pautas laborales como, por ejemplo, métricas de avance y rendimiento en función de objetivos planteados.

Implica una cultura organizacional que hasta ahora no estaba desarrollada en la mayoría de las organizaciones, por lo que su adopción conlleva desde desafíos técnicos hasta normativos. Adicionalmente, a las plataformas que habilitan el trabajo a distancia, es necesario contar con acceso a Internet, dispositivos y habilidades digitales. (p. 21)

Por otro lado, según Bonavida y Gasparini (2020) los principales hallazgos compartidos entre los distintos abordajes dan cuenta de una relación positiva entre el nivel educativo y de ingresos con la posibilidad de implementar el trabajo remoto, así como una correlación positiva con el nivel de desarrollo de los países, con una marcada heterogeneidad entre regiones y grupos de trabajadores (p. 116). Asimismo, Yassenov (2020, citado por Bonavidad y Gasparini, 2020) encuentra que los jóvenes, los trabajadores con menores niveles de educación, y los inmigrantes

son los grupos con menores posibilidades de realizar trabajo remoto y por ende con mayor probabilidad de perder ingresos.

Al entender el teletrabajo como un proceso de cambio y de oportunidad, los acuerdos entre empleador y empleado también son importantes para establecer y hacer cumplir unas normas en las que el teletrabajador debe estar en unas condiciones óptimas para hacerlo. Esta es una relación laboral legítima y como tal debe ajustarse al código del trabajo y demás leyes laborales vigentes en cada país. No se debe dejar de lado las jornadas ordinarias y reconocer económicamente las extraordinarias. Es necesario recalcar que el teletrabajador, por su condición laboral, está sujeto a un horario de trabajo y si fuera necesario según la carga laboral, se le debe pagar las horas y jornadas extraordinarias, estas condiciones siempre serán establecidas en mutuo acuerdo con el empleador (Santillán, 2020, p. 6).

### ***1.3.2. Antecedentes Nacionales***

En lo que va corrido del siglo XXI, la comunicación digital se introdujo en la producción del discurso académico colombiano, haciendo un llamado al buen uso de este proceso sociocultural para la solución de problemas y atención a las necesidades actuales, con el objetivo de contribuir a la mejora de una comunicación efectiva e interactiva entre las sociedades y países, previsto como una nueva etapa en la que se modifican las relaciones sociales y políticas en el proceso de estructuración de nuevos sistemas modernos de comunicación.

Sin embargo, hace dos décadas se contaba con un reducido número de computadores en los hogares colombianos, y con ello, era muy limitado el acceso a internet, situación por la cual el teletrabajo aún no era visto como una modalidad laboral importante para su implementación y desarrollo; mientras tanto, en otros países de América Latina y el mundo ya contaban con avances significativos en la normatividad de esta nueva modalidad de trabajo.

No obstante, desde el siglo XX se ha desarrollado una búsqueda de alternativas laborales que enfrenten las crisis económicas en América Latina, y de esta manera, atender las altas tasas de desempleo con el fin de generar una nueva organización laboral que permita la reducción de costos en las compañías; por ello, en el año 2008 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 1221, la cual normativiza la modalidad del teletrabajo en el país con el objetivo de difundir y promover esta práctica, con la inclusión de algunas garantías laborales, sindicales y de seguridad social, para los teletrabajadores.

Posteriormente, el 1 de mayo del 2012 el entonces presidente de la República, Juan Manuel Santos, firmó el Decreto 0884 de 2012 reglamentando la ley de trabajo e iniciando la comisión asesora de teletrabajo, integrada por funcionarios del MINTIC<sup>1</sup> y el MINTRABAJO<sup>2</sup>. En ese mismo año se hace el lanzamiento del Libro Blanco El ABC Del Teletrabajo En Colombia, el cual es una guía para implementar este modelo laboral en las diferentes empresas, generando el inicio del desarrollo de conferencias y capacitaciones sobre esta modalidad, principalmente en ciudades como Bogotá y Medellín.

A partir de este momento, se empiezan a vincular diferentes sectores académicos del país, con el fin de darle construcción y estudio a esta modalidad laboral, y con el propósito de determinar la relación entre el derecho fundamental al trabajo y el teletrabajo, desde el rol de las instituciones laborales colombianas y el desarrollo que han presentado durante la implementación de esta modalidad asistida por las telecomunicaciones.

Se considera que realmente el teletrabajo no va a erradicar el desempleo por sí solo, entendiendo que no todos los empleos pueden desarrollarse por medio de herramientas

---

<sup>1</sup> Abreviación para referirse al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia

<sup>2</sup> Abreviación para referirse al Ministerio del Trabajo de Colombia



tecnológicas, pues es el caso de los trabajos que requieren cierto tipo de mano de obra calificada, pues no es concebible que se desarrollen a través de esta nueva modalidad laboral. Sin embargo, sí puede llegar a ser, aunque en escala pequeña, generador de empleo, pues según algunos expertos podría llegar a ser una herramienta efectiva para luchar en nuestro país contra la discriminación indirecta que sufren las mujeres madres de familia, sector que encontrará en el teletrabajo una solución a aquellos problemas que las aquejan (Rodríguez, 2007).

En relación con estas primeras reflexiones, surgen nuevos análisis académicos principalmente desde un enfoque jurídico, en la transformación organizacional interna que desdibuja las estructuras convencionales del trabajo, dando lugar a posibilidades que logren la optimización de los recursos, productividad, rendimiento y crecimiento de las organizaciones, y por consiguiente, la economía del país en virtud de beneficios sociales y ecológicos.

En este sentido, Báez y Sáenz (2021), consideran que:

En Colombia contamos con tres modalidades diferentes para el trabajo en lugares distintos al domicilio de la empresa, mediados por el uso de las tecnologías, las cuales son Teletrabajo reglamentada en la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 0884 de 2012, el Trabajo en Casa concepto traído en el año 2020 y reglamentado en la Ley 2088 de 2021 y el Trabajo remoto reglamentado por la Ley 2121 de 2021, las cuales busca mejorar la calidad de vida, bienestar de los trabajadores y empleadores, reducción de costos e implementación de las herramientas tecnológicas para mejorar la productividad de los resultados de cada trabajador y de las empresas. Leyes que fueron diseñadas para empresas que no requieran trabajo presencial en una oficina física. (p. 11)

Es así como Avendaño y Pedraza (2021) expresan que la diferencia entre estas modalidades laborales se da en la normatividad colombiana y que gracias a esto se ha dado la

oportunidad de que más trabajadores y empresas en momentos de crisis puedan tener la opción de continuar con sus labores sin estar en riesgo de perder sus trabajos.

De igual forma, Santiago Díaz (2022) en el periódico digital La República explica que el trabajo remoto, a diferencia del trabajo en casa y teletrabajo, “se implementa de forma voluntaria, pero se elimina la opción que tenía el trabajador de poder exigir el retorno a la presencialidad”, además el contrato deberá tener especificaciones como:

Las funciones que debe desarrollar el trabajador, las condiciones físicas del puesto de trabajo, los elementos de trabajo que se entregarán al trabajador remoto para el desarrollo de sus funciones, las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el trabajador remoto y las circunstancias excepcionales en que se podrá requerir al trabajador para que concurra al centro de trabajo (párr. 13).

Por otro lado, Sierra, Escobar y Merlo (2014), mencionan que se ha dificultado generar mediciones específicas de la modalidad laboral llamada trabajo en casa mediante el uso de las TIC ya que, no hay un consenso sobre estos conceptos pues diversos autores entienden por teletrabajo lo mismo que trabajo en casa.

Por ello, Ripani (2020) trata de especificar que la modalidad de trabajo en casa:

Se puede entender como aquella actividad laboral que se realiza de manera ocasional, temporal y excepcional. Teniendo en cuenta la pandemia producida por la COVID-19 en el mundo, muchos países de la mano de los empleadores han decidido utilizar esta figura para seguir funcionando y produciendo, entendiendo que esta figura no nace con la pandemia, sino que empieza su regulación más expedita con esta situación coyuntural. (p.

1)

A pesar de los anteriores avances, el 2020 significó un experimento obligatorio en el ejercicio de continuar con las actividades diarias que se venían desarrollando desde la presencialidad, es así como el teletrabajo y trabajo en casa ha llevado a discutir nuevos asuntos, ya que convergen situaciones de la vida cotidiana de los seres humanos que hacen más difícil adaptarse a estas nuevas formas de trabajar.

Además de esto, el Gobierno Nacional expidió una regulación especial durante el contexto de pandemia como una respuesta ante la falta de garantías. Por ello, De Vries, H., et al. (2019) señalan que “en la actualidad, uno de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones públicas consiste en adaptarse rápidamente a múltiples, complejas y dinámicas demandas de la sociedad, y además hacerlo en un entorno de vertiginosos cambios económicos y tecnológicos”.

Ante esta situación, el gobierno nacional en el año 2017 promovió un pacto por el teletrabajo, un acuerdo entre el Ministerio de las TIC y el Ministerio del trabajo dirigido a entidades privadas y públicas, con el objetivo de impulsar el teletrabajo en Colombia y brindarles unos beneficios como: acceso gratuito al programa nacional de capacitación en Teletrabajo, acompañamiento técnico a la organización en la implementación del modelo de Teletrabajo y por último, acceso a los talleres y eventos sobre esta modalidad laboral. Esta alternativa busca atender las necesidades que demanda el entorno, ya que según un informe presentado por El Centro Global para la Transformación de Negocios Digitales (Centro DBT, 2015) el cual expone que “4 de cada 10 compañías tradicionales serán desplazadas o desaparecerán en 5 años si no se transforman digitalmente”.

Y desde otro enfoque encontramos autores como Báez y Sáenz (2021) mencionan en su artículo de investigación que:

El trabajo en casa que se presentó en marzo de 2020, fue un cambio inesperado en la vida de los trabajadores y ayudó a que se crearan leyes en relación con nuevas modalidades contractuales, y estas fueran acogidas en mayor proporción por más empresas y buscarán la forma de transformar el concepto como lo planteó el decreto 491 de 2020 como trabajo en casa, demostrando que el funcionamiento de las empresas (que no requieren trabajos manuales o presencialidad) no depende de la presencialidad de los trabajadores en una oficina y que la productividad no es medida por el tiempo en el lugar de trabajo si no por la cantidad de actividades que se ejecutan. (p. 17)

A partir de contextos anteriores de trabajos académicos y de investigación, podemos identificar que el teletrabajo se estudió desde un proceso de implementación como una innovación relevante en las organizaciones y por ende en la sociedad. Dada la reciente situación de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, el teletrabajo y trabajo en casa se presentó como una alternativa ante el distanciamiento social y las medidas tomadas a nivel mundial, y que con el pasar del tiempo el Gobierno Nacional reconociera las diferencias entre estas dos modalidades en las normas, decretos y leyes expedidos para una mayor claridad a la hora de emplear cualquiera de estas.

#### **1.4. Soportes Conceptuales de Trabajo en Casa y Teletrabajo**

La presente investigación se fundamenta en conceptos teóricos encaminados a analizar y comprender las características del teletrabajo y trabajo en casa en la ciudad de Neiva en términos de las interacciones comunicativas digitales en las empresas, la conectividad, las garantías y

derechos que brindaban las empresas y organizaciones a sus trabajadores durante la pandemia del COVID-19 (2020-2021).

Para esto se establecieron conceptos claves, los cuales fundamentan y fortalecen este proceso investigativo.

El concepto central de esta investigación es el de *Trabajo en Casa*, el cual surge por la emergencia sanitaria del COVID-19 y la necesidad de una respuesta inmediata para la continuidad de diferentes sectores de trabajo; por esta razón, esta modalidad se desarrolla sólo en circunstancias ocasionales y/o excepcionales, en las cuales las actividades o funciones de un trabajador no puedan ser efectuadas de manera presencial. En consecuencia, las empresas realizan una adecuación en la forma en que cumplen los objetivos y responsabilidades establecidos en un contrato laboral en el que inicialmente no estaba previsto la modalidad de trabajo en casa, por ello, habilitan a los empleados para que puedan llevar a cabo sus responsabilidades desde sus casas sin que se vean afectados por las situaciones excepcionales del contexto.

Es así como la ley 2088 del 2021, normativa vigente colombiana establece el Trabajo en Casa como una medida que puede ser empleada hasta por 3 meses prorrogables o según la situación en la que se encuentren. De manera que, la naturaleza del contrato o relación laboral no es modificada.

Por otro lado, se desarrolló la categoría teórica del *Teletrabajo*, la cual es definida según varios autores como una modalidad de trabajo en la que intervienen cuatro elementos claves: los procesos contractuales, la tecnología, la localización y el tiempo (Silva, 2017) como forma de estructura laboral que se efectúa en un contrato o relación laboral que consiste en un desempeño de funciones y de responsabilidades con el uso, soporte y mediación de las tecnologías de la

información y la comunicación (TIC) para el cumplimiento de unos objetivos y resultados (Santillán, 2020). De tal manera que el trabajador tenga acceso y pueda desarrollar las actividades y las relaciones laborales desde localizaciones remotas de tiempo completo o parcial (Santillán, 2020; Silva, 2017).

Lo anterior evidencia la diferencia entre las dos modalidades de trabajo. El investigador del Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, Iván Jaramillo advierte que:

Mientras el teletrabajo es una modalidad contractual que pactan empleador y trabajador para la realización de actividades con apoyo en las tecnologías de las comunicaciones y la información, el trabajo en casa no tiene regulación específica, de forma que – normalmente – se pacta por escrito como beneficio extralegal para situaciones específicas que, sin embargo, exigen el respeto del mínimo de derechos y garantías previstos en la ley laboral. Eso es precisamente lo que ha sucedido en medio de la emergencia (citado por Morales, 2020)

En este orden de ideas, otro concepto importante para entender el funcionamiento de estas modalidades laborales es el de *comunicación digital*, ya que esta propone comprender todo proceso comunicativo guiado por lo digital como una derivación de la comunicación social (Núñez, 2005, p. 27), la cual establece e instaura nuevas formas de construcción de mensajes, nuevas dinámicas para la transmisión, distribución y exhibición de esos mensajes, además de las nuevas posibilidades de relación e interacción de los lenguajes y de los medios con el usuario; es decir, nuevas narrativas, medios, usos y apropiaciones (Arango, 2013, p. 2), rompiendo todos los esquemas lineales de la comunicación, haciendo posible la intervención del usuario como emisor, receptor, actor, espectador, entre otros (Lazo & Gabelas, 2016). Entonces, la comunicación digital es un fenómeno sociocultural dinámico que deriva efectivamente cambios

y novedades ofrecidas por los avances tecnológicos con el fin de controlar la avalancha de nuevas modalidades y configuraciones industriales (Picard, 2002).

Como también lo planteó Scolari (2008), al decir que:

Hablar de la comunicación digital es hablar de comunicación hipermediática, donde pasaríamos de esta manera del objeto al proceso. O, como decía hace dos décadas Martín Barbero, perderíamos el objeto para ganar un proceso: el proceso de hipermediación, procesos de intercambio, producción y consumo simbólico que se desarrollan en un entorno caracterizado por una gran cantidad de sujetos, medios y lenguajes interconectados tecnológicamente de manera reticular entre sí (p. 113).

La evolución de la tecnología y con ello los medios y procesos de comunicación, incluyendo redes sociales, han impactado en muchos factores comunicacionales a las personas; ante la presencia del COVID-19, los medios y plataformas digitales presentaron un aumento de confiabilidad y su uso fue muy significativo, pues, se convirtieron en una herramienta efectiva para relacionar e informar al mundo durante la contingencia; así lo establece un estudio realizado por Daniel Catalán Matamoros (2020) que abarca el desarrollo de los procesos de comunicación sobre la pandemia con relación a la era digital y la influencia de las redes sociales como herramienta de fortalecimiento de la información.

## **Capítulo II: Conectividad Digital y Sectores Económicos representativos de la ciudad de Neiva que implementaron el Trabajo en casa y Teletrabajo.**

Luego de haber efectuado un recorrido por los conceptos de trabajo en casa y teletrabajo en el capítulo anterior, ahora vamos a enfocarnos en el estudio de cómo se encontraba la ciudad de Neiva durante la pandemia del COVID-19 en condiciones de conectividad digital e identificar los principales sectores económicos que desarrollaron estas modalidades laborales.

Los índices de teletrabajo en Colombia, si bien no era algo nuevo, se venía implementando de a poco en diversas empresas, pero la llegada de la pandemia del COVID-19 y las restricciones de movilidad, impulsaron esta modalidad de trabajo; de tal modo que, en 2020, alrededor de 209.173 empleados se convirtieron en teletrabajadores, lo cual implicó un incremento del 71% respecto al 2018, cuando solo había 122.278 (Colombia. Ministerio de las TIC, 2021). La anterior cifra oficial pudo incrementarse debido a los confinamientos dados en el marco de la pandemia.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en conjunto con el Ministerio del Trabajo, han buscado la implementación de las modalidades de trabajo en casa y teletrabajo, en especial para dar respuesta a lo concerniente a los efectos que se dieron con la emergencia de salud derivada del COVID-19. Algunas de las claves y los ejes para el desarrollo del trabajo en casa y el teletrabajo, desde la perspectiva gubernamental, son las siguientes: la actualización de los componentes jurídicos, la transformación digital de las organizaciones, la



oportunidad de cuidado del medio ambiente, y las dinámicas de empleo y mercado globalizadas (C. Méndez, comunicación personal, 20 de agosto, 2021).

Asimismo, en Colombia y en Neiva se implementó el *trabajo en casa* en diferentes organizaciones o empresas, lo que permitió a los empleadores autorizar a las personas a realizar sus labores desde su lugar de residencia de forma ocasional, temporal y excepcional, como una alternativa legal para el desarrollo de las actividades laborales. Lo anterior se promovió con el fin de mitigar los efectos ocasionados por la crisis sanitaria, en la que se recomendó constantemente el aislamiento físico y evitar las aglomeraciones (Ministerio de las TIC, 2020).

Por otra parte, se destaca la importancia del tejido empresarial, a partir de la búsqueda de crear una nueva industrialización y economía, con el fin de producir de manera rentable y sostenible, en términos que coadyuven a las bajas emisiones de huellas de carbono. Desde la Asociación Nacional de Industriales (Andi), se busca crear una economía nueva basada en la producción limpia (Portafolio, 2022), lo que se relaciona de alguna manera con el desarrollo del teletrabajo, especialmente, en torno a la no necesidad de uso de transporte hasta la oficina, y la disminución de la contaminación ambiental y auditiva. Esto, como parte de una ventaja que resultó clave en el desarrollo del teletrabajo o trabajo en casa, como un aspecto positivo que se reflejó en época de cuarentena.

Según el Ministerio de las TIC (2015), las organizaciones con sede en Neiva que han estado en el proceso de la implementación de la modalidad del teletrabajo, y que firmaron un acuerdo en este sentido con el Ministerio de las TIC y el Ministerio de Trabajo, corresponden a distintas áreas de la actividad económica. Del sector de las comunicaciones, el Diario La Nación; del sector salud: Comfamiliar y la Clínica Mediláser; del sector de transportes: Coomotor; del sector de seguridad industrial: Inversiones Proin Ltda; del sector cooperativo: Utrahuilca; del

área social: Ciudad sin barreras; y del área pública: la Gobernación del Huila y la Asamblea Departamental del Huila.

Esto concerniente a la firma que se llevó a cabo tras un trabajo de seguimiento, el cual el Ministerio de las TIC socializó en Neiva, por medio de talleres, los planes piloto para implementar el Teletrabajo en sus procesos laborales en las organizaciones.

Acercamientos en el que el Ministerio de las TIC, junto con la Gobernación del Huila, La Cámara de Comercio, la Alcaldía de Neiva y las organizaciones anteriormente mencionadas, se han vinculado y articulado para apoyar y fomentar activamente esta iniciativa, en donde se impulsó en la ciudad de Neiva y el departamento del Huila el Pacto por el Teletrabajo que la firmaron empresas interesadas en explorar e implementar esta modalidad de trabajo, con el objetivo de impulsar la transformación digital y el uso efectivo de los medios digitales, que implicaba la apropiación de los trabajadores para perderle el miedo a las herramientas tecnológicas sacándole el mayor provecho en la realización de las labores (C. Méndez, comunicación personal, 20 de agosto, 2021).

Sin embargo, pese a los esfuerzos que han realizado estas entidades del Estado y a la situación de emergencia sanitaria que obligó la implementación de estas modalidades de trabajo, se ha logrado evidenciar que el teletrabajo, no se cumple de manera próspera, debido al escepticismo, las condiciones psicológicas y sociológicas de los habitantes de la región (J. Ávila, Comunicación personal, 16 de agosto, 2022) y, por lo tanto, ha generado una aceptación baja por parte de los trabajadores.

Lo anterior demuestra que se realizó desde antes de la pandemia una tendencia por demostrar el teletrabajo como una modalidad de múltiples ventajas, basada en utilización

efectiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones en aras de la productividad para diversos sectores económicos.

No obstante, pese a la crisis económica generada por la pandemia del Coronavirus, se destacó por medio de la Cámara de Comercio del Huila (2021) la creación de 6,985 nuevas empresas entre enero-septiembre de ese año, especialmente microempresas en un 99,98% a nivel departamental, resaltando la oportunidad de productividad comparado con el mismo periodo del año 2020, cuando las unidades productivas fueron de 215.252.

Respecto a los sectores económicos en el Huila “las empresas creadas durante enero-septiembre el 46,78 representó al sector comercio, seguido con el 39,48 al de servicios, industria 7,53%, construcción 3,41%, agricultura 1,51%, extracción 0,14% y el resto de los sectores 1,15%” (Diario del Huila, 2021).

De igual manera, el 49% de las empresas creadas entre enero y junio generaron por lo menos un empleo a nivel nacional, lo cual representó un avance en la generación de oportunidades laborales. Si bien en el análisis que se hace respecto a los sectores económicos, se destaca el trabajo en casa y el teletrabajo como modalidades importantes que coadyuvaron de alguna manera a efectuar las actividades laborales durante el confinamiento obligatorio por la pandemia de COVID-19, en la medida en que el cargo u ocupación desde la empresa así lo permitiera, es importante hacer mención también el deber del empleador de suministrar los equipos y la tecnología necesaria a sus empleados, el atender las instrucciones con respecto al uso y apropiación de las TIC, el respeto de la seguridad digital, el dar a los empleados información veraz y confiable sobre el lugar de trabajo, y la restitución en el estado en que fueron recibidos de los equipos y herramientas entregadas por el empleador (La República, 2022).

Lo anterior se relaciona no solamente con los derechos de los trabajadores, sino también con la importancia de los empleadores en el momento de brindar las garantías necesarias para el cumplimiento de estas modalidades de trabajo que se incrementaron significativamente en la situación de la crisis de salud debido a la pandemia.

En cuanto a las dificultades que se dieron en la coyuntura de la crisis sanitaria, el paso del trabajo en la empresa u oficina al trabajo en casa evidenció que no fue una transición sencilla ni libre de obstáculos para todas las organizaciones públicas y privadas, especialmente en las que no contaban con una experiencia previa en esta modalidad laboral. Algunas de las dificultades que se derivaron de esta transición se relacionan con la cultura organizativa, la resistencia por parte de la dirección de la empresa, los procesos basados en los documentos impresos, la falta de herramientas y dispositivos informáticos o tecnológicos adecuados, la falta de habilidades y recursos de formación para apoyar a los equipos que teletrabajan o trabajan en casa, la falta de directrices internas de salud y trabajo y seguridad para el trabajo, una legislación oficial en la que los teletrabajadores no tienen los mismos derechos y protección que los trabajadores de oficina o presenciales, así como las preocupaciones con respecto a la seguridad de los datos y cuestiones de privacidad por parte de empleadores y empleados (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2020).

Según estadísticas oficiales el 42,4% de los trabajadores en Colombia que trabajan por cuenta propia y 56,4% no son asalariados. Los ingresos de este tipo de trabajadores y sus dependientes dependen de su trabajo diario y esta actividad se ha visto repentina y sorprendentemente restringida por las medidas necesarias para controlar el escalamiento de la pandemia. Adicionalmente, estos hogares son vulnerables al no contar con mecanismos para reemplazar los ingresos que dejarán de percibir por causa de las

medidas sanitarias. Y que las medidas sanitarias resultaron una reducción de los flujos de caja de personas y empresas. Los menores flujos de caja conllevaron a posibles incumplimientos de pagos y obligaciones, rompiendo relaciones de largo plazo entre deudores y acreedores que se basan en la confianza y pueden tomar períodos largos en volver a desarrollarse (Decreto 417, 2020)<sup>3</sup>.

Por lo anterior, otro aspecto clave en las condiciones de teletrabajo o trabajo en casa es la confianza que se relaciona con los empleadores y empleados a la hora de realizar diferentes estrategias para desarrollar sus actividades laborales, que dependiendo del sector económico que así lo requiera, pueda optar por estas modalidades laborales.

No obstante, los sectores del comercio, turismo, hospedaje y servicio de comidas, industrias manufactureras y construcción, que apoyan la mayoría de sus actividades en el trabajo operativo, y dependiendo de las funciones del rol o cargo del empleado, le permitirían a este - con menor probabilidad-, desarrollar las modalidades de trabajo desde casa.

Otro factor clave en el proceso de trabajo en casa y teletrabajo, se refiere a las habilidades y conocimientos básicos o avanzados que deben tener los trabajadores, o por los menos significativos en el uso y adaptación de herramientas tecnológicas.

De acuerdo con esto, según la Gobernación del Huila, (2020):

Los índices de educación en el departamento, cerca de 41.000 personas que viven en el territorio son analfabetas (5,6% de la población de 15 años, y más), según datos del Censo Nacional de Población y Vivienda, correspondientes a 2018. Por sexo, son los hombres con el 6,13% quienes tienen más problemas de alfabetización; mientras el 5,1% son mujeres.

---

<sup>3</sup> Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

Lo que representa una desventaja en relación con los índices de desempleo y ocupación en el departamento del Huila y la ciudad de Neiva y, por ende, en el desarrollo de oportunidades que brindan el acceso al trabajo.

El uso de herramientas tecnológicas aptas y necesarias para el desarrollo e implementación de estas modalidades y formas de laborar, y cómo se encontraban las condiciones en materia de conexión o conectividad a internet (Agudelo et al. 2020) durante la pandemia, son un factor importante para optimizar el uso de estas modalidades dentro de las empresas, lo que ha significado un reto importante para el aprovechamiento y buen uso de todo lo correspondiente a la comunicación digital y el uso de la TIC.

## **2.1. Condiciones de Conectividad Digital en la Ciudad de Neiva**

Las tecnologías de la información y la comunicación han representado un importante progreso para Colombia. Sin embargo, tras la emergencia sanitaria por el COVID-19 y las medidas de aislamiento social, muchas empresas u organizaciones se vieron sujetas a que sus trabajadores desarrollarán las actividades laborales desde su hogar, con lo cual se incrementó el uso de las TIC por las diversas herramientas y facilidades que brinda.

Por ello, el Gobierno nacional ha implementado estrategias y programas para promover el uso y apropiación de estas tecnologías, demostrando una vez más la importancia del acceso a internet y a la información por parte de los ciudadanos y de las regiones, para así lograr la inclusión social y económica.

Según informó el Ministerio de las TIC (2021) el programa 'Hogares conectados' instaló 290.000 accesos a Internet fijo en Hogares de estratos 1 y 2 de áreas urbanas del país, antes de la

propagación de la pandemia del COVID-19, con una inversión superior a los \$319 mil millones de pesos colombianos. Estas familias pueden disfrutar del servicio con tarifas mensuales asequibles desde \$8.613 pesos para estrato 1 y \$19.074 pesos para estrato 2.

Asimismo, según lo dio a conocer esta fuente oficial, para el año 2020, el plan ‘Ejecutando y Conectando’, en el cual el gobierno nacional activó 1.373 Zonas Digitales urbanas y rurales con las que el país completó 2.371, brindando Internet gratuito a una parte de habitantes de veredas, corregimientos y cabeceras urbanas de 910 municipios, en 31 departamentos.

Sin embargo, es importante resaltar que los avances tecnológicos que dejó el gobierno nacional en los inicios de la crisis sanitaria se quedaron cortos en la implementación de estrategias que no acapararon a toda la población nacional, lo que se evidenció en el mal manejo de los recursos públicos y en las dificultades de los ciudadanos para obtener un servicio de internet apto, especialmente en los lugares apartados y rurales de la región.

Un ejemplo claro que indicó la presencia de corrupción oficial en estos programas; fue el escándalo de robo de los \$70.000 millones destinados a dotar la conectividad de escuelas rurales, que, según varias revelaciones periodísticas, para el 30 de abril del año 2021, no se había instalado ningún punto digital de los 750 que debían estar listos en el igual número de escuelas. Un contrato valorado en su total por \$1, 07 billones, que fue adjudicado con cuentas bancarias falsas, y en el que el Gobierno le había girado \$70.000 millones a la Unión Centros Poblados (Bohórquez, 2021); hecho que demostró irregularidades de fondo, incumplimiento y falta de garantías a las familias, los niños y las niñas de las zonas rurales que son la población colombiana, con más dificultades de conexión a internet.

Por otro lado, el Ministerio de las TIC expresó que “A junio de 2021, el porcentaje de municipios de Colombia con cobertura en tecnología LTE<sup>4</sup> fue del 98,8%, HSPA<sup>5</sup> (100 %), 3G (100 %), y 2G (100 %)” (2021, p. 49).

Además, en el año 2015 con el Proyecto Nacional de Fibra Óptica se beneficiaron 788 municipios de Colombia y 2.000 instituciones públicas para un total de 4.602.090 beneficiarios, donde al parecer el departamento del Huila se vio favorecido, según informa el gobierno.

Por consiguiente, el Ministerio de las TIC expuso en el balance de ejecución de proyectos, que más de 94.000 millones de pesos en créditos blandos dispuestos para la reactivación de las *mipymes* de Colombia, 36 cursos gratuitos que fortalecieron el conocimiento de 67.000 empresarios, más de 100 empresas beneficiadas en el primer laboratorio virtual de formación de proyectos de innovación, 1.836 nuevos científicos de datos y 23 mil docentes aptos para incorporar proyectos pedagógicos relacionados con ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas son algunos de los logros de la Dirección de Economía Digital del Ministerio TIC el año pasado (2021).

A pesar de ello, en el territorio huilense el panorama no pareció favorable según lo expuesto en los documentos oficiales, esto debido a que en municipios como Acevedo y Suaza, no se llevó a cabo el proyecto de los centros digitales en diferentes sectores poblados e instituciones educativas de la zona rural; lo que motivó a estos municipios a ejecutar acciones legales y a interponer una acción de tutela para que el Ministerio de las TIC cumpliera lo proyectado, obligando al Gobierno a realizar la planeación, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura para prestar el servicio de Internet en estos territorios.

---

<sup>4</sup> Se trata de una tecnología de banda ancha inalámbrica diseñada para la transmisión de datos de alta velocidad. Su irrupción ha implicado para el sector una mejora considerable de la subida y bajada de megas desde Internet, logrando una conexión más rápida. La conexión LTE no es más que una evolución del estándar 3G.

<sup>5</sup> Las redes 3G (HSPA, UMTS): son las redes de tercera generación. La principal diferencia entre la red 2G y la red 3G es que ésta ofrece una mayor velocidad de navegación. Además, con red 3G tu teléfono o tableta pueden funcionar al mismo tiempo los servicios de voz y datos.



De acuerdo con la Encuesta de Calidad de Vida del DANE (ver gráfico 1) para el año 2019 el 51,9% de los hogares en el país tenían acceso a Internet. En el Huila esta proporción fue de 36,1%; en comparación con otros departamentos que presentaron mayor cobertura (Bogotá 74,9%, Antioquia 59,0 %, Tolima 51,0 % y Caquetá 38,7 %); con respecto al Huila los hogares con acceso Internet – Fijo fue del 26,1% y hogares con Internet – Móvil 19,8% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Información para todos [DANE], 2019).

### **Figura 1**

*Adaptado de Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV)*

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE VIDA (ECV) 2019**



#DANEleCuenta

**Porcentaje de hogares con acceso a internet\***

**POR GRANDES DOMINIOS**



**POR DEPARTAMENTOS (TOTAL)**



\*Conexión fija o móvil a internet.



1. El coeficiente de variación supera el 15%.

Fuente: DANE, Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV) 2019

Nota. DANE (2019). Twitter.

Para el año 2020, según la Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en hogares ENTIC, la magnitud de hogares con conexión a Internet en el

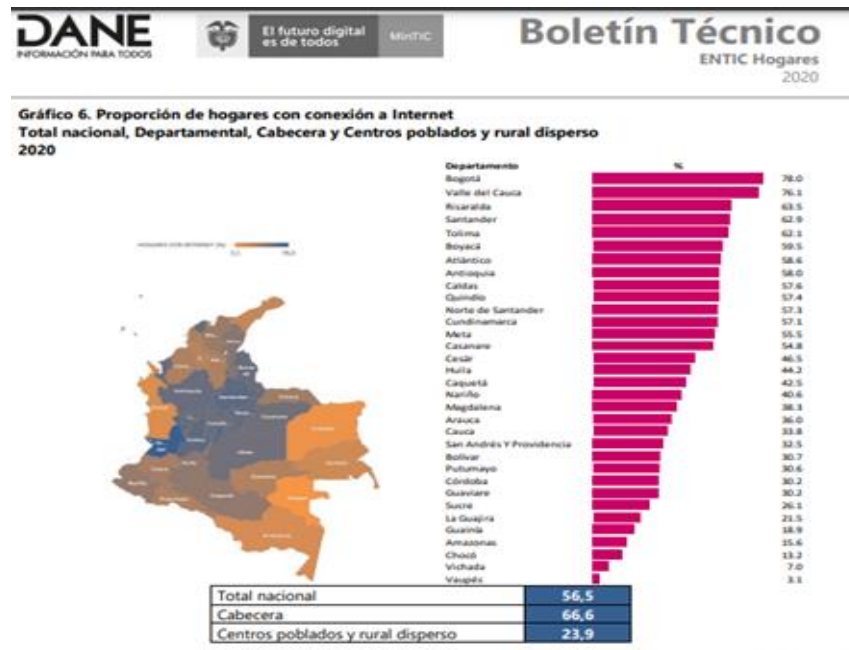
departamento del Huila fue de 44,2%. En comparación con otros departamentos, Tolima presentó un mayor porcentaje 62,1% y Antioquia 58,0 %.

El departamento con mayor cantidad de porcentaje de conectados a este servicio fue Bogotá D.C. con el 78,0%, y el departamento con menor dimensión de conexión fue Vaupés con el 3,1%.

Por otra parte, en el año 2019 las personas de 5 y más años de edad que poseían un teléfono celular, representó un total nacional del 73,8%, en donde el departamento del Huila obtuvo un porcentaje del 70,6%. En comparación con otros departamentos el acceso a teléfono celular inteligente (smartphone) en Bogotá fue 89,9%, Antioquia 86,9 % y Tolima 72,9 % y Caquetá 69,6% (DANE, 2019).

**Figura 2**

*Boletín Técnico ENTIC Hogares 2020*



Nota. DANE. ECV.

Respecto al porcentaje de hogares con computador de escritorio, portátil y/o tableta a nivel nacional y general, representó el 37,3% para el año (2019). En este mismo índice de medición, el departamento del Huila representó según el tipo de dispositivos los siguientes porcentajes: computador de escritorio 11,5%; computador portátil 20,1% y 2,9 % tableta. Y, en comparación con otros departamentos, se muestra la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Porcentaje de hogares que poseen computador, según el tipo de dispositivo en los siguientes departamentos: Antioquia, Bogotá D.C., Caquetá, Tolima y Huila*

<b>Departamento</b>	<b>Computador de escritorio (%)</b>	<b>Computador portátil (%)</b>	<b>Tableta (%)</b>
Antioquia	20,8	27,9	8,4
Bogotá D.C.	31,1	46,4	15,9
Caquetá	6,3	13,6	1,1
Tolima	12,7	23,3	4,2
Huila	11,5	20,1	2,9

*Nota.* Datos tomados del Boletín Técnico del DANE: Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad Departamental (2019).

Para el año 2020 según el DANE, en el Huila el promedio de horas para las personas que usaron internet todos los días fue de 6,1 horas al día, en comparación con otros departamentos con mayor tiempo promedio de uso Vichada (7 horas), Atlántico y Antioquia (ambos con 6,8 horas), y Santander y Cauca (ambos con 6,5 horas) y Tolima (5,4 horas).

El porcentaje de personas que usaron computador (de escritorio, portátil o tableta) para este mismo año fue del 28,0% en el Huila, en contraste con otros departamentos como Antioquia 32,9 % y Tolima 29,9 %; siendo Bogotá D.C. (55,0%), San Andrés (48,9%) y Valle del Cauca (39,5%) los departamentos con mayor dimensión de uso.

El Plan de Desarrollo Municipal de Neiva 2020-2023 incluyó un diagnóstico en el que se hace referencia a la ausencia de una política de *gobernanza digital*, razón por la cual el municipio no está al mismo nivel de otras ciudades. Ejemplificando el caso del uso de las TICS en el gobierno digital de la gestión pública en usos administrativos y de gestión en instituciones públicas; especialmente en aspectos relacionados con la planeación proyectada en la *Arquitectura Empresarial Tecnológica* en la Alcaldía de Neiva, al no contar con estudios técnicos actualizados en TIC a través del PETI (Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones) dado que la ciudad no tiene un sistema de gestión de información integrado, seguro y confiable; redes de conectividad *LAN/WAN* eficientes; sistemas y políticas de seguridad informática establecidas a través de un sistema de gestión; sistemas alternos de alimentación y sostenibilidad eléctrica; una política y plan de acción definido para el mantenimiento y soporte técnico y tecnológico en todos los niveles de escalamiento que se requieren; control de licenciamientos de Software y aplicaciones (Alcaldía de Neiva, 2020).

Por ejemplo, organizaciones como Las Ceibas - Empresas Públicas de Neiva ESP, la ESE Carmen Emilia Ospina, el Sistema Estratégico de Transporte Transfederal, no operan bajo una política de datos abiertos que haga parte de la Gobernanza digital municipal; por ello, no pertenecen a la institucionalidad del Municipio de Neiva (Alcaldía).

Para ello, el PETI (Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones) tiene la labor de articular los planes de desarrollo nacional y departamental con el objetivo de establecer los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la política de Gobierno Digital.

Sin embargo, se enfrentan a la falta de articulación entre el proceso de gestión TIC, los procesos de planeación y dirección; así como la necesidad de implementar buenas prácticas y

estándares para la gestión de TI (Tecnologías de la Información) y Sistemas de Información, además de fortalecer las capacidades para el uso y apropiación de TIC por parte de los funcionarios y contratistas.

Como consecuencia, el PETI (Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones) indica que dichos proyectos reportaron avances importantes como lo es el apoyo al emprendimiento en desarrollo de contenidos y aplicaciones digitales, apoyo al teletrabajo, fortalecimiento de la industria TI (Tecnología de la Información), la cual es usada principalmente para el desarrollo de proyectos de soluciones innovadoras TIC en las áreas de turismo y salud, además de la revisión y actualización del marco regulatorio dado que Colombia ya es considerado un referente en TIC en la región y presidió durante dos años la *Agenda Digital Para América Latina Y El Caribe*, Agenda eLAC 2020 de la CEPAL.

## **2.2. Marco Normativo entre Conectividad y Condición Laboral**

En cumplimiento con su función y objetivo de generar empleos de calidad -con derechos a la protección social-, construir acuerdos con el propósito de lograr una paz laboral duradera, capacitar y formar el talento humano y convertir el trabajo como eje del desarrollo humano, el ministerio del trabajo adoptó medidas en época de pandemia. Por ejemplo, por medio de la resolución **1260 del 2020**, estableció auxilios de conectividad, mediante la Circular 21 del 17 de marzo de 2020, en donde presentó lineamientos a los empleadores que tienen por objeto proteger el empleo y la actividad productiva, considerando que se trata de un fenómeno temporal y que el trabajo, conforme lo señala el artículo 25 Constitucional “es un derecho y una obligación social y

goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado.”, dentro de estos mecanismos que la ley laboral contempla, se tiene:

1. Trabajo en Casa
2. Teletrabajo
3. Jornada Laboral Flexible
4. Vacaciones anuales anticipadas y colectivas
5. Permiso remunerado – salario sin prestación del servicio

El **auxilio de conectividad digital** se da en el marco legal, según Decreto Legislativo 771 (2020):

**Artículo 1. Adición de un párrafo transitorio al artículo 2 de la Ley 15 de 1959.**

Adicionar un párrafo transitorio al **artículo 2 de la Ley 15 de 1959**, así:

Parágrafo transitorio. De manera temporal y transitoria, mientras esté vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y de Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus CQVID-19, el empleador deberá reconocer el valor establecido para el auxilio de transporte como auxilio de conectividad digital a los trabajadores que devenguen hasta **dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes** y que desarrollen su labor en su domicilio.

El auxilio de conectividad y el auxilio de transporte no son acumulables. Lo anterior no será aplicable a los trabajadores que se desempeñan en la modalidad de teletrabajo, a quienes les seguirán siendo aplicables las disposiciones de la Ley 1221 de 2008."

Teniendo en cuenta que si un trabajador desempeña sus funciones bajo la modalidad de trabajo en casa y siempre que devengue hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales

vigentes, deberá recibir el pago por auxilio de conectividad digital, que será de valor equivalente al que recibía por auxilio de transporte.

Sin embargo, se debe poner en claro que el trabajo en casa no puede compararse con el teletrabajo, dado que no contiene los elementos, requisitos y formalidades establecidos en la **Ley 1221 de 2008** y sus normas reglamentarias.

Continuando con el asunto, el Ministerio del Trabajo mediante el Programa para Fortalecer Políticas de Empleo -PFPE- se estableció una iniciativa que busca la certificación y capacitación para Población Nacional y Migrante, la cual lleva como nombre: “**Saber Hacer Vale**” el cual tiene como objetivo, diseñar e implementar una ruta para la población nacional y migrante, que favorezca la valoración, reconocimiento y el fortalecimiento de sus competencias, de forma tal que se facilite su acceso al mercado de trabajo. Este programa busca suplir la necesidad de los beneficiarios a través de una tarjeta de conectividad o recarga de datos al celular que les permita contar con datos y tener acceso a internet para poder participar del Programa Saber Hacer Vale. El valor de este incentivo corresponderá a treinta mil pesos M/Cte. (\$30.000) y se entregará de manera fraccionada en dos (2) desembolsos y/o recargas de celular, durante el tiempo previsto.

Por otra parte, según el Ministerio de Trabajo, anunció el programa: “**Internet para la vida, conexiones con la juventud**” que se dio a conocer como una oportunidad para jóvenes entre 18 y 28 años con el fin de implementar el conocimiento, el uso y el aprovechamiento del internet para potenciar diferentes talentos digitales. Sin embargo, cabe resaltar que en la página web del Ministerio de Trabajo no existe un informe que dé cuentas de la inversión económica o cobertura de este programa.



En la página del Ministerio de TIC, llamada **“Colombia TIC Vive Digital”** (MINTIC) un reporte de datos el cual muestra en el departamento del Huila, la existencia de 171 puntos TIC, donde en el municipio de Neiva hay 9 de ellos y 14 kioscos VD Vive Digital. Estos datos son suministrados por medio de una tabla Excel, pero no hay un mapa que geográficamente ubique los puntos o contenga las direcciones de localización.

En conclusión, es importante tener en cuenta, a partir del desarrollo del objetivo presentado, la realización de entrevistas que complementan la información y el cuestionamiento crítico de la veracidad de los datos hallados en los documentos oficiales, a través de las experiencias de la población civil, actores que hayan participado en cada uno de los proyectos de la administración municipal de los años 2020-2023 y 2016-2019; esto con el objetivo de identificar el desarrollo, las estrategias y la continuidad de los proyectos anteriormente expuestos, y cómo estos sobrellevaron los retos de la pandemia.

Cabe resaltar que la información expuesta en el presente apartado se encontró en diferentes documentos gubernamentales, debido a que no existe una sola fuente documental que dé cuenta de datos específicos sobre aspectos de conectividad en el contexto nacional y local. Así mismo, se lograron identificar inconsistencias entre los datos expuestos entre los diferentes ministerios y el DANE.

### **2.3. Sectores Económicos estudiados en las Nuevas Modalidades de Trabajo en la Ciudad de Neiva**

La economía del departamento del Huila se ha caracterizado principalmente por la producción agrícola y ganadera, la explotación petrolera, el comercio y el sector de servicios (de

salud, educativos, financieros y otros). Por ello, desde el año 2005 se adoptó la Agenda Interna para la Productividad y Competitividad (AIPC), con el propósito de fortalecer la economía departamental en agroindustria de base tecnológica y turismo, y además de ello priorizando sectores económicos denominados ‘apuestas productivas’. Asimismo, en el año 2010 se retomaron estos objetivos en el plan estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación del Huila orientado a “generar condiciones para que el conocimiento científico y tecnológico se convierta en líneas de investigación avanzadas y en innovaciones para el sector productivo y social” (Restrepo et al., 2010, p. 4).

De esta manera, desde su agenda interna de productividad y competitividad la Gobernación del Huila et al. (2015) le apostó a la economía creativa, conducida por factores acordes al conocimiento y la innovación reformulada para fortalecer y promover el conocimiento a través de las TIC y el arte digital, que a su vez se relaciona con la llamada “generación digital”, que ha sido influenciada, especialmente, en jóvenes entre los 15 y los 34 años, que desde sus actividades en internet, se incursionan en el desarrollo funcional, en términos de una apuesta productiva económica y empresarial acorde a las necesidades de los sectores productivos. Sin embargo, pese a las apuestas en torno a producción y servicios, las actividades económicas principales de la economía huilense han estado localizadas, a su vez, también en: la agroindustria, el turismo, la piscicultura, minería y el sector energético, implementando la tecnología para una eficaz ejecución de las labores, lo que demuestra la importancia y el relacionamiento de la economía con los factores tecnológicos y de conectividad.

Por ejemplo, el actual proyecto Avanza Huila 2022 hace parte del macroproyecto “Desarrollo de capacidades en gestión de la innovación empresarial para las empresas del sector turismo, economía naranja y agropecuario del departamento del Huila”, financiado por el Sistema

General de Regalías del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación, presentado por UPHOLDING SAS, en alianza con la Gobernación del Huila y la Cámara de Comercio del Huila. El cual, tiene como objetivo el fortalecimiento empresarial de pequeños y medianos empresarios a través del desarrollo de capacidades de gestión de la innovación en los sectores económicos anteriormente mencionados.

Este programa tiene como fin la construcción de la ruta de innovación en cada una de las empresas participantes en el proceso de formación y estará sujeta a una base conceptual unificada sobre lo que significa innovar sistemáticamente para garantizar el aprovechamiento y uso del conocimiento en el sector productivo.

No obstante, la ciudad de Neiva, en una categoría 3, se ha limitado solamente al desarrollo de servicios como: parqueaderos, salones de belleza, restaurantes, servicios bancarios, entre otros; mas no de la industria ni la minería que, comparada frente a otras ciudades, la han convertido, indiscutiblemente, en una ciudad que podría tener una mejor ventaja debido a los contextos de la economía frente al sector productivo e industrial, que al no desarrollarse se ha reflejado en los altos índices de desempleo (J. Ávila, comunicación personal, 16 de agosto, 2022).

Por otro lado, según el Plan de desarrollo municipal 2020-2023, a la ciudad de Neiva “*se le ha reconocido como una ciudad de comercio y servicios que articula el sur con el centro y norte del país, a partir de la formulación de la Agenda Interna de Productividad y Competitividad de Neiva, la Ciudad se visiona como una Ciudad Prestadora de Servicios Especializados en las actividades de agroindustria, turismo, minería, construcción y metalmecánica*”. (p. 2019)

Conforme a datos de la Cámara de Comercio del Huila con corte a 31 de diciembre del año 2021, en la ciudad existe un total de 16.106 unidades productivas entre personas naturales y jurídicas que se encuentran activas y operando en el sector privado como se puede ver en la siguiente tabla.

**Tabla 2***Empresas registradas en Neiva y su clasificación por sectores económicos*

<b>Sector Económico</b>	<b>Part. (%)</b>
Comercio al por mayor y al por menor; Vehículos	43,6%
Alojamiento y Servicios de Comida	11%
Industrias manufactureras	8,9%
Construcción	6,1%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	5,8%
Otras actividades de servicios	4,6%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	3,8%
Transporte y Almacenamiento	3,4%
Información y comunicaciones	2,4%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	2,1%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2%
Actividades financieras y de seguros	1,8%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1,6%
Actividades mobiliarias	1,2%
Educación	0,8%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	0,4%
Explotación de minas y canteras	0,3%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,1%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0,1%

*Nota.* Datos tomados de fuente. SII – Cámara de Comercio del Huila

En donde se evidenció el funcionamiento activo de las empresas con corte hasta el corte del 31 de diciembre del 2021, como parte de los sectores económicos según su clasificación; se destacó como sectores activos: comercio con 43,6 %, por encima del alojamiento y servicio de comidas con 11, 0%, industrias manufactureras con 8,9%, construcción 6,1% y actividades profesionales, científicas y técnicas con 5,8%.

En relación con los procesos de empleo u ocupación, desde las actividades que se relacionan con el trabajo en casa y teletrabajo, se debe tener en cuenta, que la mayoría de sus procesos se realizan de manera operativa, por esta razón es importante tener en cuenta dos aspectos según Fernández, et al. (2020), el tipo de lugar de la persona y el lugar donde trabaja comúnmente, es decir su lugar de trabajo ya sea oficina, local, tienda, almacén, fábrica, vivienda o demás. En el primer caso dentro de las ocupaciones que tendrían dificultades para realizar

trabajo en casa están: cocineros, barman, meseros, operarios para la preparación de alimentos y comidas, albañiles, cristaleros, carpinteros, techadores, entre otros; dentro de las ocupaciones que sí podrían teletrabajar están: economistas, contadores, abogados, docentes, directores, gerentes, personal administrativo, escritores, periodistas, publicistas y demás; y dentro de las que permiten teletrabajar parcialmente se encuentran ocupaciones como auxiliares de contabilidad, empleados de bancos, cajeros, secretarias, arquitectos, ingenieros, agentes de seguros, bibliotecarios, sociólogos, entre otras ocupaciones acordes.

En cuanto al tejido empresarial de la ciudad de Neiva, según el Proyecto de Acuerdo Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023) representa cerca del 46% del total de las empresas del Huila, de aquí la importancia económica que tiene la capital del departamento y su influencia comercial con los municipios aledaños; la cual se encuentra constituida por microempresas (95,23%), le sigue pequeñas con el 3,8%, y medianas y grandes que suman el 0,88%. Analizando solo a personas jurídicas, el panorama sería: Micro 81,2%, pequeñas 15%, medianas 3,1% y grandes 0,7% (Alcaldía de Neiva, 2020).

No obstante, a pesar de los índices registrados por la Cámara de Comercio del Huila, y reflejados de igual manera en el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023; es importante resaltar el alto índice de desempleo no solo impacta en la economía local, sino que también afectada la calidad de vida de los neivanos; pues el año 2020 finalizó con la mayor tasa de desempleo de Colombia con el 26,1%; lo que representó un aumento de 13,1 puntos porcentuales (p.p.) frente a la registrada en 2019 con el 13%. Asimismo, en el año 2021 según información registrada del DANE de septiembre a noviembre la tasa de desocupación en la ciudad fue de 13,7% y finalmente en comparación con la cifra actual de abril a junio tuvo una disminución del 2,4% quedando en el 11,3%.

De esta manera, el año 2020 se convirtió en el peor año laboral para la capital del Huila en su historia reciente, comparada con la tasa de desempleo anual más alta de las registradas después de la alcanzada en el 2002, cuando la ciudad presentó un indicador del 20% de desempleo.

Según los últimos reportes del mercado laboral del DANE, el golpe de la crisis afectó principalmente a mujeres, jóvenes, los trabajos informales, y todos aquellos sectores que tuvieron mayores restricciones para operar, por ejemplo, comercio y reparación de vehículos, actividades artísticas y de entretenimiento, alojamiento y servicios de comidas e industrias manufactureras.

Además, como lo expresa el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020:

La menor demanda mundial de crudo producto del nuevo coronavirus COVID-19 implicó un desplome abrupto del precio del petróleo, para la referencia Brent entre el 6 y el 9 de marzo se presentó una caída del 24%, siendo la segunda caída más fuerte desde 1988, En los días siguientes, el precio ha presentado una constante disminución, llegando el 16 de marzo a \$30,2 USD/Barril para la referencia Brent y \$28,8 USD/Barril para WTI. (p. 4)

Generando así un crecimiento abrupto en el valor del dólar, teniendo un registro nunca visto, afectando a países productores de petróleo como Colombia y esto sumado un menor crecimiento de la economía por lo que se declara estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.

Por otro lado, la desaceleración económica regional, ocasionó que muchas empresas y organizaciones tuvieran que cerrar sus puertas; pues según información registrada por el DANE, 2.4 millones de colombianos perdieron su empleo durante 2020 y específicamente la ciudad llegó al 40% en desocupación, lo que representó una pérdida de 43.000 empleos.

De esta manera, numerosas empresas optaron por recurrir a alternativas para continuar su actividad laboral a través de estrategias como el trabajo en casa, la cual tuvo un mayor auge en comparación del teletrabajo. Por esta razón, los principales sectores económicos afectados por la pandemia fueron el comercio, turismo, actividades artísticas, de entretenimiento y recreación, industrias manufactureras, transporte municipal, educación, actividades mobiliarias y finalmente explotación de minas y canteras.

Concluyendo que, a raíz de la pandemia por el COVID-19, diversas organizaciones y sectores (financiero, salud, educación y telecomunicaciones) lograron vincular el trabajo en casa como recurso temporal para minimizar el impacto laboral negativo, adaptándose a los cambios de manera progresiva sin cambiar el contrato laboral, asimismo, el teletrabajo en la ciudad se ha implementado en organizaciones conocidas como *call center* o *contact center* las cuales sus sedes principales se encuentran en otra ciudad del país, generando empleo remoto a jóvenes con nivel de inglés y siendo así el sector representativo de esta modalidad, sin embargo, durante la situación de crisis del país la modalidad que tuvo mayor auge fue el trabajo en casa.

Esto debido a que Neiva aún no se encuentra preparada para dar cumplimiento a los requerimientos del teletrabajo, ya que deben enfrentarse en primer lugar a un arraigo cultural vinculado a la idea del trabajo tradicional con relación a la presencialidad como la única forma de obtener buenos resultados; lo cual generó el fracaso de medianas y pequeñas empresas dado a la poca adaptabilidad al contexto de emergencia sanitaria que se presentaba. Otros factores que se podrían considerarse para entender el mínimo desarrollo de la modalidad de teletrabajo en la ciudad son los siguientes: el predominio de microempresas y pequeñas empresas con escaso desarrollo en tecnologías de la comunicación, la falta de capacitación y formación del personal



en el uso y aprovechamiento de tales tecnologías, las debilidades en la conectividad de la ciudad, entre otros.

De esta manera, en la presente investigación profundizaremos en los sectores económicos de educación, salud, *Call Center* y el sector Cooperativo, debido a su influencia e importancia en la ciudad de Neiva, en los cuales se implementaron estrategias de trabajo en casa y, en menor medida, de Teletrabajo durante la pandemia por COVID- 19. Sin embargo, es importante aclarar que existen otros sectores de igual importancia, pero que no serán objeto de estudio en esta investigación.

### ***2.3.1. Call Center, una alternativa de teletrabajo***

Los Contact Center o Call Center son centros de emisión y recepción de llamadas para realizar labores como el servicio al cliente, televentas, telemarketing y cobranzas que han tomado gran importancia en el desarrollo de las gestiones empresariales a lo largo de los años en la implementación de la modalidad laboral de teletrabajo.

En Colombia esta industria ha generado paulatinamente un crecimiento económico específicamente en el sector de servicios, pues su rápido desarrollo se debe al uso e implementación de herramientas tecnológicas y comunicativas, permitiendo así atención personalizada y acceso de manera más ágil a la información, logrando una interacción más cercana con el cliente.

Según Sanabria (2015), “los contact center se caracterizan por gestionar de forma eficiente los negocios, maximizan los recursos, reducen los costos de los procesos aumentando los beneficios (venta cruzada) ofreciendo un mayor acercamiento con los clientes de la empresa” (p. 21).

Conforme a información del DANE, en el mes abril de 2021 comparado con el mismo mes del 2019, las actividades de centros de llamadas (call center) presentaron un aumento del 57,1% en sus ingresos totales, del 34,4% en el personal ocupado, y del 20,4% en los salarios.

Es así como la directiva de Serlefin compañía que ofrece servicios de tercerización, menciona que ciudades como Barranquilla, Bucaramanga, Tunja, Neiva, Ibagué, Pereira y Manizales prestan servicios de calidad y crean oportunidades de desarrollo en el sector, gracias al apoyo de gobiernos locales y del Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena).

Sin embargo, como lo expresó Lucia Sánchez (2020) en el periódico la Nación “La convocatoria pública de los 1.000 empleos anunciada por el alcalde de Neiva, Gorky Muñoz, a mediados de julio, no ha arrojado los resultados esperados. Más de 400 postulados no clasificaron, pues se ‘rajaron’ en el dominio del inglés, el principal requisito para acceder a estas vacantes”.

Esto demuestra que la ciudad debe fortalecer el nivel de inglés en los procesos educativos para generar esta cantidad de oferta laboral, ya que, estas organizaciones empresariales requieren para el ingreso un nivel aproximado de B2 donde el trabajador pueda sostener una conversación de manera fluida con el cliente, dado que, empresas como Teleperformance que prestan sus servicios de atención al cliente a organizaciones de diversos países como Estados Unidos y a diferentes empresas de este país, es indispensable un buen manejo del segundo idioma para la comprensión de las necesidades solicitadas por los clientes.

### ***2.3.2. Estrategias emergentes de atención del sector salud frente a la contingencia por la pandemia***

Dentro de este análisis sectorial económico, se reconoce al **Sector Salud** como el encargado de brindar:

Acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. (Ley 1751 del 2015).

Colombia es un país en el que la sanidad pública y la privada conviven, el sector salud ofrece diferentes servicios para satisfacer las necesidades de prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de las personas, además juega un papel importante por su capital humano, con un gran potencial para la generación de empleo.

Neiva, como capital del departamento del Huila, cuenta con aproximadamente 270 centros de salud entre hospitales, clínicas e IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) con la finalidad de brindar servicios de óptima calidad, confiables y oportunos, que garanticen una adecuada atención humana; basado en niveles tecnológicos y científicos, como lo plantean las EPS desde su perspectiva institucional. De estos 270 Centros de atención destacan algunos como los son:

- Hospital universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva E.S.E
- Clínica Medilaser S.A
- ESE Carmen Emilia Ospina
- Clínica de ortopedia
- Clínica Belo Horizonte

Dentro de estos centros prestadores de servicio de salud destaca El Hospital Universitario de Neiva, el cual cuenta con atención de *tercer nivel*, correspondiente a los servicios ambulatorios y hospitalarios de especialidad y especializados que ofrece, con una referencia nacional por la resolución de problemas de salud de alta complejidad. Este se caracteriza por poder brindar servicios como; consulta externa, servicio de urgencias (pediátrica y para adulto), servicio de hospitalización, servicio quirúrgico, unidad de esterilización, sala de partos, servicio traslado de pacientes en ambulancia medicalizada y básica, e incluso programas de cirugía estética.

Sin embargo, estos avances y especialidades con los que cuentan las mejores clínicas y hospitales de Neiva no son suficientes para dar cobertura a las diferentes problemáticas de Salud que enfrentan los neivanos y huilenses, pues al conocer las experiencias entorno a la salud de algunos de los habitantes de esta ciudad, encontramos testimonios como el de María Yolanda de 72 años, quien debido a la pandemia tuvo que trasladar su historia clínica para recibir atención médica.

“Estoy afiliada a la EPS Sanitas. A causa de una cirugía mal realizada, desde hace aproximadamente 15 años padezco de estenosis biliar y por lo cual me han realizado reconstrucción de vía biliar y colangiografía retrograda. En marzo de 2020 previo al inicio de la pandemia tuve que desplazarme a la ciudad de Bogotá porque necesitaba realizarme un examen y valoración médica debido a que en la ciudad de Neiva no se cuenta con el servicio de especialista en Gastroenterólogo intensivista en Hepatología.

Como mi condición de salud se complicó, tuve que ingresar por urgencias a la clínica Colombia, en ese momento estaba iniciando la pandemia, y por ser población de riesgo, la atención fue bastante rápida; me hospitalizaron y al día siguiente me realizaron

nuevamente una intervención quirúrgica. Una vez estabilizada me ingresaron al programa de hospitalización domiciliaria. Como era un tratamiento delicado, tuve visitas periódicas de enfermeras cada 7 horas para aplicación de medicamento y limpieza del dren que tenía puesto. El día que salí de la clínica ya habían colocado más carpas en el parqueadero de la clínica para atender los pacientes que llegaban con síntomas de COVID.

Permanecí en Bogotá durante la cuarentena porque la movilidad era muy restringida, tuve que comprar de manera particular mis medicamentos de control: tensión, azúcar, colesterol y todos los achaques, PYP (Promoción y prevención) además, los medicamentos eran muy costosos.

Hasta agosto pude regresar a mi ciudad luego de gestionar el permiso de movilidad a través de la página del distrito (Bogotá) el certificado expedido por el médico tratante. En ese tiempo me programaron 2 citas de control de mi cirugía con el especialista por tele-consulta a través de un enlace de videollamada a través de la plataforma Zoom y en ese caso la EPS se encargó de enviarle los resultados de los exámenes al médico. Luego, cuando ya trasladé mi historia clínica a Neiva, tuve que iniciar el proceso desde cero para que me volvieran a vincular al programa de PYP, ahí las citas fueron solo por llamadas telefónicas de no más de 2 minutos. Al WhatsApp me enviaban la fórmula médica y por ese mismo medio debía enviar los resultados y hacer todos los trámites. Ahora hasta para pedir citas médicas o de laboratorio debo hacerlo por WhatsApp o por Telegram” (M. Cano, comunicación personal, 11 de agosto del 2022)

La región Huilense cuenta con altos niveles de informalidad laboral, pobreza y desigualdad, lo que afecta directamente a los sistemas de Salud, porque se vuelven frágiles y con

poca protección social, las políticas del Estado colombiano se quedan inconsistentes para cumplir a todos los sectores que necesitan de atención social.

Con la pandemia por el COVID-19 estos problemas se agudizaron, implicando alianzas estratégicas en contra del Coronavirus, donde las principales Empresas Prestadoras de Servicios de Salud (EPS) junto con la Gobernación del Huila y en alianza con los Lineamientos Nacionales, implementaron unas estrategias para prevenir y mitigar el contagio de la pandemia en el Departamento.

- Capacitaciones para la atención de pacientes, en protocolos de atención en salud en el marco del COVID-19.
- Toma de pruebas para detectar el COVID-19 (el laboratorio de salud pública del Huila inició el análisis de pruebas COVID-19)
- Adopción del Plan Nacional de Vacunación del COVID-19.
- Implementación del nuevo secretario de salud en el Huila, el médico César Alberto Polanía Silva.
- Entrega de dotación con elementos de protección e higiene a centros de salud y hospitales. (Gobernación del Huila entregó 9.500 kits de higiene) (10 mil pares de guantes, 8.775 tapabocas corrientes, 2.095 tapabocas N-95, 7.900 gorros y 4.000 batas)
- Ampliación de rastreo y pruebas RT-PCR, para mitigar el COVID-19
- Entrega de cabinas y productos de desinfección para los ciudadanos neivanos
- Declaración de alerta roja en la red hospitalaria en el departamento del Huila.

*Mediante Resolución No. 1171 de 2021, la Secretaría de Salud Departamental.*

No obstante, también se adoptaron mecanismos para combatir la ansiedad e incertidumbre que abrumaron a las personas durante el tiempo de pandemia, los sistemas de salud pese a tener dificultades para hacer frente a la demanda de pacientes y sintiéndose fuera de control, optaron por Acciones Preventivas Diarias para Ayudar a Prevenir la Propagación:

En primer lugar, se emplearon Teleconsultas con el objetivo de evaluar casos sospechosos y guiar el diagnóstico y el tratamiento del paciente, minimizando el riesgo de transmisión por el virus del COVID-19, con un enfoque útil para evaluar pacientes y reducir las visitas innecesarias a los centros de salud o servicios de emergencias.

Seguidamente, se desarrollaron pruebas diagnósticas selectivas, un mecanismo que consiste en visitar casas o barrios donde se presentan mayores casos de pacientes de COVID-19, para hacer un posible diagnóstico de personas con algún tipo de sintomatología y dar un tratamiento oportuno.

Además, se instaló un Cerco epidemiológico, el cual es un mecanismo de vigilancia sanitaria en el que se encuentran las personas que han tenido contacto directo con quienes están infectados con coronavirus, permite aplicar vigilancia epidemiológica a personas sospechosas de propagar el COVID-19.

Por otro lado, se empleó el tamizaje como búsqueda activa de pacientes con infección por COVID-19, ha sido una de las estrategias que se implementó para cortar la cadena de transmisión de la infección por COVID-19. A través de cuestionario de síntomas o por factores de riesgo epidemiológico como el contacto con una persona enferma, así como la tamización por RT-PCR en personas asintomáticas.

De igual manera, estas estrategias estuvieron acompañadas de campañas de vacunación que se dieron con el fin de incrementar el porcentaje de la población vacunada para alcanzar la

llamada “inmunidad de rebaño” y definir la población a priorizar para lograr el mejor aprovechamiento de las dosis asignadas.

Si bien es cierto, al igual que Colombia y el mundo, el Huila fue una región muy afectada por la pandemia del COVID-19 se buscaron implementar mecanismos que de una u otra forma hicieran frente a los efectos sociales y económicos de la pandemia.

Sin embargo, estas estrategias se enfocaron principalmente a la prevención del contagio de COVID, especialmente con medidas restringidas para la población de tercera edad; no obstante, estas medidas resultaban inconsistentes debido a que los decretos que expedían los Entes nacionales y municipales restringían la movilidad de este grupo poblacional, lo cual dificultaba la entrega de sus medicamentos de control porque al ser población de riesgo se les negaba el acceso a ciertos lugares como clínicas, centros de atención e incluso supermercados o tiendas. Es importante resaltar que dichos medicamentos de control son entregados solo a su titular, y en caso de ser reclamado por otra persona, es necesario una declaración juramentada y una fotocopia de la cédula del titular o beneficiario, la cual debe ser autenticada ante notaría.

### ***2.3.3. Sector Cooperativo y Solidario, un potencial para la construcción de futuro a través de nuevas modalidades laborales.***

El modelo cooperativo ha contribuido a la democratización de la propiedad, optimización de recursos a través de la economía a escala, regulación de precios y generación de ingresos a partir de un modelo que contribuye a la reconstrucción del tejido social en las comunidades gracias a procesos de gestión de progreso y desarrollo a partir de redes de cooperación.

Según lo ha indicado Israel Silva, director ejecutivo de la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila - ASOCOOPH, y segundo vicepresidente de la Confederación de Cooperativas de Colombia - CONFECOOP, “El sector cooperativo y la economía solidaria



representan lo que se ha dado llamar el tercer sector; es decir, al lado de la economía pública, de la economía privada, hay otro sector que es la economía solidaria. Eso en términos macroeconómicos implica que la economía, en general, es diversa, es incluyente, y, por lo tanto, representa todos esos desarrollos de distintas formas organizativas; en el caso cooperativo, desarrollan una actividad económica y una actividad social” (I. Silva, comunicación personal, 16 de agosto 2022)

El departamento del Huila se ha caracterizado por la solidaridad, cooperación y compromiso social. Por esta razón, la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila – ASOCOOPH se encarga de representar, promover e integrar a las entidades de la economía solidaria del departamento. De esta manera, es importante resaltar que, tanto las cooperativas como sus asociados son gestores de procesos de impacto social.

Así mismo, Israel Silva afirma que:

Las empresas cooperativas tienen una representación, en especial las de ahorro y crédito; estas cooperativas agrupan cerca del 36% de la población, estamos hablando de 450 mil asociados, obviamente ese es un valor importante de personas, de familias que están asociadas a las cooperativas de ahorro y crédito (Comunicación personal, 16 de agosto, 2022).

Adicionalmente, también existe un significativo número de personas vinculadas a cooperativas de distintos sectores económicos. Además del sector de ahorro y crédito, ASOCOOPH agrupa cooperativas del sector agropecuario, servicios, transporte, seguros, trabajo asociado y fondos de empleados. Todas ellas constituyen el gremio solidario y generan una incidencia importante en la economía del departamento.

Por esta razón, el enfoque humanista que caracteriza las cooperativas ha permitido que la ONU reconozca su importante papel en la construcción del futuro y cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. De esta manera, las cooperativas son el único modelo empresarial que dispone de unos principios acordados de manera global, establecidos a partir de un conjunto de valores éticos compartidos. Por ello, son un modelo centrado en las personas, fundado en los valores cooperativos de autoayuda, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

Por ejemplo, en el año 2021, las cooperativas del departamento del Huila bajo la representación de ASOCOOPH, otorgaron más de 44 mil millones de pesos mediante un fondo de líneas de microfinanzas a través de una alianza con la banca de primer piso, Bancoldex, Banco Agrario, ASOCOOPH e INFIHUILA; la cual ha permitido que el departamento del Huila ocupe uno de los primeros lugares en reactivación de empleo durante la pandemia.

De igual manera, las cooperativas asociadas a ASOCOOPH también han destinado recursos para la educación superior; por ejemplo, como lo fue en el 2017, cuando destinaron cerca de mil cuatrocientos millones de pesos a través del convenio de cooperación interinstitucional para la inversión de recursos del sector cooperativo en programas de la Universidad Surcolombiana, el cual, continúa en vigencia y tiene como propósito desarrollar el modelo digital de la Universidad a partir de 2 componentes.

El primero fue ejecutado en alianza con la empresa Consulteg, que pertenece al Grupo Tknova, para la implementación de 4 cursos institucionales que se proyectan bajo la modalidad virtual, por lo cual, esta estrategia se implementará de manera gradual; esto gracias al modelo digital que fue aportado por los recursos solidarios.

El segundo componente está enfocado en el proceso de articulación de educación media, técnica, tecnológica y educación superior, el cual aún no ha sido ejecutado; según Israel Silva, "

los recursos que quedaron los van a apropiar para el recurso del año 2022 y se va a hacer el cronograma para la contratación de los estudios maestros de los programas que se van a hacer en articulación con las instituciones, tanto de educación media, técnica, tecnológica y USCO, y se aspira para que en el año 2022 se puedan tener cerca de 6 programas por ciclos propedéuticos en la universidad Surcolombiana” (Comunicación personal, 15 de marzo, 2022).

Dichos aportes representan la incidencia del sector y el interés que tienen algunas instituciones en desarrollar proyectos que contribuyan a la formación y fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas en distintas actividades.

Por otro lado, el sector cooperativo y solidario, además de su incidencia económica, posee un compromiso político y social gracias a su filosofía. De manera que, el 2020 también se caracterizó, por la promoción de la integración e incidencia política desde las necesidades de la sociedad frente a la pandemia y la reforma tributaria.

Por esta razón, en el 2020 se desarrollaron grupos de apoyo regional y nacional, este último en cabeza de la Confederación de Cooperativas de Colombia - CONFECOOP; allí se lideró el análisis coyuntural y la formulación de un proyecto de Decreto presentado por CONFECOOP al Gobierno Nacional el 8 de mayo, con el objetivo de impulsar el desarrollo de la producción de trabajo, el consumo y la sostenibilidad de las comunidades mediante nuevas Cooperativas y el fortalecimiento de estas.

#### ***2.3.4. El Sector Educativo como potencial promotor de profesionales en nuevas modalidades laborales.***

El sector de la educación superior durante el marco de la pandemia del COVID 19, especialmente en sus inicios, tuvo que implementar diferentes alternativas y estrategias de enseñanza- aprendizaje, con el fin de dar un debido cumplimiento a los protocolos de

bioseguridad en sus instalaciones, en términos de aislamiento o distanciamiento físico/social, y demás restricciones dadas en el contexto de la llamada emergencia sanitaria. Desde esta perspectiva, se buscaron nuevas estrategias que permitieran generar los procesos de gestión académica- administrativa, en la investigación, la extensión y la proyección social, y el bienestar universitario en su conjunto por medio de diferentes interacciones comunicativas digitales (Bedoya, et al., 2021).

En este sentido, en el presente estudio se focalizó el análisis de la Universidad Surcolombiana, como parte destacada de los procesos del sector de la educación superior pública; la cual hizo frente a los cambios organizativos y pedagógicos para funcionar en medio de la de la crisis sanitaria, con mayor incidencia en los años 2020 y 2021.

La Universidad Surcolombiana es una institución Acreditada de Alta Calidad y una de las más importantes IES en el sur del país, sin embargo pese todos los aspectos positivos que presenta desde su portal universitario, lo mismo que en sus diferentes canales de comunicación; también se evidencia en la realidad desde las actividades académicas y administrativas unas situaciones críticas en temas de infraestructura, restaurante universitario y falta de docentes en los diferentes programas académicos de la Universidad Surcolombiana, que se unen a su vez con los procesos de alternancia, que por decisión del Consejo Académico, inició desde el mes de marzo del año 2022, con una serie de dificultades dadas al momento de llevar a cabo las clases presenciales; lo que resulta un aspecto que contrasta todos los aspectos de la realización del trabajo remoto en casa que realizaron algunos trabajadores oficiales, docentes y contratistas, empleados de carrera administrativa en la situación crítica de salud a causa del COVID 19.

Con respecto a las dificultades y retos, en los procesos de gestión de actividades académicas, administrativas, investigativas, de extensión y proyección social la última hace

referencia en: “la interacción permanente entre la academia y la sociedad con el fin de aportar al desarrollo de los sectores económicos, sociales e institucionales, desde la articulación de procesos académicos e investigativos” (Universidad Surcolombiana, 2022, párr. 1), se logró identificar los procesos de interacción por parte de la academia, con los actores sociales que se vieron limitados en cierta medida, debido al confinamiento, las cuarentenas, la incertidumbre y la falta de garantías para llevar a cabo las actividades sociales de “consultorios de atención a la comunidad en temas jurídicos, pedagógicos, económicos y contables, emprendimiento, prácticas sociales y ejercicios como de prácticas, pasantías y judicaturas” (Universidad Surcolombiana, 2022, párr. 5), esto con respecto a las 7 facultades que conforman la Alma mater.

Dentro de las proyectos sociales solidarios, se destaca desde la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: Arte y tradiciones populares, espacios para la construcción de memorias locales: 3o Minga Muralista por la memoria y la vida de la comuna 8 de Neiva, Huila; Derechos sexuales y reproductivos, su promoción y evaluación desde el imaginario social en el departamento del Huila; Con-Tacto Radio; Agenda Joven Huila; Pompas de Jabón; Observatorio psicosocial de las ruralidades en tiempos del post acuerdo en el departamento del Huila; SuRegion; VIOLETA: Programa de Prevención/Intervención de las Violencias basadas en género en el departamento del Huila Fase II; Programa de psicoeducación y estimulación cognitiva para adultos mayores en el municipio de Neiva: promocionando la salud cognitiva; Recordar es vivir; Salud cognitiva en adultos mayores mediante un programa de psicoeducación y estimulación en el municipio de La Plata-Huila; y Caminando por el Sur diálogos en arqueología desde la región Surcolombiana.

Desde el Bienestar Universitario, como ayudas a los y las estudiantes de los programas de pregrado de la Universidad Surcolombiana, ofertó el Programa Tablet Usco a través de los

correos electrónicos de la comunidad estudiantil con el fin de informar sobre las inscripciones para el préstamo de estos dispositivos y, a su vez, también se ofertaron la Convocatoria del Ministerio de las TIC, Navega TIC, que se basó en una ayuda, para estudiantes de la ciudad de Neiva de estratos 1 o 2 para recibir servicios de voz y datos móviles en el contexto de la pandemia por COVID-19, lo que resultó un beneficio solo para estudiantes que estuvieran radicados en la ciudad de Neiva. En este sentido se resalta que, por parte del Bienestar Universitario, con respecto a las ayudas para solventar las dificultades de conectividad, se quedó en dos ayudas para los estudiantes donde se presentaron limitaciones.

Por otra parte, la Universidad Surcolombiana en líneas generales de implementación de estrategias, ha representado una adaptación viable gracias a los docentes y administrativos que hacen parte de las diferentes facultades de la Universidad, de igual manera es importante resaltar que para continuar con sus funciones misionales realizaron todos sus esfuerzos con el fin de dar cumplimiento a sus objetivos laborales. Todos estos procesos han sido posibles gracias al trabajo mancomunado del capital humano y los estamentos que conforman el alma mater del sur colombiano. Como lo ha sido paralelamente en las diferentes universidades públicas a nivel nacional.

Dentro de los procesos generales de las universidades públicas de Colombia se resalta el trabajo de gestión administrativa, que se evidencia en algunos apoyos económicos brindados a los estudiantes, con base a los lineamientos del Ministerio de Educación. Estrategias que se dieron a partir de la financiación, descuentos y exenciones en las matrículas, incrementos en subsidios, ampliación de los programas del Estado como “Jóvenes en Acción”, ampliación del programa “Generación E”, y demás alternativas para estudiantes de los estratos más bajos y con buenos rendimientos académicos (Bedoya, et al., 2021).

Con respecto a los términos de conectividad, que han representado uno de los desafíos más significativos en la educación pública, se resaltan los procesos virtuales acogidos y sus limitantes que se vieron representados en el uso de plataformas virtuales y demás herramientas tecnológicas; por parte de los estudiantes se destaca el paro virtual a inicios de la crisis sanitaria, con la campaña de solidaridad Yo no me conecto, que surgió en un proceso de empatía y solidaridad con los y las estudiantes que no tenían las garantías mínimas de conexión a internet y las herramientas tecnológicas para sacar adelante sus actividades académicas propuestas por los docentes y los programas académicos. De igual manera, paralelamente se resaltó el trabajo de los docentes, personal administrativo y académico, de los diferentes programas académicos, debido a la búsqueda de estrategias pedagógicas y dinámicas, con el propósito de hacerle frente a las circunstancias del contexto de salud pública.

De esta manera, en consonancia a los lineamientos a seguir, el Consejo Académico (2020) en los inicios de la crisis sanitaria, comunicó la metodología de trabajo virtual para la comunidad docente, universitaria y administrativa, que se basó en la planificación de las estrategias y actividades académicas que se llevaron a cabo de maneras no presenciales y mediadas por herramientas tecnológicas. En donde los docentes tuvieron que presentar a sus respectivos jefes de Programa o Departamento, un informe que contuviera dicha planificación. Entre las estrategias, sugirió el uso de las siguientes aplicaciones tecnológicas, que estuvieran en conocimiento del docente y los estudiantes: Trabajo en entorno virtual como la plataforma Sakai, Google, Classroom, Edmodo, Schoolgy y otras a través de las cuales se pudieran crear foros, pruebas, cuestionarios, audio y video presentaciones, entre muchas más funcionalidades; utilización de videotutoriales para dinamizar las claves a través de Youtube, Schooltube y demás; realización de videoconferencias por medio de Anymeeting, Skype, Zoom, Hangouts; uso y

creación de grupos de WhatsApp, Facebook y Telegram; y uso de herramientas o aplicaciones tecnológicas que le permitieran a los docentes en la medida de las posibilidades de conectividad, continuar con los procesos óptimos de enseñanza.

De igual manera, los docentes el 3 de abril del año 2020 tuvieron que presentar un informe sobre el desarrollo de las actividades académicas mediadas por las herramientas tecnológicas escogidas y usadas, que buscaban consignar la participación de los estudiantes, temáticas, realización de tareas y observaciones generales sobre el proceso. A su vez, tuvieron que dar cuenta de los estudiantes que no pudieron acogerse a los procesos virtuales, en razón a las limitantes de conectividad que se presentaron, y un plan alternativo. En ese proceso de reportes académicos, en sus inicios se presentó por parte de la Universidad, el cambio del sistema de calificación: aprobó o reprobó, lo cual implicó problemas futuros para muchos docentes debido a que luego, la Universidad les solicitó un reporte de notas cuantitativas a los docentes para con sus estudiantes durante ese periodo académico lo que demostró la improvisación de las estrategias por parte de la Universidad al momento de desarrollar durante este lapso las maneras de medición en que se dieron las clases virtuales y en alternancia.

De este modo, se resalta la Universidad Surcolombiana en este estudio como eje inicial para analizar la situación social, comunicativa y cultural de los diferentes procesos comunicativos: académicos y administrativos, que permiten describir las diferentes estrategias desarrolladas por esta organización a partir del trabajo en casa, y mediado a través de herramientas tecnológicas, el uso de las TIC y demás métodos que permitieron dar continuidad a los procesos de la Universidad.

#### **2.4. Conclusiones Parciales**



Las modalidades de trabajo en casa y teletrabajo se intensificaron en el país a raíz del aislamiento preventivo por COVID-19, por ende, la ciudad de Neiva no estuvo exenta a dichas modalidades laborales; las cuales se implementaron a partir del contexto sociocultural dado en los sectores económicos, según el tipo de actividad económica y el rol del trabajador. Por lo tanto, a partir de la iniciativa de poder retomar labores a partir de la virtualidad y/o conectividad, se posibilitó la continuación o realización de actividades laborales que, debido al contexto de pandemia que no eran permitidas llevarse a cabo de manera presencial.

Asimismo, se logró evidenciar que no fue una transición sencilla para los sectores económicos analizados en Neiva, debido a la falta de garantías en torno a la conectividad que debían darse en los contextos políticos, organizacionales y sociales. Además, las habilidades, conocimientos básicos o avanzados que deben tener los teletrabajadores o trabajadores en casa al momento de realizar estas modalidades laborales, fueron factores claves que permitieron su desarrollo en ciertos contextos del trabajo; sin embargo, si no se cumplían tales competencias en el personal, resultaban ser una desventaja para la organización y el trabajador.

Además, pese a la tendencia por demostrar la modalidad de teletrabajo y el trabajo en casa, principalmente como una modalidad de múltiples ventajas, en el transcurso de la pandemia, se concluye, con respecto a los índices de conectividad, la poca implementación de estrategias, por parte del Gobierno Nacional en los inicios de pandemia, por incorporar a la mayoría de la población del país, a fin de garantizar las condiciones necesarias y suficientes de conectividad digital para el trabajo.

Igualmente, las habilidades y los conocimientos básicos o avanzados en educación con respecto al uso de herramientas y plataformas son un factor clave que permite poder realizar de

manera efectiva el teletrabajo y trabajo en casa, según el sector y la actividad económicos que realice el trabajador en el contexto laboral.

### **Capítulo III: Interacciones Comunicativas en Espacios Laborales de Trabajo en Casa y Teletrabajo en la Ciudad de Neiva**

El contexto laboral durante la pandemia por el COVID-19, se caracterizó por la transformación de las prácticas comunicativas que se venían adoptando de manera general en la forma de trabajar en Colombia. Estas nuevas prácticas implicaron una adaptación cultural laboral a través de plataformas digitales como los son las videollamadas, teleconferencias, aplicativos de software, que facilitaron la comunicación organizacional, entre los empleadores y sus trabajadores, o entre ellos mismos.

Este capítulo tiene como propósito describir las interacciones comunicativas en los espacios laborales durante la pandemia por COVID-19, los factores que acentuaron los procesos de digitalización de estas, conocer cómo se desarrollaron las rutinas y prácticas comunicativas de los trabajadores y usuarios en sus espacios de trabajo, en especial en aquellas empresas que implementaron las modalidades de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva durante la emergencia sanitaria.

La incertidumbre y el pánico que originó la llegada del primer caso de contagio por COVID-19, dio lugar a medidas gubernamentales que algunos expertos consideraron muy precipitadas, entre ellas la decisión de ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de la población a escala nacional en forma inmediata y no de manera gradual. Estas decisiones originaron en la vida de los trabajadores y empleadores un cambio en sus prácticas personales, sociales, laborales y familiares.

La pandemia del COVID-19 se extendió rápidamente por todo el mundo y su impacto en el mercado laboral afectó diversas actividades económicas, oficios y profesiones. La adopción de las medidas de distanciamiento físico, los cierres de empresas, sitios de trabajo y las restricciones de movilidad, generaron implicaciones complejas, como: los acuerdos extra convencionales o extra-pacto, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierres temporales de empresas. No obstante, para un segmento importante de la población activa, la pandemia ha provocado un aumento repentino en la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo de corta duración. (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2020)

Históricamente, las pandemias han impactado a la humanidad en casi todos los aspectos, principalmente en lo social y lo económico, generando cambios que marcan un antes y un después en la sociedad.

Sin embargo, con la llegada de la pandemia por el COVID-19 la sociedad se vio obligada a adaptarse a nuevos hábitos y prácticas comunicativas que influyeron en los nuevos escenarios de participación y convivencia de los hogares. De igual manera, se hicieron evidentes afectaciones en la salud mental, tales como el estrés y la depresión a causa de la incertidumbre.

Un factor crucial, según investigaciones, fue la pérdida de empleos formales e informales durante la pandemia, lo que ocasionó el incremento de deudas y estrés emocional, y dio lugar a alteraciones internas en la familia, como las nombradas a continuación: clima de tensión sostenido, distribución no equitativa de los roles al seno de la familia, aparición recurrente de conflictos, cambio en las rutinas cotidianas, incremento en la violencia doméstica, entre otras problemáticas (Vera et al., 2020).

El ámbito familiar tomó gran relevancia, ya que fue el contexto en el que se desarrollaron la mayoría de las relaciones interpersonales, lo cual hizo que la convivencia se desarrollara en condiciones variables, con características particulares y diversas en respuesta a la situación de crisis (Vera et al., 2020).

Sin embargo, esta crisis no solo implicó la vivencia de circunstancias negativas, sino que también dio la oportunidad de crecer (Arés, 2018), de ampliar la conciencia sobre la crisis de nuestra civilización, y de obtener aprendizajes vivenciales. Durante este período se pusieron a prueba los vínculos emocionales, la comunicación y quedaron como saldo positivo múltiples enseñanzas que podrán aplicarse en el periodo de la pospandemia, para mejorar el entorno familiar y laboral.

Es importante indicar que, para una sana convivencia familiar, se deben crear vínculos de afectividad entre padres e hijos que permitan la retroalimentación mutua, y, por tanto, una comunicación integral (Antolínez Cáceres, 1991).

La presión, como consecuencia de la disminución de los ingresos económicos de los miembros de las familias, es una muestra del reto que ha representado laborar desde casa, y llevar a la par las tareas del hogar; acciones que influyeron de manera directa o indirecta en las relaciones personales, en las dinámicas que se venían desarrollando, e indiscutiblemente en la convivencia familiar que dio lugar a un ambiente complejo.

Estos antecedentes dieron un panorama general de cómo incidió el confinamiento por el COVID-19, como también en otras situaciones difíciles, en las dinámicas familiares e interpersonales, que se reflejaron en las prácticas comunicativas en colectivo, tanto de manera positiva, como de manera negativa. De igual manera, las afectaciones en la cultura, la economía,

entre otras, a consecuencia de las medidas tomadas ante una situación de crisis, y sus repercusiones en la sociedad misma.

Los seres humanos, como seres que vivimos en sociedad, nos vinculamos a los espacios donde nos sentimos libres e identificados con las prácticas culturales, en donde buscamos transformar a través de la comunicación nuestras realidades y que en estas se reconozcan nuestras utopías. Al igual que buscar una vinculación de personas que concuerden en estos espacios de construcción, de diálogo a partir de “Las prácticas sociales, entendidas como manifestaciones de la interacción histórica de los individuos, pueden ser leídas también como enunciaciones que surgen de las experiencias de vida de los hombres y mujeres convertidos en sujetos sociales” (Uranga, 2005).

De allí la importancia de establecer unos escenarios de comunicación en los ámbitos familiar y vecinal, ya que, estos son los primeros espacios y experiencias de interacción humana que desarrollan los individuos en sus vidas. Es así como estas primeras expresiones constituyen un proceso social y colectivo que se ven reflejados en la sociedad.

Los niveles crecientes de conectividad impulsados por políticas, planes y programas internacionales y locales, y la manera como el mercado orienta la inserción de objetos técnicos en la sociedad (dispositivos móviles, redes de conectividad, sistemas y servicios de acceso a estas redes, productos de simulación de la realidad, etc.) contribuyen a la configuración de lo que Martín Barbero (2003) denomina como *sensoriums tecno/socio/comunicativos*: dicho de otro modo, en la relación con los dispositivos tecnológicos se instalan también formas de actuar, ser y estar socialmente, lo cual da lugar a cambios culturales y comunicativos (Barbero, 1997, citado por Sandoval, 2016).

Si bien las zonas urbanas reciben el impacto directo, la ruralidad asume las peores consecuencias por ser zonas de difícil acceso a conectividad, donde la desigualdad se convierte en una brecha profunda al no contar con las mismas condiciones que los centros urbanos. La ciudad de Neiva cuenta con 8 corregimientos: Aipecito, Chapinero, San Luis, Guacirco, Fortalecillas, El Caguán, Vegalarga y Río de las Ceibas, en los cuales sus habitantes conviven con diferentes prácticas comunicativas, que resultan importantes en el propósito de fortalecer la identidad de cada comunidad.

Lo dicho anteriormente, representa un reto social debido a la dependencia con respecto a las tecnologías, a causa de la necesidad de desarrollar actividades cotidianas basadas en la virtualidad. Sin embargo, dicha dependencia tecnológica se vio reflejada no solo en las personas que trabajan en casa o realizan el teletrabajo, sino que también influyó en la sociedad en general, causando problemas de comunicación entre las personas, tanto a nivel familiar como interpersonal.

Los contextos de trabajo en casa, teletrabajo y la educación virtual, afectaron aspectos de la vida cotidiana, como: los ciclos de sueño, la organización de los tiempos en las actividades diarias, lo que en ocasiones dio lugar a la interrupción de los espacios de comunicación y convivencia, así como la participación proactiva en actividades domésticas por parte de los miembros de las familias.

La comunicación para los seres humanos es una práctica y experiencia cotidiana que se apoya en los diversos lenguajes, como seres humanos que vivimos en sociedad, nos vinculamos a los espacios donde nos sentimos libres e identificados, buscando que a través de la comunicación se transformen las prácticas culturales, es decir, la construcción de espacios de diálogo y comunicación donde confluyen cambios para aquellas acciones y comportamientos que están afectando a la comunidad.

Sin embargo, como indica Washington Uranga (2005):

La comunicación es inherente e inseparable de las prácticas sociales. Toda práctica social se constituye simbólicamente y se construye a través de una madeja de relaciones comunicacionales que pueden ser leídas, interpretadas y, por lo tanto, también generadas y gestionadas de una determinada manera y con un propósito específico. (p. 2)

Es decir, la comunicación parte de un contexto en el cual los seres humanos se han desarrollado y han configurado prácticas sociales con respecto a lo vivido y aprendido de su alrededor, obteniendo creencias, comportamientos, gustos e intereses, modos de pensar y hacer, entre otros. Por lo tanto, el concepto de comunicación se define por la acción, porque es a través de nuestras acciones que vamos estableciendo modos de comunicación con los otros.

### **3.1. Nuevos Escenarios Laborales de Acción Mediados por la Conectividad Digital - Hiperconexión**

Al comprender las modalidades de Teletrabajo y Trabajo en casa, es fundamental precisar en la importancia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son el oxígeno del sistema. Entendiendo que las plataformas y herramientas digitales se desarrollan a través de las TIC y posibilitan el desarrollo de diversas actividades y labores en un mismo lugar a través de internet u online; esto permite la ejecución de aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. En el contexto informático y tecnológico, permiten diferentes tipos de interacción y desarrollo.

Las herramientas digitales son paquetes informáticos que se encuentran en el ordenador o en los dispositivos electrónicos, con la finalidad de facilitar las actividades de la vida diaria y así mismo pueden clasificarse de acuerdo con las necesidades del usuario que además permiten



utilizar el conocimiento y las destrezas relacionadas con el desarrollo de elementos y procesos, al hacer uso de conocimientos, habilidades y aptitudes de los usuarios que permiten utilizar de manera eficaz y eficiente los instrumentos y recursos tecnológicos. De hecho, "proyectos colectivos como Wikipedia deben su éxito y longevidad a los esfuerzos de miles de contribuyentes en el mundo" (Kittur et al., 2013).

Las relaciones entre la tecnología y el ser humano cada vez se tornan más estrechas: por ejemplo, en el caso del trabajo en casa y el teletrabajo la tecnología ha ampliado su capacidad para satisfacer las demandas de la sociedad. En este sentido, numerosas organizaciones están impulsando cambios estructurales en busca de nuevas empresas que generen mayores ganancias en sus negocios.

No obstante, los trabajadores están cada vez más atrapados en un mundo de dispositivos permanentes de que ayudan a la conexión (teléfonos móviles, computadoras portátiles, acceso a internet) pero que desdibujan los límites entre espacio de trabajo y el lugar de ocio, entre tiempo de trabajo y tiempo libre (Sibilia, 2009, p. 31).

Asimismo, aquellas plataformas "cotidianas" como lo son las redes sociales (principalmente: WhatsApp, Facebook e Instagram), tuvieron que adaptarse a las dinámicas del teletrabajo y el trabajo en casa, dado que eran las herramientas más cercanas, accesibles y que la mayoría de las personas conocían; por lo cual resultaron ser la opción más viable para las organizaciones que no contaban con una estructura establecida en el área de comunicaciones, especialmente en sus canales de comunicación no presenciales.

Las plataformas y herramientas digitales son fundamentales para el desarrollo del teletrabajo y trabajo en casa, pues han eliminado buena parte de las barreras de espacio y tiempo para las interacciones comunicativas entre los directivos, los empleados, trabajadores y clientes,

lo cual ha permitido introducir nuevas prácticas laborales y de comunicación remota, que han posibilitado el funcionamiento de la empresa en contextos de confinamiento y no co-presencia de los actores.

Por ello, es importante tener en cuenta que estas nuevas operaciones fueron posibles por el uso generalizado de los dispositivos móviles y la ampliación de las redes de conectividad.

Estas plataformas digitales fueron concebidas como un nuevo escenario de acción en el que las empresas lograron visibilizar sus procesos y acciones al incursionar en el uso de herramientas digitales ya existentes, pero que aún no habían sido exploradas en forma intensiva con fines comerciales o de negocio.

Hoy en día la comunicación digital está presente en la mayor parte de las acciones que realizamos, tanto en el contexto social, como en el profesional y laboral. El trabajo en casa y el teletrabajo permite diferentes interacciones comunicativas a través del uso de herramientas digitales innovadoras, que a su vez empiezan a crear una nueva una cultura de trabajo digital, la cual posibilita abrir nuevos campos de acción, en un contexto de interacciones más intensas en los planos local, regional, nacional y global.

### **3.2. Prácticas Participativas en el Contexto Sociocultural**

El confinamiento ha generado reflexiones sobre la importancia de una buena relación entre las personas con las que convivimos, especialmente al buscar fortalecer los lazos afectivos y de comunicación. Es así como en el caso de la convivencia, las personas se han visto sometidas a diferentes etapas en medio de la adaptación; pero, continúan primando las mismas prácticas participativas que se desarrollaban antes de la pandemia.

En el caso de la participación familiar, se caracteriza principalmente por el interés de disfrutar un momento agradable en medio de la necesidad del ser humano de comunicarse. No obstante, estas prácticas en su mayoría se ven determinadas por situaciones externas como los compromisos y tiempos de los actores, más que por algún motivo personal que los lleve a no desear compartir en familia. En efecto, la virtualidad que implicó trabajar desde casa generó rupturas en el relacionamiento no solo laboral, sino familiar. Las prácticas comunicativas de carácter social, suelen surgir en momentos de ocio, es decir, a menudo no son planeadas o previamente estructuradas, simplemente surgen a partir de la motivación de los actores o de los temas comunes que los motivan a interactuar.

Existen muchas plataformas y herramientas digitales que cumplen diferentes funciones de acuerdo con cada necesidad, por ello, es usual encontrarlas en actividades cotidianas, desde realizar una búsqueda en internet hasta asistir a una reunión virtual.

### **3.3. Prácticas Comunicativas desde el Hogar**

El hogar es el primer espacio de interacción que posee el ser humano, allí aprende a desarrollar habilidades del lenguaje y experimenta emociones y sentimientos acompañados de aspectos comunicativos que luego pasan a ser replicados en los contextos cercanos; por ello, las primeras nociones se traducen en prácticas comunicativas que inicialmente se emplean al buscar la interacción en diferentes contextos.

En el caso del trabajo en casa y el teletrabajo, el hogar se transformó en un espacio laboral, educativo, de entretenimiento y convivencia, en el que fue necesaria la adaptabilidad a

las actividades y rutinas que se establecieron en la fase de aislamiento preventivo obligatorio durante la pandemia por COVID-19.

### **3.4. De la Comunicación Personal a la Digital**

La hiperconexión e incremento de labores y responsabilidades llevó a la sociedad a transformar sus vínculos en el hogar, el cual, antes de la pandemia, era concebido como un espacio de descanso e intimidad; un lugar en el que las personas compartían con seres queridos, mascotas o incluso experimentaron la soledad.

Esta situación significó una reestructuración de los tiempos, los cuales se vieron determinados por los compromisos adquiridos por parte de los integrantes de cada hogar al exhibir aspectos de su vida que usualmente no se comparten. Por ejemplo, la hora de la comida o del café con amigos dejó de ser el espacio en el que salían a alguna parte a compartir, y se vieron reemplazadas por reuniones virtuales en las cuales en su mayoría los participantes mantenían apagada la cámara de su computador o celular, con lo cual la comunicación interpersonal y grupal perdió todo el conjunto de posibilidades expresivas, gestuales, corporales, propias de los intercambios cara a cara, de la cercanía física, del verse y mirarse a los ojos.

Surgieron conflictos internos, pues, la comunicación a través de plataformas web implicaba despojarse de aspectos de la intimidad, como lo son las rutinas de la casa, las personas con las que se convive, los espacios interiores en los que se vive, etc. Dicha situación, en ocasiones, era considerada en el trabajo y/o estudio como falta de interés o desconexión por parte de quien decidía no compartir su intimidad a través de la cámara. Incluso, llegó a generar situaciones incómodas que ocurrían en la vida personal, en cada uno de sus hogares; con lo cual

se convirtió en hechos del conocimiento de los compañeros de trabajo, dando lugar a conversaciones que surgían en medio de reuniones de trabajo, conversaciones triviales, etc.

### **3.5. Comunicación Audiovisual y Digital/Tecnológica**

La aplicación y la utilización de las TIC es una realidad evidente, presente en la vida diaria de miembros de las familias, lo cual ha generado un impacto significativo en las nuevas formas de comunicar en diferentes espacios socioculturales. Algunos de estos procesos son evidentes cuando se estudian las modificaciones recientes en las prácticas comunicativas de los habitantes, instituciones y grupos sociales. Por ejemplo: el cambio que han tenido las relaciones y de las interacciones laborales, sociales y académicas, en tanto han transitado durante la pandemia de la presencialidad dominante a la virtualidad creciente; el uso, capacitación y aprendizaje de plataformas y herramientas requeridas para la adopción e implementación de estas formas de comunicación digital en diferentes espacios; nuevos escenarios y formas de compartir los tiempos laborales, académicos y personales.

Por estas razones, las relaciones e interacciones a través del uso de herramientas digitales irrumpieron en las nuevas maneras de comunicar y de compartir, en la búsqueda de adaptaciones rápidas a los diferentes contextos, especialmente, desde los domicilios y lugares residenciales, a partir de la utilización de recursos técnicos y tecnológicos con los que cuentan las familias.

Como resultado, el COVID-19 dejó claro que la calidad del servicio de internet en la vivienda es vital, pues la educación, el trabajo y el entretenimiento dependen de él. Con el uso masivo y continuo de Internet que se dio en el contexto de la pandemia se presentaron fallas

constantes en la red, por lo que la infraestructura y cobertura de las empresas prestadoras también juegan un papel importante en el incremento de la desigualdad y la brecha digital.

Según un estudio de la Organización de Cooperación de Desarrollo Económico “en Países de América Latina, en Colombia un 62% de la población tiene computadora en casa y el 67% cuenta con internet, sin embargo, en comunidades rurales e indígenas esta cifra está entre el 10% y el 20%” (Universidad Nacional de Colombia [UNAL], 2021).

Este estudio refleja la falta de garantías en la conectividad, con base a una herramienta digital útil que disminuye la afectación en aquellas familias que no cuentan con conectividad digital por la escasez de recursos o condiciones de infraestructura.

De igual manera, es pertinente aclarar que el trabajo en casa y el teletrabajo, anteriormente eran concebidos como un privilegio para diferentes organizaciones desde el mundo virtual, profesional y laboral, pero actualmente se connota como una necesidad para mantener el desarrollo de las funciones y roles que cada actor realiza en la organización, catalogándose como una solución necesaria en este contexto de pandemia. Sin embargo, puede presentarse un dilema desde esta perspectiva en la efectividad de los procesos comunicacionales, teniendo en cuenta las problemáticas de acceso virtual y de las horas de trabajo en casa y teletrabajo que pueden verse afectadas por los espacios, tiempos personales y laborales.

La comunicación audiovisual y digital durante la pandemia ha surgido como una herramienta en la que se busca dar continuidad a los procesos políticos, culturales, económicos y sociales que se desempeñaban desde la presencialidad. Sin embargo, a pesar de existir avances tecnológicos y académicos en dicha área, el surgimiento imprevisto del uso de estas herramientas en una nueva realidad de emergencia sanitaria global, se convirtió en un experimento mundial

con efectos socioeconómicos que pusieron a prueba cada uno de los ámbitos y leyes que rigen a cada país, especialmente de las personas y familias del mundo entero.

El trabajo en casa, el teletrabajo y la educación remota o virtual han llegado como una necesidad frente a la globalización, los cambios económicos, las exigencias sociales y la evolución de las tecnologías, pero se extendió e intensificó durante la pandemia por COVID-19. Es así como la utilización de estas herramientas, acompañadas de los hábitos que han desarrollado los actores a lo largo de los años, los ha convertido en dependientes de ellas.

El uso de estos recursos tecnológicos ha sido un elemento vital para acortar distancias geográficas entre los miembros de las familias. Por esta razón, la comunicación audiovisual y digital es un fenómeno inherente a las dinámicas socioculturales que se gestan en la cotidianidad, representando un reto especialmente para padres y madres debido a la dependencia con respecto a las tecnologías por parte de sus hijos. Sin embargo, ellos también se han visto envueltos en estas dinámicas de consumo creciente que suelen generar un problema de comunicación entre los integrantes de la familia. Especialmente en los casos del trabajo en casa, el teletrabajo y la educación virtual, los cuales afectaron los ciclos de sueño de los miembros de la familia y el uso de los tiempos de su vida cotidiana, interrumpiendo los espacios de comunicación y convivencia familiar, así como la participación proactiva en actividades domésticas.

La importancia de la comunicación organizacional actualmente se ha convertido en un proceso fundamental en los ámbitos internos y externos de las organizaciones, ya que comprende la realidad de diferentes puntos sociales, dinamizan la función e interacción con el intercambio de mensajes e información; aun así, la comunicación en la Era Digital sigue siendo interpretada por parte de muchos directivos de las organizaciones de la región de manera lineal y se limita a la transmisión y recepción de mensajes entre los directivos, sus trabajadores y los públicos

externos. Por esta razón, debe plantearse la necesidad de ejercer un proceso comunicacional integral, dialógico, que contenga elementos y características esenciales para brindar un proceso asertivo y duradero en las organizaciones.

Sin embargo, en las organizaciones aún persisten dificultades en este proceso; y aunque se reconoce que la acción de comunicar es necesaria, es importante profundizar en estas estrategias para así organizar y dirigir procesos comunicacionales coherentes y que no se presenten de manera dispersa y ocasional. Además, existe una carencia de metodologías y procedimientos efectivos para fortalecer los procesos comunicativos.

Partiendo de la importancia de lo que propone la Nueva Teoría Estratégica (NTE), en el sentido de abandonar el paradigma neoclásico de una economía que promueve el uso de la comunicación como una herramienta lineal, se debe cambiar hacia algo nuevo, con una reformulación de la estrategia desde la comunicación hacia lo humano en reciprocidad con la organización, como la forma de entender un escenario sociocultural de interacciones. (Pérez & Herrera, 2014)

La autoorganización se entiende como la emergencia del nuevo orden a partir de las interacciones entre los agentes (Kauffman, 2000) o como un conjunto de mecanismos dinámicos en el que las estructuras de nivel global aparecen de un sistema de interacciones entre los componentes de diferentes niveles (Bonabeau et al 1997).

Por esta razón, las organizaciones se desarrollan como un sistema en un escenario sociocultural de interacciones. Estos componentes básicos de estos sistemas permiten que la cultura sea más estructurada y sostenible, ya que se puede producir por sí sola, o que el sistema social selecciona internamente y realiza las actividades o labores que la organización necesita



para seguir operando, de esta manera se vuelve parte de la cultura, puesto que se arraiga y la fortalece buscando alternativas más viables para la solución de problemas.

De igual forma, la capacidad de una organización al responder a los nuevos comportamientos que demanda el entorno haciendo uso de una visión complementaria de análisis, a lo que Italo Pizzolante denomina geometría de la comunicación a través del estudio del dintorno, contorno y entorno, para que, de esta manera, se desarrolle de manera autónoma en el marco de la identidad corporativa.

### **3.6. Adaptación de las Empresas Contratantes en el Contexto Digital**

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona o muchas y debe buscar el lucro para alcanzar una serie de objetivos señalados en su formación. (Galán, 2015)

Durante la pandemia, las empresas u organizaciones con presencia en Neiva, se vieron en la obligación de adaptarse a las nuevas modalidades de consumo, la gran mayoría, contaba con un punto físico o local en el que se vio en la obligación de cerrar debido al confinamiento. Sin embargo, la necesidad de las organizaciones en reinventarse las llevó a la creación de otros canales de comunicación o ventas, como lo fue el caso de las tiendas online o WhatsApp Business, las cuales antes de la pandemia no era muy conocidas o usadas por las organizaciones locales. De esta manera, a través de las páginas en redes sociales o sitios webs comerciales se potencializó el comercio electrónico o digital, lo que llevó a que las TIC se convirtieran en el principal activo y aliado para la productividad e innovación de cualquier empresa.

Los directivos de estas empresas y negocios no solo se enfrentaron al desafío de que todo su equipo trabaje desde diferentes lugares, sino también el de tener que ponerse de acuerdo con los trabajadores sobre horarios de trabajo individuales para poder cumplir con sus responsabilidades de cuidado. El personal directivo tiene un papel fundamental en el apoyo a los trabajadores y en la mitigación del impacto perjudicial del exceso de trabajo en su salud y bienestar. Estos objetivos pueden alcanzarse si se comunica de forma eficaz expectativas realistas, se establecen plazos alcanzables en los que se tenga en cuenta el contexto sumamente inusual en el que se desarrollan actualmente el trabajo en casa y el teletrabajo, y se asegure al mismo tiempo la continuidad de las actividades y el nivel de rendimiento requerido.

(Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2020)

Sin ninguna experiencia previa en teletrabajo o trabajo en casa, las organizaciones debieron enfrentar el reto de dar continuidad a sus actividades implementando herramientas TIC, que, si bien ya se encontraban en el mercado, no habían sido empleadas hasta este momento.

### **3.7. Interacciones Comunicativas en las Organizaciones que Implementaron Teletrabajo y Trabajo en Casa en la Ciudad de Neiva**

El sector Call Center, ha sido uno de los principales sectores económicos que ha implementado la modalidad de teletrabajo en la ciudad objeto de estudio. Por esta razón, se realizó la aplicación de 4 entrevistas a trabajadores de dicho sector, en las que se logró establecer que, en la ciudad de Neiva, si existe la modalidad de teletrabajo y las principales empresas que la aplican son Teleperformance y Atlantic Quantum Innovations.

Este sector es reconocido por el desarrollo del trabajo mediado por la virtualidad. En él conviven diferentes interacciones comunicativas que permiten construcciones colectivas en

diferentes líneas como: el teletrabajador, con su jefe, con sus compañeros, con sus clientes y con sus herramientas.

Estas entrevistas permiten evidenciar las similitudes que existen en la percepción en la comunicación entre trabajador-*jefe*, esta se da a través de plataformas como WhatsApp o por un intermediario denominado *supervisor*; el cual tiene la responsabilidad de velar por el oportuno cumplimiento de las funciones del teletrabajador.

Para garantizar el normal desarrollo de dichas funciones se realizan reuniones periódicas cada 15 días, en las que se manejan temas con relación a las llamadas telefónicas, evaluando aspectos de trato al cliente y los tiempos de espera. Con el fin de contrastar las labores que realizan los teletrabajadores en tiempo real durante sus 8 horas de trabajo diario.

Dentro del espacio laboral, los teletrabajadores crean canales de comunicación informal como grupos de WhatsApp con el fin de dar una rápida asistencia a sus peticiones. A través de estos se vivencian experiencias y amistades, que permiten gestar lazos de afinidad que permean en el tiempo y espacio, como lo afirman 3 de los actores indagados:

En realidad, mi equipo de trabajo en particular fue muy unido, hasta creamos esa idea de tener soporte interno y por eso usábamos el Zoom, más allá de eso fue genial, pues estábamos en tiempo de pandemia donde no teníamos contacto personal con nadie, pero nosotros hicimos un plan para encontrarnos y conocernos, éramos de toda parte del país entonces era muy chévere. (J. Salgado, Comunicación personal, 18 de agosto, 2022).

En mi experiencia fue increíble, yo tengo todavía amigos de ahí, muy buenos, honestamente son una calidad de personas increíbles, no falta el odioso, pero siempre mueren solos, siempre al fin y al cabo renuncian. Los jefes son excelentes personas, son recocheros, no son inhumanos. (V. Rojas, comunicación personal, 11 de agosto, 2022).

Todavía tengo contacto con varios compañeros, nos comunicamos por WhatsApp o por el interno de la empresa (O. Pabón, comunicación personal, 19 de agosto, 2022)

Las relaciones interpersonales entre los trabajadores juegan un papel fundamental en el desempeño de las actividades dentro de la organización, en los 3 casos anteriores se encuentra semejanzas frente a cómo perciben las interacciones comunicativas con los compañeros de teletrabajo.

La situación presentada anteriormente, permite evaluar conceptos que confluyen directamente en espacios virtuales donde se desarrolla el teletrabajo y trabajo en casa, poniendo en referencia autores con conceptos claves de la comunicación organizacional, como lo es el caso de clima organizacional:

Según Sudarsky (1977):

El clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas. (párr. 9)

Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional:

Es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización. (párr. 10)

Estos conceptos permiten examinar cómo el clima organizacional influye de manera directa en el desarrollo de las funciones dentro del espacio de trabajo (virtual o presencial) y cómo cada miembro de la organización apropia su rol, y desarrolla cercanía con su grupo de trabajo.

Las interacciones comunicativas con los clientes de los Call Center se dan por medio de programas como “Abella”, un programa diseñado para recibir llamadas de voz, hacer reconocimiento de locaciones y remitir llamadas a oficinas de Estados Unidos.

Los teletrabajadores tienen como función principal atender requerimientos de los usuarios que se comunican con algún tipo de petición, duda o sugerencia; por ello, los equipos cuentan con programación especial para que la localización del teletrabajador registre actividad desarrollada en EE.UU. No obstante, los 4 teletrabajadores entrevistados, llevaban a cabo sus labores desde su casa en la ciudad de Neiva.

Las empresas de **Teleperformance** y **Atlantic Quantum Innovations**, cuentan con un centro de operaciones central en EE.UU (Texas y California). En el caso de Colombia existen sedes principales en las ciudades de Barranquilla y Bogotá; así mismo, en ciudades como Neiva se desarrollan convocatorias para vacantes como ‘Asociado de servicio al cliente con énfasis en inglés’, con los siguientes requisitos:

- Estar ubicado en Colombia
- Tener ciudadanía o permiso de trabajo legal de condición abierta.
- Tener un nivel de inglés del 85% o superior.
- Tener (o poder obtener) Internet de alta velocidad (10 MGB de descarga / 3 MBG de carga o superior).

- Tener (o poder conseguir) otro medio de comunicación (teléfono fijo personal o celular, para casos de emergencia).

Es importante mencionar que las herramientas utilizadas por estas organizaciones son aplicaciones propias, con sistemas operativos para cada función (llamadas, registro de información, chats). También cuentan con la existencia de “SLACK”, una plataforma tipo social y de uso profesional, exclusivo para el grupo que está operando como teletrabajador de la empresa. También es el canal de comunicación oficial que tiene el trabajador con su supervisor cuando existe alguna necesidad con respuesta inmediata.

Por otro lado, con la declaración de pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 11 de marzo de 2020, el sector salud también vivenció interacciones comunicativas cambiantes, mediadas por lineamientos nacionales emitidos por Entes Territoriales, para la mitigación de la pandemia por COVID-19.

Los servicios que la Entidad Promotora de Salud (EPS) e Institución Prestadora de Servicio de Salud (IPS), brindaban presencialmente se trasladaron al campo de la virtualidad, las citas médicas, controles, cursos prenatales y asistencias odontológicas, se llevaron a cabo por seguimiento telefónico y solo existía la posibilidad de acercarse al centro de salud por una patología de riesgo y signo de alarma persistente.

En Neiva, la ESE Carmen Emilia Ospina, fue pionera en su rápida adaptación a la telemedicina y vacunación. Esta cuenta con 24 sedes, de las cuales, 6 son urbanas, 4 rurales y 14 más donde brindan asistencia médica a través de brigadas. Durante la pandemia, la ESE Carmen Emilia Ospina dispuso de sus 4 sedes principales para la atención de pacientes sospechosos o con COVID-19, por otro lado, sus otras sedes se prepararon para la atención intramural de su red de servicios a través de la virtualidad.

Yo soy Nueva EPS, para acceder a los puntos de vacunación en la ciudad de Neiva, el único lugar donde conseguían vacunas inicialmente era en la ESE Carmen Emilia Ospina (Y. Durán, Comunicación personal, 11 de agosto, 2022).

Los trabajadores de este sector, médicos, psicólogos, enfermeros y auxiliares de enfermería, brindaron atención por medio de la teleconsulta, a través de la clasificación en grupos según el riesgo de cada población (edad avanzada, problemas pulmonares y asma, cardiopatía, afecciones de cerebro y sistema nervioso, diabetes, obesidad, cáncer, sistema inmunitario debilitado, enfermedad renal o hepática).

En este contexto, la interrelación médico-paciente dependía de la caracterización de sector poblacional en el que se encontrara cada usuario, la atención para un niño no era igual que para un adulto mayor de 60 años. El niño recibía indicaciones por llamada telefónica o videollamada por Zoom en colaboración de su acudiente o madre, el adulto mayor debía recibir una atención presencial, al no contar con los medios electrónicos como Smartphone o computador.

Las herramientas y plataformas implementadas por la ESE Carmen Emilia Ospina durante la pandemia para brindar atención a los usuarios fueron: software especializados y Zoom.

La ESE dispuso del 70% de su talento humano para la atención de pacientes bajo la modalidad de trabajo en casa, estas personas seleccionadas con base al plan de contingencia interno y con presencia de alguna patología de riesgo, desempeñaron esta función por aproximadamente 6 meses.

Luego de realizar 3 entrevistas aleatorias para conocer las apreciaciones de los usuarios respecto a la atención y los servicios de salud, con entidades prestadoras de servicio como Nueva

EPS y Sanitas, residentes en la ciudad de Neiva, se encuentra que la percepción comunicativa *usuario-Sistema de salud* no presenta un marco positivo, es común encontrar respuestas con tono de indignación al sentirse discriminados o reclamos por la desatención frente a los servicios brindados.

Soy un paciente que hace parte del programa de PYP (Promoción Y Prevención) debía estar en control debido a mis enfermedades e historial clínico. Tuve que realizar telemedicina, la cual consistía simplemente en una llamada, preguntando ¿Cómo estaba? Me decían, le vamos a autorizar los mismos medicamentos, que debía renovar la fórmula para reclamarlo, y ya. La llamada no duraba ni dos minutos con un simple saludo ¿Cómo está? ¿Se está cuidando? Bueno, le voy a renovar la fórmula, vaya y reclame los medicamentos el día que le corresponda, el día que pueda salir con el pico y cédula, y ya eso era todo... no le preguntaban cómo estaba del COVID, si había tenido problemas respiratorios, si se estaba cuidándome en la comida, se perdían de vista muchos elementos (B. Cubillos, Comunicación personal, 9 de agosto, 2022).

El testimonio del señor Benicio Cubillos, expone las principales dificultades presentadas durante la pandemia para acceder a los servicios de salud en la ciudad de Neiva. Sin embargo, existen otras dificultades para acceder a un buen servicio de salud, como lo es el caso de la asignación de citas médicas oportunas, la calidad del servicio, la ubicación geográfica del centro de atención y la cantidad de trámites, que imposibilitan o entorpecen el acceso a los servicios médicos en la ciudad de Neiva.

Es importante mencionar que, una vez finalizada la crisis sanitaria, la ESE habilita los servicios por transitoriedad, lo que significaba retornar a los servicios presenciales como se



venían llevando antes de la pandemia, con planes de continuar con herramientas de telemedicina.

Los inconvenientes no fueron solo en el ámbito de atención, el tema de autorizaciones para cirugías, exámenes o medicamentos se vio afectado por la virtualidad, muchas personas y en su mayoría la población mayor no contaba con herramientas ni conocimientos tecnológicos para hacerle frente a esta situación. El testimonio de la señora Nancy, dueña de un servicio de internet enfrente de la EPS Comfamiliar, donde realiza impresiones, fotocopias y documentos, muestra los retos a los que se enfrentaron los usuarios durante la pandemia.

cuando ocurrió lo de la pandemia me tocó cerrar, luego en junio volví abrir y se empezaron a presentar inconvenientes con las personas que estaban de usuarios en esta entidad de salud, ¿qué pasó? Llegaban ancianos que no podían realizar y no conocen del tema para autorizaciones en cirugías que era lo más complejo, que las necesitaban con urgencia, y la EPS todo lo enviaba por internet, vayan al internet que haya saben... y eso no era cierto, en ningún momento la EPS nos capacitó para esos trámites, ni nos dijeron que le colaboramos a las personas. Me tocaba mirar cómo les colaboraba. siempre fue un poquito difícil porque esas personas a veces no tenían correos electrónicos, había que crearles desde correos electrónicos para que quedaran inscritos en la EPS, y luego si hacer el procedimiento de inscripción, escanear y cargar las autorizaciones a la plataforma de Comfamiliar. Habían casos donde tocaba volver abrir para ver si habían autorizado porque las personas no sabían manejar este tipo de plataformas, a veces no se podía hacer porque ya estaba inscrito el usuario, algún familiar les había hecho la inscripción y no recordaban la clave que habían colocado, algunas personas se quedaban

sin poder autorizar esos documentos para ese tipo de tratamientos o de cirugías que ellos necesitaban, muchas veces los medicamentos tampoco se podían autorizar. y pues fue muy difícil porque habían personas que venían del campo que no tienen acceso tecnológico y no podían hacer ese tipo de procesos que son necesarios y es un derecho de todo ciudadano adquirir la salud. (N. Méndez, comunicación personal, 01 de Agosto del 2022).

Como tercer punto se aborda el **sector solidario o cooperativo**, con la declaración de medidas restrictivas de bioseguridad la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila - ASOCOOPH adoptó alianzas interinstitucionales con el objetivo de ayudar a solventar dificultades económicas.

La pandemia permitió que esta organización utilizara herramientas ya conocidas como Facebook y WhatsApp, que no se habían explorado con fines corporativos, las cuales ofrecían llamadas colectivas, videollamadas o videoconferencias con gran número de participantes:

Tuvimos que hacer una transición hacia el uso herramientas en este nuevo momento, y se nos quedaron espacios de formación, algunos se siguen dando de manera virtual y no porque estemos en pandemia sino porque identificamos o descubrimos que estas herramientas realmente pueden facilitar y acercar los procesos de manera más efectiva y práctica. (J. Gonzales, comunicación personal, 6 de septiembre, 2022).

Adquirieron herramientas como Microsoft Teams, con el fin de brindar una experiencia más cercana con las escuelas, seminarios y talleres, estas permitieron la grabación y presentación de temas, además de un chat interno donde quedaba grabado el registro de preguntas e interacciones realizadas durante la reunión.

Otra vivencia novedosa en la implementación de nuevas plataformas se vio reflejado en el XV Encuentro Internacional de Economía Solidaria, Juan Manuel González expresó que:

En el año de la pandemia tuvimos nuestro encuentro internacional, que nos obligó a buscar otras formas de garantizar que se diera con los escenarios que implica el encuentro, entonces se hizo descentralizado para evitar la aglomeración y se adquirió una plataforma muy costosa, que nos permitió hacer un encuentro virtual que garantizó la participación de *15.000 personas de 15 países*, algo que nunca había pasado de manera virtual, lograr que todas esas personas participaran con sus preguntas, con sus ponencias te permite acceder a un aula donde está una feria empresarial, dónde se podría llevar a otra aula, dónde estaba una muestra organizacional con las experiencias organizacionales, donde te podía llevar a una tercer aula que era el auditorio, donde se estaban dando las conferencias centrales. todo esto se podía hacer si te inscribías y te daban una escarapela virtual (J. Gonzales, comunicación personal, 6 de septiembre, 2022).

Este encuentro se desarrolló mediante realidad virtual, a través de *SAGO Eventos* (Plataforma para eventos virtuales) un desarrollador de Software con el valor de 21 millones de pesos colombianos, que contó asistencia vía WhatsApp para resolver dudas y con respuesta inmediata de los proveedores

Además, ASOCOOPH accedió a herramientas como GoToMeeting, pagando derechos mensuales y plataformas gratuitas como Google Meet y Zoom las cuales se utilizaron al inicio de la crisis sanitaria. Estas herramientas brindaban memorias de las asambleas, y permitían desarrollar elecciones virtuales mediante mecanismos de votación. Lo cual le permitió a la organización desempeñar todas sus funciones y dar cumplimiento a sus objetivos misionales.

Por otra parte, el *sector educativo* experimentó la pandemia desde diversos aspectos, el cierre de instituciones de diferentes niveles de educación, el replanteamiento a nivel de utilización de nuevas herramientas para continuar con el desarrollo de clases y las respuestas en materia de políticas para garantizar la continuidad de la educación pública y de calidad.

En el desarrollo del sector educativo se toma como objeto de estudio la Universidad Surcolombiana, la cual cuenta con 16.000 estudiantes a la fecha del 1 de Mayo del año 2020, esta tiene su sede principal en la ciudad de Neiva y tres sedes más en los municipios de Pitalito, Garzón y La Plata.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), permitieron en el ámbito de la virtualidad complementar las actividades presenciales en el ámbito administrativo. La universidad cuenta actualmente con 17 Dependencias, encargadas de aspectos como la administración y coordinación en pro de la proyección institucional, las cuales, durante el tiempo de pandemia crearon mecanismo de comunicación formal e informal, para dar pronta solución a todas la actividades y requerimientos que se realizaban normalmente durante la presencialidad.

A través de los grupos de WhatsApp que se crearon en las dependencias, se hacían las notificaciones, y se les solicitaba a los compañeros que por favor se apoyaran para remitir información requerida, me decían también que no había presencial, había clases virtuales (J. Sanabria, comunicación personal, 17 de agosto, 2022).

La vicerrectoría académica, es la encargada de remitir cargas académicas, informando cuántos docentes deben contratar para cada programa, luego se envía a la oficina financiera para el desembolso del dinero, de ahí se procede a contratar a los docentes a través de las resoluciones que ésta emite.

La oficina de talento humano de la universidad requería de canal de comunicación formal para el cumplimiento de sus funciones y la vinculación del personal docente de diferentes programas, dicha recepción de documentos en época de virtualidad se llevó a cabo por medio del correo institucional de la mencionada oficina.

La universidad expidió la Resolución 194, emitida por Edwin Alirio Trujillo Cerquera, rector de la Universidad Surcolombiana, el 03 de agosto del 2020, “Por la cual se crea el Comité asesor para enfrentar la pandemia por COVID-19 en la Universidad Surcolombiana”.

Este documento ordena los lineamientos frente a las orientaciones que el gobierno nacional estableció durante la emergencia sanitaria, y estableció una hoja de ruta para que la universidad afrontara la situación excepcional.

Dentro de esta resolución se habla de quienes la conformaban: el rector, los vicerrectores, el jefe de Talento Humano, el decano de la facultad de Ciencias de Salud y el jefe de Bienestar, eran los encargados de direccionar este tipo de estrategias, igual la universidad hizo una serie de acciones desde la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo hablando del Trabajo Remoto en Casa para los empleados y funcionarios (J. Sanabria, comunicación personal, 17 de agosto, 2022).

Es importante analizar que la universidad Surcolombiana realizó trabajo en casa buscando optimizar tiempos y recursos ya sean para estudiantes, docentes o administrativos y mejorando el aprovechamiento de los Recursos tecnológicos.

Sí realizamos trabajo remoto en casa. Lo que se estableció fue a través de los canales institucionales, de la página web y de los correos; toda persona vinculada a la universidad tiene un correo institucional, que le crea la universidad, donde le llegan todas las notificaciones, donde absolutamente todos tienen su correo electrónico, y a

través de este se divulgaba y se daba el manejo de la información, incluso se daba toda la información, y el establecer todas la plataformas que fueron usadas por todos: Zoom, Meet, todo esto, estuvo encabezado por la oficina de CTIC, que es la oficina que maneja toda la información de la universidad. (J. Sanabria, comunicación personal, 17 de agosto, 2022).

En el contexto académico, se expide el Acuerdo 022, emitido por el Consejo Académico de la Universidad Surcolombiana, el 11 de noviembre del 2020. En el cual se estipulan lineamientos generales acerca de las actividades académicas para el proceso de educación y formación en pregrado y postgrado. El referido acuerdo buscaba la docencia remota mediada por las TIC y forma excepcional permitía la presencialidad alternada en el aula sujeta a protocolos de bioseguridad para el periodo 2020-2.

En este orden, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no solo provee herramientas, medios y recursos, sino, principalmente, entornos y ambientes virtuales que posibilitan nuevas interacciones y experiencias de interconexión e innovación educativa.

Compte y Sánchez (2019), enuncian lo importante que resulta contar en la enseñanza, con “prácticas de investigación e intervención, que incluyan metodologías de aprendizaje, con la finalidad de promover el uso de diversas tecnologías de la información y la comunicación, así como metodologías en red, tutorías en sitios o entornos virtuales” (p. 134), que faciliten el desarrollo de habilidades en el estudiante.

Esto con el fin de que la educación virtual no se vea como un espacio de difícil acceso, sino como un mecanismo de participación incluyente, que optimiza tiempos y permite crear interacciones comunicativas mediadas por la tecnología.

### **3.8. La comunicación estratégica como elemento transversal de las organizaciones.**

El contexto de pandemia nos permitió identificar la importancia del papel de la comunicación digital como una herramienta indispensable para garantizar la adaptabilidad de las organizaciones en el contexto, a partir de las diversas complejidades e incertidumbres del panorama laboral dado en la ciudad.

Por esta razón, la comunicación estratégica entiende el contexto desde su relación con el espacio en el que se desarrolla. De ahí que las organizaciones debieron pensarse desde afuera en un diálogo constante con las nuevas necesidades que demandaba un contexto laboral cambiante.

Como lo indica Sandra Massoni (2007) “La comunicación atraviesa a la organización porque es su forma de relación, la manera en que cada organización trata con sus miembros, se vincula con la sociedad y con las otras instituciones con las que interactúa” (pág. 5).

Por su parte, la Nueva Teoría Estratégica, propone que la comunicación debe dejar de limitarse a lo instrumental y lograr trascender a una comunicación desde diferentes perspectivas. Lo que lleva a la comunicación vista como articuladora de lo complejo desde diferentes maneras de comprender el mundo. Según Uranga (2008):

“La complejidad como un dato presente en la práctica social, en los escenarios y en cada uno de los sujetos actores colectivos. Por una parte sostenemos que el sujeto social se construye a partir de los sujetos humanos individuales y haciendo centro en ellos, desarrolla capacidades para modificar el contexto que lo rodea y en ese mismo proceso se modifica a sí mismo. El conocimiento se produce siempre en relación, con y por los otros”. (p.11)

De esta manera, esta revolución del saber contemporáneo parte de la complejidad como una forma de abordaje en donde nos obliga a comprender que todo lo que conocemos y sabemos está estructurado por un círculo cerrado en lugar de ser algo dinámico.

En primer lugar, encontramos que la labor del comunicador social aún es asociada como un producto a partir de una comunicación como herramienta lineal, en donde su labor se limita principalmente a la producción de contenidos. Este caso puntual obligó a las organizaciones a replantearse las dinámicas internas y externas con el objetivo de lograr subsistir en un contexto incierto de pandemia. Además, esta situación puede presentarse como una oportunidad de los comunicadores sociales para reivindicar su profesión al abandonar el paradigma neoclásico de la economía; por ello, este nuevo panorama nos obliga a construir una nueva noción del ser humano que integre contenidos y teorías diversas.

Como resultado, fue necesario partir de la necesidad de auto-organización a partir del caos y sistemas complejos del ser al devenir. Sin embargo, no solo es suficiente reconocer que nos encontramos en un mundo complejo, sino que también debemos ser capaces de trasladar esa mirada a una mejor manera de hacer las cosas.

Es así como la comunicación pasa a ser más fluida dada a su tarea de adaptabilidad y flexibilidad en una organización que busca legitimidad social. Para ello, debe diseñar estrategias desde sus contextos y la relación que existe entre sus actores para la construcción de vínculos que le permitan a la organización la capacidad de innovación desde su facultad de leer el contexto y desarrollar estrategias que respondan al mismo.

### **3.9. Conclusiones Parciales**



La implementación de herramientas y plataformas digitales en las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa dieron lugar al desarrollo de la comunicación estratégica como elemento transversal de las organizaciones que permitieron el funcionamiento de las labores organizacionales y motivaron el aprendizaje y adopción de nuevas prácticas comunicativas mediadas por el uso de las TIC, como una herramienta indispensable para lograr adaptarse a las complejidades e incertidumbre de la pandemia. Este contexto permitió reconocer apoyos didácticos y digitales que se encontraban disponibles en el mercado, pero que no habían sido proyectados en los planes de trabajo de las organizaciones de la región.

Dicha transformación tuvo lugar en distintos órdenes y sectores económicos, en primer lugar, porque la necesidad de migrar la presencialidad a la virtualidad permitió repensar las prácticas socioculturales en distintos escenarios cotidianos, como lo fue el espacio de trabajo y convivencia familiar.

De igual manera, la falta de conocimientos y formación en el uso de las nuevas tecnologías originó una crisis personal, especialmente, en aquellas personas que carecían de apropiación de las herramientas TIC, como lo es el caso del adulto mayor desde su rol de trabajador, cliente, o empleador. De ahí que las estrategias comunicativas no lograran la aceptación y adaptabilidad esperada en algunos sectores, originando que su impacto en la optimización de recursos y labores no se desarrollara en mayor escala en el caso de las organizaciones de la ciudad de Neiva estudiadas. Así mismo, el arraigo cultural de la presencialidad ha hecho que las empresas de la región no respondan en la misma medida a la apertura de mercados, optimización de recursos y la generación de empleo, así como se desarrolla en contextos internacionales, por ejemplo, los call centers.

## **Capítulo IV: Condiciones de Trabajo y Vigencia de Derechos Laborales del Teletrabajo y Trabajo en Casa durante la Pandemia**

La pandemia del 2020 implicó una adaptación cultural, social, económica y normativa, en el que fue necesario establecer una regulación especial que diera respuesta a las nuevas modalidades laborales que debían aplicar las empresas para garantizar su permanencia en el mercado.

Por esta razón, en el presente capítulo se precisa en establecer las condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales de los trabajadores en la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva durante la pandemia por el COVID-19; dicha caracterización se fundamenta en la revisión normativa, documental e investigativa, y las experiencias de los 5 actores entrevistados en una metodología de tipo descriptivo.

Garantizar los derechos fundamentales, en especial el derecho al trabajo en el contexto de pandemia se convirtió en un reto significativo tanto para las organizaciones a nivel mundial como para los entes gubernamentales. Esto debido a las difíciles condiciones que establecieron las medidas restrictivas como el aislamiento preventivo, restricciones en la movilidad, educación virtual y cierre de establecimientos. En efecto, el derecho al trabajo se encuentra ligado a otros derechos fundamentales de las personas, como el derecho a la vida, dignidad humana, salud, educación, entre otros.

Actualmente, según la OIT (2004) el trabajo debe darse bajo unas condiciones que garanticen la integridad y dignidad humana, por eso hace referencia al trabajo decente

como una labor satisfactoria, segura, productiva e igualitaria, mediante la cual el trabajador tiene acceso a los recursos que le permiten satisfacer sus necesidades y las de sus familias, garantizándole la calidad de vida. (Avella, 2020, p. 8)

Como consecuencia, las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID impactaron de manera directa en las dinámicas del sector económico, y, por consiguiente, el normal desarrollo de las actividades laborales.

Por esta razón, fue necesario implementar la modalidad de trabajo en casa como modalidad laboral emergente en función de garantizar la continuidad del desarrollo de actividades organizacionales y corporativas, para que de esta manera no se irrumpiera el ejercicio económico del país a causa de una pausa en sus labores.

Si bien la modalidad de trabajo en casa fue adoptada en su mayoría, es importante resaltar que el contexto pandémico obligó a reinventar trabajos, oficios y demás actividades para generar ingresos. Lo cual se evidenció principalmente en aquellas personas que trabajan de manera independiente, ya sea en la informalidad, a través de un emprendimiento, o perdieron su empleo a raíz de la pandemia.

Para ello, es importante tener en cuenta la definición de 'emergencia' que contempla el decreto 1072/2015 en su artículo 2.2.4.6.2, a partir de la necesidad de migrar a nuevas modalidades laborales. De esta manera, el mencionado decreto define la emergencia como una situación de peligro o desastre y la inminencia de la ocurrencia de este. Por lo cual, esta situación específica de pandemia afectó el funcionamiento ordinario de una empresa, requiriendo tomar decisiones y medidas de manera inmediata para controlar la misma, y salvaguardar la salud y la integridad de todos los trabajadores de la empresa.

En este sentido, la anterior definición también tiene lugar en la emergencia causada por el COVID-19 en Colombia, de acuerdo con todas las medidas tomadas desde la rama ejecutiva, con el fin de mitigar el contagio entre las personas, y así salvaguardar la salud de todos.

El 10 de marzo del 2020, en la circular 0018 emitida por el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social, buscó implementar medidas de protección a los trabajadores, contratistas e independientes del sector público y privado en sus funciones laborales; pues estipula al teletrabajo para quienes regresan del extranjero, flexibilidad en el horario laboral y demás puntos clave para mitigar el virus.

Esta decisión hizo necesario establecer la definición del trabajo en casa adoptado, para que las personas asalariadas pudieran realizar sus funciones en su domicilio. Por lo cual, a través de la circular 0021 del 17 de marzo del 2020 se define el concepto de teletrabajo, jornada laboral flexible, vacaciones anuales, anticipadas y colectivas; en busca tanto de la protección del empleo, como la salud del trabajador del COVID-19.

#### **4.1. Diferencias de las Modalidades Laborales: Teletrabajo y el Trabajo en Casa**

El Teletrabajo ha sido una modalidad que ha incursionado en el debate y la esfera económica desde el año 2008 a través de la ley 1221, no obstante, es importante aclarar que esta modalidad es diferente al trabajo en casa, así como lo indica el Ministerio de Trabajo en su circular 0041 de 2 de junio del 2020, al aclarar que “el trabajo en casa no puede equipararse al teletrabajo, dado que no contiene los elementos, requisitos y formalidades establecidos en la ley 1221”.

En primer lugar, el trabajo en casa fue una estrategia implementada en el marco de la emergencia por el COVID-19 como una medida transitoria y excepcional ante la situación especial en la que se encontraba el mundo. Por ello, en Colombia se expide la Ley 2088 de 2021 con el objetivo de regular el Trabajo en Casa al establecer elementos jurídicos que amparen dicha habilitación de trabajo.

La ley tiene por objeto regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria con el Estado o con el sector privado, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral.

PARÁGRAFO. La presente ley no será aplicable a quienes se encuentren cobijados por regímenes especiales de orden constitucional o legal en atención al desempeño de sus funciones, siempre y cuando estas sean incompatibles con el trabajo en casa. (Ley 2088, 2021)

Por esta razón, el Trabajo en Casa es desarrollado solo en circunstancias ocasionales y excepcionales en donde las actividades o funciones de un trabajador, no puedan ser desarrolladas de manera presencial. En consecuencia, las empresas realizan una adecuación en la forma en que cumplen los objetivos y responsabilidades establecidos en un contrato laboral en donde inicialmente no estaba prevista la modalidad virtual, por ello, habilitan a los empleados para que puedan llevar a cabo sus responsabilidades desde sus casas sin que se vean afectados por las situaciones excepcionales del contexto. Es así como se establece el Trabajo en Casa como una medida que puede ser empleada hasta por 3 meses prorrogables por otros 3 meses más o según la

situación en la que se encuentren. De manera que, la naturaleza del contrato o relación laboral no es modificada.

De igual manera, la Ley 2088 de 2021 establece que el servidor público o trabajador del sector privado, podrá disponer de sus propios equipos y demás herramientas para el desarrollo del Trabajo en casa; de no llegar a dicho acuerdo, el empleador suministrará los equipos y material necesario para el desarrollo de sus funciones establecidas en el contrato. En el caso de quienes contaban con un auxilio de transporte, pasan a recibir un auxilio de conectividad que aplica para quienes devenguen hasta dos salarios mínimos legales vigentes.

En el caso de la Universidad Surcolombiana, se presentaron diferentes situaciones; por ejemplo, Olga Guzmán, secretaria del programa de Comunicación Social y Periodismo, tuvo que solicitar el préstamo de su equipo de cómputo debido a que en el momento en que declaran la pandemia, ella se encontraba visitando a su padre en la Vereda El Guadual del municipio de Rivera (O. Guzmán, comunicación personal, 12 de agosto, 2022). Por esta razón, para ella, así como muchos otros casos, la declaración de confinamiento los tomó de imprevisto, haciendo que no contaran con elementos básicos para trabajar, ya sea porque se encontraban de visita en un lugar que no era su residencia o porque sencillamente no contaban con un equipo de cómputo o internet en su hogar

En este caso puntual, resultaba más factible que el empleador suministrara el equipo de trabajo debido a que en sus actividades presenciales ya tenía asignado uno; sin embargo, en el caso de los docentes, al no tener asignado un computador, resultaba mucho más complejo que la universidad les asignara un equipo. No obstante, los docentes requerían de estos elementos para garantizar el normal desarrollo de sus actividades laborales. Si bien lo ideal sería que el empleador garantizara todas las herramientas de trabajo, es importante mencionar que la

modalidad laboral de trabajo en casa no exige el total cumplimiento de los requisitos establecidos para la implementación del teletrabajo.

Por otro lado, el teletrabajo sí modifica el contrato laboral al establecer que dicha modalidad se desarrolla de manera continua a través del uso permanente de las TIC en otros sitios de trabajo distintos al habitual, por ello no limita el sitio de trabajo según sus 3 modalidades: móvil (en el campo, con el usuario, etc.), en casa y en lugares destinados para teletrabajar. Igualmente, la Ley 1221 de 2008 establece que se debe disponer de equipo, conexión, mantenimiento, energía y puesto de trabajo; además, en la circular 027 de 2019 se especifica que dicha modalidad debe partir de acuerdos entre el empleado y el empleador. Así mismo, el teletrabajo debe ser registrado ante el Ministerio de Trabajo; mientras que, el trabajo en casa no requiere dicho registro.

Por ejemplo, en el caso de los Call Centers, al encontrarse bajo la modalidad de teletrabajo, cuentan con el mínimo de derechos y garantías que establece la ley. Podemos citar un caso puntual de Atlantic Quantum Innovations, empresa en la que trabaja el entrevistado, el cual solicitó que su identidad se mantuviera de manera anónima.

Si, ellos me pasaron el computador con base de datos, porque como tal ellos todo lo hacen de manera remota, entonces me configuraron el PC de esta misma manera. En este caso lo que fue el auxilio de conectividad, lo pagan es como si fuese el de transporte, si no estoy mal como 150.000 más o menos, que se divide en los dos pagos quincenales. Como es contrato obra-labor, entonces las horas de descanso depende de qué tanto vaya uno a trabajar, por ejemplo, si uno trabaja las 8 horas, entonces serían unos dos descansos de 15 minutos pagos y un lunch de 30 minutos o 1 hora, que este si no es pago. (Anónimo, comunicación personal, 10 de agosto, 2022)

Donde además el artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo establece en el numeral 1 que “son obligaciones especiales del patrono poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores” como lo expresó Jennifer Salgado quién laboró por un año en la empresa de Teleperformance:

Ellos se encargan de enviar el equipo de trabajo como el computador, teclado, audífonos, mouse, CPU porque ella viene encriptada de tal forma que toda la información que ahí allí es confidencial, no se puede poner una USB de uso personal, no puede abrir ni hacer nada de uso personal en ese equipo porque ellos pueden ver todo. (J. Salgado, comunicación personal, 18 de agosto, 2022)

En consecuencia, la naturaleza del teletrabajo radica en el uso de las TIC de manera permanente en un acuerdo laboral; mientras que el trabajo en casa abarca cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del trabajador en las instalaciones de una empresa en un periodo transitorio dado por una situación de fuerza mayor y excepcional, como lo es la pandemia por el COVID-19.

En el caso del sector de hidrocarburos, Rocío Durán expone su experiencia y la de su esposo en la implementación del trabajo en casa. Rocío trabaja en CEPSA, una empresa multinacional del sector energético que tiene actividad en Colombia. Allí trabaja en el área comercial y se desempeña como analista de relaciones con socios. Por su parte, su esposo Juan Manuel trabaja en el área de desarrollo de yacimientos de ECOPETROL, una compañía de orden nacional, vinculada al Ministerio de Minas y Energía.

Tanto la empresa de Juan como la mía, nos enviaron a casa con los elementos de trabajo; aparte del computador y los audífonos, nos enviaron las pantallas, la silla, el puesto de



trabajo. A Juan le dieron también el descansa pies porque por temas HSEQ (Quality, Health, Safety & Environmen - HSEQ) y Seguridad en el trabajo, y la ARL, la empresa tiene que brindar todos los elementos de trabajo para poder hacer todas las actividades desde casa. Además, el trabajo de Juan es especializado, entonces requiere un sistema especial porque él trabaja con unos softwares de lectura sísmica y de pronósticos de producción de hidrocarburos, entonces son unos softwares especializados que solamente lo manejan todas las empresas que manejan el área de hidrocarburos, entonces no son para el resto de las compañías. (R. Durán, comunicación personal, 10 de septiembre, 2022)

Como podemos evidenciar en este caso el sector de hidrocarburos si entregó las herramientas básicas para desarrollar el trabajo en casa de manera satisfactoria, lo que evidencia que en algunas organizaciones se cumplió con brindar las condiciones laborales aptas para el trabajador en el contexto de pandemia. Sin embargo, es importante señalar que la mayoría de los sectores objeto de estudio (sector educativo, sector cooperativo) las organizaciones no brindaron ningún tipo de acompañamiento o seguimiento a las garantías mínimas necesarias para desarrollar el trabajo en casa, como por ejemplo los equipos de cómputo.

Por otro lado, la modalidad de teletrabajo requiere cinco etapas para su total implementación, y que en caso de su no cumplimiento limitan a las empresas, estas son:

**Compromiso institucional**, que se conforma a partir de un equipo interdisciplinario que debe liderar y coordinar en sus fases, para adecuarla a la organización; **Planeación general del proyecto**, fundamental para tener éxito en el proceso para establecer; objetivos, etapas, plan de acción, recursos, riesgos e indicadores; **Autoevaluación de la organización**, para evaluar si cumple con los requisitos mínimos en materia jurídica,

tecnológica y organizacional; **Prueba piloto** que permite medir los alcances y realizar acciones de mejora; y por último, **apropiación y adopción del modelo**, etapa fundamental de realización de los ajustes definitivos al plan general de teletrabajo (C. Cardozo, comunicación personal, 16 de septiembre, 2021).

No obstante, estos requisitos por parte del Ministerio de Trabajo para la implementación del teletrabajo en los ámbitos organizacionales y en el cumplimiento de las obligaciones jurídicas por parte del empleador y del trabajador, ha impedido llegar a acuerdos entre las partes que deben intervenir para llevar a cabo dicho proceso en la ciudad de Neiva.

Por esta razón, la implementación de esta modalidad laboral no logra ser efectuada en su totalidad, especialmente, en las organizaciones públicas, dado que no se cuenta con las condiciones y recursos necesarios según lo que determina la norma 1221 del 2008, la cual establece que se debe tener en cuenta la infraestructura en telecomunicaciones, acceso a equipos de computación, aplicaciones y contenidos, divulgación y mercadeo, capacitación, incentivos, evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera. (Ley 1221, 2008)

Es importante recordar que el teletrabajo, es un tema que desde sus inicios ha presentado constantes cambios; desde los años 60 hasta mediados de los 80. En aquel momento el teletrabajo era una alternativa al uso del automóvil para desplazarse hasta el trabajo. De igual manera, la expresión teletrabajo fue establecida por primera vez por el científico Jack Nilles en los años 70.

Aunque el teletrabajo es una de las tendencias por la crisis del COVID-19, esta modalidad nació hace más de 40 años, luego de que el científico Jack Nilles de la Nasa se dio a la tarea de analizar cuál opción podría contribuir a que las empresas ahorraran

costos durante la crisis petrolera que vivía Estados Unidos en 1973. Su primera idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, por lo que pensó en el concepto de “telecommuting”, con el que disminuía los problemas de transporte y de contaminación. Pero Nilles se encontró con un hallazgo inesperado: al aplicar el telecommuting la calidad de vida de los trabajadores y productividad de las empresas mejoraron. (Nilles, 1973, citado por Arango, 2020)

A pesar de que esta figura nació en Estados Unidos, el término se proliferó a nivel mundial hacia los años 90, todo esto debido a la masificación del internet. Por esta razón, la necesidad de regular esta nueva figura, no daba espera para las organizaciones; especialmente, con la globalización del internet y las tecnologías de la información y comunicación, las cuales han desplegado en gran medida todo tipo de negocios, tanto en el sector de las telecomunicaciones, como en los demás sectores de la economía, generando así un mayor auge a lo digital y el uso de las TIC.

El teletrabajo en el confinamiento por la pandemia del COVID-19 y el prolongado período de aislamiento social, ha marcado disruptivamente las dinámicas laborales y las dinámicas de relación social. Es un tema que genera continuos debates entre ámbitos sociales, las empresas, empleadores y empleados, dado que afecta y favorece, al mismo tiempo, la calidad de vida de millones de personas.

Sin embargo, no es solo trabajar desde casa, también es un hecho que se asocia con la labor que tiene lugar fuera del entorno físico acostumbrado, donde el trabajador realiza sus funciones. Es una modalidad laboral que requiere cambios en la forma en la que los empleados y empleadores se relacionan en el ambiente laboral y en la concepción misma del teletrabajo, productividad y de relación con la organización.

Dentro del relacionamiento que deben tener los empleadores y sus trabajadores es importante tener en cuenta los beneficios que obtienen ambos al implementar el teletrabajo.

Los beneficios para el empleador son: reducción de costos y gastos con relación a la infraestructura, equipo mobiliario e inmobiliario, aumenta la productividad del trabajo. Todo es posible debido a que el teletrabajo hace que los trabajadores sean más productivos al realizar sus tareas; lo que permite un crecimiento de las ganancias, flexibiliza en gran medida los procesos de selección y contratación al no requerirse la presencia del trabajador en el lugar de trabajo, permitiendo con esto, una mayor eficiencia en el funcionamiento de la empresa. Así mismo, se contribuye en mejorar la calidad del medio ambiente, al disminuir la contaminación, mejorar el clima laboral y, por último, incentivar la apropiación y uso de los sistemas de información con que cuenta la entidad.

Por otro lado, los beneficios para el teletrabajador son: la disminución de gastos como transporte, alimentación, vestuario, ahorro en tiempo debido al traslado que se haría entre domicilio y oficina, mayor autonomía en el tiempo que se dedica al trabajo y a la toma de decisiones para la ejecución de este; así mismo, logra una mayor inclusión sociolaboral de poblaciones vulnerables y excluidas, tales como, discapacitados, madres cabeza de hogar, desempleados por la violencia, dando lugar a una mayor cultura de autocontrol.

**Tabla 3**

*Análisis comparativo entre las modalidades de trabajo virtual*

MODALIDAD DE TRABAJO VIRTUAL	TELETRABAJO	TRABAJO EN CASA	TRABAJO REMOTO	FREELANCE
<b>Ley que la regula</b>	Ley 1221 de 2008	Ley 2088 del 2021	Ley 2121 del 2021	No existe regulación especial para esta modalidad
<b>Modalidad</b>	Se puede desarrollar 100% virtual o en	Trabajo 100% virtual	trabajo 100% virtual	Trabajo 100% virtual

	alternancia según se acuerde			
<b>Relación laboral</b>	Se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente	No se efectúan cambios en el contrato laboral vigente	Se efectúa la duración y modalidad, según lo previsto por la Ley laboral	Contrato de prestación de servicios de carácter civil, diferente a los contratos de obra o labor
<b>Aplica a condiciones especiales, temporales o urgentes del contexto</b>	No, esta modalidad laboral se puede aplicar en cualquier momento si así se desea por <b>mutuo acuerdo</b>	Sí, sólo se implementa en situaciones especiales o urgentes. Ej: la pandemia por el COVID-19	No, esta modalidad laboral se puede aplicar en cualquier momento <b>si así lo desea el empleador</b>	No, esta modalidad laboral se puede aplicar en cualquier momento <b>si el trabajador lo propone y es aceptada por el empleador</b>
<b>Requiere adaptación del Reglamento Interno de Trabajo y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Sí	El Reglamento Interno de Trabajo se encuentra sujeta a cada entidad. Sin embargo, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo si presentó adaptación a raíz de la pandemia	Sí	No, es responsabilidad e interés del trabajador si se afilia de manera independiente al SST
<b>Forma parte de la plantilla laboral</b>	Sí	Sí	Sí	No
<b>Auxilio de conectividad</b>	No existe una tarifa legal. Este aspecto debe ser definido por mutuo acuerdo. No obstante, se mantiene la responsabilidad del empleador en garantizar la calidad de este.	Se reemplaza el auxilio de transporte por el auxilio de conectividad a aquellos trabajadores que devengan hasta dos salarios mínimos legales vigentes.	No existe una tarifa legal en el pago por conexión o herramientas de trabajo. Este es establecido por mutuo acuerdo entre las partes, y se mantiene la responsabilidad del empleador en garantizar la calidad de este.	No
<b>Tecnología</b>	El empleador tiene la responsabilidad de	No es obligación del empleador	El empleador tiene la responsabilidad	El trabajador dispone de las herramientas

	suministrar todo equipo, elemento, sistema, herramientas de trabajo necesarias para desarrollar la labor está en cabeza del trabajador. Sin embargo, las partes pueden acordar que el colaborador disponga sus propios equipos y/o elementos para prestar el servicio.	suministrar los equipos y herramientas necesarias para desarrollar el trabajo en casa.	de suministrar todo equipo, elemento, sistema, herramientas de trabajo necesarias para desarrollar la labor está en cabeza del trabajador.	tecnológicas para desarrollar sus funciones.
<b>Horarios</b>	El contrato debe indicar los días y horarios en el que el teletrabajador debe laborar para delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo, según lo contempla la ARL	No se requiere modificación del reglamento interno de trabajo, es decir, se mantiene el horario definido inicialmente entre el empleador y trabajador	Podrán acordar la posibilidad de desarrollar la labor contratada a través de horarios flexibles, siempre y cuando se dé cumplimiento a la jornada laboral semanal.	El trabajador no está obligado a cumplir horario. Por esta razón, no tiene derecho a periodos de descanso, ni una remuneración por los mismos. Sin embargo, en caso de requerir ausentarse de su actividad, puede delegar a un tercero o trabajar de forma remota.

*Fuente: Elaboración propia, con base en el (Gobierno Nacional de Colombia, 2022)*

#### 4.2. Ley 2088 del 2021

Ante la urgencia sanitaria por el COVID-19, por parte de las empresas, surge la necesidad de emigrar a sus trabajadores para realizar sus funciones desde casa, trayendo consigo diversas complicaciones, haciendo que se volvieran más difusos los límites entre la vida personal y la vida laboral.

Por ello, el Congreso de la República aprobó en el debate el proyecto de ley de trabajo en casa, de autoría del Ministerio de Trabajo, que regula esta materia y establece condiciones para la desconexión laboral y mediaciones para el uso de elementos de trabajo.

Por su parte, esta nueva ley 2088 del 2021, define el trabajo en casa como:

Una habilitación de la prestación de las labores o funciones que se realiza en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa o entidad, de manera ocasional, temporal o excepcional, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite la realización de las mismas, siempre que su naturaleza lo permita.

Este, regula aspectos como el horario de trabajo, seguridad social, los riesgos laborales que se trasladarán al hogar, el tiempo de desconexión laboral, entre otros aspectos relevantes para que, el trabajador que desarrolle sus funciones en su casa tenga todas las condiciones para efectuar las labores establecidas en su contrato, lo cual también se refleja en la productividad de la organización.

Es importante aclarar que el trabajo en casa no modifica el contrato de trabajo firmado inicialmente por el empleado. Por ello, se mantienen aspectos como la jornada laboral, horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, descansos dentro de la jornada laboral, derechos de asociación y negociación sindical y en general todos los beneficios que tenga derecho en el marco de la respectiva relación laboral.

Por lo que, esta forma de prestación de servicios acude únicamente a circunstancias especiales, ayudando a sobrellevar situaciones como, por ejemplo, la pandemia por el COVID-19, sin que se invaliden los derechos laborales de los trabajadores, protegiendo así el empleo.

#### **4.3. Medidas Regulatorias durante la Pandemia y su Impacto en el Trabajo**

El 12 de marzo del 2020, el Presidente de la República, Iván Duque, expidió la directiva 02 de 2020 dirigida a los organismos de la rama ejecutiva del orden nacional y territorial, con el

objetivo de establecer las medidas a tener en cuenta ante la posible contingencia generada por el COVID-19, a partir de la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS) al catalogar al coronavirus como una pandemia. Por consiguiente, con el propósito de garantizar la prestación del servicio público, estableció dos directrices como medida preventiva, extraordinaria y temporal hasta que se supere la emergencia sanitaria.

La primera está dirigida al uso de las TIC en el trabajo en casa

Para ello, se podrá acudir a las tecnologías de la información y las comunicaciones, sin que esto constituya la modalidad de teletrabajo, de conformidad con lo previsto en el numeral 4 artículo 6 la Ley 1221 de 2008 "Por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones". (Directiva Presidencial 02, 2020, art. 1).

La segunda medida, está enfocada en el uso de herramientas colaborativas para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, reduciendo el número de reuniones presenciales y promover el uso de las TIC para el desarrollo de las actividades diarias. De esta manera, a través de la Resolución 385, el Gobierno Nacional declara Emergencia Sanitaria en todo el territorio Nacional desde el 12 de marzo del 2020 hasta el 30 de mayo del mismo año; lo cual se traduce a la implementación de medidas preventivas de acuerdo con las directrices de la OMS y autoridades locales.

Estas medidas preventivas no fueron contempladas en los planes de acción o emergencia de algunas organizaciones ante la negativa de aceptación sobre la llegada de una posible pandemia al territorio nacional, especialmente, a la ciudad de Neiva. Durante este primer momento, circularon comentarios en la ciudad en el que afirmaban que la posibilidad de contagio del virus proveniente de Wuhan-China resultaba mínima debido a su posición geográfica; así



mismo, se afirmaba que solo las personas que viajaban al exterior eran las únicas con la posibilidad de contagiarse del virus.

Estas conversaciones cotidianas buscaban confortar la idea de enfrentarse a situaciones completamente distintas ante las que no existía ningún tipo de claridad, estrategia o referencia que orientara su proceder.

Por su parte, la jurisprudencia indicó que “solo se puede acudir al estado de emergencia cuando las herramientas jurídicas ordinarias a disposición de las autoridades estatales no permitan conjurar la grave perturbación” (Sentencia C-670, 2015). Por lo tanto, se declara Estado de Emergencia para permitir que los entes gubernamentales a nivel departamental y municipal expidan normas a partir de las necesidades de cada región, por ejemplo, los toques de queda y pico y cédula.”

De ahí la importancia de reconocer los distintos momentos que se evidenciaron durante la pandemia para la movilidad. En primer lugar, el aislamiento preventivo obligatorio es aquel que mediante el decreto 457/2020 se estableció la restricción de la libre circulación de personas y vehículos en todo el territorio nacional, con ocasión de la pandemia generada por el COVID-19 en Colombia; este se caracterizó por ser impartido directamente desde la Presidencia de la República y de obligatorio cumplimiento desde las cero horas del 25 de marzo del 2020 hasta las cero horas del 13 de abril del 2020.

En el caso de la Universidad Surcolombiana, la virtualidad implicó una adaptación administrativa y metodológica desde la perspectiva laboral y vivencial de los estudiantes. Además, así como muchos otros sectores económicos y organizaciones de la región, el trabajo en casa careció de planificación; por su parte, Olga Guzmán, afirma que:

Es estresante. Es muy estresante porque no se tenía nada, eso fue un imprevisto. Yo salí sin nada, sin equipos, sin memoria, sin los documentos del trabajo, sin nada. Entonces, eso es como usted vuelve a empezar, y mire que hay que volver a llamar... Empezando que usted tiene que ir a conseguir un computador, me lo prestaron. Y resulta que el correo de la universidad, en equipos diferentes de la universidad, hay que pedir un permiso y solo se lo daba el jefe del programa. Eso fue complejo. (O. Guzmán, comunicación personal, 12 de agosto, 2022)

Sin embargo, existieron algunas excepciones en el que se permitió el derecho de libre circulación a personas que hacían parte de adquisición de bienes de primera necesidad (supermercados, droguerías, fruvers, etc.), servicios bancarios y notariales, asistencia y prestación de servicios de salud y personas con situaciones de asistencia especializada, labores misionales médicas o veterinarias, servidores públicos y contratistas del Estado, Fuerzas Militares, Policía Nacional y Organismos de Seguridad del Estado, servicios de vigilancia y abastecimiento de la prestación de servicios públicos.

No obstante, estos estados de excepción dependían en gran medida de las directrices regionales y locales en tema de movilidad, especialmente, al momento de justificar el desplazamiento. En la ciudad de Neiva, se implementaron estrategias como el pico y cédula y horarios destinados a la movilidad de personas de tercera edad (población de riesgo), horarios de ejercicio, etc.

Si bien estas medidas buscaban garantizar el control de movilidad y exposición al virus del COVID, estas mismas, limitaban el ejercicio laboral de una ciudad caracterizada por una economía de servicios, informalidad y altos índices de desempleo. Como consecuencia, estas medidas originaron un impacto significativo en la sociedad y su economía, principalmente

porque los alivios que se otorgaron favorecieron solo a una pequeña parte de la población; situación se puede evidenciar en el paro nacional del 25 de marzo del 2020. Según Internacional Crisis Group (2021):

Un año de confinamientos intermitentes durante la pandemia del COVID-19 únicamente ha servido para intensificar la experiencia de la desigualdad, especialmente entre la población pobre urbana, que tiene una participación desproporcionada en el sector informal y que fue la más afectada por las restricciones de movilidad. (párr. 6)

Por consiguiente, la pandemia hizo que se implementara el trabajo en casa como una medida excepcional y emergente de acuerdo con la actividad económica que realizaba cada organización. Sin embargo, es importante mencionar que las medidas regulatorias expedidas durante la pandemia impactaron o afectaron el derecho al trabajo de aquellas organizaciones que por sus condiciones u actividad económica no podían implementar esta nueva modalidad laboral.

A partir de la siguiente normativa, se logra evidenciar que estas medidas impactaron en el desarrollo económico a nivel regional y global, por lo cual, la pandemia “viene seguido de una recesión económica mundial que, junto con la emergencia climática, presenta la mayor amenaza global a los derechos humanos que se ha visto en generaciones” (Bohoslavsky, 2020, p. 12).

Es importante mencionar que existieron casos en los que algunos sectores económicos aprovecharon que se encontraban entre las excepciones que permitían la libre circulación durante el confinamiento para desplazarse hasta sus lugares de trabajo y no implementar el trabajo en casa, a pesar de que sus actividades no requerían estrictamente la presencialidad. Tal fue el caso de servidores públicos y contratistas del Estado, por ejemplo,

Existen algunos casos en los cuales uno lo evidencia, yo como abogado puedo decir que evidencio que algunos despachos siguen a la antigua, teniendo todos los procesos físicos y no adecuándose a lo que estamos viviendo realmente hoy en día. Eso lo único que hace es retrasar más los procesos, entonces el trabajo en casa no ha sido más que una alternativa muy buena para lo que han sido los procesos judiciales, y la Rama Judicial en general. (A. Toro, comunicación personal, 14 de septiembre, 2022)

No obstante, el contexto de pandemia permitió que se implementara la normativa que promovía el uso de las TIC en el trabajo, como es el caso de los servidores públicos de la Rama Judicial. Por ello, a raíz de la contingencia se digitalizaron todos los procesos judiciales, lo cual ayudó a la adopción de lo consagrado en el artículo 101 del Código General del Proceso (Ley 1564 del 2012), en el cual el legislador previó que el acceso a la justicia debe darse de una manera sencilla, y, por lo tanto, una de las mejores formas de hacerlo es a través de la implementación de las TIC.

Esto quiere decir que el trabajo en casa ayudó a que la justicia se actualizara en el mundo digital, por esta razón, si bien desde el 2012 se promovía el uso de las TIC, solo hasta el momento en el que llegó la pandemia como una situación particular y emergente, se decidió implementar la virtualidad y herramientas TIC.

Por otro lado, en el caso del sector cooperativo y solidario de la ciudad de Neiva, especialmente en cabeza de ASOCOOPH; el hecho de participar en dinámicas que influyen en la economía de la región y, así mismo, trabajar con organizaciones de actividad financiera, como lo son las cooperativas de ahorro y crédito, originó que el tiempo de trabajo en casa de la Asociación fuera solamente entre 15 o 20 días. Por consiguiente, contaban con permiso de

movilidad para desarrollar sus actividades en la oficina, a pesar de que sus actividades diarias no se relacionan directamente con esta actividad financiera.

No obstante, desde su labor de representación y defensa realizaron el acompañamiento al sector de ahorro y crédito cooperativo, en especial en temas referentes a los requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria, entidad encargada de supervisar la actividad financiera de las cooperativas. Por esta razón, el confinamiento obligatorio significó un reto para las cooperativas, al intentar dar cumplimiento a la regulación y decretos a nivel nacional, la regulación especial de la Supersolidaria y el normal funcionamiento de una cooperativa según sus dinámicas internas.

Uno de los principales problemas en los que se vio reflejada esta situación, fue referente a las asambleas, las cuales deben desarrollarse durante el primer trimestre del año, periodo en el que la pandemia se encontraba en su momento más crítico.

El gobierno nacional arrojaba una cosa, pero la supersolidaria arrojaba otra; la presidencia decía todos en casa, pero la super no se pone al día, entonces esos decretos de emergencia que salían, a veces se requerían conceptos jurídicos que pudieran aclarar sobre estas cosas. Por ejemplo, las asambleas, generalmente, tienen que ser en el primer trimestre y todos estábamos encerrados; porque una cosa es la parte administrativa de la cooperativa, pero en una asamblea no van los administrativos, sino que van los asociados. Pero un asociado no tenía permiso para salir a la calle. Tú como empleado de una cooperativa de ahorro y crédito tenías permiso para ir a tu cooperativa, pero un asociado de la cooperativa no tenía el permiso y la autorización para salir de la casa a una asamblea de la cooperativa. Ahí fue cuando se creó todo el tema de las asambleas virtuales, pero resulta que no estaban reglamentadas, entonces la supersolidaria que tenía

que sacar las circulares básicas, normativas, jurídicas, etc. Se retrasaba, o dejaba cosas muy amplias que no sabíamos la complejidad de este tipo de escenario con herramientas tecnológicas. (J. González, comunicación personal, 6 de septiembre, 2022)

Este caso permite evidenciar cómo las medidas de contingencia y aislamiento preventivo obligatorio impactaron en las dinámicas sociales y económicas de la región, especialmente, impactaron en las condiciones de trabajo y garantía de derechos laborales durante la pandemia.

#### **4.4. Riesgos Laborales durante la Pandemia**

Para evitar el potencial contagio de COVID en los trabajadores, fue necesario reforzar las medidas y procedimientos de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST), además de los protocolos de bioseguridad.

Para ello, fue preciso establecer en primer lugar el protocolo general de bioseguridad para que todas las entidades públicas y privadas adopten las medidas adecuadas para mitigar la propagación del COVID-19 y evitar el contagio entre todos los trabajadores que requieran realizar sus funciones de manera presencial en todas las actividades económicas, administrativas y sociales. Esta medida fue expedida a través de la Resolución 666 de 2020, en el cual, dicho protocolo general de bioseguridad consagra la responsabilidad del empleador de garantizar al trabajador la protección a su salud, flexibilidad de turnos de trabajo, etc. Así mismo, el trabajador debe cumplir con los protocolos de bioseguridad y reportar cualquier sospecha de contagio.

Las empresas durante la pandemia, además de tener que adaptarse a la modalidad de trabajo en casa, también debían adoptar las directrices de Orden Nacional, directivas por parte de los organismos de control de salud y lo establecido por organismos internacionales como la OMS. Por lo cual, el trabajador debía garantizar el normal cumplimiento de sus responsabilidades en su nuevo puesto de trabajo adaptado a su hogar.

Por esta razón, Andrés Felipe Toro, abogado y especialista en Seguridad Social, afirma que:

La responsabilidad del empleador, de cuidar la salud de sus trabajadores, no desapareció con la llegada del trabajo en casa; incluso, se intensificó mucho más la protección al trabajador, puesto que son ambientes donde el empleador no tiene injerencia directamente, como lo es una casa, un hogar. Entonces el empleador debe prever, aún y minimizar lo que más pueda todos los riesgos laborales que se puedan encontrar en el nuevo sitio de trabajo del trabajador. Porque en la casa siguen existiendo riesgos ergonómicos, riesgos físicos, riesgos químicos; existen muchos riesgos que el empleador debe minimizar. Sin embargo, un empleador tampoco está exento de que al trabajador se caiga en casa, pero si debe procurar que estos riesgos sean mínimos. Entonces, de ninguna manera, al empleador se les releva su responsabilidad respecto a sus trabajadores en su integridad física, psíquica o funcional de los trabajadores. (A. Toro, comunicación personal, 11 de septiembre, 2022)

Seguidamente, se adoptan medidas de protección a los trabajos, tales como la adecuación de las áreas de trabajo, el uso de elementos de protección personal, desinfección constante del puesto de trabajo, y demás medidas que allí se contemplan; todo lo anterior, en función de evitar el contagio de los trabajadores en el desarrollo de sus labores.

Por otro lado, hacía inicio del mes de junio del 2020, se logra evidenciar la reactivación económica progresiva, y solo un mes después, el 14 de julio (Resolución 1155, 2020), se habilitaron los protocolos de bioseguridad en el sector salud, tanto para trabajadores y personal administrativo y de apoyo, como para el usuario.

No obstante, el 29 de julio del 2020 se registra el cierre total de la torre B de la clínica UROS de Neiva debido al contagio masivo de COVID-19 en el personal médico y pacientes que allí se encontraban.

El secretario de Salud del Huila, Cesar Alberto Polanía Silva, aseguró que tras identificarse el contagio masivo se procedió a aislar a las personas positivas para COVID-19 y a sus contactos estrechos. Con el objetivo de prevenir y controlar la propagación del brote de COVID-19 presentado en la torre B de la clínica UROS, se adoptan medidas preventivas sanitarias de aislamiento y cuarentena a las personas positivas y sus contactos, expresó el funcionario. (Polanía, 2020, citado por La Nación, 2020)

Así mismo, si bien la clínica UROS tenía implementado un plan de contingencia para evitar la propagación del COVID; este se enfocaba principalmente en el aislamiento.

Sin embargo, no lo evidenció muy bien porque todos trabajábamos en un cubículo muy pequeño, todos juntos con otros y lo único que si se veía era que las personas del servicio general si limpiaban y mantenían todo muy aseado. (A. Toro, comunicación personal, 10 de septiembre, 2022)

Este caso permite evidenciar que en el sector salud, no se desarrolló el trabajo en casa en la mayoría de su personal debido a la necesidad de atención al público. Sin embargo, este ejemplo hace referencia a actividades administrativas propias de la organización. No obstante, se puede inferir que los protocolos de bioseguridad y estrategias empleadas para mitigar el contagio



de COVID-19, no garantizaron el resultado esperado debido a que, en primer lugar, si bien el protocolo establecía unas recomendaciones claves como el distanciamiento, es importante mencionar que la complejidad del virus y las condiciones del lugar de trabajo dificultaban su cumplimiento.

Como resultado de este contagio masivo en la torre B de la clínica UROS, fue necesario enviar a su personal administrativo a trabajar en casa; este periodo se implementó de acuerdo con las 2 semanas recomendadas por parte de la OMS, lo cual retrasó la reactivación económica gradual que proponía el gobierno nacional.

Posteriormente, el 24 de septiembre del 2020, a través de la Resolución 1721 de 2020, Consagra el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del COVID-19 en las instituciones educativas, de educación superior, e instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano. Pues se establece un esquema de adecuación, medidas especiales para el personal que trabaja en la institución, como lo establece el numeral 4.1 del anexo técnico de esta normativa.

En el caso de la Universidad Surcolombiana, Bernardo Monje Sánchez, jefe de la oficina área asesora de comunicaciones, afirma que:

El protocolo de trabajo remoto en casa describe todo lo que tiene que ver con cuál era su alcance en su momento, que abarcaba a todo el personal de la universidad, establecía qué era un riesgo locativo dentro de la universidad, cuál era el riesgo biomecánico, cuáles eran los criterios a la hora de la persona trabajar desde casa, esas pautas. El trabajar virtualmente generaba una serie de traumatismo, problemas de postura, de salud mental, muchas cosas que en este documento trataban de prevenir, porque al estar conectados, y al tener que desarrollar unas actividades de manera virtual, la gente no estaba preparada

para asimilarlas, nadie estaba preparado para una situación de estas. En ese orden de ideas también se habla de un riesgo psicosocial que puede existir, ese protocolo lo establece y por ende un riesgo tecnológico, un riesgo biomecánico, un riesgo químico, que lo describe en el protocolo. (B. Monje, comunicación personal, 16 de agosto, 2022)

Además, el ministerio del trabajo le exige al empleador o empresas, desarrollar las acciones de identificación, evaluación, monitoreo permanente de los factores de riesgos psicosociales del trabajador, cumpliendo con las normas de bioseguridad; donde el empleador debe mantener un seguimiento periódico de la salud del trabajador en casa respecto de los síntomas del coronavirus.

Sin embargo, existen unos estándares mínimos en el sistema de riesgos laborales (Decreto 1075, 2015, art. 2.2.4.7.5) que tienen el objetivo de registrar, verificar y controlar los implementos tecnológicos, técnicos y administrativos para el desarrollo de las actividades en el marco del sistema de riesgos laborales, donde la mejora continua del sistema debe ser indispensable y proveída por el empleador.

De esta manera, a través de la resolución 0312/2019, el ministerio de trabajo ha establecido los estándares mínimos en el SG-SST, donde los empleadores deben cumplir ciertos criterios mínimos de calidad de acuerdo con el número de trabajadores que tenga a su cargo y según el riesgo en el cual se clasifiquen. Estos estándares mínimos son:

- Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral
- Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos
- Evaluaciones médicas ocupacionales
- Asignación de la persona que diseña el Sistema de Gestión de SST
- Capacitación en SST

- Plan Anual de Trabajo

Así, la auditoría por parte del Ministerio del Trabajo en el cumplimiento de los estándares mínimos y mejoramiento de calidad en el Sistema de Riesgos Laborales se consagra en el art. 2.2.4.7.6. del decreto 1072/2015; donde se utilizan mecanismos y criterios de evaluación para conocer el cumplimiento de estos estándares mínimos, según los parámetros establecidos por el Ministerio de Trabajo.

Este seguimiento del Ministerio de Trabajo se encuentra determinado, en gran medida, a partir de las circulares de carácter laboral en riesgos laborales. De esta manera, el Ministerio de Trabajo, a través de la Circular 017 del 24 de febrero del 2020, se dirige a las ARL, empleadores, trabajadores dependientes, contratistas del sector privado y público, para que implementen directrices relacionadas con la promoción y prevención para el tratamiento y la mitigación del COVID-19 en los trabajos a partir de la Circular 0017.

En el caso de ECOPETROL, al tener un régimen de salud especial, sus empleados reciben un servicio de excelente calidad. Durante la pandemia, la empresa contaba con un protocolo especial de atención médica en caso de sospecha de COVID. En primer lugar, al momento en que el trabajador solicitaba el servicio médico (el cual se brindaba a domicilio debido a la contingencia) la compañía internamente con su unidad médica designa a un profesional encargado de realizar la revisión médica. Seguidamente, se asigna la orden de prueba PCR a domicilio, cuyo costo lo cubre la empresa, y, en caso de que el resultado fuera positivo, le brindaban al paciente los elementos necesarios para realizar la revisión diaria de signos (termómetro, oxímetro saturador y tensiómetro), estos eran prestados al paciente durante el tiempo de aislamiento que establecía la OMS (14 días cuando no existía la vacunación, 7 días si contaba con la vacuna contra el COVID).

Durante estos días de aislamiento, la empresa asignaba a un profesional de la salud encargado de monitorear y hacer seguimiento a los principales signos de alerta a través de llamadas telefónicas en diferentes momentos del día.

La verificación médica que hacían cuando a Juan Manuel le declararon COVID fue una revisión diaria para mirar los niveles de saturación, temperatura, que eran los elementos que daban los signos de alarma si la persona se iba a complicar o no. En mi compañía el seguimiento es menos estricto, pero la PCR el seguimiento lo cubre el servicio médico, en mi caso las cubre directamente el seguro médico que tenemos que es Allianz, que es una aseguradora. (R. Durán, comunicación personal, 10 de septiembre, 2022).

Sin embargo, en el caso de los otros sectores objeto de estudio, las empresas en las que trabajaban no cubrían costos de pruebas COVID, ni implementaron estrategias de seguimiento de síntomas personalizado, como se evidencia en el caso anterior. En su lugar, organizaciones como la Universidad Surcolombiana implementó una encuesta de síntomas diarios que se debía diligenciar cada vez que se ingresaba a la cuenta de la página web de la Universidad.

No obstante, es importante mencionar que, según el ministerio de Salud y protección social, existen solo 3 casos en los cuales se otorgan incapacidades temporales a los trabajadores por causa del COVID-19. En primer lugar, según lo estipula el código de emergencia CIE-100071, este se otorga cuando a través de la prueba realizada al trabajador se determina que la persona está contagiada con el virus a través de pruebas de laboratorio.

En segundo lugar, cuando al trabajador a través de pruebas de laboratorio no se le puede determinar al 100% que está contagiado de COVID, ya sea porque el resultado no es determinante o no está disponible, pero puede ser un caso probable de contagio, por ejemplo,

cuando presenta síntomas claros del coronavirus como la pérdida de olfato y/o gusto, pero el resultado de su prueba es negativo.

En tercer lugar, cuando el trabajador ha sido expuesto directamente al contagio, presenta sintomatología con afección respiratoria o si bien es asintomático.

Esta información es importante porque al momento en que un trabajador en casa, es contagiado de COVID, y por esta razón no puede continuar con el normal desarrollo de sus actividades; es necesario reportar dicha situación a su empleador para que de esta manera garantice el seguimiento de su caso, valide la respectiva incapacidad laboral y garantías de derechos del trabajador al preservar su salud.

Por ejemplo, si un trabajador se ha contagiado con COVID y su cuadro médico es comprometedor, el empleador no puede exigir el cumplimiento de actividades debido a que se encuentra amparado por una incapacidad laboral establecida en SST.

En el caso del sector salud, la ESE Carmen Emilia Ospina contaba con un plan de contingencia en donde cada profesional de la salud tenía un esquema de reemplazo en caso de resultar positivo para COVID, este esquema garantizaba que la persona contagiada con el virus contaba con el periodo de recuperación establecido por el Ministerio de Salud y la OMS.

Es importante que las empresas, dentro de sus programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, contemplen un escenario post pandémico en el que conserven la prevención de riesgos laborales frente al contagio de posibles virus y bacterias dentro del ámbito laboral, pues después de todo, el coronavirus demostró lo expuestos que están los trabajadores y personas a agentes infecciosos.

Por esta razón, se debe mantener la actividad de otorgar elementos de protección personal a los trabajadores y capacitarlos en su uso en tiempos de post pandemia. De esta manera, estaría

dentro de las obligaciones del empleador, garantizar la no exposición a factores de riesgo de los trabajadores.

No obstante, otra de las actividades que deben conservar las empresas en la post pandemia, es la adecuación de los puestos de trabajo; donde cada trabajador tenga un lugar cómodo, ergonómico y distanciado de los demás trabajadores, para, de esta manera, evitar aglomeraciones.

Por otra parte, es obligación de la empresa o el empleador, realizar el estudio de puesto de trabajo para determinar el origen de una enfermedad presuntamente laboral, pues el Decreto 1352/2013, en el artículo 30, establece como obligación de los empleadores dar información ocupacional con descripción de la exposición ocupacional y factores de riesgo en los que se encontraba el trabajador, como requisito mínimo para la calificación en primera oportunidad. De igual manera, el Decreto 1443/2014, en el artículo 8 numeral 6, consagra la obligación de los empleadores de realizar la evaluación y valoración de los riesgos en las empresas.

Por otro lado, la circular 0041 de 2020 recalca que el empleador mantiene su obligación con el trabajador de identificar, evaluar, valorar y controlar los peligros y riesgos de este en su entorno laboral, y buscar soluciones a las dificultades del trabajador en el desarrollo de su labor. Por ello, dentro del trabajo en casa se mantiene la subordinación del empleador frente al trabajador, las garantías laborales, sindicales y de seguridad social; así mismo, la jornada laboral sigue siendo de 8 horas diarias y 42 semanales, por lo tanto, debe garantizar el derecho a la desconexión laboral digital.

Sin embargo, en la práctica se evidenció que no se garantizó el derecho a la desconexión laboral, además de que se presentó una sobrecarga en las funciones y actividades que desarrollaban los trabajadores en casa; dicha situación se originó principalmente por la noción

que tenía la mayoría de los empleadores y jefes al suponer que, al encontrarse en casa, contaban con mayor tiempo y disponibilidad para ejecutar sus labores. Además, esta percepción se intensificó por el hecho de que los empleadores y jefes no contaban con una herramienta o estrategia para realizar el seguimiento de actividades diarias de los trabajadores.

#### **4.5. Conclusiones Parciales**

Las medidas de contingencia implementadas durante la pandemia afectaron el desempeño normal de las organizaciones y empresas del país, al impactar negativamente en el ámbito social y/o económico; sin embargo, esta también se presentó como una oportunidad de desarrollo a partir de las propias funciones que desempeñaban las organizaciones.

No obstante, la magnitud de este evento de crisis y la falta de previsión del mismo, generó implicaciones que coadyuvaron en el incumplimiento de las garantías y los derechos laborales de los teletrabajadores y trabajadores en casa, debido a que en el contexto de pandemia aún no existían claridades sobre las garantías laborales bajo la modalidad virtual, las diferencias entre trabajo en casa y teletrabajo y de los organismos encargados de la veeduría y cumplimiento de los decretos y derechos laborales de estas modalidades de trabajo.

Dicha incertidumbre, impactó en las organizaciones, ante la imposibilidad de continuar con las labores o por la existencia de hechos que dificultaron el proceder y la manera en que estas debían ser resueltas en el contexto laboral; al cohesionar las dinámicas internas de la organización y el cumplimiento de los requerimientos solicitados por parte de los entes internacionales (OMS), nacionales y locales en temas de movilidad y distanciamiento social.

Aunque, en materia normativa ya existían iniciativas y regulaciones que promovían el teletrabajo y adopción de herramientas TIC como una nueva alternativa de desarrollo, esta no había sido contemplada en las proyecciones de las organizaciones nacionales como una modalidad laboral permanente.

Por ello, pese a la existencia de iniciativas de teletrabajo y adopción de herramientas digitales, estas no habían sido unificadas, debido a que la idea del trabajo virtual se concibió en un panorama lejano, además en contextos organizacionales donde solo se utilizaban las herramientas digitales, principalmente para uso personal.

Por otro lado, el teletrabajo y trabajo en casa se enfrentan a un precedente social en un contexto pandémico caracterizado por la sobrecarga laboral y falta de veeduría y acompañamiento por parte de las organizaciones contratantes que dificultaba la garantía de derechos del trabajador. Además, la incertidumbre económica que caracterizó este periodo ocasionó que los trabajadores se sintieran agradecidos de contar con un empleo durante la pandemia, sin importar las condiciones en que estos se encontraban.

Por consiguiente, se evidencia una falta de acompañamiento a los trabajadores por parte de las organizaciones de la ciudad de Neiva, especialmente en temas relacionados con su caracterización, reconocimiento de sus espacios y condiciones de vida, seguimiento en caso de contagio de COVID, evaluación de riesgos en su nuevo espacio de trabajo (casa) y promoción de su autocuidado, especialmente en temas ergonómicos.



## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

A raíz de la pandemia por el COVID-19, las empresas, instituciones públicas y otras organizaciones nacionales se vieron obligadas a adaptarse a nuevas metodologías y uso de herramientas TIC, a partir de la comunicación estratégica que permitió desde diferentes perspectivas y relaciones socioculturales, garantizar en cierta medida la continuidad de sus actividades productivas y laborales en medio del confinamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional, con el fin de afrontar las dificultades y limitaciones que se derivaron de la emergencia sanitaria. En este contexto se generalizó en muchos sectores productivos el llamado *Trabajo en casa*, como una modalidad emergente y excepcional para dar respuesta inmediata a las contingencias del contexto de la pandemia, así como también adquirió mayor realce e impulso en algunas ciudades la modalidad de *Teletrabajo*. Estas modalidades de trabajo cobraron mayor relieve e importancia como respuesta a las condiciones excepcionales que se derivaron de la misma en la vida productiva y laboral.

La ciudad de Neiva se caracteriza por tener una economía basada principalmente en el comercio y el sector de servicios, lo cual significó un reto importante para la adopción de estas modalidades laborales emergentes en el ámbito local. Además, durante todo el 2020, Neiva registró una de las mayores tasas de desempleo del país, con el 26.1%.

Por esta razón, a pesar de que la Alcaldía de Neiva promovió durante el primer año de la pandemia jornadas de ofertas laborales en teletrabajo, los registros periodísticos del periodo

indican que un porcentaje importante de las personas que aplicaron a estas ofertas no lograron aprobar el examen de ingreso por no tener las competencias requeridas en el idioma inglés, uno de los requisitos indispensables para acceder a este tipo de trabajos. Sin embargo, en el presente estudio se pudo verificar que un grupo considerable de jóvenes huilenses con manejo del inglés (adquirido en colegios privados de la ciudad o en la licenciatura de lenguas modernas de la USCO y otras instituciones de educación superior), fueron contratados por empresas multinacionales para laborar en *Call Centers* en la modalidad de Teletrabajo.

Por otro lado, las dinámicas económicas y educativas de la ciudad han condicionado el mercado laboral a tal punto que se dificulta aplicar a ofertas laborales diferentes a la comercialización de bienes y servicios. Esto se evidencia en los planes de estudio de educación media y superior, en algunos de los cuales se incluye el componente de emprendimiento.

Sin embargo, es importante señalar que en los documentos oficiales contemplados en esta investigación, se evidencia la ausencia de una información actualizada y confiable acerca del alcance, la cobertura y las características de la conectividad digital en la ciudad de Neiva y la articulación con los diversos sectores económicos. Los escasos informes de las entidades nacionales y regionales sobre la conectividad digital en la capital del Huila, parten de parámetros diferentes, y se caracterizan por la dispersión de los datos y la condición fragmentaria e incompleta de los mismos, lo cual es un serio obstáculo para los investigadores y dificulta la evaluación de las políticas públicas en este sector, así como la proyección de metas de mejoramiento en los planes de desarrollo basadas en indicadores verificables.

La pandemia, además de impactar en la economía local, significó un reto al plantear la urgencia de pasar en forma abrupta al trabajo en casa en los diferentes sectores económicos, lo cual puso de presente las insuficiencias y las precariedades en la conectividad de la ciudad y el

acceso de los trabajadores y sus familias a los dispositivos y equipamientos requeridos para adelantar esa modalidad de trabajo. Sin embargo, se pudo constatar que la modalidad de trabajo en casa se implementó en mayor medida en la ciudad durante la pandemia del Covid-19, mientras que la modalidad de Teletrabajo solo se desarrolló de manera parcial en algunos sectores de la economía muy localizados.

Las empresas multinacionales, por ejemplo, acuden con mayor fuerza a la modalidad de Teletrabajo, con lo cual reducen costos de operación y funcionamiento, así como algunos costos laborales, y aprovechan algunas de las mejoras en conectividad que se han llevado a cabo en las ciudades intermedias de Colombia. Sin embargo, la presencia de compañías multinacionales en Neiva no es significativa en comparación con lo que sucede en otras ciudades capitales de mayor desarrollo económico. Hay presencia de estas compañías en los sectores de los hidrocarburos y energía, así como de los servicios de telefonía celular, internet y comunicaciones, y de manera incipiente se pudo verificar la emergencia reciente de los Call Centers asociados con redes de la economía internacional, aunque su aporte en la generación de empleos locales todavía es limitado.

La ciudad de Neiva lleva consigo arraigos culturales muy fuertes que asocian el trabajo a la presencia física en la empresa o institución, y por lo tanto las nuevas modalidades de trabajo que no tienen lugar en esas condiciones de co-presencia todavía resultan difíciles de asimilar por la mayor parte de la población trabajadora. Sin embargo, la experiencia masiva del confinamiento obligatorio durante la pandemia acercó a una parte de la población a estas nuevas modalidades laborales, las cuales hace apenas pocos años eran una rara excepción en la ciudad.

El contexto de la pandemia implicó llevar a cabo en la ciudad de Neiva dinámicas comunicativas en los entornos de las empresas y del trabajo, a través del aprovechamiento de

dispositivos digitales de comunicación y otras herramientas TIC, que transformaron de forma significativa las prácticas laborales y culturales, así como la vida cotidiana y el relacionamiento entre las empresas y sus empleados y trabajadores.

En lo que atañe a las nuevas interacciones comunicativas que se presentaron en el ámbito del trabajo y de las empresas, a partir de la extensión de la modalidad del trabajo en casa, y en menor proporción del teletrabajo, se pudo constatar en nuestra investigación un conjunto de nuevos fenómenos. Entre ellos, se dejó atrás la separación habitual entre los espacios del trabajo y los de la vida familiar o personal, pues durante el confinamiento el hogar fue el escenario en el que se integraron ambas dimensiones. Los requerimientos de conectividad en los hogares se hicieron más apremiantes, y en algunos de los casos estudiados, como en el sector de la educación universitaria, las empresas e instituciones no respaldaron a sus trabajadores para realizar estas mejoras de conectividad, y por lo tanto estos debieron incurrir en mayores costos o padecer el marginamiento y la incomunicación. Asimismo, se hizo visible una tendencia a la ampliación de la jornada laboral, pues la frontera entre los tiempos del trabajo y los de la vida familiar y el descanso se tornaron difusas, sin que ello condujera a una mejora en la remuneración pues los contratos permanecieron inalterados en la modalidad de trabajo en casa.

Las tensiones emocionales derivadas de la pandemia, el contagio de familiares, vecinos y de trabajadores, los casos de muerte y de los periodos de enfermedad, así como la pérdida del trabajo o de medios de subsistencia en los trabajos informales por la cuarentena, trajeron consigo altos niveles de ansiedad, angustia e incertidumbre en numerosas familias, y debilitaron la convivencia familiar y la salud mental de las personas, en especial de los ancianos y otros miembros de las familias más vulnerables.

En el caso del personal de docentes universitarios y del sector salud, los profesionales se vieron ante la obligación de aprender sobre la marcha, sin la debida capacitación, a utilizar dispositivos digitales de comunicación (como las plataformas de videoconferencia para realizar las clases virtuales, o las consultas virtuales por parte de los médicos); mientras que una parte de la población con poco o nulo acceso a la conectividad digital, resultó marginada o excluida de la prestación de servicios de salud que exigían a los usuarios ciertas destrezas y habilidades para la comunicación digital con las que no contaban. Esto permitió evidenciar falencias en el sistema de salud, al implementar estrategias excluyentes que vulneraban los derechos al condicionar el acceso a la salud a través de plataformas digitales ineficientes. Los usos de los robots y la inteligencia artificial como único medio de comunicación disponible para los usuarios con el fin de solicitar citas médicas en las EPS y otros servicios, es un ejemplo de lo anterior.

Estos procesos propios de la emergencia sanitaria y del contexto de la globalización han significado adaptaciones en los modos de vida y comunicación de las diversas generaciones. En primer lugar, un porcentaje de la población mayor aprendió a usar en un nivel básico herramientas TIC como computador, cámara y micrófono, para comunicarse con sus familiares y amigos y también para acceder a los servicios de su sistema de salud.

En segundo lugar, la población juvenil, a pesar de que ya se encontraba en alto porcentaje familiarizada con usos básicos de los dispositivos digitales y de la comunicación mediada por tecnologías, se enfrentó a la apremiante necesidad de suplir las interacciones cotidianas presenciales por completo mediante la virtualidad, debido a las restricciones de movilidad. Lo cual los llevó a identificar que tales interacciones digitales no les permitían satisfacer las necesidades de socialización y convivencia con las demás personas. Además, se incrementaron las afectaciones en la salud mental de los ciudadanos (depresión, ansiedad y estrés), a causa de la

ruptura de su cotidianidad y el cambio abrupto de espacios personales y laborales, por el aislamiento preventivo obligatorio y las limitaciones en la movilidad.

En el contexto de la emergencia sanitaria, se emplearon en forma intensiva plataformas y herramientas que, a pesar de que ya existían en el mercado, no habían sido utilizadas ni apropiadas en forma consistente y continua por los sectores económicos objeto de estudio para el desarrollo de sus actividades habituales. Por ejemplo, se masificó el uso de plataformas educativas para los procesos de formación remota en colegios y universidades, sin que se hubiera acompañado de un proceso de capacitación y actualización pedagógica de los maestros y de los estudiantes, lo cual trajo consigo un deterioro de la calidad de la educación que apenas ha empezado a evaluarse.

No obstante, la ciudad de Neiva no cuenta con unas condiciones suficientes de conectividad digital y de cobertura en la población, que le permita hacer frente con solvencia a una situación de emergencia como la que produjo la pandemia. Lo cual se evidenció principalmente en las zonas rurales, los corregimientos y veredas, así como en las comunas populares de la ciudad, lo cual destaca las brechas de desigualdad de acceso digital que perviven en amplias zonas de la ciudad. En varias comunas de la ciudad y zonas rurales, las instituciones escolares no estuvieron en condiciones de realizar estrategias de educación remota mediada por las TIC, y se limitaron a elaborar guías escritas que los alumnos debían adelantar en su casa sin el acompañamiento de los docentes, y que luego los padres llevaban a las sedes escolares para la evaluación del maestro.

Por ejemplo, los puntos Vive Digital hicieron parte de una estrategia que venía desde antes de la pandemia con el objetivo de garantizar el acceso a Internet y a contenidos digitales por parte de sectores de la población habitualmente excluidos. A pesar de esto, la iniciativa no

logró cumplir sus propósitos ni mantenerse en el tiempo, y no se conoce hasta ahora una evaluación seria de los alcances y beneficios de la misma. El escándalo de Centros Poblados y del Ministerio de las TIC durante el gobierno Duque, reveló el robo de más de setenta mil millones de pesos por parte de políticos y funcionarios corruptos, que de este modo impidieron la ampliación de la conectividad digital en numerosas escuelas rurales en todo el país.

La aplicación de herramientas TIC en el trabajo, no solo implicó una transformación comunicativa y la adopción de herramientas/equipos que garantizarán el desarrollo de las labores diarias en esas condiciones de excepción, sino que también representó un reto para el empleador al enfrentarse a un contexto inédito en el que se le dificultaba llevar el control sobre el desarrollo de las actividades laborales que realizaban sus trabajadores en el día a día, en los tiempos establecidos por la organización.

Por diversas razones resultaba difícil garantizar el cumplimiento de la normatividad especial en temas de teletrabajo y trabajo en casa, porque si bien existían normas o se actualizaron las mismas, no existe una organización oficial, dependencia o ente, encargada de regular y garantizar su cumplimiento de la normatividad en cada una de las empresas y organizaciones. Así mismo, es importante mencionar que en algunas empresas del sector de hidrocarburos con presencia en el Huila, se pudo constatar un interés notable en el bienestar de sus trabajadores durante la pandemia, a través de campañas de seguimiento de casos de contagio de COVID, evaluación de riesgos laborales, y estrategias para lograr que el trabajador tuviera en su nuevo espacio de trabajo (hogar), todas las garantías que tenían en la presencialidad, facilitando los equipos de trabajo, seguimiento y monitoreo de prácticas ergonómicas, así como de prevención de riesgos laborales.

Esto significa que la pandemia permitió evidenciar que los trabajadores se encuentran expuestos en sus casas a diferentes riesgos físicos, químicos, ergonómicos, locativos, entre otros, que el empleador debe de igual tener en cuenta en sus programas de prevención y salud en el trabajo.

A nivel nacional, las modalidades laborales de trabajo en casa, teletrabajo, y otras similares o relacionadas, se diferencian principalmente mediante las leyes, decretos y normas que expiden el Congreso, el Ministerio del Trabajo y los demás órganos competentes del Estado. Los estudios e investigaciones académicas sobre estas modalidades de trabajo, en el caso colombiano, al parecer van a la zaga de los desarrollos normativos y las experiencias prácticas. En consecuencia, en el ámbito público se presenta una notable confusión y no se conoce con amplitud las diferencias que reconocen las normas entre estas modalidades de trabajo mediadas por las tecnologías, y, por lo tanto, es muy común el uso indiferenciado y equívoco de las denominaciones, que se emplean como si fueran sinónimos sin serlo en realidad.

En conclusión, el contexto de la pandemia por el COVID-19 evidenció que las organizaciones y las empresas locales no estaban preparadas para sobrellevar una situación de emergencia de salud de tales magnitudes, y, por lo tanto, se vulneraron los derechos laborales del personal, generando sobrecargas de trabajo y efectos negativos en la salud mental y física de los mismos. Adicionalmente, no se proporcionaron por parte de la mayoría de los empleadores las condiciones necesarias para que los trabajadores realizaran de manera adecuada y segura sus funciones laborales durante el periodo de confinamiento obligatorio.



## 5.2. Recomendaciones

De la experiencia recogida en este trabajo investigativo en la ciudad de Neiva, es necesario que las organizaciones reconozcan la importancia de la implementación de las modalidades de Teletrabajo y Trabajo en casa, que permiten la utilización y optimización de los procesos tecnológicos, en beneficio de reconocer nuevas interacciones comunicativas, teniendo en cuenta la normativa que rige a estas modalidades; en torno a espacios, garantías y bienestar de los trabajadores.

De igual manera, es necesario el acompañamiento continuo a las organizaciones por parte de los entes gubernamentales para el seguimiento completo y adecuado de estas modalidades, en pro de mejorar las condiciones laborales de los neivanos y buscando fomentar la cultura de digitalización en la ciudad que permita reducir los altos índices de desempleo y empleo informal.

Los resultados obtenidos en esta investigación, son una muestra pequeña de cómo se desarrollaron las modalidades de Teletrabajo y Trabajo en casa en diferentes sectores de la ciudad de Neiva durante la pandemia, por ello, recomendamos a los actores que conforman el Programa de Comunicación Social y Periodismo en conjunto con la Universidad Surcolombiana, estudiar nuevos escenarios de trabajo pospandémicos aplicando la metodología empleada en este estudio o incluso incluyendo nuevas metodologías, otros temas y otras áreas del conocimiento.

Además, es pertinente mencionar la necesidad de fortalecer las habilidades básicas que deben tener los trabajadores y sus empleadores, impulsando diferentes modalidades laborales que permitan el posicionamiento de las organizaciones locales en diferentes escenarios, haciendo uso de la innovación y herramientas TIC. Así mismo, es importante que desde los distintos niveles de educación se desarrollen competencias básicas que posibiliten la competitividad de los trabajadores de la ciudad de Neiva en los mercados laborales, que permitan cambiar el arraigo o imaginario cultural del no uso de estas modalidades de trabajo mediadas por el uso de herramientas y plataformas digitales.

### Referencias Bibliográficas

Abramo, L., Cecchini, S. y Morales, B. (2019). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral. *Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. (número 155), 9-273.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf)

Agudelo M., Chomali E., Suniaga J., Núñez G., Jordán V., Rojas F., Negrete J.F., Bravo J., Bertolini P., Equipo Editorial de DPL News, Katz R., Callorda F., Jung J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid 19.

<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45360>

Alcaldía de Neiva. (2020). Plan de Desarrollo “Mandato Ciudadano, Territorio, Vida y Paz 2020-2023. 214–240. [https://www.alcaldianeiva.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Plan-](https://www.alcaldianeiva.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Plan-Desarrollo-2020-a-2023.aspx)

[Desarrollo-2020-a-2023.aspx](https://www.alcaldianeiva.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Plan-Desarrollo-2020-a-2023.aspx)

Alcaldía de Neiva. (2020). Plan Estratégico Tecnología de la Información y Las Comunicaciones - PETI. 1-36. [https://www.huila.gov.co/documentos/1362/plan-estrategico-de-](https://www.huila.gov.co/documentos/1362/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion/)

[tecnologias-de-la-informacion/](https://www.huila.gov.co/documentos/1362/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion/)

Alpízar, L., & Bernal, M. (2003). La construcción social de las juventudes.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195/19501907>

- Anatolínez Cáceres, B. (1991). Comunicación Familiar. *Revista Avances en Enfermería*. (número 2), 38-48. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/30530/16768-52533-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arango Forero, G. (2013). Comunicación digital: una propuesta de análisis desde el pensamiento complejo. *Palabra Clave* 16 (3), 673-697.
- Arango, T. (2020). El teletrabajo fue idea de un científico de la Nasa y otros datos cocteleros. La República. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/el-teletrabajo-fue-idea-de-un-cientifico-de-la-nasa-y-otros-datos-cocteleros-3001594>
- Arés, P. (2014). A las puertas del XXI. Grandes cambios para la familia. *Sexología y Sociedad*, 6(16), 17-19.
- Avella, M. (2020). Retos Jurídicos y sociales del derecho al trabajo en Colombia: un análisis durante la pandemia COVID 19. [Tesis de especialización]. Universidad Santo Tomas de Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/43709>
- Avendaño, A., Pedraza, C., y Cantillo, J. (2021). Coronas implantosoportadas: una alternativa de tratamiento restaurador en paciente con bruxismo. Reporte de caso. *Duazary*, 18(3), 100–108. <https://doi.org/10.21676/2389783X.4264>
- Baez, J., y Agudelo, C. (2021) *Trabajo en casa: cambios estructurales en la vida de los trabajadores* [Tesis de especialización, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Universidad Libre de Colombia. <https://hdl.handle.net/10901/20005>

Barcena, A., Cimoli, M., Garcia, R., Abramo, L., & Perez, R. (2019). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral. Aprendizajes desde América Latina y el Caribe. Libros de la CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf)

Bedoya, C. et al. (b) (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID -19: análisis del sector de educación superior en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37 (159) 251-264.  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/4409](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4409)

Bohoslavsky, J. (2020). COVID-19 y derechos humanos: la pandemia de la desigualdad. Editorial Biblos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/163175?page=29>

Bonabeau, E., Theraulaz, G., Deneubourg, J. L., Aron, S., & Camazine, S. (1997). Selforganization in social insects. *Trends in Ecology and Evolution*, 12(5), pp. 188-193, [http://dx.doi.org/10.1016/S0169-5347\(97\)01048-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0169-5347(97)01048-3)

Castañeda, C. (2017). *Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia al 2020 [Tesis para maestría]*, Universidad militar de Nueva Granada, Bogotá]. Repositorio Universidad Nueva Granada de Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/16631>

Castro, S. (2012). Ubicuidad y comunicación *Revista CHASQUI*. Quito, Ecuador. *Revista latinoamericana de comunicación*. (118), 91-95.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16057417018>

Compte, M., y Sánchez, M. (2019). Aprendizaje colaborativo en el sistema de educación superior ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 131-140.

De Vries, H., Tummers, L. y Bekkers, V. (2019). The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rethoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570-593.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Información para todos [DANE].

(2019). [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol\\_tic\\_hogares\\_departamental\\_2018.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_departamental_2018.pdf).

Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Información para todos [DANE]. (2020).

Boletín Técnico Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares – ENTIC Hogares 2020. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/encuesta-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-en-hogares-entic-hogares>.

Diez, M., Escudero, H., Carballeda, E., Barberena, M., Hallak, Z., Rocha, E., . . . Romero, N.

(2012). *Cartografía social: investigaciones e intervención desde las ciencias sociales: métodos y experiencias de aplicación*. Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. <https://www.margen.org/Libro1.pdf>

Estrada, M. (2010). Convivencia forzosa: Experiencias familiares durante la emergencia sanitaria

por el virus de la influenza humana A (H1N1) en la ciudad de México. *Desacatos*(32),

109-118. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607050X2010000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607050X2010000100008&lng=es&tlng=es)

Fals, O., y Rodríguez, C. (1987). *Investigación Participativa*. Montevideo: La Banda Oriental.

Fernández, C., Londoño, J., Vieco, C., Sepúlveda, Z., Restrepo, Z., Arrieta, E., & [CESLA], C.

d. (julio de 2020). Trabajar desde casa: posibilidades y desafíos. Obtenido de

<https://www.andi.com.co/Uploads/Trabajar%20desde%20casa%20posibilidades%20y%20desaf%C3%ADos%20CESLA%20ANDI.pdf>

Forero, G. (2013). Comunicación digital: una propuesta de análisis desde el pensamiento complejo. *Palabra Clave* 16 (3), 673-697.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pacla/v16n3/v16n3a02.pdf>

Galán, J. (2 de diciembre de 2015). *Empresa - Qué es, definición y concepto* | 2022. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

García, W. R. (2013). Computación móvil en las organizaciones virtuales como una nueva perspectiva del trabajo virtual. *Visión Gerencial*.

Gasparini, C., y Bonavida, C. (2020). Asimetrías en la viabilidad del trabajo remoto.

Estimaciones e implicancias en tiempos de cuarentena; Universidad Nacional de La Plata.

Facultad de Periodismo y Comunicación Social; Económica; 66; 1; 30-12-2020; 115-140

Giménez, M., & Zirpoli, R. (2015). Trastornos psicológicos vinculados al uso de WhatsApp. VII

Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII

Jornadas de investigación X. Encuentro de Investigadores de Psicología del

MERCOSUR.

Gobernación del Huila et al. 2015. Agenda Interna Plan- Regional de Competitividad del Huila.

<https://www.cchuila.org/wp-content/uploads/2021/01/Agenda-Interna-Plan-Regional-de-Competitividad-2015.pdf>

Gonzales, L., Martorell, V., Balanta, H., Salazar, C., Fantini, A., & Molano, A. (1 de agosto de 2013). Teletrabajo en Iberoamérica, Referentes y Tecomendaciones.

[https://www.researchgate.net/publication/325463606\\_Teletrabajo\\_en\\_Iberoamerica\\_Referentes\\_y\\_Recomendaciones\\_Volumen\\_1](https://www.researchgate.net/publication/325463606_Teletrabajo_en_Iberoamerica_Referentes_y_Recomendaciones_Volumen_1)

Herraiz, M. (2019). El impacto de la digitalización del trabajo en el empleo público y el derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral. *Revista General del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. (número 54). 26-

96.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7150911>

International Crisis Group. (2 de julio de 2021). Paro y pandemia: las respuestas a las protestas masivas en Colombia. <https://www.crisisgroup.org/es/latin-america-caribbean/andes/colombia/090-pandemic-strikes-responding-colombias-mass-protests>

Iregui, A. (2018). Inclusión digital: un análisis de la estrategia de teletrabajo en Bogotá. [Tesis de Grado]. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencia Política.

Jaramillo J., & Pérez, A. (2016). Las TIC: plataforma de comunicación entre el mundo, la innovación y el trabajo. *Revista Reflexiones Y Saberes*, 3(4), 17–26.

<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/728>

Kauffman, S. (2000). *Investigations*. Oxford: Oxford University Press.

Kittur, J.; Nickerson, M.; Bernstein, E.; Gerber, A.; Shaw, J.; Zimmerman, M. et ál. (23- 27 de febrero de 2013). “The future of crowd work”. En: *Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work*. San Antonio, Texas; 1301- 1318.



Lazo, C. M., & Gabelas, J. A. (2016). Comunicación digital un modelo basado en el factor relacional. Barcelona: UOC.

Likert, R. y Gibson, J. (1986) Nuevas Formas para Solucionar Conflictos. Editorial Trillas. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)

Margulis, M. (2008). Juventud o juventudes: Dos conceptos diferentes. Voces en el Fénix. <https://www.vocesenelfenix.com/>

Martín-Barbero, J. (1997). Descentramiento cultural y palimpsestos de identidad. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, III (5),87-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=316/31600505>

Martín-Barbero, J. (2003). La educación desde la comunicación. Editorial Norma. <https://www.alternativas.me/numeros/24-numero-35-agosto-2016-enero-2017/119-comunicacion-y-su-relacion-con-la-educacion-en-el-contexto-universitario>

Massoni, S. (2007). Modelo de Comunicación Estratégica (Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente). <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1150>

Matamoros, D. (2020). La comunicación sobre la pandemia del COVID-19 en la era digital: manipulación informativa, fake news y redes sociales. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 5-8. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5531>

Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=pt](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=pt).

Melo Campos, A. R. (2019). Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de plataformas digitales. [Trabajo de Grado]. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho.

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MINTIC] (s.f.).

Colombia TIC Vive Digital. <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-6106.html>

Ministerio de las TIC [MinTIC]. (2018, 24 de mayo). *Proyecto Nacional de Fibra Óptica*.

<https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-647.html>

Ministerio de las TIC [MinTIC]. (2021). *Boletín Trimestral de las Tic: Cifras Segundo Trimestre de 2021*. [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-194106\\_archivo\\_.pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-194106_archivo_.pdf.pdf)

Ministerio del Trabajo. (2022). Presentación del Ministerio.

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/nuestra-funcion/presentacion-del-ministerio>

NU. CEPAL/CAF(2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID -19. CEPAL.

Núñez Jiménez, M. (2021). El teletrabajo como componente del modelo organizacional pos-pandemia COVID-19: un análisis descriptivo para Colombia. [Tesis de Pregrado].

- Universidad de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas.  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4103>
- Núñez, F. (2005). Guía de comunicación digital. Universidad Católica Andrés Bello.
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. [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)
- Pérez, R. y Echenique, R. (2014) . Nueva teoría estratégica: El paradigma emergente para la coconstrucción y transformación de la realidad. Ed. Santillana, Santiago de Chile y Foro Iberoamericano de sobre Estrategias de Comunicación (fisec), 2014, 256 pp.
- Picard, R. (2011). *The Economics and Financing of Media Companies*. Nueva York: Fordham University Press.
- Resolución 1155 de 2020. (2020, 14 de julio). Ministerio de Salud y Protección Social.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201155%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201155%20de%202020.pdf)
- Ripani, L. (24 de marzo de 2020). Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial. Bit mejorando vidas. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-unexperimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Rodríguez, C. (2010). Campesinos y empresas mineras. Conflictos en torno a la defensa del territorio en la zona minera de Mezcala, Guerrero. En: León Enrique Ávila Romero y

- Giovanni Pardini (coords.), Patrimonio natural y territorio. [Libro en línea]. Consultado el 15 de noviembre de 2011 en <<http://www.eumed.net/libros/2010f/862/indice.htm>>
- Sanabria, G. (2015). Estudio de caso desde la experiencia de empresa, del sector del transporte, en el Contact Center: Crecimiento, retos y proyecciones de la industria de los Call Center en Colombia [Tesis pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Archivo digital. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7318/Contact%20center%20-%20trabajo%20de%20grado%20Fredy%20Sanabria%20-%202015.pdf;jsessionid=1187638F50EB71880C1A2977731F59CE?sequence=1>
- Santillán, W. (2020). El Teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, Vol. 9(Extra 2), 65-76. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Editorial Gedisa.
- Sibilia, P. (2009). *El hombre postorgánico*. Fondo de Cultura Económica. <https://comunicacionunal.files.wordpress.com/2010/09/sibilia-paula-el-hombre-postorganico.pdf>
- Sierra, Y., Escobar, S., & Merlo, A. (2016). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 14(1), 57–72. <https://doi.org/10.18270/chps.v14i1.1345>

- Silva, A. (2017). Modelo unificado de adopción del teletrabajo en las organizaciones colombianas [Tesis de Magister, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/60308>
- Sudarsky, J. (1977). Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional. Editorial Universitaria de América. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)
- Tamayo, T. M. (1998). El Proceso de la Investigación Científica. México: Ediciones Lumusa. S.A
- Universidad Nacional de Colombia.(10 de mayo del 2021) *Brecha digital en América Latina, una de las grandes consecuencias de la pandemia*. Recuperado el 15 de agosto del 2022. <https://medellin.unal.edu.co/noticias/4007-brecha-digital-en-america-latina-una-de-las-grandes-consecuencias-de-la-pandemia.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20un%20estudio%20de%20la,10%25%20y%20el%2020%25.>
- Universidad Surcolombiana. (s.f.) Proyección Social. <https://www.usco.edu.co/es/investigacion/proyeccion-social-solidaria/>
- Uranga, W. (2008). Prospectiva estratégica desde la comunicación. Una propuesta de proceso metodológico de diagnóstico dinámico y planificación. Universidad Nacional de La Plata-Buenos Aires.

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5569/03\\_prospectivas.pdf?sequence=1](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5569/03_prospectivas.pdf?sequence=1)

Valero, I., & Riaño, M. (2020). Teletrabajo: Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 22-23.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492020000100003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492020000100003)

Vela, C., & Cantamutto, L. (2016). De participante a observador: el método etnográfico en el análisis de las interacciones digitales de Whatsapp. *Tonos Digitales*.

Vera, V., Pérez, M., López A., Martínez, L. y Quintosa, Y. (2020). Funcionamiento familiar durante la pandemia: experiencias desde el psicogrupo adultos vs Covid-19. *Revista Cubana de Psicología*. 2 (2), 1-10.

<http://www.psicocuba.uh.cu/index.php/PsicoCuba/article/view/26/pdf>

Vilanova, L.; Courteaux, B.; Padilla, R.; Rabenoelina, F.; Jacquard, C.; Clément, C.; Comte, G.; Lavire, C.; Ait Barka, E.; Kerzaon, I.; Sanchez, L. Impact of *Paraburkholderia phytofirmans* PsJN on Grapevine Phenolic Metabolism. *Int. J. Mol. Sci.* 2019, 20, 5775.

<https://doi.org/10.3390/ijms20225775>

Washington, U. (2005). La comunicación es acción: comunicar desde y en las prácticas sociales. <http://www.washingtonuranga.com>

Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *Profesional De La información*, 29(2).

<https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

Yasenov, V. (2020). Who Can Work from Home? (SSRN Scholarly Paper ID 3590895). Social Science Research Network.

Yepes Cuervo, J. F. (2011). Apuntes sobre comunicación digital. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 1(19).

<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/195>

### **Referencias Normativas**

Circular 0021 de 2020. (2020, 17 de marzo). Ministerio del Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>

Circular 0041 de 2020. (2020, 2 de junio). Ministerio del Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/60876961/Circular+0041-2020.PDF/98d19065-352d-33d2-978e-9e9069374144?t=1591222>

Circular Externa No. 0018 de 2020. (2020, 10 de marzo). Ministro de Salud y Protección Social.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-0018-de-2020.pdf>

Circular Externa No. 0027 de 2019. (2019, 12 de abril). Ministerio del Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59864852/Circular+0027+de+2019.pdf/fc24c101-43f2-ab81-d9e5-7862710e808b>

Decreto 1072 de 2015. (2015, 26 de mayo). Presidencia de la República.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Decreto 1075 de 2015. (2015, 26 de mayo). Presidente de la República.

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=77913](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=77913)

Decreto 417 de 2020. (2020, 17 de marzo). Presidente de la República.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110334>

Decreto 457 de 2020. (2020, 22 de marzo). Presidencia de la República.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110674#:~:text=Ordenar%20el%20aislamiento%20preventivo%20obligatorio,causa%20del%20Coronavirus%20COVID%2D19.>

Decreto 771 de 2020. (2020, 3 de junio). Presidente de la República.

<https://www.misgsst.com/documento/DECRETO-LEGISLATIVO-NUMERO-771-DEL-3-DE-JUNIO-DE-2020---Por-el-cual-se-dispone-una-medida-para-garantizar-el-acceso-a-servicios-de-conectividad-en-el-marco-del-Estado-de-Emergencia-Economica--Social-y-Ecologica-en-todo-el-territorio-nacional>

Directiva Presidencial No. 02 de 2020. (2020, 12 de marzo). Presidente de la República.

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=109455](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=109455)



Ley 1221 de 2008. (2008, 16 de julio). Congreso de la república. Diario Oficial 47.052.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1221\\_2008.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html)

Ley 1341 de 2009. (2009, 30 de julio). Congreso de la república. Diario Oficial No. 47.426.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913#:~:text=Establece%20que%20a%20partir%20de,de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20las>

Ley 1751 de 2015. (2015, 16 de febrero). Congreso de la república. Diario Oficial No. 49.427.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)

Ley 2088 de 2021. (2021, 12 de mayo). Congreso de la república. Diario Oficial No. 51.672.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2088\\_2021.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2088_2021.html)

Leyes desde 1992 - Vigencia Expresa y Control de Constitucionalidad. (18 de agosto de 2022).

Código Sustantivo del Trabajo. Diario Oficial No. 52130. Recuperado el 17 de septiembre de 2022, de

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html)

Resolución 1157 de 2020. (2020, 27 de octubre). La Secretaria General Del Ministerio De Ciencia, Tecnología E Innovación.

[https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/resolucion\\_1157-2020.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/resolucion_1157-2020.pdf)

Resolución 385 de 2020. (2020, 12 de marzo). Ministerio de Salud y Protección Social.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%200385%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%200385%20de%202020.pdf)

Sentencia C-670/15. (2015, 18 de octubre). Corte Constitucional (María Victoria Calle, M.P).

[https://www.redjurista.com/Documents/corte\\_constitucional\\_sentencia\\_de\\_control\\_de\\_constitucionalidad\\_no\\_670\\_de\\_2015.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/corte_constitucional_sentencia_de_control_de_constitucionalidad_no_670_de_2015.aspx#/)

Universidad Surcolombiana. (2020, 17 de marzo). Para La comunidad docente, universitaria y administrativa. [Comunicado].

[https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/20/publicacion/consejo\\_academico/comunicado/comunicado\\_002\\_de\\_2020.pdf](https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/20/publicacion/consejo_academico/comunicado/comunicado_002_de_2020.pdf)

### **Artículos Periodísticos**

Arias, D. (31 de diciembre de 2020). Balance del MinTIC 2020: Así se conectó Colombia este año. Enter.co. <https://www.enter.co/empresas/colombia-digital/balance-del-mintic-2020-asi-se-conecto-colombia-este-ano/>

Bohórquez, E. (9 de septiembre de 2021). La historia del escándalo de Mintic, Karen Abudinen y Centros Poblados. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/economia/la-historia-del-escandalo-del-mintic-centros-poblados-y-karen-abudinen/>

Diario del Huila. (2021). En nueve meses, en el Huila se registraron 6.985 empresas nuevas.

Cámara de Comercio del Huila [CCH]. <https://www.cchuila.org/huila-se-registraron-6-985-empresas-nuevas/>

Díaz, S. (2022, 13 de abril). ¿Cuáles son las principales diferencias entre teletrabajo, trabajo en casa y trabajo remoto?. *La República*.

<https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/cuales-son-las-principales-diferencias-entre-teletrabajo-trabajo-en-casa-y-trabajo-remoto-3342719>

El Tiempo. ( 27 de julio de 2020). 'Podemos llegar a cualquier esquina del país', Hughes.

<https://www.eltiempo.com/economia/empresas/como-funciona-el-internet-satelital-y-quien-ofrece-estos-servicios-en-colombia-522436>

Gobernación del Huila. 2021. Huila Crece en Alfabetización recibe pre-inscripciones hasta el 9 de octubre. <https://www.huila.gov.co/publicaciones/9826/huila-crece-en-alfabetizacion-recibe-pre-inscripciones-hasta-el-9-de-octubre/#:~:text=Cerca%20de%2041.000%20personas%20que,5%2C1%25%20son%20mujeres.>

Gutiérrez, A. (10 de agosto de 2022). Confecámaras indicó en su informe que 49% de las empresas que nacieron entre enero y junio lograron crear al menos un empleo. *La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/en-el-primer-semester-se-crearon-172-517-empresas-3-7-mas-que-el-ano-pasado-3421750>

La República. (6 de agosto de 2022). El teletrabajo avanza como un derecho laboral.

<https://www.larepublica.co/opinion/editorial/el-teletrabajo-avanza-como-un-derecho-laboral-3418441>

Ministerio de las TIC [MinTIC]. (2015, 12 de noviembre). *Empresas huilenses le apuestan al teletrabajo*. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/14030:Empresas-huil%20enses-le-apuestan-al-teletrabajo>

Ministerio de las TIC [MinTIC]. (2020, 18 de marzo). *¿Qué recomendaciones se deben tener en cuenta para teletrabajar?* <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de->

[prensa/Noticia%20s/126225:Que-recomendaciones-se-deben-tener-en-cuenta-para-teletrabajar](#)

Morales, M. (2020). Teletrabajo y trabajo en casa ¿cuál es la diferencia?. *Portafolio*.

[https://www.google.com/search?q=portafolio+es+un+periodico&rlz=1C1OKWM\\_esCO966CO966&oq=portafolio+es+un+&aqs=chrome.1.69i57j0i512j0i22i30i5j0i15i22i30j0i22i30i2.7133j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=portafolio+es+un+periodico&rlz=1C1OKWM_esCO966CO966&oq=portafolio+es+un+&aqs=chrome.1.69i57j0i512j0i22i30i5j0i15i22i30j0i22i30i2.7133j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

OIT. (09 de Agosto de 2004). ¿Qué es el trabajo decente? [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)

Portafolio. (2022). La estrategia económica de los 'dos caminos' que propone la Andi.

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/la-estrategia-economica-de-los-dos-caminos-que-propone-la-andi-569490>

Sánchez, L. (29 de junio de 2020). Por brote de COVID-19, cierran torre de la clínica Uros. La

Nación. <https://www.lanacion.com.co/por-brote-de-covid-19-cierran-torre-de-la-clinica-uros/>

**Anexos**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Protocolo de entrevista semiestructurada del sector Call Center – Neiva	III
<b>Anexo 2:</b> Protocolo de entrevista semiestructurada del sector cooperativo y solidario - Neiva.	V
<b>Anexo 3:</b> Protocolo de entrevista semiestructurada del sector salud - Neiva.	VII
<b>Anexo 4:</b> Protocolo de entrevistas semiestructuradas del sector de educación- Universidad Surcolombiana, sede Neiva	IX
<b>Anexo 5:</b> Entrevista sistematizada de Carlos Andrés Méndez Silva	XII
<b>Anexo 6:</b> Entrevista sistematizada del sector call center, Jennifer Salgado Vargas	XXII
<b>Anexo 7:</b> Entrevista y testimonio sistematizados de Andrés Felipe Toro – abogado especialista en Seguridad Social	XXVII
<b>Anexo 8:</b> Entrevistas sector cooperativo Juan Manuel González, Coordinador de educación y eventos de la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila.	XXXI
<b>Anexo 9:</b> Testimonios sistematizados del sector salud.	XXXI X
<b>Anexo 10:</b> Entrevistas sistematizada del sector educativo, Bernardo Monje Sánchez, jefe de la oficina área asesora de comunicaciones de la Universidad Surcolombiana.	XLIII
<b>Anexo 11:</b> Entrevista sistematizada de José Eurípides Sanabria Triana, jefe de la Oficina de Talento Humano de la Universidad Surcolombiana	XLVIII
<b>Anexo 12:</b> Derecho de petición radicado en la Cámara de Comercio del Huila.	LV
<b>Anexo 13:</b> Respuesta certificada de la Cámara de Comercio	LIX
<b>Anexo 14:</b> Derecho de petición radicado en la Oficina del Ministerio de Trabajo de la ciudad de Neiva.	LXIII

## **Anexo 1. Protocolo de entrevista semiestructurada del sector Call Center – Neiva**

La presente entrevista se hace con el fin de describir las características del trabajo en casa y el teletrabajo en Neiva, en términos de las interacciones comunicativas digitales en las empresas, la conectividad, las garantías y derechos laborales por parte de las empresas y organizaciones para los trabajadores, durante la pandemia del Covid-19

Agradecemos su aporte, ya que, al responderla, será muy valioso para el desarrollo correcto del trabajo de grado, debido a que contribuirá al fortalecimiento de este. La información aquí recolectada solo será utilizada con fines académicos.

**Objetivo de la entrevista:** Este protocolo pretende dar respuesta a los objetivos específicos dos y tres de la investigación llamada Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la Ciudad de Neiva entre 2020 y 2022, los cuales son:

- **Objetivo específico No. 2:** Describir las interacciones comunicativas digitales que se presentan entre las empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios de trabajo en casa y teletrabajo que se desarrollan en la ciudad de Neiva.
- **Objetivo específico No. 3:** Establecer las condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa en la ciudad de Neiva durante la pandemia por el Covid-19.

**Entrevista dirigida a:** Trabajadores del sector de la ciudad de Neiva

1. ¿Cómo es el nombre de la empresa en la que labora o laboró?
2. ¿Cómo fue el proceso para ingresar a trabajar en esta empresa?
3. ¿A través de qué medio se enteró de la oferta laboral?
4. ¿Por qué le interesa esta oferta laboral?
5. ¿Firmó contrato?
6. ¿De cuánto es el salario en esta empresa?
7. ¿Le realizaron capacitación para hacer uso de las herramientas usadas por la empresa?  
¿Cuánto duró esta capacitación y cómo fue?

8. ¿Ellos le pagan la seguridad social o usted por aparte debe pagarlo?
9. ¿Hace cuanto está incorporado o cuánto duró laborando en la empresa?
10. ¿Cuántas horas trabaja?
11. ¿Trabajan horas extras? ¿Le pagan esas horas extras trabajadas?
12. ¿Cómo es el ritmo de trabajo con esta empresa?
13. ¿Usted fue dotado de herramientas tecnológicas para la realización de sus labores?
14. ¿Le brindaron el auxilio de internet o conectividad a cambio del auxilio de transporte?
15. ¿Cómo se comunica con sus jefes para la supervisión de su trabajo y cada cuánto?
16. ¿Cómo es la relación y comunicación con los demás trabajadores o compañeros de la empresa?
17. ¿Cómo se comunica con sus clientes? ¿A través de qué herramientas o base de datos se comunica con ellos?
18. ¿Dan descansos o pausas activas durante la jornada laboral?
19. ¿Cómo es su contrato? ¿Prestación de servicios, indefinido, a término fijo?
20. ¿Qué canales de comunicación usan?
21. ¿Cómo es la relación laboral, tiene jefe inmediato o solo tiene contacto a través de la empresa contratante?
22. ¿Cuál es el nivel de inglés que se requiere para entrar a la empresa?
23. ¿Dónde adquirió el nivel del inglés?



## **Anexo 2. Protocolo de entrevista semiestructurada del sector cooperativo y solidario – Neiva**

La presente entrevista se hace con el fin de describir las características del trabajo en casa y el teletrabajo en Neiva, en términos de las interacciones comunicativas digitales en las empresas, la conectividad, las garantías y derechos laborales por parte de las empresas y organizaciones para los trabajadores, durante la pandemia del Covid-19

Agradecemos su aporte, ya que, al responderla, será muy valioso para el desarrollo correcto del trabajo de grado, debido a que contribuirá al fortalecimiento de este. La información aquí recolectada solo será utilizada con fines académicos.

**Objetivo de la entrevista:** Este protocolo pretende dar respuesta a los objetivos específicos dos y tres de la investigación llamada Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la Ciudad de Neiva entre 2020 y 2022, los cuales son:

- **Objetivo específico No. 2:** Describir las interacciones comunicativas digitales que se presentan entre las empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios de trabajo en casa y teletrabajo que se desarrollan en la ciudad de Neiva.
- **Objetivo específico No. 3:** Establecer las condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa en la ciudad de Neiva durante la pandemia por el Covid-19.

**Entrevista dirigida a:** Sector cooperativo y solidario de la ciudad de Neiva

1. ¿Por qué es importante el sector cooperativo en la economía local?
2. ¿Cuál es el porcentaje de asociatividad del departamento del Huila?
3. ¿Cómo se dio la comunicación con sus jefes, compañeros y asociados durante la pandemia?
4. ¿Qué condiciones brindó la organización para garantizar la conectividad de sus empleados?
5. ¿Tuvieron que comprar alguna plataforma o licencia especializada para poder trabajar en casa?
6. ¿Qué transformaciones se presentaron en su organización a raíz de la pandemia?

7. ¿Cuáles son los retos que enfrentó su organización para implementar el trabajo en casa y teletrabajo?
8. ¿Se presentó algún cambio en los contratos de los empleados?
9. ¿Otorgaron subsidios de conectividad?
10. ¿Los horarios de trabajo se vieron afectados o incrementados a causa del trabajo en casa?
11. ¿Ofrecieron a los trabajadores las herramientas necesarias para trabajar en casa?
12. ¿Qué estrategias emplearon para garantizar el bienestar de sus empleados?
13. ¿Cómo surgió la iniciativa del Contac Center Solidario?

### **Anexo 3. Protocolo de entrevista semiestructurada del sector salud - Neiva**

La siguiente entrevista es aplicada como insumo para desarrollar el trabajo final de grado enfocado al Trabajo en casa y Teletrabajo en la ciudad de Neiva. Estudiando los sectores que implementaron estas modalidades durante la pandemia.

**Objetivo:** Describir las interacciones comunicativas digitales que se presentan entre las empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios de trabajo en casa y teletrabajo que se desarrollan en la ciudad de Neiva.

**Entrevista dirigida a:** Ingrid Alexandra Suárez Castro, Subdirectora Técnica de la ESE, Carmen Emilia Ospina.

- 1) ¿Cómo se dio el plan piloto para ofertar las citas por página web de la entidad?
- 2) ¿Cómo fue ese proceso de comunicación con los usuarios de la ESE?
- 3) ¿Actualmente se sigue realizando este tipo de metodologías con los usuarios?
- 4) ¿En las sedes rurales manejan interconectividad o virtualidad o aun todos los procesos son en modalidad presencial?
- 5) ¿Ustedes implementaron la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo dentro de la ESE Carmen Emilia Ospina?
- 6) ¿Cómo y qué estrategias implementaron para cada grupo poblacional; las madres gestantes, menores de edad, jóvenes y adultos mayores?
- 7) ¿Fue clave el trabajo en casa, el teletrabajo y la telemedicina en los servicios de salud en la ciudad de Neiva?
- 8) ¿Cuáles son los retos y las enseñanzas del trabajo en casa, los servicios domiciliarios y la atención al cliente en línea?

- 9) ¿Cómo manejaron los niveles de estrés y ansiedad dentro y fuera de la organización?
- 10) ¿Qué manejo le dieron como institución a las incapacidades?
- 11) ¿Cómo se ha dado el procedimiento, especialmente, del servicio al usuario por medio de los Call Center?
- 12) ¿Se ha dado un incremento en el servicio de asignación de citas a través de los Call Center en el contexto de pandemia del Covid 19?
- 13) ¿Cómo se ha dado este proceso de comunicación de los Call Center a través del recurso humano que lo realiza a nivel interno?
- 14) ¿Cuál es el alcance que adquirido este servicio?

## **Anexo 4. Protocolo de entrevistas semiestructuradas del sector de educación- Universidad Surcolombiana, sede Neiva.**

La presente entrevista se hace con el fin de describir las características del trabajo en casa y el teletrabajo en Neiva, en términos de las interacciones comunicativas digitales en las empresas, la conectividad, las garantías y derechos laborales por parte de las empresas y organizaciones para los trabajadores, durante la pandemia del Covid-19

Agradecemos su aporte, ya que, al responderla, será muy valioso para el desarrollo correcto del trabajo de grado, debido a que contribuirá al fortalecimiento de este. La información aquí recolectada sólo será utilizada con fines académicos.

**Objetivo de la entrevista:** Este protocolo pretende dar respuesta a los objetivos específicos dos y tres de la investigación llamada Trabajo en Casa, Teletrabajo, Pandemia del Covid-19 y Comunicación Digital en la Ciudad de Neiva entre 2020 y 2022, los cuales son:

- **Objetivo específico No. 2:** Describir las interacciones comunicativas digitales que se presentan entre las empresas, sus trabajadores y los usuarios o clientes en los espacios de trabajo en casa y teletrabajo que se desarrollan en la ciudad de Neiva.
- **Objetivo específico No. 3:** Establecer las condiciones de trabajo y la vigencia de los derechos laborales en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa en la ciudad de Neiva durante la pandemia por el Covid-19.

**Entrevista dirigida a:** Bernardo Monje Sánchez, jefe de la oficina área asesora de comunicaciones de la Universidad Surcolombiana.

- 1) ¿Conoce cómo fueron los procesos comunicativos y las estrategias que uso la oficina asesora de comunicaciones de la Universidad Surcolombiana en el contexto de pandemia años 2020 y 2021?
- 2) ¿Cómo considera que fue el trabajo realizado por el equipo de la oficina asesora de comunicaciones?
- 3) ¿Cómo manejaron la comunicación y cuáles fueron las estrategias implementadas con sus diferentes públicos (Docentes, estudiantes y administrativos) durante pandemia?

- 4) ¿Fue difícil afrontar este cambio comunicacional en pandemia?
- 5) ¿Cuáles fueron las modificaciones comunicativas en este espacio de trabajo?
- 6) ¿Realizaron trabajo en casa?
- 7) ¿Se llegó a dar sobrecarga laboral?
- 8) ¿Sus contratos tuvieron alguna modificación en pandemia?
- 9) ¿Cómo fueron las condiciones laborales para realizar sus funciones y cumplir con sus objetivos y metas?

**Entrevista dirigida a:** José Eurípides Sanabria Triana, jefe de la Oficina de Talento Humano de la Universidad Surcolombiana.

- 1) ¿Cómo se ha venido implementando el mejoramiento del uso y aplicación de las TIC y herramientas tecnológicas para la gestión institucional en este tiempo de pandemia?
- 2) Desde la oficina de Talento Humano, ¿cómo se crearon y promovieron los medios y escenarios para la interacción y el diálogo entre los miembros de la comunidad universitaria?
- 3) ¿Cómo manejaron la comunicación con sus diferentes públicos (Docentes, estudiantes y administrativos) durante pandemia?
- 4) ¿Se hizo trabajo en casa o teletrabajo desde la Oficina de Talento Humano? ¿Cómo se realizó?
- 5) ¿Los contratos presentaron modificaciones en este contexto?
- 6) ¿Fue difícil afrontar este cambio comunicacional en época de pandemia dentro de la oficina y en general en la universidad?
- 7) ¿Hubo modificaciones en los procesos de trabajo, y si es así, cuáles fueron las alternancias comunicativas que se tomaron en este espacio de trabajo?
- 8) ¿Cómo fue el proceso de contratación durante pandemia? ¿Hubo algún cambio en los contratos?
- 9) ¿Aumentó o disminuyó la contratación en esta época?
- 10) Luego de haber vivido esta experiencia, ¿Qué acciones piensa que se pueden implementar para dar crecimiento al teletrabajo y el trabajo en casa?

**Entrevista dirigida a:** Olga Guzmán Lizcano, secretaria del programa de Comunicación Social y Periodismo.

- 1) ¿Durante pandemia evidenció aumento o sobrecarga en las funciones que desempeña como secretaria del programa?
- 2) ¿Cómo fue la comunicación interna dentro del programa? ¿Realizó trabajo en casa, desde su domicilio o en un lugar distinto al habitual?
- 3) ¿Realizó trabajo de alternancia, es decir, algunos días en la oficina y otros en casa?
- 4) ¿Cómo fue esa interacción en pandemia con las personas internas del programa, con estudiantes, docentes, jefe de programa y demás personas?
- 5) ¿Su modalidad de contratación cambió o hubo alguna modificación, o tuvo algún beneficio?
- 6) ¿En algún momento de la pandemia sintió que sus derechos laborales no fueron dados, es decir, por ejemplo: llegó a recibir llamadas o solicitudes de trabajo, en horas no habituales o laborales o de descanso; o llegó a sentir exceso de trabajo?
- 7) ¿Cómo fue su espacio físico de trabajo en pandemia?

**Entrevista dirigida a:** Docentes de planta y catedráticos

- 1) ¿Cómo implementó o realizó el trabajo en casa en los años 2020 y 2021?
- 2) ¿Cómo fueron y se dieron sus condiciones de trabajo durante la pandemia del COVID-19?
- 3) ¿Cómo fue la comunicación entre docentes, administrativos, estudiantes y demás actores de la universidad Surcolombiana?
- 4) ¿Cuáles fueron las dificultades para comunicarse con los actores internos y sociales de la universidad?
- 5) ¿Considera que la universidad vigiló las condiciones del trabajo en casa en pandemia y respetó los derechos laborales en esta modalidad de trabajo?
- 6) ¿Su contrato laboral tuvo modificaciones al realizar trabajo en casa por ser docente catedrática?
- 7) ¿Recibió algún beneficio o ayuda por parte de la universidad cuando realizó trabajo en casa?

## **Anexo 5. Entrevista sistematizada de Carlos Andrés Méndez Silva.**

**Fecha de realización:** 20 de septiembre del 2021

**Medio:** Vía reunión virtual plataforma Meet.

**1. Tenemos entendido que usted es funcionario del Ministerio de las TIC, cuéntenos Andrés, ¿cuál es su rol, sus actividades y funciones que lleva a cabo desde el Ministerio, y cómo se ha dado toda esta conexión con el teletrabajo en este contexto de pandemia?**

Mi nombre es Carlos Andrés Méndez Silva, soy el asesor de la dirección de apropiación de TIC tecnologías de la información y las comunicaciones del ministerio TIC. El Ministerio está dividido en dos viceministerios: el de infraestructura social, que se encarga del desarrollo y ampliación de toda la infraestructura en términos de telecomunicaciones en el país, y está el viceministerio de transformación digital, que se encarga de apropiación de adopción de estas nuevas tecnologías para que los usuarios y ciudadanos en general le saquen el mejor provecho a todos los ambientes digitales de las oportunidades de la Colombia digital y todo en el marco de la cuarta revolución industrial; en esta área del Ministerio de transformación digital se encuentra la dirección de apropiación, donde están los programas sociales que más impactan al ciudadano en su día a día, como lo son el proyecto de en TIC Confío que está enfocado a la prevención de niños y adolescentes para poder mediar y llegar a todos los colegios del país, hay otros como Por TIC Mujer que busca cerrar las brechas digitales con una perspectiva de género y empoderamiento entre las mujeres.

También está el componente de productividad que tenemos en cabeza del programa o la iniciativa teletrabajo, que justamente lo que busca es fortalecer la transformación digital de las empresas en el mundo en el empleo 4.0 que son estas nuevas formas de empleabilidad, de inclusión laboral en las nuevas tecnologías en el mundo y que han tomado más fuerza por distintos factores a nivel global, si bien el teletrabajo no es una idea nueva, nace en el marco de la crisis petrolera de los años 70 en Estados Unidos, donde un señor Jack Nille; se buscó lle no llevar al trabajador al trabajo sino el trabajo al trabajador y ahí eso se llamó Telecommuting, y ahí se empieza a gestar la idea del reto de llevar el trabajo al trabajador.

Pero siguió la idea latente de Nilles que había puesto de tener una sociedad que a futuro pudiera implementarlo. A finales de los ochenta empieza los temas de masificación del internet



recordando que el internet relativamente nuevo, en Colombia, llega en los años 70 principalmente por las universidades que fueron los primeros centros que lo adquirieron de hecho fue la diversidad de los Andes la primera que tuvo en Colombia, pero era bastante restringido y con muchas limitaciones, se fue modificando y llegando cada vez a más hogares y haciendo cada vez más parte en cada uno de los sectores o entornos y esto, pues, no es ajeno al trabajo y facilitó llevar esta idea de los años 70 y llegar a lo que conocemos como el teletrabajo. Hay unos grupos importantes que impulsaron el teletrabajo como es el 9-11, el 9-11 paralizó al mundo y especialmente a Estados Unidos donde no se podía mover ni un avión ni nada más no para la economía, se recurrió a la internet para mantener la operación de mucho de los sistemas que así podían desarrollar su labor por medio digitales. Esto fue un hito muy importante en el tema del teletrabajo, en Latinoamérica tenemos ejemplo en Argentina ellos son un país que recurrentemente están en esta situación hay un país al lado que ha centrado su economía con unos factores muy importantes en el servicio desarrollo de innovación tecnológica y están muy ocupados en el mercado de Argentina con esta crisis, pues, ellos tuvieron que abrir otros mercados y volcarse a países con economías vigorosas en este momento como Brasil, exportar servicios a Chile que ya no eran tan cercanos, porque si tú lo ves geográficamente en un mapa son relativamente cercanos y empezar. Ya a pensar en otras latitudes como Europa, esto es un experimento que impulsó Uruguay y en general a todo el cono Sur en estar atentos a temas de teletrabajo, de hecho los países del cono sur son los que mayor apropiación tienen de teletrabajo en el subcontinente latinoamericano, realmente viendo todo esto el gobierno de Colombia en el año 2008 a través de su legislador El Congreso de la República aprobó la ley 1221 de ese año y posterior aparece en el año 2012 aparece el decreto reglamentario de esa ley y ahí ya se empieza legalmente reconocer el teletrabajo en Colombia.

Entonces nosotros, desde el ministerio, lo que venimos impulsando conjuntamente con el Ministerio de Trabajo es una alianza conjunta con el componente jurídico, porque ellos son los encargados de todos los componentes laborales jurídicos. Venimos apoyando la iniciativa de teletrabajo porque dentro de sus objetivos hay uno que es impulsar la transformación digital de las organizaciones y de los empleados porque al tener que enfrentar los medios digitales eso les implica que tienen que apropiarse y perderle el miedo a las tecnologías sacándole el mayor provecho, también lo vemos como oportunidad de cuidado del medio ambiente si ustedes ven el último informe que presentó recientemente las Naciones Unidas ya el medio ambiente es un tema

supremamente vital, otro tema es que las economías también están cambiando y toca cambiar a unas nuevas formas de economía y esas formas son las que van a enmarcarse en la cuarta revolución del conocimiento revolución de la innovación y ya no son solo de materias primas y producción es básica, sino que también tienen que estar con toda esta gestión de la sociedad la información y el conocimiento y esta área es muy afín a los temas digitales y obviamente al teletrabajo ayudando al ahorro de combustible y ayudando al ahorro de calidad de vida porque el tiempo que nos gastamos en ir del trabajo a la casa lo podemos ahorrar trabajando directamente desde el hogar. En definitiva, todo acaba equilibrar esta vida personal y esta vida profesional que las nuevas generaciones quieren tanto y sin lugar a duda, el último hito importante en este escenario fue el COVID-19, que fue el experimento global A y sí, totalmente globalizado, de impulso para el trabajo a distancia con sus distintas connotaciones, en Colombia aparece la figura de trabajo en casa, que es la que se toma en el marco de esta emergencia sanitaria, pero realmente es lo que impulsó la apropiación digital y la transformación digital de las organizaciones, de sectores en ese escenario y desde ahí está; venimos vinculando a todas las empresas a los trabajadores a los independientes a los futuros trabajadores y ustedes como estudiantes para que conozcan las bondades de este tema, pero también está enfocado a ser esa transición cultural que deben afrontar las organizaciones en los empleadores para que empiecen a gerenciar no la presencialidad sino la productividad viendo que las dinámicas del empleo en este momento están completamente globalizadas ya no estamos enfocados solos en una región no estamos anclados geográficamente y tenemos que insertarlos en todo este mercado global y que nos facilita las tecnologías denominadas 4.0. Ese es como el escenario general y esos son como los objetivos misionales de los cuales desarrollamos la iniciativa de teletrabajo.

## **2. ¿Desde qué lugar trabaja en estos momentos?**

Aunque no lo crean, estoy muy cerca a ustedes, en este momento yo estoy en Garzón como ustedes saben, yo soy de acá, esta es mi tierra. Tuve que hacer una visita y en este momento estamos en Garzón, pero nuestra sede principal es en Bogotá, que es la sede del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

### **3. ¿Tiene conocimiento de qué sectores de Neiva están implementando el teletrabajo?**

Bueno yo te puedo hablar con toda certeza del panorama nivel nacional en Neiva, hemos tenido unos acercamientos justamente con la gobernación del Huila con el Hospital Universitario de la ciudad de Neiva y con la alcaldía de Neiva, hemos hecho encuentros con la Cámara de Comercio de Neiva que aquí sigue siendo una invitación a que todo el sistema vinculados a la cámara de comercio se vinculen activamente a fomentar estas iniciativas en todo el departamento, y hemos estado impulsándola en la ciudad de Neiva, nosotros tenemos una figura que se llama el pacto por el teletrabajo que la firman las organizaciones que están interesadas en explorar la posibilidad de hacer la implementación del teletrabajo, en este orden de ideas, el pacto firmado por la gobernación del Huila, la clínica Medilaser, la universidad de navarra, la Alcaldía de Neiva y algunas organizaciones de orden departamental que se han vinculado a esta iniciativa según el último reporte antes de COVID, la figura de trabajo en casa en Neiva en el Huila, alrededor de 1000 personas que ejercían una función bajo alguna modalidad de trabajo a distancia y, a nivel nacional si tenemos 700 empresas del sector público y privado incluso mixto que están vinculadas a la iniciativa grandes empresas que también están presentes en Neiva, como Bancolombia que tiene más de 2600 teletrabajadores formalizados que hacen trabajo totalmente desde su casa otros sistemas de banco que ya están explorando estas posibilidades como el grupo Aval, Banco Popular que también están en Neiva, universidades del orden nacional que tenemos en todo el país con sistemas multi-campo que tiene presencia en varios municipios; tenemos convenios con ellos sectores de servicios; la banca sectores que prestan servicios de tecnología que prácticamente han visto en el teletrabajo una oportunidad para cerrar sus oficinas físicas todos los centros de transformación digital el gobierno nacional empresas como Ecopetrol que tienen presencia en el sur en la ciudad de Neiva y en el Huila. Son muchos los sectores del área que la gente a veces no vio muy afín. Muchas otras instituciones de salud que, al principio, pues nosotros pensamos que salud siempre tiene que ser presencial y todo lo que tiene que estar involucrado en telemedicina y alguien del personal de la salud que hace telemedicina, teleconsulta, consulta telefónica también está usando las TIC para mediar en sus funciones laborales y se va constituyendo como teletrabajador, desde el gobierno nacional todas las instituciones el 50% de las personas que hacemos teletrabajo del Ministerio TIC somos el 50% de los funcionarios que tenemos autorizados esa figura y cada vez cobra más importancia y

el COVID-19 que realmente nos ayudó mucho como una ventana oportunidad para potencializar y que las organizaciones vieran que si es posible y que esto sirviera como un pilotaje esperado para impulsar el tema del teletrabajo.

**4. Neiva es una ciudad que tiene una tasa de desempleo (Séptimo puesto, en el trimestre de abril a junio del presente año, del 19,5%) e informalidad muy alta, ¿Desde el Ministerio de las TIC se brindan capacitaciones a pequeñas y medianas empresas que desarrollan o desean emprender bajo esta modalidad?**

Este es uno de los componentes fundamentales de la iniciativa teletrabajo, que es justamente llevar la capacitación en temas de apropiación digital y temas tics para el teletrabajo, herramientas del teletrabajo para que las empresas puedan incursionar en este ámbito, hacer toda esta gestión de acompañamiento en la metodología implementación para las empresas todos sus servicios son gratuitos, pero también hemos pensado en aquellos sectores, como tú los mencionas, que son personas que están Freelancer, que están gestionando su pequeño emprendimiento y va dirigido a todas las empresas. Desde Ecopetrol, la empresa más grande que tiene Colombia, hasta empresas unipersonales le hacemos este acompañamiento de forma gratuita; pero estoy acompañado no solo de la iniciativa de teletrabajo, sino en una serie de programas encaminados a desarrollar actividades oportunidades en el tema de la economía digital, por ejemplo, está empresario digital apoyando con el dominio.com a pequeñas empresas tipo tiendas de barrio, para que incursione en el mercado digital a los sectores rurales para que puedan comercializar sus productos eliminando eslabones de la cadena de intermediación, que es donde realmente se queda el valor agregado de los productos para que ellos puedan posicionar a través de todo lo que ofrece la tecnología sus propios productos; potenciamos también el turismo en la región del Huila tenido un desarrollo bastante importante y eso tiene unos mecanismos de comunicación, digamos que son parte fundamental porque el turismo sin promoción turística no es nada. Bien, acompañado con todos los temas tradicionales a esto y derecho nuestra página: teletrabajo .com.co funcionan como bolsa de empleo a través de unas actividades específicas para ello, y hemos hecho convenio con 5 empresas que sí tienen esta vocación misional, entre esos el servicio público empleo del Sena empleo.com, que es uno de los portales más conocidos de empleo en Colombia, pero también tenemos unas alianzas muy novedosas como bacanas en la Artrox, freelancer que son para esas personas que están haciendo emprendimiento o que quieren

hacer ofertar sus servicios o trabajar a distancia, entendiendo que cuando yo hablé de trabajo a distancia son todas estas formas laborales que están enmarcadas en la no presencialidad, y que están haciendo uso de la tecnología para soportar la operación laboral donde cabe el teletrabajo.

Hay una reciente ley del 3 de agosto de este año que es la del trabajo remoto, ya se viene un tema de aprobación que está en debate que es la ley de nómadas digitales que ya en muchos países en el mundo la han aprobado, y es muy interesante sobre todo para los jóvenes para que se aprobara que en Colombia y, está la ley de teletrabajo, todas esas son categorías de trabajo a distancia, cada uno tiene sus particularidades jurídicas, pero comparten los mismos beneficios y el mismo espíritu de trabajar a distancia. En este entorno caben los freelancers que es donde cada persona saca su portafolio y las empresas son las que los contratan, ya se hizo la primera feria el 2019 en Medellín presentamos experiencias exitosas y tuvimos jóvenes emprendedores como ustedes que fueron contratados a través de estos portales en sitios como Dubai en muchas zonas de Latinoamérica y demás por si ustedes que están estudiando comunicación, existe una gran posibilidad porque la comunicación y todo lo que está inmerso en las industrias creativas y todo lo que el tecnológico, desarrollo de software, es muy afín en el trabajo a distancia y entonces desancamos el tema de que uno consigue trabajo en su barrio o en su ciudad si no que uno puede conseguir trabajo en cualquier parte del mundo y trabajo en el sentido ampliado como forma de ingresos ya no solo se tiene que quedar pensando en una oferta laboral, se publica en el Diario del Huila o en la Nación, si no pensar que está demandando el mundo que ofrece el mercado laboral en Neiva, sino que está ofreciendo el mercado laboral en el mundo en términos de competencia en el mundo para que uno desarrolla las competencias que están siendo demandadas y uno puede acceder a esas ofertas oportunidades y ya no solo se limitan las oportunidades que están en una sola ciudad, sino que el ámbito es global desarrollando las competencias que necesita en el mercado laboral global.

##### **5. ¿Será a través de capacitaciones la manera más pertinente para implementar un mayor auge y conocimiento del teletrabajo, en los diferentes sectores económicos de Neiva?**

Mira, las capacitaciones son fundamentales porque tienen que ver con todos los procesos de socialización y comunicación, que ustedes como futuros comunicadores, tiene muy claro que tiene muy claro cuál es el papel de la comunicación en general; nuevas culturas y la

comunicación realmente es un papel muy importante y realmente es llevar nuestro mensaje y que ese mensaje ese apropiado a eso. No empezamos a cambiar el chip, porque esto no se logra tan de la noche a la mañana, eso lo impulso también la pandemia, pero los procesos de comunicación y la sensibilización que se logra a través de esto es lo que va a hacer que las personas y las organizaciones interioricen la necesidad de migrar a nuevas ofertas laborales, más que ustedes saben que hay un relevo generacional ya la generación X va de salida y vienen nuevas generaciones como los Millennials que si bien son las generaciones mejor preparadas, son las generaciones que no les gusta empleo tradicional como el de sus padres que era un empleo en la misma posición de 8 a 5 en el mismo lugar, quieren trabajar desde cualquier parte del mundo, quieren conocer, tener distintas opciones y experiencias de vida y eso solo lo va a permitir el trabajo flexible. Y, las organizaciones no son todo de la organización, si no que son las personas, entonces una organización grande, la medida que puede vincular un buen capital humano, las organizaciones tienen un reto fundamental que es volverse atractivas para ese capital humano y en ese sentido a traer también significa tener ese esos horarios flexibles, flexibilidad, comodidad y, como les decía, muchos países, por ejemplo como: Costa Rica, en Latinoamérica, en México, Uruguay, también lo tienen, que son pioneros en estos temas, tienen un sistema que les funcionó y que está propuesto como ley fundamental en Colombia, que es la lista de nómadas digitales, es una visa para estar, por ejemplo, en: Costa Rica por arriba te puedes ir allá a vivir si demuestra que tienes un contrato de teletrabajo. Entonces eso es un beneficio mutuo, si tú vas a Costa Rica ves que hay muchos norteamericanos europeos viviendo allá llevando sus innovaciones y se parece mucho, incluso el Huila, en términos de turismo ecológico, es un país que está completamente la onda ecológica, toda la fuerza turismo que tienen ellos para ver la riqueza banco su contrato de teletrabajo el país los deja quedar porque a él no le están quitando el mercado laboral a los locales porque ellos ya vienen con los ingresos solucionados debido a que le están pagando en su país de origen. Al contrario, están inyectando la economía local, sus trabajos en cosas de tecnologías, diseñadores de videojuegos contenidos audiovisuales lo hacen desde de Costa Rica, pero adicionalmente abren un bar, otras oportunidades que también son empleo para la región.

**6. Con el conocimiento y experiencia que usted tiene con relación al teletrabajo ¿Qué factor o factores considera que le hace falta a la ciudad de Neiva para mejorar en la modalidad de teletrabajo?**

Bueno, eso es una posición mía, digamos no es una posición oficial del ministerio y yo le daría cuenta mi percepción, yo creo que el primer cambio es lo que hablábamos hace poco que es cambiar la mentalidad, nosotros acá en el Huila tenemos una mentalidad que a veces por muchos factores no es una crítica mala, sino que es una realidad que yo he visto, no quedamos mucho en los locales lo que ya está ensayado y que creemos que son esos paradigmas que nos han creado alrededor de lo que debe ser y estamos muy centrados en la empleabilidad de hecho el discurso de la gente es usted tiene que estudiar para conseguir trabajo y si no tiene trabajo, pues, eso se vuelve un drama y casi un símbolo negativo en cuanto al tema social no creemos en los emprendimientos y en los sueños incluso entre los amigos a veces apagamos los sueños. Entonces yo creo que en lo primero que se debe hacer ante cualquier cosa es el cambio de mentalidad. Y esa mentalidad, aun si se puede el creer que todo es posible, que se puede lograr, dejar a un lado esos paradigmas que estudiamos es para tener un empleador y un jefe y un patrón y que trabajamos en lo que ya está terciado, que son las grandes empresas las que dan el trabajo y que si no estamos ahí las oportunidades van a ser cero entonces realmente eso no es así el mundo entero y si ustedes ven ejemplos de ideas que su momento fueron locas Cómo nació Facebook con todo el valor que tienen estos momentos. Esas ideas locas hay que crearlas y desarrollarlas. Si ustedes ven el crecimiento de las grandes fortunas no vienen de una persona que está en una piscina todo el tiempo, pero también hay que creer en esos sueños y ver que las economías van para otro lado. El segundo punto fuera ese cambio cultural que debemos hacer es el desarrollo de dos cosas importantes, las primeras son las competencias en cuanto a la educación, prepararse el tema de los idiomas que es algo fundamental, realmente en términos generales mi lectura es que somos muy flojos para aprender otro idioma el nivel de bilingüismo en Colombia relativamente bajo comparado con otros países donde hay segunda lengua total, eso no es solo pedirle la calidad educación en la situación está el gobierno es un compromiso personal porque en este momento lo digital nos da la oportunidad de acceder a la educación y al conocimiento como nunca la habíamos tenido, no nos podemos quedar solo con el discurso que la educación es mala, que el gobierno no la apruebe, porque hay muchos recursos para prender, el otro tema es

de infraestructura, necesitamos mejor infraestructura en lo digital, mejores temas de conectividad.

## **7. ¿Qué requisitos o condiciones son las necesarias para poder implementar el teletrabajo en una ciudad?**

Bueno, nosotros tenemos aparte de las capacitaciones que van gratuitas dirigidas a todo tipo de público. También estamos haciendo una oferta de regionalización, hay que conocer la vocación productiva de cada una de las regiones, no es lo mismo lo que hace en el Huila lo que se hace en el Atlántico o en una ciudad como Neiva, a una ciudad como Cartagena hay que consultar esas vocaciones productivas para saber en qué competencias sé la digital se requiere. Y, como son las cadenas de valor agregado de negocio se promueve un enfoque regional se conversa con las entidades del gobierno local generando planes y articulando con planes de desarrollos departamentales y municipales estamos haciendo convenios con asociaciones por eso también hacemos discursos en la universidad es que son las academias y también con los gremios y los sectores productivos de cada región por eso es tan importante la vinculación de las cámaras de comercio todos los departamentos para que tengan una visión amplia de lo que se viene y de cómo apoyar a todas las empresas que por lo general están agrupadas en esas cámaras de comercio los comerciantes en emprender y que vean en el teletrabajo una opción que les facilita las oportunidades es un negocio un ejemplo sencillo es ustedes tienen un emprendimiento y uno lo primero que piensas que voy a abrir una oficina ahora resulta que no usted puede trabajar en su casa tener un negocio en millones de dólares muy fácilmente hay que empezar a cambiar esa misión cultural, pero también cuando tú estás emprendiendo tú no te puedes gastar toda la plata de tu emprendimiento. En el alquiler de una oficina y en poner escritorios y sillas porque eso no te va a generar mayor rentabilidad, tú puedes tener las personas en teletrabajo que ahorra muchos gastos y con eso le da la oportunidad a personas tener muchas otras oportunidades y así poder crecer mucho más rápido eso es lo que estamos haciendo obviamente muy articulado a todos sus procesos de sensibilización acuerdos de entendimiento haciendo ferias las invito a la feria del 16 de septiembre va a ser virtual la última fue en Medellín donde trajimos expertos del mundo entero, que cuenta en esas experiencias que han sido exitosas en Europa en América Latina en el contexto colombiano es lo que estamos fomentando y que la gente que ha tenido la experiencia



hablé a ignorar para que cuenten a las otras personas son el mejor ejemplo, puesto que la mejor forma de educar e inspirar es con el ejemplo.

## **Anexo 6. Entrevista sistematizada del sector Call Center, Jennifer Salgado Vargas**

**Fecha de realización:** 18 de agosto del 2022.

**Medio:** vía telefónica.

- **¿Cómo es el nombre de la empresa en la que labora o laboró?**

Teleperformance

- **¿Cómo fue el proceso para ingresar a trabajar en esta empresa?**

Básicamente, se puede aplicar de diferentes formas, yo apliqué tanto por medio de publicaciones de Instagram y también una persona que trabaja allí, me refirió, me llamaron varias veces por lo mismo que aplique en diferentes opciones, me llamaron y ya yo dije que estaba en proceso, lo que ellos me preguntaron por medio de las llamadas telefónicas simples para conocer a las personas y porque quiere entrar a la empresa y su nivel de inglés, ya después si pasa las entrevistas telefónicas del nivel de inglés hacían otra, pero en videollamada por Zoom donde se realizaba otra entrevista, pero ya viendo a la persona para evitar que tuvieran un guión y verificar su nivel de inglés.

Ya después de pasar esa entrevista nos hacían una última prueba como para ver la interacción que tiene la persona con la gente, simulando un caso de servicio al cliente muy general para ver como soluciona el problema por medio de un teléfono y demás. Ya después deciden si pasas o no, para yo poder obtener este puesto tuve que aplicar 3 veces, las dos primeras no me fue bien en mi nivel de inglés, me tome un mes para estudiar más fuerte con películas, aplicaciones y demás, hasta que logré el inglés que necesitaba y pase.

- **¿A través de que medio se enteró de la oferta laboral? ¿Por qué le interesó esta oferta laboral?**

Por diferentes razones, una muy importante es que económicamente estaba pagando bien, segundo no requiere experiencia, por lo cual se me ajustaba perfectamente porque estaba aún en la universidad y no tenía una experiencia laboral en el campo de servicio al cliente, tercero porque tenía mi proyecto de venir a Estados Unidos como intercambio cultural y necesitaba mejorar mi inglés.

- **¿Firmó contrato?**

Como todo fue online ya al momento en el que ellos me aceptan, me enviaron por correo electrónico las pruebas que debía hacerse como exámenes médicos y si todo salía bien con eso me hacían prueba final para ver el nivel del internet en el hogar y como ellos ofrecen dinero para el internet entonces tocaba subir el nivel de internet, después de todo aprobado envían al correo el contrato, es un contrato indefinido lo que quiere decir que no era oficial que estuviera ahí un año o un mes, como ellos me podían decir ya no te necesitamos como yo podía renunciar cuando yo quisiera.

- **¿De cuánto es el salario en esta empresa?**

Cuando ingresé inicié con \$1.800.000, después a ese salario le subieron \$50.000 y ya el último incremento fue a \$2.000.000 como base, aparte de eso el auxilio de conectividad, los extras nocturnos, extras por horas de más, la comisión y bonos.

- **¿Le realizaron capacitación para hacer uso de las herramientas usadas por la empresa? ¿Cuánto duró esta capacitación y, cómo fue?**

Sí, normalmente, cada campaña tiene diferentes tiempos de capacitación, en la campaña que yo entre en la tienda de ropa de estados unidos, fueron dos semanas de capacitación, el salario en ese momento era menos \$1.400.000 porque era un horario momentáneo y pues eran menos horas a la semana y era hacer juegos de roles de atención al cliente y mientras esperábamos las herramientas los computadores que ellos nos daban para trabajar.

- **¿Ellos le pagan la seguridad social o usted por aparte debe pagarlo?**

Ellos pagaban un porcentaje y el otro porcentaje lo descontaban del sueldo.

- **¿Hace cuanto está incorporado o cuánto duró laborando en la empresa?**

1 año

- **¿Cuántas horas trabaja?**

Mi horario era de 2 pm a 1 a.m. tenía 5 días, pero un día de esos días salía a las 11 p.m., en total trabajaba 48 horas a la semana

- **¿Trabajan horas extras? ¿Le pagan esas horas extras trabajadas?**

Es un sistema que te supervisa, entonces básicamente eso es muy general trabajando en casa, desde la pandemia se organizó mucho, buscaron alternativas para llevar un orden las horas, de todo lo que se hace en el día, entonces básicamente yo cada día al iniciar mi

turno me tocaba registrarse en el sistema y cuando terminaba cerraba sesión, entonces así el sistema automáticamente contaba si me pasaba de horas y sucedió tenía que reportarle a mi supervisor que fueron horas extras que hice para que las pusiera en el sistema o de lo contrario el sistema borraba esas horas.

- **¿Cómo es el ritmo de trabajo con esta empresa?**

El comienzo es muy pesado, no es fácil, no es para cualquiera, con decir comenzamos 150 personas y al final solo quedaron 30 del grupo, por eso esta empresa siempre oferta laboral porque así como entran así se retiran, yo al mes estaba pensando retirarme, es muy duro especialmente cuando es temporada, yo entre en octubre del 2020 y termine capacitación y a mediados de noviembre empecé a operar y fue muy difícil porque en esas fechas comienza la temporada en ese país, llegamos a un nivel de que era 600 llamadas en línea esperando a un agente y éramos más de 300 agentes, era sin sentido, agotador.

Es un trabajo muy estricto y de paciencia, entonces la verdad no es placentero, si no es muy paciente, pero como yo también tenía un objetivo personal, entonces tuve la mejor intención de aprender, y ya al cuarto mes me sentía mucho más tranquila, la demanda de llamadas bajo y esto me dio la facilidad de acostumbrarme

- **¿Usted fue dotado de herramientas tecnológicas para la realización de sus labores?**

Ellos se encargan de enviar el equipo de trabajo como el computador, teclado, audifonos, mouse, CPU porque ella viene encriptada de tal forma que toda la información que ahí allí es confidencial, no se puede poner una USB de uso personal, no puede abrir ni hacer nada de uso personal en ese equipo porque ellos pueden ver todo.

Por otro lado, ellos entregan todo ya configurado con tal fin de que usted solo ingrese sus credenciales y activar el computador, entonces básicamente me entregaron todo ya listo.

- **¿Le brindaron el auxilio de internet o conectividad a cambio del auxilio de transporte?**

\$100.000 mensuales, ellos no revisaban si usted realmente actualizó el internet desde que no tuviera problemas de conectividad, todo bien.

- **¿Cómo se comunica con sus jefes para la supervisión de su trabajo y cada cuánto?**

Diario, de vez en cuando estaba el supervisor en día de descanso, pues, no era necesario hablar, pero una vez por semana teníamos reunión para hablar de cómo estuvo la semana,

me hacen un chequeo de una llamada al azar para ver si debía mejorar en algo o si, en cambio, me felicitaban, siempre era constante.

- **¿Cómo es la relación y comunicación con los demás trabajadores o compañeros de la empresa?**

Excelente, en realidad mi equipo en particular fue muy unido, hasta nosotros nos creamos esa idea de tener soporte interno y pues por eso usábamos el Zoom, más allá de eso fue genial y aparte, pues, estábamos en tiempo de pandemia donde no teníamos contacto personal con nadie, pero nosotros hicimos un plan para encontrarnos y conocernos, éramos de toda parte del país entonces era muy chévere.

- **¿Cómo se comunica con sus clientes? ¿A través de qué herramientas o base de datos se comunica con ellos?**

Se llama aballa, en un sistema telefónico entonces entraban llamadas de clientes y para ellos nosotros estábamos ubicados en California, EEUU, lo cual no es cierto, pero por eso digo que el computador ya viene con todo incluido, entonces el tiempo y todo estaba con la zona de California.

- **¿Dan descansos o pausas activas durante la jornada laboral?**

Sí, normalmente teníamos 15 min de descanso en medio de 4 horas y luego 1 hora de cena y luego 15 min en medio de las otras 4 horas.

- **¿Qué canales de comunicación usan?**

Para las capacitaciones fue por medio de Zoom, ya cuando teníamos nuestras herramientas de trabajo y sus aplicaciones, era un sistema para cada cosa, para llamadas, para registro de información, para chats, para comunicación entre nosotros como empresa, se supone que la única comunicación que se tiene con el supervisor o compañeros de trabajo era por SLACK es un tipo Facebook es una plataforma social, pero es más profesional, pero es más netamente un grupo de todas las personas operando tanto como jornada mañana y tarde, haciendo preguntas y solucionando problemas o, por otro lado, en la misma línea telefónica podríamos comunicarnos con el supervisor para pedir ayuda interna, pero esa era la última opción.

Ya internamente utilizábamos el Zoom de respaldo, pero no era una herramienta oficial, en ella nos conectábamos diariamente desde que iniciábamos el turno hasta que terminábamos, básicamente poniéndonos en silencio de fondo para que en la llamada no

se escucharan y todo, en algún momento de emergencia se pedía ayudar por ahí a los compañeros, pero no era una herramienta oficial, no era obligación como el SLACK que allí como nosotros podíamos necesitar algo de los supervisores ellos podían necesitar algo de nosotros y debíamos estar pendientes.

- **¿Cómo es la relación laboral, tiene jefe inmediato o solo tiene contacto a través de la empresa contratante?**

El contacto principal era con los de la empresa, pero, si teníamos contacto con la tienda de ropa, si necesitábamos alguna asistencia muy específica

- **¿Cuál es el nivel de inglés que se requiere para entrar a la empresa?**

Exigen B1 entonces cuando yo empecé, ellos no exigen certificación de inglés, lo cual es excelente porque no tenía que certificar ni hacer algún examen, pero si lo reconocen por medio de las entrevistas para entrar a la empresa

- **¿Dónde adquirió el nivel del inglés?**

Hice un curso en un instituto llamado KOE que me ayudó mucho a soltarlo, pero siento que la mayor fuente de mi conocimiento en inglés es por mí porque lo estudié viendo películas, escuchando canciones en inglés, tutoriales y aplicaciones.

## **Anexo 7. Entrevista y testimonio sistematizados de Andrés Felipe Toro – abogado especialista en Seguridad Social**

**Fecha de realización:** 10 de septiembre del 2022

Yo trabajé en una de las entidades que le presta servicios a la clínica UROS, en este caso una entidad que se llama It management Zomac SAS, que le presta personal a la clínica UROS. Trabajé en la parte jurídica de esa entidad en el tiempo de julio 27 del 2020 hasta el 7 de septiembre del 2020.

### **1) ¿Qué actividades desarrollaba en ese trabajo? ¿Cuáles eran sus funciones?**

Mis funciones principalmente eran encargarme de la contratación que tenía la clínica UROS y la contratación que tenía con las demás clínicas, también parte de la red de servicios de ellos en la parte Norte, centro y sur del país. Que todos los contratos estuvieran vigentes, contratos como ambulancias, contratos de medicamentos, suministro de implementos para los pacientes de enfermedades renales.

### **2) ¿Cuál fue el proceso que realizó la clínica UROS durante la pandemia? ¿Implementó un protocolo o plan de contingencia?**

El poco periodo de tiempo en que trabajé allí, aproximadamente un mes y medio, yo llegué en el segundo semestre de la pandemia y ellos ya tenían un plan implementado en sus trabajadores, que era aislamiento. Sin embargo, no lo evidencié muy bien porque todos trabajábamos en un cubículo muy pequeño, todos juntos con otros y lo único que si se veía era que las personas del servicio general si limpiaban y mantenían todo muy aseado. Pero existió un caso particular, finalizando julio, en el que la Torre B de la Clínica UROS tuvo un contagio en su personal, incluyendo enfermeras, médicos e incluso pacientes, lo que provocó el cierre por parte de la secretaría de Salud del Huila de esa torre.

### **3) ¿Qué implicó el cierre de esa torre?**

El contagio de COVID-19 que se dio la torre, que no estaba dirigida al cuidado de pacientes COVID; según recuerdo no era una torre en donde hubiera pacientes, COVID, por lo tanto, no

era una torre en donde deberían de existir el COVID en esos pacientes; en consecuencia, eran pacientes que iban por otras causas y terminaron contagiados.

**4) ¿Qué plan de contingencia implementó la clínica con el cierre de esta torre?**

Recuerdo que lo primero que se hizo fue poner en aislamiento a todos los trabajadores que estaban contagiados con el virus, y la segunda fueron las acciones jurídicas contra la decisión tomada por la secretaria de salud del departamento porque estaban impidiendo el funcionamiento de la torre, lo cual implicaría pérdidas para la clínica.

**5) ¿Tiene conocimiento de qué implicaciones tuvo para los trabajadores el cierre de la torre?**

No tengo conocimiento si a esos trabajadores que se contagiaron por COVID-19 les aplicaron alguna sanción o investigación disciplinaria porque pues, de todas maneras, el contagiarse de COVID no es un delito, no una sanción. Y menos cuando en esa época el estar expuesto al COVID era tan latente. No existían vacunas y esa era una manera en que era más fácil el contagio, No creo que no lo haya habido, no lo puedo asegurar, pero no creo que haya habido algún tipo de sanción a esos trabajadores.

**6) Durante el periodo en que estuvo trabajando en la clínica UROS, ¿tuvo conocimiento de algún caso en el que desarrollaran el trabajo en casa?**

Sí, de hecho, cuando yo entré a trabajar, a los pocos días siguientes ocurrió el contagio de la torre B. Entonces entre esos, la empresa en que yo estaba trabajando, It management Zomac SAS y la clínica UROS, tienen estrecho contacto entre los directivos, el personal médico se ven todos los días; entonces a nosotros nos mandaron a trabajar en casa

**7) ¿Al momento en el que los envían a trabajar en casa les suministran equipos, implementos de bioseguridad en caso de requerir desplazamiento?**

Cuando yo ingresé disponía de mis recursos, yo trabajaba con mi propio computador. Días después me dan un portátil y al día siguiente nos envían a casa, y a mi particularmente me enviaron a casa con un portátil de la empresa, nada más. Yo debía buscar el sitio adecuado para trabajar en la casa, el cual nunca fue ergonómico, hay que decirlo, no se buscó tampoco por parte



de la empresa que el sitio de trabajo fuera adecuado, fuera por lo menos similar al que se tenía dentro de la oficina.

**8) ¿Tuvo algún auxilio de conectividad?**

No recuerdo

**9) ¿Después de que inician a trabajar en casa implicaron alguna estrategia comunicativa especial?**

Sí, cuando nos mandaron a todos a casa, mi jefe inmediato me dio la indicación de que de lunes a viernes estuviera muy pendiente del celular porque iban a existir llamadas constantes para monitorear mi trabajo. El horario de trabajo era de lunes a viernes y sábados en la mañana. Los sábados en la mañana el jefe solía llamarnos los sábados en la mañana para hacer una reunión para saber cómo iba el estado de los contratos y demás funciones que estaban a mi cargo.

De lunes a viernes el jefe siempre llamaba varias veces al día preguntando situaciones de trabajo y los sábados en la mañana siempre se hacían la reunión virtual para recoger todo lo que se hacía en la semana en cuanto a las contrataciones.

**Fecha de realización:** 11 de septiembre del 2022

Con ocasión de la pandemia y la necesidad de todas las empresas en poder cumplir y acatar todos los lineamientos emanados no solo por las directivas y organismos de control de salud, y la misma presidencia de Colombia; sino también lo establecido por organizaciones internacionales como la OMS, las empresas tuvieron que adaptarse a la modalidad de trabajo en casa, que no es otra más que reemplazar el sitio físico típico de oficina de las entidades en donde el trabajador entonces debía trabajar desde su casa bajo los mismos parámetros que había venido trabajando presencialmente o en las oficinas comunes y corrientes. Entonces, la responsabilidad del empleador, de cuidar la salud de sus trabajadores, no desapareció con la llegada del trabajo en casa; incluso, se intensificó mucho más la protección al trabajador, puesto que son ambientes donde el trabajador no tiene injerencia directamente, como lo es una casa, un hogar. Entonces el empleador debe prever, aun y minimizar lo que más pueda todos los riesgos laborales que se puedan encontrar en el nuevo sitio de trabajo del trabajador. Valga la redundancia, porque en la casa siguen existiendo riesgos ergonómicos, riesgos físicos, riesgos químicos; existen muchos

riesgos que el empleador debe minimizar, un empleador tampoco está exento de que al trabajador se le caiga la casa, pero si debe procurar que estos riesgos sean mínimos. Entonces, de ninguna manera, el empleador ha relevado o se les releva su responsabilidad respecto a sus trabajadores en su integridad física, psíquica o funcional de los trabajadores.

**Fecha de realización:** 14 de septiembre del 2022

El artículo 101 del código general del proceso establece que se debe incentivar o empezar a aplicar las tecnologías de la información y las Comunicaciones dentro de todo lo que es los procesos judiciales en Colombia. Porque el legislador cuando creó ese artículo previó que el acceso a la administración de justicia debe ser expedito o tiene que ser ágil, y la mejor forma de hacerlo es implementando las TIC en los procesos judiciales. Hay que tener en cuenta que el código general del proceso está desde el 2012, pero no fue sino hasta cuando llegó la pandemia que se implementaron las TIC en los procesos judiciales por obligación, porque se dejó que trabajar presencialmente y todos los despachos tuvieron que adecuarse a la virtual. Existen algunos casos en los cuales uno evidencia, yo como abogado puedo decir que evidencio que algunos despachos siguen a la antigua, teniendo todos los procesos físicos y no adecuándose a lo que estamos viviendo realmente hoy en día. Eso lo único que hace es retrasar más los procesos, entonces el trabajo en casa no ha sido más que una alternativa muy buena para lo que han sido los procesos judiciales, y la rama judicial en general.

## **Anexo 8. Entrevistas sector cooperativo Juan Manuel González, Coordinador de educación y eventos de la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila.**

**Fecha de realización:** 6 de septiembre del 2022

**Medio:** De manera presencial.

### **1) ¿Cómo se dio la comunicación con los jefes, compañeros de trabajo y con los asociados durante la pandemia?**

Lo primero que hay que decir es que la información de la pandemia, efectivamente en el contexto social, no es que haya sido muy clara. Entonces, en algunas ocasiones, recordemos que no se tomó tan en serio la enfermedad, hasta cuando no se comenzó a generar una crisis grande. Sin embargo, cuando ya comenzaron a salir las medidas de bioseguridad, nuestra organización adoptó un plan de autoprotección, pero por ser una entidad que trabaja con las dinámicas financieras del municipio, mantuvimos nuestra permanencia en la oficina, no tuvimos trabajo en casa como tal; tal vez muy poquito tiempo, estuvimos como 20 días o 15 días tal vez. Pero tuvimos los permisos institucionales para poder venir a hacer trabajo desde acá, eso efectivamente no cortó nuestra comunicación con nuestros compañeros o directivos aquí en ASOCOOPH; pero como una de nuestras actividades es el tema de la formación y la educación, que es un ejercicio que se hacía de manera constante cada mes; en donde teníamos escenarios de formación donde nos podíamos encontrar con varias personas del sector, nos obligó la pandemia a replantear esas formas de contacto con otras y otros personajes del sector.

### **2) ¿Qué conocimiento tiene ASOCOOPH sobre esas transformaciones en comunicación que tuvieron con sus asociadas, por ejemplo: una de las cooperativas asociadas tuvieron problemas en tema de comunicación, qué problemas tuvo para conservar la nómina de los empleados?**

Ok, Lo que hay que decir es que uno de los grandes sobrevivientes de la pandemia fue el sector solidario, sector cooperativo. Porque al ser unas organizaciones sin ánimo de lucro y al ser organizaciones donde no tienen clientes, sino que todos hacen parte de la familia de la entidad, es

decir, con la figura de la asociatividad, una persona asume el rol de hacer parte de esa organización, entonces, digamos que uno de los acuerdos fue el de no generar despidos en nuestro sector, esa fue una política de nuestra organización. Por el contrario, se fortalecieron los lazos de solidaridad porque se hacían mercados a asociados vulnerables, en nuestras entidades financieras se congelaron, a partir de los llamados de la supersolidaria del gobierno nacional. Pues también se congelaban un poco el tema de las carteras para que las personas que no tenían una actividad laboral pudiera tener alivio, una tranquilidad frente a las deudas. Pues que la pandemia les generaba, recordemos se cerraron muchos negocios y muchas cosas; pero el sector cooperativo, y el sector solidario actuaron de una manera realmente muy adecuada llamémoslo así frente a las necesidades que se estaban generando y no solamente con sus asociados sino también con el resto de pobladores del departamento del Huila, de huilenses, porque logramos hacer alianzas interinstitucionales bastante interesantes que nos permitieron como generar programas o planes que pudieran ayudar a solventar las dificultades económicas de la gente de por acá, en el tema de comunicación, pues efectivamente nos obligamos a reconocer, a tomar otras prácticas comunicativas por ejemplo el tema de las redes sociales, ya jugaba un papel informativo sí, pero también nos servía para podernos comunicar con otras entidades, otros compañeros que no podían venir tal vez, y desde allí fuimos adaptando las aulas virtuales por ejemplo donde podíamos dar nuestra escuela, nuestros seminarios, nuestros espacios formativos, si no que también se convertía en nuestros espacios de reunión donde podíamos ir tejiendo las alternativas para enfrentar esta pandemia.

**3) ¿La conectividad como fue? ¿Tuvieron algún problema que alguna persona, ya sea directivo o con nuestras asociadas, tuvieron problema de conectividad y eso haya limitado el proceso?**

Yo pienso que nadie estaba preparado para este tema, y cuando digo nadie incluyo a las empresas que trabajan con este tema de la conectividad. Comenzó a generarse una demanda tal vez muy grande frente al uso de estas tecnologías, de este tipo de herramientas y pues obviamente era muy precaria la conectividad, las antenas no podían sostener tanta cosa, pero creo que hay algo muy interesante, no todo, toda crisis, una ruptura de un paradigma genera otros paradigmas en ese estado de confort donde todos estábamos, se generó un nuevo paradigma que fue el de la pandemia y ese paradigma nos obligó a adaptarnos a esas condiciones que nos iba

generando, por ejemplo muchos de nosotros tal vez no manejábamos las redes sociales o no necesitábamos o no utilizábamos ese tipo de herramientas: hacer llamadas colectivas, hacer hasta conciertos, hacer reuniones virtuales, esto no se veía, las mismas asambleas de nuestras organizaciones que son el máximo espacio de deliberación de nuestras cooperativas se vieron obligadas a asumirse con todas las condiciones para que se dieran de manera virtual. Si hubo un cambio que no se asimiló de primera, tuvimos que hacer una transición hacia el uso de este nuevo momento, y se nos quedó. Los espacios de formación algunos se siguen dando de manera virtual y no porque estemos en pandemia, sino porque identificamos o descubrimos que estas herramientas realmente pueden facilitar y acercar los procesos de manera más efectiva y práctica.

**4) ¿Y qué condiciones brindó la organización para garantizar el tema de conectividad?**

No se hizo algo directamente en la pandemia, sino que han venido identificando situaciones que apenas se están solucionando.

**5) ¿Tuvieron que comprar alguna plataforma o licencia especializada para trabajar virtualmente?**

Sí, adquirimos algunas herramientas y escuchamos otras con nivel de complejidad bastante interesantes. Voy a referenciar algunas, para nuestras asambleas virtuales se requiere de una plataforma que pueda garantizar, llevar el control de asistencia, que permita grabar proceso como tal, que permita hacer un proceso de votaciones o elecciones, si las asambleas lo requieran, una plataforma que nos indique el registro de cada una de las personas participantes, es decir necesitábamos una plataforma que nos brindara las condiciones para garantizar una asamblea que se pudiera corroborar cada uno de los puntos necesarios para que fuera válido ante la supersolidaria por ejemplo. La supersolidaria es muy estricta con los espacios asamblearios, esta documentación de cada cooperativa tiene que llegar a la supersolidaria y por eso son estrictos que se lleve el control en elecciones, de registros, etc.

En cambio, Para las escuelas, los seminarios y talleres fue un proceso diferente, porque para estos se necesitaba una plataforma que permitiera la grabación y permitiera al docente hacer sus presentaciones, o sea, era una cosa mucho más básica y que en ambas, tuviera un chat interno donde se pudiera llevar el registro también de preguntas; Esta fueron dos plataformas. Pero por

ejemplo en el año de la pandemia tuvimos nuestro encuentro internacional, que nos obligó también otras formas de poder garantizar que el encuentro se diera con los escenarios que implica el encuentro, entonces se hizo descentralizado para evitar la aglomeración y se adquirió una plataforma muy costosa, pero nos permitió hacer un encuentro virtual que garantizó la participación de 15.000 personas de 15 países, algo que nunca había pasado de manera virtual, lograr que todas esas personas participaran con sus preguntas, con sus ponencias y Esto fue algo que fue muy bonito, porque el primer pantallazo tú veías por ejemplo un centro de convenciones virtuales, que te permite acceder a un aula donde está una feria empresarial, dónde te podría llevar a otra aula Dónde estaba una muestra organizacional con las experiencias organizacionales, donde te podía llevar a una tercera aula que era el auditorio, donde se estaban dando las conferencias centrales, pero que también todo esto lo podías hacer si te inscribías y te daban una escarapela virtual, por ejemplo. - ¿Qué plataforma se utilizó? Es un desarrollador que utilizaron una organización que trabaja con estos temas en Bogotá, fue todo un desarrollo de software, costó como 21 millones de pesos, hubo dificultades, podías hacer el chat por WhatsApp con la plataforma, alguien te respondía, fue un desarrollador bastante interesante. Este fue el tercer momento. Ya te dije: uno asambleas, dos escuelas y el encuentro, otro, tres que adquirimos. Y el cuarto, de todas las que recibimos y creo que se puede hacer un compendio de muchos servicios que son necesarios organizacionalmente, por ejemplo el tema de archivos y documentación, ese fue un servicio que nos ofrecieron para el tema de plataformas, cómo manejamos las nubes, todos esos procesos archivísticos, es un tema interesante, porque aquí todo lo tenemos en cajas, pero hubo gente que se ingenió este tipo de cosas. Elementos como las pasantías virtuales, hubo varios escenarios que nos permitieron como trabajar en el marco de la pandemia y pues plataformas hay bastantes y multiservicio. Por ejemplo, Q10 es un campus universitario y es bastante interesante.

**6) ¿Qué transformaciones se dieron en el tema de comunicación y administrativas a raíz de la pandemia?**

El mantenernos aquí en la oficina haciendo el ejercicio e ideación estos espacios virtuales fue una de las cosas como nuevas como innovadoras en la organización, pero nuestro sector estuvo muy activo, nosotros tuvimos mucha dinámica. Porque las organizaciones operativas no podían cerrar, por ejemplo: una cooperativa de ahorro y crédito no podía cerrar, cuando la supersolidaria

por un día que cierren sin autorización los pueden sancionar. También hubo cosas interesantes como los mercados campesinos, allí se empezaron a trabajar los mercados campesinos virtuales. Una de nuestras asociadas, que es la fundación Utrahuilca hacía toda la lista, la gente pedía y entonces con autorización y permisos, ellos hacían un centro de acopio y por redes sociales se movían los listados; tú mandabas los listados y a tu casa. Te llegaban con el mercado campesino, fue una cosa muy bacana. Digamos que estas herramientas que estaban creadas hace muchos años, los habíamos subestimado, comenzaron a llamar nuestra atención y nos dimos cuenta de que efectivamente nos podían facilitar muchos procesos que a veces nos complican nuestro cotidiano día laboral.

### **7) ¿Ejemplos de ahorro y Crédito ellos no implementaron trabajo en casa?**

Trabajaron con alternancia, trabajaban todos los días, pero con pico y cédula, era un ejercicio de alternancia.

Las demás cooperativas implementaron esas estrategias?, creo que las cooperativas que más tuvieron daño, que más sufrieron con el tema de la pandemia, fueron las cooperativas de transporte, esas fueron las que realmente tuvieron una crisis bastante grande porque muchos de los asociados de estas cooperativas son los dueños de los buses; y muchos dueños de esos buses lo están pagando Y entonces si no trabajan al día con el bus, pues, el crédito se les retrasa, muchos de ellos tuvieron serios inconvenientes. Las organizaciones agrarias tenían sus dinámicas en territorio. Pero hubo algo muy bacano, es que el sector se juntó, lástima no haber podido haber hecho algo realmente por las cooperativas de transporte, pero creo que las otras pudieron mantener sus dinámicas como tal.

### **8) ¿Cuáles son los principales retos que presentó ASOCOOPH y las cooperativas asociadas para implementar estas modalidades de alternancia o trabajo en casa y enfrentarse a la virtualidad?**

La reglamentación, por parte de la supersolidaria. El gobierno nacional arrojaba una cosa, pero la súper arrojaba otra; la presidencia decía todos en casa, pero la súper no se pone al día, entonces esos decretos de emergencia que salían, a veces se requerían conceptos jurídicos que pudieran aclarar sobre estas cosas, por ejemplo, las asambleas, generalmente las asambleas de todas las cooperativas tienen que ser en el primer trimestre y todos encerrados, porque una cosa es la parte

administrativa de la cooperativa, pero en una asamblea no van los administrativos, sino que van los asociados. Pero un asociado no tenía permiso para salir a la calle. Tú como empleado de una cooperativa de ahorro y crédito tenías permiso para ir a tu cooperativa, pero un asociado de la cooperativa no tenía el permiso y la autorización para salir de la casa a una asamblea de la cooperativa, ahí fue cuando se creó todo el tema de las asambleas virtuales, pero resulta que no estaban reglamentadas, entonces la supersolidaria que tenía que sacar las circulares básicas, normativas, jurídicas, etc. Se retrasaba, o dejaba cosas muy amplias que no sabíamos la complejidad de este tipo de escenario con herramientas tecnológicas. Cuando llegas a una asamblea, cuentas cuantas personas o la asistencia, pero en una forma virtual como lo manejas? Entonces por eso se optó por unas plataformas muy robustas que dieran garantía para que estas cosas se pudieran suplir y aun así la súper todavía no tenía muy clara la cosa, entonces nos tocó hacer muchos espacios de formación, de consultas jurídicas, para poder mirar si estas asambleas virtuales, eran legales o no. Creo que fue uno de los primeros retos que sufrimos con el tema. Y caso más agradable fue el de las escuelas o los seminarios o talleres que hacen parte de nuestro proceso educativo, porque cuándo convocamos a los seminarios podíamos garantizar mayor participación de asistencia, entonces tú veías en los seminarios 90, 100, 120 personas. En un seminario llegamos a tener casi 230 en un solo seminario Y eso para nosotros era muy bacano porque veíamos como esta herramienta realmente jugaba un papel, yo no me atrevería a decir que 100% de carácter formativo Porque si cumple una labor formativa y también cumplía una labor como de poderme encontrarme con el otro Desde la distancia; el poder ver a otro así sea por una pantalla me hacía salir un poco de la rutina qué nos hizo caer la pandemia en casa

#### **9) ¿Cómo desarrollar estrategias de trabajo en casa en esos sectores que carecen de industria o desarrollo tecnológico?**

Yo creo, que más que todo en el área rural. Yo pienso que en el área rural se fresquiaron con el tema de los encierros, en el campo las casas no son tan pegadas como acá, los niveles de contaminación o de exposición al virus no eran tan directos como los tuvimos aquí. En esas áreas afortunadamente no tuvieron tanta exposición como en lo urbano porque si no hubieran padecido varias cosas. En esas regiones no existe la conectividad, pero tenían ventajas, porque tenían la comida “el pan coger”, que también se convirtió en un problema porque no tenían cómo bajarlo, no tenían como contarle a la gente que tenían la papa pudriéndose, o los frijoles ya con gorgojo,



muchas cosechas se perdieron porque no tenían este tipo de herramientas, ante la falta de transporte porque no podían subir se les sumaba la falta de conectividad.

Creo que otro sector en el que también se vio muy afectado es el tema escolar porque en las escuelas de la periferia hay mucha población vulnerable y muchos chicos de estos no tenían la posibilidad hacer uso de Centro internet y por más que decían tenía estos puntos amigables o puntos de internet, no tenían las herramientas, no tenían celular o computador, no tenían con que conectarse. Y eso es bastante complicado; lo digo con conocimiento porque trabajamos por mucho tiempo con unos asentamientos y veía a los chicos con complicaciones todo el tiempo, hicimos una donaton de computadores para poder llevárselos y nos traían computadores viejos y los chicos contentos, no porque tuvieran un computador nuevo, porque no era nuevo, sino porque tenían la posibilidad de acceder a la educación. Ese tipo de cosas son los que demuestran realmente que hay unas muchas necesidades. Ese tipo de herramientas son muy necesarias para facilitar procesos, pero no todo el mundo tiene acceso, y esto puede posibilitar ideas de cómo resolver su vida, pero creo que eso genera desigualdades con más grandes en el acceso al conocimiento, el acceso de información.

#### **10) ¿Se presentó un cambio en los contratos de ASOCOOPH?**

No, el sector solidario trato de mantener siempre su nómina.

#### **11) ¿Los horarios de trabajo se vieron afectados o se incrementaron a causa del trabajo en casa?**

Cuando te digo que trabajamos en casa era aburridor porque el trabajo en casa era a toda hora, no sabía qué hora se entraba, pero no sabía qué hora salía porque había reuniones al mediodía, o sea, sobre abuso de la herramienta como tal, se pasaba todo el día pegado al computador, entonces sobre abuso de las herramientas.

#### **12) ¿Cómo hicieron para garantizar horas de descanso?**

No había horas de descanso. Todo el tiempo estabas disponible. No en talleres a toda hora, pero si reuniones. Fue una cosa de doble interés, las herramientas abusaban de uno, pero uno también abusaba de ellas, porque la necesidad de salir de casa, ver otras personas hacía que tú utilizaras.

Ya no solamente era un tema laboral, sino que buscabas ansiosamente poder romper con la monotonía, de estar lejos de todo el mundo, entonces si era una cosa de doble interés.

**13) ¿Qué estrategias emplearon para garantizar el bienestar de los empleados?**

No tuvimos, nosotros ofrecimos estrategias para los empleados de otras organizaciones, como capacitación, acompañamiento psicosocial, actividades para niños, allí nació el club Semillitas Virtual. Tratamos de que la gente estuviera feliz virtualmente.

## **Anexo 9. Testimonios sistematizados del sector salud**

### **Testimonio de Yulieth Duran Rojas**

**Fecha de realización:** 11 de agosto del 2022

**Medio:** Vía WhatsApp

Yo soy Nueva EPS durante la pandemia para acceder a los puntos de vacunación, en la ciudad de Neiva eran muchas las personas que querían vacunarse Entonces se sometían a largas filas y a la escasez de vacunas, uno de los puntos en los que más acuden las personas porque era el único lugar donde conseguían vacunas inicialmente era en la ESE Carmen Emilia Ospina. Había personas que, sin importar la ubicación de la ciudad donde vivían, se desplazaban hasta el Sur para acceder a la vacunación, en mi caso, se esperó hasta que la vacuna se encontraría disponible en el punto de vacunación más cercano. El punto de vacunación más cercano era una de las oficinas del EPS, los primeros en vacunarnos fueron mi esposo y yo. Hice parte de las primeras etapas debido a que él sufre de asma, una enfermedad que me hace parte de la población de riesgo; sin embargo, al momento de ponerme la vacuna, siempre se veían largas filas, inconvenientes, disturbios, peleas para poder acceder a la vacunación. Después de estar por más de 4 horas haciendo fila para recibir solamente el turno de la vacuna, para después con ese turno volver en la tarde, porque supuestamente solo con esa ficha iban a vacunar. Sin embargo, se presentaba la venta de esos turnos y no se cumplían. Las personas buscan hacer la fila en los primeros puestos, esto generaba inconvenientes y en ocasiones se requería el apoyo de la policía para poder solventar o mejorar la situación.

Una vez que ingresó al punto donde aplican las vacunas, me inyectan, y después de vacunada cuando me van a entregar el carnet, la enfermera no me quiere entregar el carnet porque dice que soy muy joven para ser población de riesgo, a pesar de existir casos de personas muy jóvenes que entraban a vacunarse, con alguna enfermedad de base, se presentó este inconveniente. Yo dije que era asmática, y la enfermera procedió a revisar la historia clínica, cuando ¡oh sorpresa! Que aparecía que no sufría de asma, a pesar de que ha sido internada en diferentes ocasiones por problemas de asma y el doctor me ha dicho que sufro de asma crónica.

### **Testimonio de Benicio Cubillos Quintero**

**Fecha de realización:** 11 de agosto del 2022

**Medio:** Vía WhatsApp

Soy un paciente que hace parte del programa de PYP (Promoción Y Prevención) Programas de control debido a mis enfermedades e historial clínico, tuve que realizar telemedicina, la cual consistía simplemente en una llamada, donde me preguntaban ¿Cómo estaba? Ah, bueno listo Entonces le vamos a autorizar los mismos medicamentos, que tenía que renovar la fórmula para que pueda reclamarlos, y ya, la llamada no duraba ni dos minutos, simplemente el saludo ¿Cómo está?, se está cuidando? Bueno, le voy a renovar la fórmula, vaya y reclame los medicamentos el día que le corresponda, el día que pueda salir con el pico y cédula, y ya eso era todo... no me preguntaban cómo estaba del COVID-19, si había tenido problemas respiratorios, si me estaba cuidando en la comida. En estas llamadas se perdían de vista muchos elementos, por ejemplo: el estado en el que se encontraba la persona, porque por teléfono, puede que uno diga que está bien... pero tenga otras condiciones diferentes a la tratada para continuar en ese control, considero que es uno de los factores que más dificulta la telemedicina.

### **Testimonio de Maria Yolanda Rojas de Durán**

**Fecha de realización:** 11 de agosto del 2022

**Medio:** Vía WhatsApp

Soy EPS Sanitas, cuando inició la pandemia tuve que desplazarme a la ciudad de Bogotá porque estaba con unos tratamientos, porque, en la ciudad de Neiva no se encuentran estas especialidades, estando en Bogotá inició la pandemia, en esa ocasión me tuvieron que hospitalizar, me hicieron unas cirugías, luego el médico me envió con medicamentos y demás para quedar en casa, por el riesgo de los procedimientos que me habían realizado, si no que también por el Covid-19, por ser una persona mayor de la tercera edad era necesario cuidarme, me remiten a casa, me envían una enfermera para que cada cierto tiempo me realice las limpiezas y control por las cirugías que me habían hecho. Para poder tener acceso a mis medicamentos de control, estando fuera de la ciudad Neiva inicialmente tuve que comprarlos, eso salía bastante costoso, luego para poder acceder a los controles tuve que trasladar mi historia clínica a Bogotá, para que allí me trataran, allí estuve durante casi el primer año de la pandemia, regrese a la ciudad de Neiva en septiembre.

Cuando llegué a Neiva necesitaba volver a mis tratamientos de control y necesitaba hacer de nuevo el traslado de mi historia clínica, antes del traslado de mi historia clínica tenía otra cita de control, pero ya me encontraba viviendo en Neiva, entonces me programaron 2 citas por Teleconsulta, me enviaron un link donde confirmaban la cita médica, es importante aclarar esa cita médica fue muy demorada, la programaron a una hora, pero realmente fue 1 hora y media después de la hora programada, porque la plataforma decía que tenía la cita y yo estaba dentro de sala y aparecía como si no estuviera en la cita...

Nos tocó llamar a todos los números de contacto de la EPS hasta que por fin nos solucionaron, hora y media después el médico ingresó a la sala, se excusó porque tenía muchos pacientes programados y no podía dar respuesta a todos, la diferencia entre esa cita de Teleconsulta radica en que si hubo videollamada, me hablaba me preguntaban ¿cómo estaba?, ¿cómo se sentía?, ¿si me había adaptado bien al clima?, y ¿cómo iba el proceso de recuperación? Luego me revisaron los exámenes de laboratorios, y me hizo recomendaciones.

### **Testimonio de Laura Sofía Cubillos Durán**

**Fecha de realización:** 11 de agosto del 2022

**Medio:** Vía WhatsApp

En el año 2022, a inicio del mes de julio el primero o dos, a mí me dio Covid-19, me inicio como un decaimiento y fiebre, después mucha fiebre de 39° y 40° grados, no se podía controlar llevaba 3 días con fiebre, yo no quería ir al médico, pero luego decidí llamar a la línea especializada de Covid, seguí todos los puntos de marcación, pero al momento que me preguntaron si era parte de la población de riesgo y marcaba no, decían: “okay chao...” de una vez quedaba colgado, no sonaba más y ya listo, y era gracioso porque cuando buscaba en la página web de la EPS, decía que si tenía fiebre incontrolable y todos los puntos que yo presentaba en ese momento que me acercara al punto de EPS para acceder a un chequeo porque eran signos de alarma, pero nunca me respondieron y tuve que recurrir a una cita particular, mi caso sucedió con la Nueva EPS.

## **Testimonio de Nancy Liliana Méndez, propietaria de un local de Internet cerca a la EPS COMFAMILIAR**

**Fecha de realización:** 01 de agosto del 2022

**Medio:** De manera presencial.

Buenos días, mi nombre es Nancy Liliana Méndez, tengo un local al frente de la EPS Comfamiliar por toda la carrera quinta, donde realizó trabajos de impresiones, fotocopias y documentos. Cuando ocurrió lo de la pandemia me tocó cerrar, luego en junio volví abrir y se empezaron a presentar inconvenientes con las personas que estaban de usuarios en esta entidad de salud, ¿qué pasó? Llegaban ancianos que no podían realizar y no conocen del tema para autorizaciones en cirugías, que era lo más complejo, que las necesitaban con urgencia, y la EPS todo lo enviaba por internet, vayan al internet que haya saben... y eso no era cierto, en ningún momento la EPS nos capacitó para esos trámites, ni nos dijeron que le colaboramos a las personas, entonces me tocaba a mí mirar como les colaboraba. Siempre fue un poquito difícil porque esas personas a veces no tenían correos electrónicos, había que crearles desde correos electrónicos para que quedaran inscritos en la EPS, y luego si hacer el procedimiento de inscripción, escanear y cargar las autorizaciones a la plataforma de Comfamiliar y esperar a que contestaran, muchas veces tocaba volver abrir para ver si habían autorizado porque las personas no sabían manejar este tipo de plataformas, a veces no se podía hacer porque ya estaba inscrito el usuario, algún familiar les había hecho la inscripción y no recordaban la clave que habían colocado, entonces muchas personas se quedaban sin poder autorizar esos documentos para ese tipo de tratamientos o de cirugías que ellos necesitaban, muchas veces los medicamentos tampoco se podían autorizar, y pues fue muy difícil porque había personas que venían del campo que no tienen acceso tecnológico y no podían hacer ese tipo de procesos que son necesarios y es un derecho de todo ciudadano adquirir la salud. Para mi concepto fue más difícil y más complejo todos estos direccionamientos que quedaron después de la pandemia, en vez de facilitarle a gente el acceso a la salud fue más complejo, más difícil y las personas venían a quejarse era con uno porque ellos pensaban que nosotros sabíamos realizar todo ese proceso y la verdad fue que también nos tocó empaparnos de esa actividad que no la manejamos que fue nueva para todos...

## **Anexo 10. Entrevistas sistematizadas del sector educativo, Bernardo Monje Sánchez, jefe de la oficina área asesora de comunicaciones de la Universidad Surcolombiana**

**Fecha de realización:** martes 16 de agosto a las 2: 30 p.m.

**Medio:** De manera presencial

- 1) ¿Conoce cómo fueron los procesos comunicativos y las estrategias que utilizaron en el año 2020 y 2021 en la Universidad Surcolombiana, es decir, desde la oficina asesora de comunicaciones y de las diferentes oficinas de la misma? ¿Cómo fue ese proceso comunicativo? ¿Cuáles fueron las estrategias que se utilizaron en la pandemia?**

En la medida que se decretó a nivel nacional el tema de la pandemia y empezaron los contagios masivos en Neiva, en el Huila y a nivel nacional estaba crítica la situación por el tema de COVID-19 las administrativas de la Universidad Surcolombiana tomó una decisión: que nos fuéramos a la virtualidad, y en esa medida la virtualidad se dio de manera abrupta, que hizo que se tomará no solo en la universidad, sino también a nivel nacional, se optara el confinamiento obligatorio, y entonces las clases tuvieron que ser virtuales, el trabajo tuvo que ser también virtual, de la mayoría de personas de la universidad, quizás algunas solamente que tenían trabajos específicos, pues tenían que ir hasta las instalaciones de la universidad o venir para desarrollar sus tareas.

Desde la parte de comunicaciones se informó de manera constante las cifras de contagio permanentemente y diaria, se reportaban; se estableció una estrategia de comunicación para demostrar cuáles son las acciones de la universidad, como por ejemplo: el tema de los mercados de apoyo a los estudiantes, estrategias para prevenir el contagio al interior de la universidad, el acompañamiento permanente del área de seguridad y salud en el trabajo para quienes se contagiaran en x o y momento, y eso hacía que las atenciones fueran un poco más rápidas por parte de las EPS y las personas pudieran y conocieran, que aquí se estaba dando un manejo de la pandemia cuando fue crítico el momento, se reportaban los casos desde el confinamiento a algunas personas que estaban contagiadas, y se intensificó la comunicación de redes sociales, tanto así que las estrategias de comunicación ya eran más altas, por ejemplo hubo un programa

que hizo crecer mucho las redes sociales que fue 5 minutos para tu salud, que eran escenarios para que la gente hiciera ejercicios desde casa y en ese confinamiento y, esta hizo que la página de Facebook creciera de 26.000 seguidores a casi 100.000 seguidores en menos de un año, entonces esas estrategias digitales se volcaron a la virtualidad: los talleres de danza, de música, de teatro, de todo lo que era presencial se volcó a la virtualidad.

**2) ¿Es decir que en este caso los docentes y los administrativos tuvieron que utilizar estas herramientas tecnológicas? ¿Cómo apoyaron esa parte?**

Claro que sí. En ese caso, la oficina de comunicaciones estableció que todo era virtual, en los en vivos virtuales, pero también las clases estaban siendo virtuales a través de plataformas como: Google Meet o Microsoft Teams que le daba la posibilidad a los docentes de grabar sus clases, atender esos requerimientos académicos de los estudiantes, se intensificó el uso de la plataforma Masakai de la Universidad Surcolombiana, que era una plataforma digital, los correos electrónicos de los estudiantes se usaron aún más, muchos se activaron con el tema del correo electrónico. Los estudiantes de la Usco poco utilizaban el correo electrónico de la Universidad; hoy lo están utilizando porque la pandemia hizo que tuvieran que utilizarlos más y estar más pendientes del correo electrónico porque ahí le llegaban los links de las clases, entre otras cosas relacionadas con el tema académico, desde lo administrativo, pues se establecieron estrategias para dar a conocer muchos temas relacionados con el tema de la pandemia, muchas campañas para prevenir, muchas campañas para quienes lo necesitaban, porque hubo muchas personas que no tenían qué comer, entonces se hacían campañas sociales, de ayuda mutua para que algunos jóvenes. Incluso, eran algunas iniciativas propias de estudiantes, para estudiantes, de administrativos, para estudiantes, de la misma comunidad universitaria.

**3) ¿Cuáles fueron esas dificultades y retos que tuvieron ustedes desde la oficina asesora de comunicaciones en torno a conectividad y uso de herramientas tecnológicas?**

Las dificultades que se sintieron, primero fueron de tipo psicológico y, como, de afectación del encierro, pero eso permeó mucho, no solamente a los estudiantes y a los administrativos, sino a los docentes que están acostumbrados, y no sabían a veces ni manejar la tecnología, porque toda una vida estaban acostumbrados al tablero, entonces a muchos les afecta eso en sus condiciones



sociales, de cercanía con los estudiantes y nosotros como administrativos también sentimos que en su momento fue pesado, fue como sentir más presión laboral porque uno sabía que iniciaba un día, se sentaba frente al computador, pasaba de largo almorzando frente a este y terminaba a las 10 de la noche, cosa que no pasa cuando uno viene a la oficina y llega a las 8 de la mañana, sale al mediodía, vuelve en la tarde y vuelve a salir en la noche.

Durante la pandemia era distinto, todo el tiempo tenía que estar conectado y había más presión en el sentido que los jefes, en el caso de la oficina asesora de comunicaciones, al no ver al personal sentía que quizás no se estaba trabajando, y al contrario el personal sentía que estaba trabajando más fuerte y más pesado porque estaba todo el tiempo conectado 24/7 y más aún los que por ejemplo estaban como madres de cabeza de hogar, madres de familia, pues estaban haciendo la comida, pero a la vez trabajando y a la vez haciendo muchas cosas a la vez, entonces eso fue un punto crítico, después se fue aprendiendo a manejar. La Universidad Surcolombiana tiene como acompañamiento y se intensificó, abrió canales de comunicación para que los psicólogos pudieran atender a esas personas que estaban viviendo quizás alguna crisis, entonces pienso que se le dio un buen tratamiento desde la universidad, y que esas fueron las dificultades que se dieron por el trabajo virtual.

Hoy, podemos decir que eso se va superando, y como que la misma virtualidad a veces es un beneficio, para algunos. Muchos estudiantes, por ejemplo, dicen: “yo prefiero la virtualidad, porque puedo trabajar” y por qué con qué me sostengo si necesito trabajar”, o me “rendía más en la casa” porque se van acomodando a la situación que van viviendo, pero cuando nos cogió así de sopetón, uno sentía una presión gigante, de tener que cumplir muchas cosas y que el jefe, el coordinador o el director de la oficina no lo viera a uno, hacía que pensara que uno no estaba trabajando.

#### **4) ¿Lo que ustedes realizaron fue trabajo en casa?**

Claro que sí, fue virtualidad.

#### **5) ¿Ustedes tuvieron alguna modificación en su contrato laboral?**

No, porque somos contratistas la mayoría, entonces lo que hay que cumplir con las obligaciones adquiridas por la firma del contrato, las obligaciones contractuales.

**6) ¿Ustedes sintieron que se intensificaron más los compromisos laborales?**

Así es, se sintió, precisamente por eso, porque uno está en la oficina y uno no está pendiente de que, si están los niños en la casa, los que son padres de familia o uno mismo que tiene familia, de hacer el desayuno, de hacer el almuerzo, uno se preocupa por esas cosas. Uno está en la casa, y ahí si lo hace.

**7) ¿Hace cuánto Bernardo es usted jefe de esta oficina?**

Hace un año.

**8) ¿Y conoce el trabajo de antes, cómo fue?**

Sí, porque antes de ser jefe, yo era el Community manager de la oficina en el 2020, que fue cuando inició la pandemia, entonces viví siendo integrante de la oficina, pero en otro cargo.

**9) Cuando ingresó como jefe de la oficina, ¿realizó alternancia?**

La alternancia se dio en el mismo año 2020 y 2021, y se cuadraron horarios. Entonces venían dos o tres personas. Y luego otro día vienen otras y así. Se alternaban los horarios de las personas, pero ya se sintió como esa alegría de uno salir del hogar y poder socializar y de estar cerca de las personas porque yo creo que también afecta psicosocialmente.

**10) ¿Cómo fueron las condiciones laborales para ustedes y cumplir con sus metas y objetivos desde la oficina asesora de comunicaciones?**

Durante la pandemia, fue el cumplimiento de la obligación del contrato, pero eso implicaba que al haber una virtualidad ya no había presencialidad, todo se volcaba a la virtualidad, se aumentaba el trabajo por eso mismo, entonces la oficina asesora de comunicaciones todo el tiempo estaba en función de hacer programas basados en la virtualidad, de publicar contenido y entonces eso hacía que aumentará la cantidad de trabajo.

**11) ¿Qué rescata como positivo, beneficio y desventaja del trabajo en casa?**

Para mí sirvió la virtualidad para crecer en seguidores, en las redes sociales, si hablo de la oficina de comunicaciones. La lectura, y más personas estuvieron más pendientes del programa Usco en línea, ese era uno de los canales de comunicación permanente para estar enterado de las cosas, de la universidad, la fanpage, las noticias del portal, de los correos, estaba más pendiente, y eso permitió que más personas estuvieran interesadas en lo virtual. Y lo negativo, no lo veo como negativo, sino como la salida a las crisis y en esa medida tener que haber vivido ese reto de superarlo, de sentir que eso agobiaba, hace que uno aprenda una nueva experiencia para aprender de ella.

## **Anexo 11. Entrevista sistematizada de José Eurípides Sanabria Triana, jefe de la Oficina de Talento Humano de la Universidad Surcolombiana**

**Fecha de realización:** miércoles 17 de agosto a las 4: 00 p.m.

**Medio:** De manera presencial

Hablo de los que hemos podido recopilar de la información, haciendo la claridad que para el tiempo de pandemia no pertenecía administrativamente a la universidad. Inicié el 29 de noviembre del año 2021, sin embargo, pude recopilar la información desde la oficina, con relación en cómo se dio el tema de la pandemia y cómo se manejó desde la virtualidad con los empleados, y qué acciones tomó la universidad frente a eso. La universidad creó un comité asesor para confrontar el tema del COVID-19 a través de un acto administrativo que fue la resolución 94 de 2020, en este documento se crea el comité donde es el encargado de dar los lineamientos de acuerdo a las orientaciones que indicaba en su momento el gobierno nacional cuando estableció la emergencia sanitaria, y estableció una hoja de ruta para poder dentro de la universidad establecer un criterio para afrontar la situación, dentro de esta resolución habla de quienes la conformaban: el rector, los vicerrectores, el jefe de Talento Humano, el decano de la facultad de Ciencias de Salud y el jefe de Bienestar, eran los encargados de direccionar este tipo de estrategias. Igual, la universidad hizo una serie de acciones que fue cuando desde la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo hablaron del Trabajo Remoto en Casa para los empleados, para los funcionarios.

### **1) ¿Se habló de trabajo remoto en casa más no de trabajo en casa?**

Sí, siempre se habló de trabajo remoto en casa, que fue lo que se estableció como protocolo por parte de la universidad, que el objetivo era establecer las condiciones, alcances, tanto los trabajadores oficiales como la parte administrativa, que hay que resaltar la universidad tiene dentro de su componente del personal: trabajadores oficiales, personal administrativo, docentes y prestación de servicios, son las personas que laboralmente están vinculadas a la universidad; con trabajadores oficiales administrativos, docentes de planta, ellos asumen y tienen la calidad de

servidores públicos, están vinculados a la universidad de acuerdo a una vinculación que se hace mediante acto administrativo, las otras personas que son mediante prestación de servicios, lo hacen mediante un contrato de prestación y tienen unas obligaciones contractuales, están vinculados para desarrollar una actividad puntual. Prestación de servicios donde se manifiestan en la obligación de soluciones contractuales. El protocolo de trabajo remoto en casa, describe todo lo que tiene que ver con cuál era su alcance en su momento, que abarcaba a todo el personal de la universidad, establecía qué era un riesgo locativo dentro de la universidad, cuál era el riesgo biomecánico, cuáles eran los criterios a la hora de la persona trabajar desde casa, esas pautas. El trabajar virtualmente generaba una serie de traumatismo, problemas de postura, de salud mental, muchas cosas que en este documento trataban de prevenir, porque al estar conectados, y al tener que desarrollar unas actividades de manera virtual, la gente no estaba preparada para asimilarlas, nadie estaba preparado para una situación de estas.

En ese orden de ideas también se habla de un riesgo psicosocial que puede existir, ese protocolo lo establece y por ende un riesgo tecnológico, un riesgo biomecánico, un riesgo químico, que lo describe en el protocolo.

## **2) ¿Y en qué consiste ese protocolo?**

Principalmente, al realizar el trabajo en casa se estaba expuesto a un riesgo químico, el cual está asociado a la manipulación de sustancias químicas para evitar accidentes. Hay algo que dentro de la universidad en algunas oportunidades me explicaban que había elementos donde se hacían pruebas con algunos estudiantes y se manejaba la virtualidad, entonces se llegaba a hacer una especie de ejercicios para los que tenían ese tipo de actividades de manipulación de químicos y desde la virtualidad el docente orientaba esa situación y que si se llegó a dar no sabría decirte, pero esto fue que se dio en toda la universidad, y si se llegaba a desarrollar esa actividad. Entonces hablaba en su momento de cómo se podía contraer el COVID, y cuáles eran las herramientas manifestadas en todas partes, como lo es: el lavado de manos, el cero contacto, el no salir de casa, todo lo que estableció el gobierno nacional y las decisiones políticas. El tema de la salud mental, el cuidado, el uso del tapabocas, el distanciamiento, etc.

Este protocolo, el que se aplicó para los trabajadores de la universidad, en su momento, y esto no fue fácil, y me decían que muchas personas nunca habían estado acostumbradas a este tipo de situaciones, y fue como medianamente se pudo manejar el tema de la pandemia, dentro del personal administrativo.

**3) ¿Ustedes desde la oficina de Talento Humano también realizaron trabajo remoto en casa? ¿Y ese protocolo cómo se comunicó a las demás personas? ¿Cómo fue ese proceso y esas estrategias que utilizaron?**

Sí, realizamos trabajo remoto en casa. Lo que se estableció fue a través de los canales institucionales, de la página y de los correos; toda persona vinculada a la universidad tiene un correo institucional, que le crea la universidad, donde le llegan todas las notificaciones, donde absolutamente todos tienen su correo electrónico, y a través de este se divulgaba y se daba el manejo de la información, incluso se daba toda la información, y el establecer todas las plataformas que fueron usadas por todos: Zoom, Meet, todo esto, estuvo encabezado por la oficina de Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC), que es la oficina que maneja toda la información de la universidad.

**4) ¿Cómo fue esa articulación?**

La oficina de Talento Humano tenía que articular con la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, la oficina de CTIC, Bienestar Universitario, Vicerrectoría administrativa, Vicerrectoría académica, Vicerrectoría de Investigación Social, que realizó articulación de esfuerzo.

**5) ¿Cómo se manejaron las interacciones comunicativas? ¿Cuáles cree que fueron los retos y esas dificultades que se dieron a la hora de mostrar ese protocolo y que se dieron en la realidad?**

Las dificultades que en su momento existieron fue que no todos estaban preparados, o no todos estaban en la capacidad de manejar la virtualidad, si bien es cierto, muchos de nosotros trabajamos directamente con equipos tecnológicos. Había otras personas que en casa no tenían acceso a este, eso fue una dificultad, por ejemplo. Muchos no sabían ni siquiera cómo se manejaba una plataforma de una reunión de grupo o masiva. Por ejemplo, lo que era el Meet, o el

Zoom, mucha gente desconocía una pedagogía y una práctica de aprendizaje, creo que una de las dificultades que se pudo tener en su momento, vuelvo y lo manifiesto, fue tratar de consultar cómo había sido esa etapa en la universidad, y como en todas las instituciones públicas fue algo traumático, porque nunca se había dado una situación así, y jamás se había estado preparado para eso, jamás se había dicho no puedes salir y ahora tu herramienta de trabajo es el computador, pero desde casa, tienes que enviarnos todo a través de internet, manejar todo a través de este, escanear. Eso fue traumático.

**6) ¿Existió alguna deserción por parte de la planta personal de la universidad, en su momento, por ese tipo de condiciones laborales que dieron?**

No, porque la universidad es un muy buen y excelente empleador, la universidad tiene unas garantías que creo que pocas entidades le pueden brindar a sus empleados, aquí hay una serie de acuerdos, de condiciones, de logros que se han dado a través de los sindicatos, y eso ha permitido que haya una serie de beneficios, que por más difícil que esté; por ejemplo, en ese entonces en esa situación nadie hubiera desertado porque empezando en pandemia se vivió una crisis social, y estar desempleado era algo tenaz, sumado el tema de la pandemia. Las personas fueron muy beneficiadas, muy favorecidas a la hora de tener un empleo, y que la universidad le estuviera garantizando su seguridad económica, laboral; nunca se iba a dar una deserción, al contrario, el problema fue traer de nuevo a la gente a hacer presencialidad.

**7) ¿Es decir que sí hubo una aceptación o adaptación por parte del personal?**

Sí, porque el gobierno cuando empezó a levantar las medidas todavía existía el temor en algunos de poderse contagiar, y decían que no estaban las herramientas o las garantías suficientes para poder retomar la presencialidad, y que para algunos les parecía un riesgo, y que no iban a arriesgar su salud al volver a la presencialidad. Ya cuando el gobierno dijo 100% presencialidad, tocó decirle a algunos, ya no estamos en presencialidad, y usted tiene que estar en la universidad, y hubo personas que fue difícil decirles tiene que volver, y me tocó decirles a algunos si no vuelve me toca notificarlo como un abandono del cargo, al no ser de que tuviera una incapacidad o demuestre que clínicamente no está en condiciones de venir a desarrollar su labor presencialmente, pero si no me toca reportarlo a la oficina de control interno disciplinario

para que le hagan su proceso, entonces cuando empezamos su proceso, cuando llegué diciembre del 2021, había personas que no estaban viniendo.

### **8) ¿Y eso qué consecuencias trajo? ¿Qué hicieron al respecto?**

Yo siempre he seguido los protocolos, entonces lo que se hacía era la indagación con el jefe inmediato, de preguntar: ¿usted qué sabe de esta persona que no está viniendo? ¿Cuál es su condición, hay alguna excusa, hay algún elemento que me permita a mí establecer que esa persona definitivamente no puede venir presencialmente o esa persona simplemente decidió no venir más y hacer trabajo desde casa?

Un caso que se presentó fue de una señora que presentaba situación de enfermedades de base, como hipertensión, y lo que establecía era que no se iba a exponer, y ahí si o si se basaba en la directriz del gobierno nacional que decretó el volver a la presencialidad; sin embargo, si había una excusa médica, la persona podía seguir desde casa.

### **9) ¿Cómo se realizaron los temas de contratación? ¿Hubo algún cambio en los contratos en algunos casos?**

La universidad tiene actividades en las cuales por necesidad del servicio se requiere contratar personal, debido a que su planta de administrativos no alcanza a cubrir esas necesidades que son propias de la universidad; se requirió contratar un personal contratista para que desarrollaran actividades que son inherentes a la elaboración de actos administrativos, revisión de documentos, a establecer apoyo en temas de sistematización de información a reportes que tiene que hacer la universidad ante diferentes entidades del orden nacional, contestación de derechos de petición y todo ese tipo de cosas que la universidad nunca dejó de recibir de manera permanente y constante, entonces se tuvo que contratar a las personas y lo que hacían era reportar el trabajo al jefe directo, según a las solicitudes que iban llegando. A algunos les tocaba venir, por ejemplo, los directivos, a hacer presencia porque la universidad no podía quedar desamparada. Había temas que, por más que quisiera no estar presencialmente, le tocaba. En un caso, no se podía coincidir que un rector, estuviera en la distancia o en virtualidad; había temas que les tocaba a muchas personas asumirlas desde la universidad, y el hecho de poder coordinar el ejercicio del



equipo de trabajo. Entonces, por ejemplo, en mi oficina son 20 personas, si en este momento existiera la misma situación, me tocaría a mí establecer un canal de comunicación a través de la virtualidad, de reuniones periódicas, monitoreando, llevando y recibiendo la información para poderla consolidar y remitir a cada persona.

#### **10) ¿Así lo realizaron?**

Se supone que así se debió dar el ejercicio, no estuve en ese tiempo, pero era lo básico y lo elemental para poder funcionar.

#### **11) A partir de las conversaciones que ha tenido con los empleados de esta oficina, ¿qué han ellos comentado al respecto en dificultades y sobre cómo fueron esas interacciones comunicativas?**

Ellos me decían que a través de los grupos de WhatsApp que crearon de las dependencias, se hacían las notificaciones, donde se les solicitaba a los compañeros que por favor se apoyaran para poder remitir información requerida, me decían también que no había presencial había clases virtuales, y, por tanto, se necesitaba vincular al personal docente, entonces lo que hacía los compañeros que hacen parte de la nómina de vinculación de los docentes, debían recepcionar todos los documentos que el docente emitía al correo de la oficina de Talento Humano, con los anexos para poder desde ahí la persona encargada hacer la recepción de los documentos y proyectar ese acto administrativo de vinculación que se notificó por el correo de cada docente, entonces vicerrectoría académica, es la que remite las cargas académicas, y nos dice cuántos son los docentes que se tienen que contratar, lo remitía la oficina financiera para que nos diera al disposición y la posibilidad de dinero y ahí si procedemos a contratar a los docentes a través de las resoluciones que se hacen acá. Todo eso se hizo de manera virtual, y toda se recepciona en el correo. Y en la oficina lo que se hacía era remitir a cada una de las personas responsables, ya fuera la vinculación de docentes de cátedra, de visitantes, de ocasionales. Y a su vez, estas personas se encargaban de hacer un reconocimiento y se emitía después vía correo electrónico.

Igual, la universidad tiene una reunión de ejercicio de autocontrol, que es donde se reúnen los equipos de trabajo y se mitigan los riesgos, se hace seguimiento de las tareas, y eso se hacía a través de la virtualidad.

**12) ¿Qué rescata del trabajo en casa como positivo?**

Tal vez que las personas volvieron a recuperar y acercarse mucho más su familia, el hecho de compartir mucho más tiempo; tal vez, se arreglaron problemas de relación de pareja; creo que la gente, en el tiempo que estuvimos encerrados, aprendimos a valorar mucho más las herramientas tecnológicas, nos tocó casi que a la fuerza aprender y saberlas usar.

**13) ¿Y lo negativo, esas desventajas o esas dificultades?**

El problema de salud mental que se vive, creo que fue un tema bastante complicado. El estar en el encierro generó una serie de problemas de salud mental, que llevaron consigo otras series de factores, pero creo que eso fue lo principal. Ese deseo se reflejó en el poder retomar la vida. Y es que no considero que sea lo mismo el rendimiento laboral de la virtualidad con la presencialidad. Considero que es mucho más eficaz el trabajo presencial, eso genera muchos elementos como: clima organizacional, un ambiente adecuado del trabajo, el contacto con la persona. Considero que así la comunicación es mucho mejor, y lo veo a diario en la oficina, como por ejemplo la celebración de cumpleaños que en pandemia no se podían hacer, y que hace parte de la cultura organizacional. Considero que ninguna organización se estancó, pero no se puede decir que el ejercicio era lo mismo en pandemia que en presencialidad, no considero que sea lo mismo. Precisamente, porque el ser humano en su esencia es un ser sociable. Considero que quedaron algunos rezagos, sí, hay algunos temas que algunos no han podido superar. Algunas personas quedaron acostumbradas a que todo sea a través de la virtualidad.

## **Anexo 12. Derecho de petición radicado en la Cámara de Comercio del Huila**

Neiva, 23 de mayo de 2022

Comunicadora Social

**Ivonne Bibiana Estrella Medina**

Secretaria General

Cámara de comercio del Huila

Ciudad

Referencia:

Un cordial saludo.

Por medio de la presente, deseamos informar que somos estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana, y en la actualidad adelantamos nuestra Monografía de Grado bajo el acompañamiento y asesoría del docente Juan Carlos Acebedo Restrepo, relacionada con la temática del trabajo en caso y el teletrabajo en la ciudad de Neiva durante la pandemia por el Covid-19, y su relación con los cambios comunicativos asociados con la digitalización.

Uno de los objetivos específicos que nos hemos propuesto consiste en:

“Caracterizar las condiciones de conectividad y los principales sectores económicos que han desarrollado estrategias de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva durante la pandemia del COVID-19”.

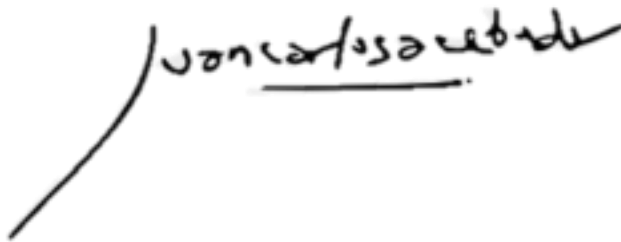
Para resolver el anterior objetivo, le solicitamos de manera respetuosa su apoyo mediante el acceso a documentación disponible y el contacto con funcionarios o expertos de la Cámara de Comercio de Neiva, que nos permitan resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Cuántas empresas hay registradas en Neiva y cómo se clasifican por sectores económicos?

- ¿Cuáles son los principales sectores económicos en los que se inscriben las empresas de Neiva matriculadas en Cámara y Comercio?
- ¿La Cámara de Comercio ha adelantado iniciativas o proyectos relacionados con la implementación o diagnóstico de las experiencias de Trabajo en casa y del Teletrabajo en la ciudad de Neiva? ¿En caso afirmativo, es posible que podamos acceder a la información resultante de tales actividades?

Los datos e informaciones que puedan suministrarnos tendrán el debido reconocimiento en los créditos y citas de nuestro trabajo de grado. La información solicitada y entregada será utilizada únicamente con fines académicos, y tendremos muy en cuenta las recomendaciones que ustedes nos entreguen sobre el manejo adecuado de los datos.

Atentamente,



Juan Carlos Acebedo Restrepo

C.C. 71595648

Mail: [juancarlosacebedo@gmail.com](mailto:juancarlosacebedo@gmail.com)

Celular: 3045445015

Docente Titular de la Universidad Surcolombiana



Laura Sofía Cubillos

C.C. 1075322891

Estudiante Universidad Surcolombiana

Código: 20181165738



María Fernanda Leiva Tavera

C.C1082217203

Estudiante Universidad Surcolombiana

Código:20181166711



Sofía Vásquez Méndez

C.C. 1003801984

Estudiante Universidad Surcolombiana

Código: 20181166131

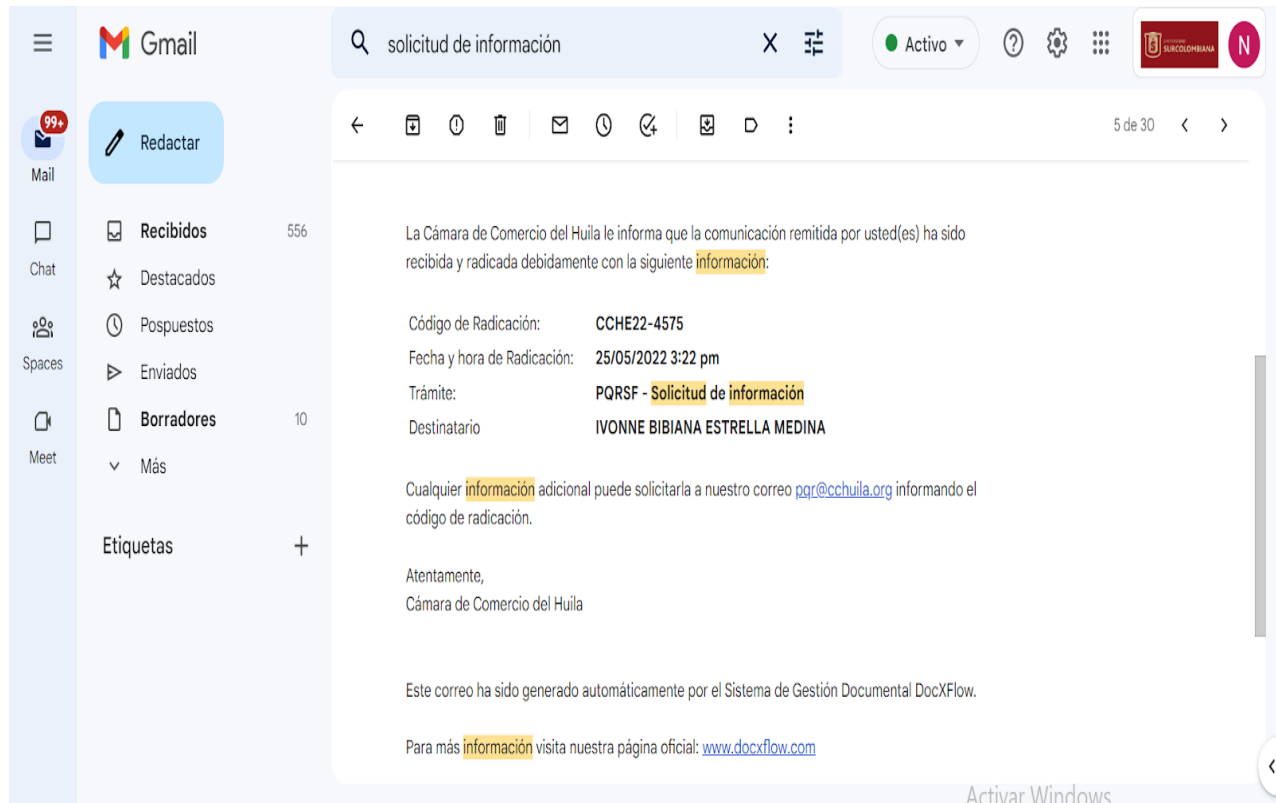


Natalia Camacho Morales

C.C. 1080294504

Estudiante Universidad

Surcolombiana Código: 20181165245



The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top containing "solicitud de información". The left sidebar includes navigation options like Mail, Chat, Spaces, and Meet, along with folders such as "Recibidos" (556), "Destacados", "Pospuestos", "Enviados", "Borradores" (10), and "Etiquetas". The main content area displays an email with the following details:

La Cámara de Comercio del Huila le informa que la comunicación remitida por usted(es) ha sido recibida y radicada debidamente con la siguiente **información**:

Código de Radicación: **CCHE22-4575**  
Fecha y hora de Radicación: **25/05/2022 3:22 pm**  
Trámite: **PQRSF - Solicitud de información**  
Destinatario: **IVONNE BIBIANA ESTRELLA MEDINA**

Cualquier **información** adicional puede solicitarla a nuestro correo [pqr@cchuila.org](mailto:pqr@cchuila.org) informando el código de radicación.


Atentamente,  
Cámara de Comercio del Huila

Este correo ha sido generado automáticamente por el Sistema de Gestión Documental DocXFlow.

Para más **información** visita nuestra página oficial: [www.docxflow.com](http://www.docxflow.com)

At the bottom right of the window, there is a "Activar Windows" watermark.

## Anexo 13. Respuesta certificada de la Cámara de Comercio.



Cámara de Comercio  
del Huila  
NIT. 891.180.000-4

Neiva, 2 de junio de 2022

Señora  
**NATALIA CAMACHO MORALES**  
Estudiante  
Universidad Surcolombiana  
E.S.D.

**Asunto:** Respuesta Oficio con Radicado CCHE22-4575 del 25 de mayo de 2022.

Respetada Sra. Natalia, cordial saludo.

En virtud de su solicitud comedidamente me permito dar respuesta a los ítems mencionados:

**1. ¿Cuántas empresas hay registradas en Neiva y como se clasifican por sectores económicos?**

A partir de la información correspondiente al tejido empresarial de Neiva con corte a 31 de diciembre del año 2021, en la ciudad existe un total de 16.106 unidades productivas entre personas naturales y jurídicas que se encuentran activas y operando, las cuales se distribuyen por sector económico así:

Sector Económico	Part. (%)
Comercio al por mayor y al por menor; Vehículos	43,6%
Alojamiento y Servicios de Comida	11,0%
Industrias manufactureras	8,9%
Construcción	6,1%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	5,8%
Otras actividades de servicios	4,6%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	3,8%
Transporte y Almacenamiento	3,4%
Información y comunicaciones	2,4%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	2,1%

Este comunicado fue remitido mediante correo electrónico certificado el cual garantiza la integridad, trazabilidad y auditoría en la entrega de la transacción, confirmación de envío y acuse de recibido certificado al correo del remitente.

[www.cchulla.org](http://www.cchulla.org)


**NEIVA**  
P.BK. 10001 0710666  
OPCIÓN 1  
Cra 3 # 10-38

**PITALITO**  
P.BK. 10001 0710666  
OPCIÓN 2  
AV. PATRIOTAS  
11318 9-47

**GARZÓN**  
P.BK. 10001 0710666  
OPCIÓN 3  
Cra 12 # 6-39

**LA PLATA**  
P.BK. 10001 0710666  
OPCIÓN 4  
CALLE 7 # 2-35

[www.cchulla.org](http://www.cchulla.org)



Cámara de Comercio  
del Huila  
NIT. 891.180.000-4

Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2,0%
Actividades financieras y de seguros	1,8%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1,6%
Actividades inmobiliarias	1,2%
Educación	0,8%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	0,4%
Explotación de minas y canteras	0,3%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,1%
Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0,1%

Fuente: SII - Cámara de Comercio del Huila

**2. ¿Cuáles son los principales sectores económicos en los que se inscriben las empresas de Neiva matriculadas en la Cámara de Comercio?**

Durante el primer trimestre del año 2022 en la ciudad de Neiva se han constituido un total de 1.209 unidades productivas entre personas naturales y jurídicas, las cuales se distribuyen por sector económico así:

Sector Económico	Part. (%)
Comercio al por mayor y al por menor; Vehículos	40,3%

Transporte y Almacenamiento	3,4%
Información y comunicaciones	2,4%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	2,1%

Este comunicado fue remitido mediante correo electrónico certificado el cual garantiza la integridad, trazabilidad y auditoría en la entrega de la transacción, confirmación de envío y acuse de recibido certificado al correo del remitente.

www.cchulla.org

<b>NEIVA</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 Cra 5 # 12-38	<b>PITALITO</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 AV. PASTRANA, 11 SUR 4-47	<b>GAZÓN</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 Cra 12 # 6-29	<b>LA PLATA</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 CALLE 7 # 2-25
---	---	---	---

www.cchulla.org



Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2,0%
Actividades financieras y de seguros	1,8%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1,6%
Actividades mobiliarias	1,2%
Educación	0,8%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	0,4%
Explotación de minas y canteras	0,3%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,1%
Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0,1%

Fuente: SII - Cámara de Comercio del Hulla

**2. ¿Cuáles son los principales sectores económicos en los que se inscriben las empresas de Neiva matriculadas en la Cámara de Comercio?**

Durante el primer trimestre del año 2022 en la ciudad de Neiva se han constituido un total de 1.209 unidades productivas entre personas naturales y jurídicas, las cuales se distribuyen por sector económico así:

Sector Económico	Part. (%)
Comercio al por mayor y al por menor; Vehículos	40,3%
Alojamiento y Servicios de Comida	17,4%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	11,0%
Industrias manufactureras	7,2%
Otras actividades de servicios	5,8%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3,9%
Transporte y Almacenamiento	3,2%
Construcción	3,1%

Este comunicado fue remitido mediante correo electrónico certificado el cual garantiza la integridad, trazabilidad y auditoría en la entrega de la transacción, confirmación de envío y acuse de recibido certificado al correo del remitente.

www.cchulla.org

<b>NEIVA</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 Cra 5 # 12-38	<b>PITALITO</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 AV. PASTRANA, 11 SUR 4-47	<b>GAZÓN</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 Cra 12 # 6-29	<b>LA PLATA</b> PEX. (602) 8733666 CPCO2449 CALLE 7 # 2-25
---	---	---	---

www.cchulla.org



Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2,4%
Información y comunicaciones	1,5%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0,9%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,9%
Educación	0,9%
Actividades mobiliarias	0,6%
Actividades financieras y de seguros	0,5%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	0,2%
Explotación de minas y canteras	0,2%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0,1%

Fuente: SII - Cámara de Comercio del Hulla

**3. ¿La Cámara de Comercio ha adelantado iniciativas o proyectos relacionados con la implementación diagnóstico de las experiencias de Trabajo en casa y del teletrabajo en la ciudad de Neiva? ¿En caso afirmativo, es posible que podamos acceder a la**



Actividades mobiliarias	1,2%
Educación	0,8%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	0,4%
Explotación de minas y canteras	0,3%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,1%
Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0,1%

Fuente. SII – Cámara de Comercio del Huila

**2. ¿Cuáles son los principales sectores económicos en los que se inscriben las empresas de Neiva matriculadas en la Cámara de Comercio?**

Durante el primer trimestre del año 2022 en la ciudad de Neiva se han constituido un total de 1.209 unidades productivas entre personas naturales y jurídicas, las cuales se distribuyen por sector económico así:

Sector Económico	Part. (%)
Comercio al por mayor y al por menor; Vehículos	40,3%
Alojamiento y Servicios de Comida	17,4%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	11,0%
Industrias manufactureras	7,2%
Otras actividades de servicios	5,8%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3,9%
Transporte y Almacenamiento	3,2%
Construcción	3,1%

Este comunicado fue remitido mediante correo electrónico certificado el cual garantiza la integridad, trazabilidad y auditoría en la entrega de la transacción, confirmación de envío y acuse de recibido certificado al correo del remitente.

www.cchuila.org

<b>NEIVA</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 Cra 5 # 10-38	<b>PITALITO</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 AV. PASTRANA 11318 2-67	<b>GARZÓN</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 Cra 12 # 6-29	<b>LA PLATA</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 CALLE 7 # 2-25
--	--	---	--

www.cchuila.org



Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2,4%
Información y comunicaciones	1,5%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0,9%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,9%
Educación	0,9%
Actividades mobiliarias	0,6%
Actividades financieras y de seguros	0,5%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	0,2%
Explotación de minas y canteras	0,2%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0,1%

Fuente. SII – Cámara de Comercio del Huila

**3. ¿La Cámara de Comercio ha adelantado iniciativas o proyectos relacionados con la implementación diagnóstico de las experiencias de Trabajo en casa y del teletrabajo en la ciudad de Neiva? ¿En caso afirmativo, es posible que podamos acceder a la información resultante de tales actividades?**

La Cámara de Comercio no ha realizado ningún tipo de diagnóstico sobre el tema indicado.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

*Carlos Valbuena A*

**CARLOS VALBUENA ACOSTA**  
Coordinador de Investigaciones Económicas

Este comunicado fue remitido mediante correo electrónico certificado el cual garantiza la integridad, trazabilidad y auditoría en la entrega de la transacción, confirmación de envío y acuse de recibido certificado al correo del remitente.

www.cchuila.org

<b>NEIVA</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 Cra 5 # 10-38	<b>PITALITO</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 AV. PASTRANA 11318 2-67	<b>GARZÓN</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 Cra 12 # 6-29	<b>LA PLATA</b> PBX (608) 8733666 CPC-CH-4 CALLE 7 # 2-25
--	--	---	--

www.cchuila.org



Este es un Email Certificado™ enviado por Cámara de Comercio del Huila.

---

**Señor(a): NATALIA CAMACHO MORALES**

**Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACION**

**Radicado virtual de salida: CCH\_UVS22-5822**

**Fecha de radicación: 02/06/2022 11:21 am**

---

Cámara de Comercio del Huila - Docxflow: Sistema de Gestión Documental

## Anexo 14. Derecho de petición radicado en la Oficina del Ministerio de Trabajo de la ciudad de Neiva

Neiva, 26 de mayo de 2022

**SEÑORA**  
**Clara Inés Borrero Tamayo**  
**Directora territorial Huila**  
**MINISTERIO DEL TRABAJO**  
 Calle 11 #5-64 Piso 4  
 Ciudad



**Referencia:** Derecho de petición artículo 23 de la constitución política de Colombia

Yo, **SOFÍA VÁSQUEZ MÉNDEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.003.601.964 de Neiva, actuando en nombre propio, respetuosamente me dirijo ante esta entidad para solicitar información sobre lo siguiente:

Según lo estipulado en la Ley 1712 del 2014 llamada ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional requiero:

1. ¿Cuántas empresas han implementado la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva durante el periodo 2020-2022, es decir, durante la pandemia por Covid-19?
2. ¿Qué programas o estrategias implementó el Ministerio durante la pandemia para que las empresas fomentarán el trabajo en casa y el teletrabajo en la ciudad de Neiva?
3. ¿Cuántas empresas han solicitado apoyo de ustedes como Ministerio del Trabajo para hacer frente a la situación de pandemia mediante estrategias de trabajo en casa y teletrabajo? ¿En qué sectores de la actividad empresarial o comercial se han presentado las solicitudes?

### PRETENSIONES

De conformidad con lo anterior:

La información solicitada se requiere para lograr caracterizar los sectores económicos de la ciudad que han llevado a cabo modalidades de trabajo en casa y teletrabajo durante la pandemia ya que, actualmente, llevamos a cabo una investigación sobre la temática de teletrabajo y trabajo en casa que, para ello tenemos como objetivo "caracterizar los principales sectores económicos que han desarrollado estrategias de trabajo en casa y teletrabajo en la ciudad de Neiva durante la pandemia del COVID 19".

Esto con el fin de poder establecer al Ministerio del Trabajo de la ciudad como fuente de información institucional confiable.