


HÁBITOS Y USO DE LAS TICS DE TRABAJADORES ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

HABITS AND USE OF TICS BY WORKERS BEFORE AND DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Rodrigo Amaya Merlano¹
Vicente Carlos Goenaga Rojas²
Ofelia Bermejo Padilla³
Oscar Enrique Sierra Fontalvo⁴
Andrea Rojas Mass⁵
 Hilda Helena Estrada López⁶

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, COLOMBIA

RESUMEN

Esta investigación examinó los cambios en los hábitos y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de los empleados antes y durante la pandemia de COVID-19. Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, utilizando un cuestionario en línea distribuido a 101 empleados del sector privado. Los hallazgos revelaron que Microsoft Teams fue la herramienta más utilizada para el trabajo remoto, superando otras plataformas como Zoom y Slack. El cambio al trabajo remoto también provocó cambios en las rutinas diarias; notablemente, una porción significativa de trabajadores reportó despertarse más tarde de lo habitual durante la pandemia. Este ajuste en los horarios de levantarse podría atribuirse a la eliminación de los tiempos de desplazamiento o a cambios en los horarios laborales. Además, el estudio encontró que el 68% de los participantes experimentó niveles elevados de estrés debido al trabajo virtual. Este estrés estuvo vinculado a varios factores, incluyendo jornadas laborales más largas, difuminación de los límites entre la vida personal y profesional, y desafíos para mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Palabras clave: Pandemia COVID- 19, hábitos, tecnología de la información (Tics), trabajadores.

ABSTRACT

This research examined changes in habits and the use of information and communication technologies (ICT) by employees before and during the COVID-19 pandemic. A quantitative, non-experimental, cross-sectional approach was used, employing an online questionnaire distributed to 101 employees in the private sector. The findings revealed that Microsoft Teams was the most used tool for remote work, surpassing other platforms such as Zoom and Slack. The shift to remote work also led to changes in daily routines; notably, a significant portion of workers reported waking up later than usual during the pandemic. This adjustment in waking times could be attributed to the elimination of commuting times or changes in work schedules. Furthermore, the study found that 68% of participants experienced elevated levels of stress due to virtual work. This stress was linked to several factors, including longer working hours, blurring of boundaries between personal and professional life, and challenges in maintaining a work-life balance.

Key-words: COVID- 19 pandemic, habits, information technology (ICTs), workers.

¹ Estudiante programa de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. rodrigo.amaya@unisimon.edu.co

² Estudiante programa de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. vicente.goenaga@unisimon.edu.co

³ Estudiante programa de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. ofelia.bermejo@unisimon.edu.co

⁴ Estudiante programa de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. oscar.sierra@unisimon.edu.co

⁵ Estudiante programa de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. andrea.rojas1@unisimon.edu.co

⁶ Profesor, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. hilda.estrada@unisimon.edu.co

1. INTRODUCCIÓN

Una de las funciones del marketing en una organización es investigar la situación del mercado, tener un acercamiento con la demanda, presentar la marca a un nicho específico, entre otras responsabilidades orientadas a despertar en el consumidor una atracción por el producto o servicio, de tal manera que, todos los procesos empresariales estén acompañados de actividades para la retención de clientes y exploración de nichos de mercado. De esta forma, se abre paso a las estrategias de marketing digital, que comprenden un conjunto de herramientas utilizadas por las empresas para dar a conocer su producto de manera masiva y por ende facilitar la comercialización de producto y servicios, apoyándose de recursos digitales como las redes sociales, correos electrónicos y anuncios; lo que conlleva generar y desarrollar una comunicación efectiva con clientes reales y potenciales.


En la búsqueda de la satisfacción del cliente, la era digital ha posibilitado el uso de herramientas cada vez más sofisticadas para acelerar los procesos de compra del cliente como la analítica de datos y la inteligencia artificial. Esto ha sido posible gracias al registro y análisis de interacciones del cliente en la internet, un universo que cada vez ofrece nuevos servicios para gestionar la mayoría de las tareas de la cotidianidad.

A través de la consulta de que trata este trabajo, se reflexiona sobre el rol de las tecnologías de la información como fundamento de una estrategia de marketing digital. Esto se lleva a cabo analizando a la luz del marketing cinco aspectos fundamentales: (1) Conectividad a internet, (2) Cultura digital y apropiación de herramientas tecnológicas, (3) Planes de inversión tecnológica (4) Exposición comercial digital, y (5) Transacciones digitales. De esta manera, se abre espacio a la reflexión sobre otros enfoques y oportunidades de gestión del marketing en microempresas, un tipo de organizaciones que, por su naturaleza, poseen la ventaja de interactuar más de cerca con los clientes y, por lo tanto, de conocer integralmente sus necesidades.

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Pandemia por COVID- 19

A finales del año 2019, durante el mes de diciembre, una serie de casos de neumonía fueron determinados en la ciudad de Wuhan, China, los cuales, en ese momento eran de total desconocimiento y que inicialmente fue un brote local que se llegó a transformar en una pandemia global que trajo consecuencias en todos los sectores. Es importante destacar que (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2011), no tardó en realizar diferentes comunicados, sin embargo, la información con respecto a este brote era muy limitada para determinar un riesgo global, por lo que en primeras instancias, esta misma entidad recomendó no imponer ningún tipo de restricción en la actividad comercial en China, sin embargo, si alertó sobre la emergencia sanitaria, donde el Director General convoca un Comité de Emergencias, teniendo en cuenta lo establecido en el Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), para la



evaluación del brote y para final del mes de enero, se establece que el brote constituye una emergencia de salud pública de carácter internacional.


Los coronavirus constituyen una familia de virus ARN, monocatenario y de cadena positiva, envueltos. Desde 1968, se otorga su nombre por la morfología en «corona» observada en la microscopía electrónica, donde las proyecciones de la membrana del virus, conocidas como espículas, le dan la apariencia. Esta familia de coronavirus es muy amplia y pueden causar diversas enfermedades en animales y humanos, en el caso de las personas, se sabe que diversos coronavirus causan infecciones respiratorias que varían desde el resfriado común hasta las de mayor gravedad.

El SARS-CoV 2 o COVID- 19, es transmitido por vía respiratoria por medio de pequeñas gotitas que se dispersan uno o dos metros al hablar o toser. La transmisión por fómites es posible, ya que permanece viable en superficies lisas durante un periodo indeterminado. Estudios experimentales han mostrado que el COVID- 19 persiste en cartones entre 24 horas y en superficies de acero inoxidable y plástico 72 horas.

La pandemia por COVID- 19 no ha sido solamente un problema de salud pública mundial, sino que desde el punto de vista económico, el gran impacto ha sido evidente, especialmente la estructura empresarial que se ha ido conformando a través de los años, sobre todo por la dificultad en prever su intensidad y duración que generó niveles inmedibles de incertidumbre, afectando de manera general a todos los países del mundo, aunque con diferente fuerza; las restricciones e interrupción de muchas actividades productivas obligó al sector empresarial, incluyendo a los trabajadores, a tomar las medidas que fuesen necesarias para adaptarse y no detenerse, ya que la pandemia no discrimina en términos de impacto de los negocios, es por igual independientemente de su tamaño. Neumonía de causa desconocida – China, (5 de enero del 2020).

2.2. Tecnología

La tecnología para Sánchez (2012) “es el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos o procesos para producirlos”; así mismo García-Córdoba F. (2010) define la tecnología como la forma de realizar algo con lo que se intenta ordenar el mundo, regularmente apuntalado en el conocimiento comprobado, es un saber experto arraigado en el conocimiento científico o en el mismo dominio de la tecnología que se encarga de investigar, elaborar pertrechos y organizar su aplicación, operación y conservación, apoyado siempre en el saber de una o más ciencias. Pero como todo en este mundo las cosas evolucionan y no es excepción de la tecnología que se lleva sintiendo su gran evolución al principio de siglo, es por eso por lo que “la época donde crecieron nuestros padres y madres está terminando” o, ya terminó. Ésta, como cualquier otra, se desarrolló “bajo la influencia una visión de mundo y de un paradigma tecnológico asociado a un modo de desarrollo dominante” (Meoño, 2003, p. 33 citado en Gonzáles, 2005). Aunque yendo más a la actualidad la constante evolución de la tecnología se ve en un reemplazo o una alternativa más accesible a los medios más tradicionales, como afirma De Pablos (2018) La cultura mediática actual desde luego sigue incluyendo formatos tradicionales como libros en soporte papel, fotografía, cine,



radio o televisión; aunque todos ellos tienen versiones digitales, a las que accedemos mediante múltiples soportes como e-books, tablets, ordenadores portátiles, smartphones, televisores digitales o relojes inteligentes.

La tecnología se ha convertido en un intermediario y motor para hacer frente a lo que la naturaleza y como sociedad hemos producido. La actual pandemia provocada por el COVID – 19 es producto de ello y transformó en un abrir y cerrar de ojos las dinámicas tanto sociales como económicas que las ciudades lucharon años por establecer. Sánchez, J. C. (2012). La tecnología. Ediciones Díaz de Santos.

2.3. Uso de la tecnología para contrarrestar el covid-19


Durante la pandemia se ha evidenciado que la tecnología ha sido fundamental para prestar servicios públicos esenciales para mitigar el virus, al implementarse las medidas de autocuidado como el distanciamiento social les ha permitido a los medios tecnológicos tener prevalencias para poder acceder a los servicios de salud eficaz. Los gobiernos locales y regionales han tenido la necesidad de usar la tecnología para monitorear, anticipar e influir en la propagación de la enfermedad, además brinda el acceso a la educación a los estudiantes que por la crisis sanitaria no pueden recibir sus clases presencialmente. De tal manera que, “la Coalition of Cities for Digital Rights («Coalición de Ciudades por los Derechos Digitales») se lanzó en noviembre de 2018 para liderar el camino para asegurar un futuro digital centrado en las personas donde los gobiernos locales y regionales hagan uso de datos y tecnologías digitales como una herramienta para mejorar sus políticas públicas”.

Por el contrario, frente a la rápida propagación de la pandemia a principios del año anterior, las entidades gubernamentales se ven obligadas a tomar acciones rápidas, donde la tecnología juega un papel fundamental para tener resultados eficaces a corto plazo, pero que, a largo plazo puede causar efectos negativos sobre los derechos digitales y a otros entes territoriales. Frente al retorno gradual posterior a la pandemia, la tecnología también será de apoyo para garantizar que las personas puedan volver a sus hábitos cotidianos de manera responsable, segura y ordenada, y, por ende, los servicios públicos brindados sigan funcionando normalmente. Es por ello, que los gobiernos nacionales, regionales y locales desempeñan un papel crucial en la regulación del uso de los medios digitales garantizando la equidad en sus comunidades mediante estrategias tecnológicas transparentes, abiertas e inclusivas. Tecnologías digitales y pandemia, (1 abril 2021).

2.4. Teletrabajo y pandemia

El trabajo remoto es una cooperación que sigue funcionando en las empresas, a pesar de que los colaboradores se encuentren distantes entre sí, por lo que la responsabilidad de cada trabajador recae sobre el mismo, pero lo que hoy en día se reafirma es la manera asalariada que se emplea, de manera que reorganiza todo lo que se hacía en el espacio físico.

El avance acelerado de las TICs permite que los trabajos opten por la posibilidad de implementar y fomentar el trabajo desde casa, exceptuando aquellas áreas operativas que por lo obligación si tienen que desarrollar sus labores



en el establecimiento. Así pues, el uso de los medios tecnológicos como los smartphones, las computadoras personales e internet; y las plataformas digitales, como: redes sociales, video llamadas, llamadas, video reuniones, etc. Siendo estas esenciales para continuar con el trabajo a distancia que se ha popularizado actualmente.

Las formas de la modalidad de teletrabajo son múltiples, pero podemos dividir las entre: 1) off line: se caracteriza por el trabajo por objetivos, cuando se vence el plazo estipulado para la realización de este, el teletrabajador debe entregar a su empleador la tarea encomendada; 2) online: el teletrabajador desarrolla sus tareas tal como si estuviera en el establecimiento laboral, pero mediante un «dispositivo de presencia» informático (Elizondo Almeida, 2006).


De tal manera que, el trabajo y las labores domésticas son un reto que deben enfrentar los colaboradores de una determinada organización, como plantea Harvey 1977), el capitalismo en la segunda posguerra mundial modificó sustantivamente la relación del espacio de la producción y de la reproducción, cambiando la localización de la actividad económica de las ciudades. Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. Buenos Aires – Argentina, (junio del 2020).

2.5. Las TICs en las empresas

Sabemos que día a día existen numerosos cambios en los mercados, en las organizaciones, en la competitividad, por lo que es necesario adaptarse a esos cambios y no seguir bajo un enfoque tradicional que en muchas ocasiones puede conducir a no generar los resultados esperados. Es por esto que, desde tal perspectiva, (Mujica, 2000), considera que el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo.

Esta evolución se ha visto impulsada por las nuevas tecnologías de información, que han permitido ver en la necesidad imperiosa de reajustar las estructuras organizacionales, un cambio notorio pasando de modelos tradicionales jerárquicos orientados al mando vertical propios de la sociedad industrial, a estructuras que tienden cada vez más a la línea de mando horizontal por su eficiencia en el manejo de la información, siendo la tecnología la herramienta fundamental y la información el insumo necesario propios de la sociedad del conocimiento. (Drucker, 1993). Solo con el hecho de introducir tecnología en los procesos empresariales no asegura obtener beneficio alguno de estas ventajas. Para que la implantación de nueva tecnología produzca efectos positivos, hay que cumplir varios requisitos: tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa, planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos.

Las TICs no sólo contribuyen al cambio, sino que además lo fortalecen, dándole flexibilidad a la empresa, permitiendo agilizar cambios tanto estructurales como culturales, distribuyendo la información a toda la organización de manera rápida y eficiente; por otro lado, se dice que las TICs son capaces de proporcionar sistemas de control y



de planificación más integral, que favorecen un análisis global de los datos por parte de una persona en particular o la mayoría de actores que conforman la organización, en definitiva, se trata de proveer la herramienta necesaria para promover la toma de decisiones a cualquier área de la organización. Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Pita (2018).

2.6. Influencia de las TICs

Debido a la pandemia, el uso de los medios tecnológicos se incrementó exponencialmente, lo que obligó a que las personas cambiaran de hábitos, dando lugar al fortalecimiento de los lazos, vínculos familiares afectivos, las relaciones de intimidad. Sin embargo, la prolongación de la pandemia por un periodo extenso generó efectos negativos en los hogares por el uso excesivo de las herramientas tecnológicas, por lo que, la comunicación familiar y afectiva ha pasado a segundo plano, ya que es más importante la utilización de estos medios, antes que entablar una buena relación con los familiares, también genera que las personas que conviven en la misma vivienda no se enteren de lo cotidiano dentro del mismo hogar, por el uso de las TICs, lo anterior contribuye a una relación y comunicación poco asertiva además de la pérdida del vínculo familiar.


Según el estudio realizado en Colombia y México (Nila, S. et al., 2011), nos trae a colación la siguiente conclusión:

Sin tener en cuenta el nivel socioeconómico o cultural, las respuestas indican que padres e hijos tienen y usan al menos un dispositivo móvil. Sin embargo, en los hogares, la mayoría de los padres reportó que ellos sólo utilizan estas herramientas para labores básicas y aunque consideran relevante que sus hijos tengan acceso a la tecnología, desconocen la forma en que los jóvenes la utilizan.

Es decir, que la mayoría de los padres de la sociedad colombiana usan las herramientas digitales para sus labores básicas, y que, a su vez, les facilitan estos medios a sus hijos, pero, desconociendo las actividades que realizan los mismos, por lo que es un punto importante que señalar, ya que podría traer consecuencias graves para los menores de edad, como, por ejemplo, el ciber acoso. De esta manera, queda una incógnita acerca del uso de las herramientas tecnológicas, que sería: ¿valdría la pena el uso de la tecnológica en los hogares? Influencia de las Tics en el entorno familiar. Cortines et al. (2020).

3. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio que recoge el presente artículo planteó como objetivo descubrir los posibles cambios en los hábitos relacionados con el uso de las Tics en los trabajadores, antes y durante la pandemia por covid-19. A tal efecto, se realizó un análisis cuantitativo, no experimental y transversal, por medio de un estudio investigativo exploratorio, se buscó tener en cuenta las perspectivas y recrearlas a manera de datos estadísticos.



Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández, et, al. 2014, p.91).

Esta investigación tuvo en cuenta una población de 230 trabajadores que hacen parte de cinco empresas del sector privado de la ciudad de Barranquilla, Colombia. Este estudio se orientó a trabajadores que durante su labor hacen uso de las Tics y fueron afectados directamente por la pandemia de COVID-19 en el ámbito laboral. Y la muestra, en este caso, fue de carácter probabilístico aleatorio simple, estaba conformada por 101 trabajadores que representan el 44% del total de la población de estudio.

El instrumento utilizado fue un cuestionario que consta de nueve ítems de recolección de información, a través de los cuales, se recogieron datos relacionados con la problemática estudiada. La aplicación de este cuestionario se hizo a través de un formulario de Google Forms, que fue enviado directamente a los gerentes de las empresas seleccionadas para el estudio, y de esa forma poder hacer seguimiento y notificar sobre cómo sería el proceso, garantizando entonces transparencia en la investigación, es importante mencionar que la encuesta fue de carácter anónima y cien por ciento voluntaria, tanto para las empresas como para los trabajadores que hicieron parte de este estudio.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

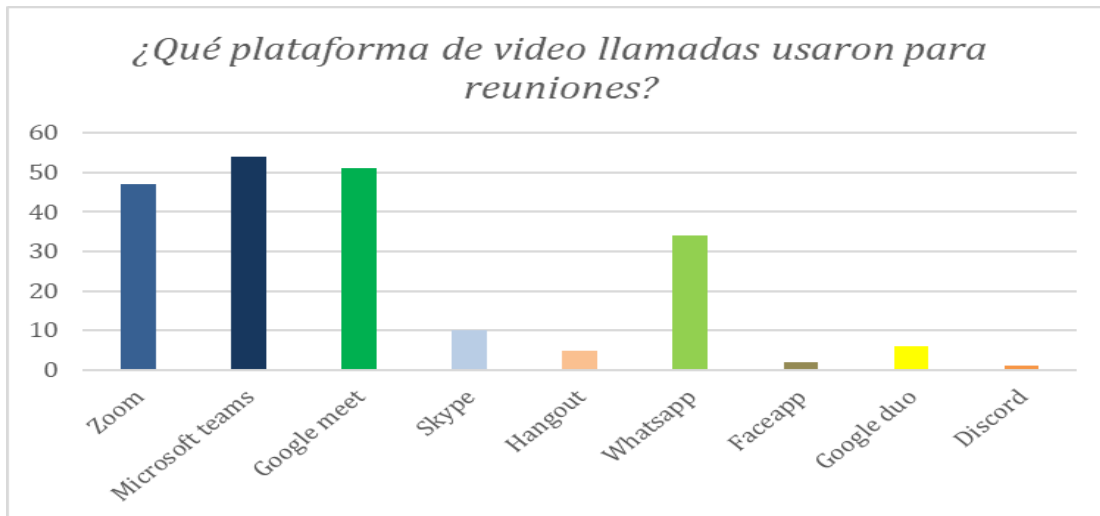
A continuación, se mostrarán los resultados reflejados en la encuesta realizada a 101 personas que trabajaron antes de la pandemia de covid 19, y siguieron laborando durante el transcurso de esta, sea de manera virtual o presencial, gracias a eso se pudo analizar las respuestas con respecto a los objetivos específicos planteados.

Una vez aplicados los cuestionarios, y revisada la información en línea mediante la herramienta de forms de la plataforma colaborativa de Google en la nube, se realizó la exportación de los datos a Excel para llevar a cabo el proceso de tabulación y análisis y ver los resultados gráficamente.

4.1. Tecnología de la información utilizadas durante la pandemia

Mediante la pregunta ¿Qué plataforma de video llamadas usaron para reuniones? 101 encuestados respondieron más de una opción para saber cuál de las nueve plataformas destinadas a las videollamadas fueron más utilizados por ellos en el ambiente laboral.

Gráfico 1. ¿Qué plataforma de video llamadas usaron para reuniones?



Fuente: elaboración propia, 2022.

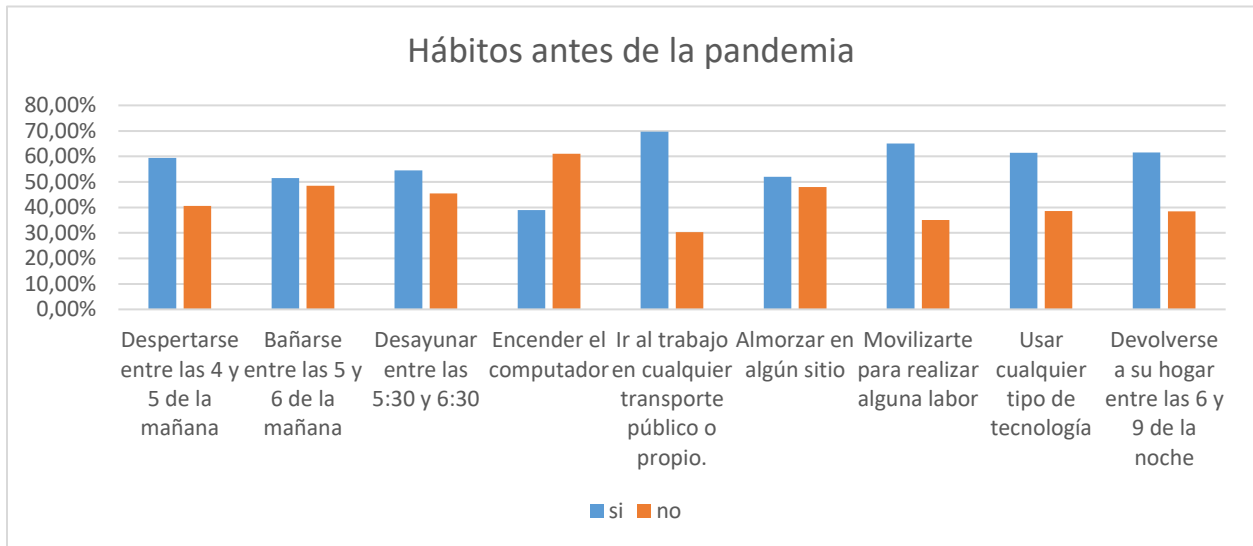
Como se puede ver en la gráfica se usaron con constancia las diversas plataformas digitales en el mundo para realizar video llamadas como son Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Skype, Hangout, WhatsApp, Faceapp, Google Dúo y Discord.

Luego de que los encuestados contestaran más de una opción arrojó 210 respuestas y así dio a las plataformas Microsoft Teams y Google Meet como las más usadas para los encuestados que fueron seleccionadas un total de 54 veces y 51 veces respectivamente dando así un 26% y un 24% de uso; seguida de ellas estuvo zoom con 47 selecciones y un total de 22% de uso; y después WhatsApp que se usó un 16%; Skype y Google Dúo y las otras obtuvieron una menos del 5% de uso.

4.2. Hábitos antes de la pandemia vs durante la pandemia

En esta parte de la encuesta se enlistaron algunas rutinas comunes en las personas y, a través de un método de opción dicotómico, se comparó la diferencia entre algunos hábitos antes y después de pandemia, como lo podemos ver reflejado en los gráficos 2 y 3.

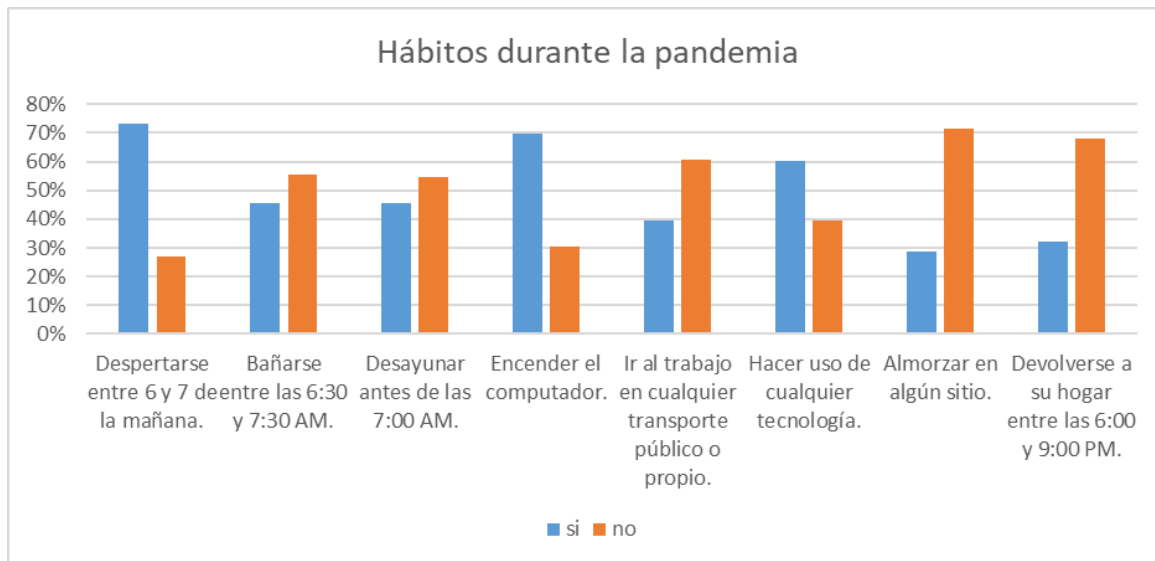
Gráfico 2. Hábitos antes de la pandemia



Fuente: elaboración propia, 2022.

En la gráfica podemos observar cómo las personas encuestadas cumplían con el patrón común en la rutina de un trabajador, con excepciones claro está. Como se puede ver el 54% de las personas no encendían el computador en los comienzos del día y era muy común movilizarse para cualquier lado; también como se puede analizar, predomina el ‘sí’ en las respuestas, quitando la que era menos común que era la de utilizar un computador.

Gráfico 3. Hábitos durante la pandemia



Fuente: elaboración propia, 2022.

Durante la pandemia los hábitos de los trabajadores cambiaron y se puede observar en esta gráfica, en la primera gráfica la opción inicial que habla de despertarse ganó el ‘sí’ con un 59,4% y en la siguiente gráfica se aumentó en

una hora el rango, y aun así ganó la opción 'sí' con más del 70%, significando que la gente se despertó una hora más tarde durante la pandemia que antes de ella; el 54% de los encuestados en la gráfica 2 desayunaba entre las 5:30 y 6:30 de la mañana, en cambio en la gráfica 3 muestra como un 54% no desayunaba antes de las 7:00 am reflejando un gran cambio en esta rutina, antes la única opción que había ganado el 'no' fue la de encender el computador y durante la pandemia ese hábitos creció teniendo así un casi un 70% que implementaron esa rutina en ellos; a diferencia de la gráfica 2, la gráfica 3 predomina el 'no' en sus respuestas ya que se perdió, gracias a un macro entorno, el hábito de salir, siendo que no se podía estar mucho tiempo en el exterior durante la pandemia por la cuarentena y también para evitar contagios, es así como la mayoría de la gente no almorzaba en ningún lugar, no regresaban a su hogar entre ciertas horas probablemente porque algunos ya se encontraban en ella y no iban hacía el lugar de su trabajo en vehículos porque utilizaban las plataformas de video llamadas y que gracias a esa modalidad de trabajo se mantenían en sus hogares.

4.3. Causas y consecuencias del uso de los tics en la pandemia

Para dar pie a este objetivo, se planteó cinco preguntas, donde se tenía que responder sí o no, para así, conocer aquellas causas y consecuencias que presentaron los trabajadores durante la pandemia.

4.3.1. ¿Trabajar desde el hogar te llegó a generar estrés?

La salud mental de las personas es un factor muy importante que hoy se está volviendo más importante, luego de que muchas personas hayan sido afectadas por esa durante la pandemia, así como lo indicó la revista semana “Luego de más de 90 días de confinamiento, el 62% de los colombianos ha sufrido de estrés y ansiedad como consecuencia del trabajo en casa y un 56% confesó que le hace falta trabajar en su oficina” (19 de septiembre 2020). En la gráfica 4 podremos observar cómo fue el resultado para nuestros encuestados en base a esa pregunta.

Gráfico 4. ¿Trabajar desde el hogar te llegó a generar estrés?



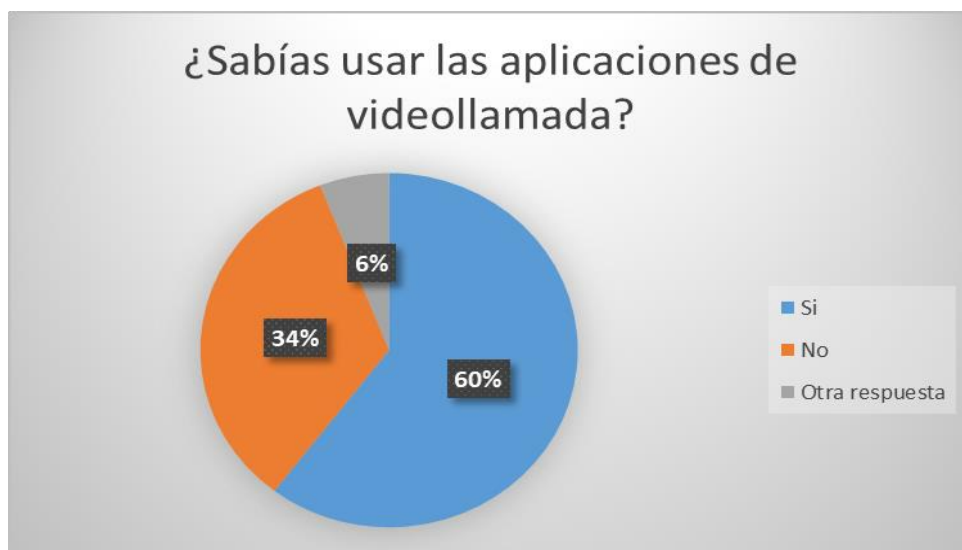
Fuente: elaboración propia, 2022

A comparación del estudio realizado por la revista semana que reveló que un 62% de los colombianos sufrieron estrés trabajando desde el hogar, nuestra encuesta no fue tan lejos y dio una cifra parecida, haciendo ver que el 68% de los trabajadores de la empresa sufrieron estrés, siendo una cifra bastante alta y que debió generarles preocupación a las empresas para cuidar la salud mental de los empleados.

4.3.2 Antes de la cuarentena, ¿Sabías usar las aplicaciones de video llamada?

La pandemia fue un antes y un después en el uso de la tecnología, teniendo antes muchos detractores que aún veían lo digital como algo anormal, o que simplemente no eran de su agrado, siendo así que existía gente que usaba el celular únicamente como un dispositivo para comunicarse por medio de llamadas comunes y poco más, desconociendo todo lo demás relacionado a su teléfono; siendo así que se volvió una obligación aprender a utilizar lo que solían ignorar, el gráfico 5 mostrará si los trabajadores antes de la pandemia tenían conocimiento de cómo se usaban las aplicaciones para hacer video llamadas.

Gráfico 5. ¿Sabías usar las aplicaciones de videollamada?



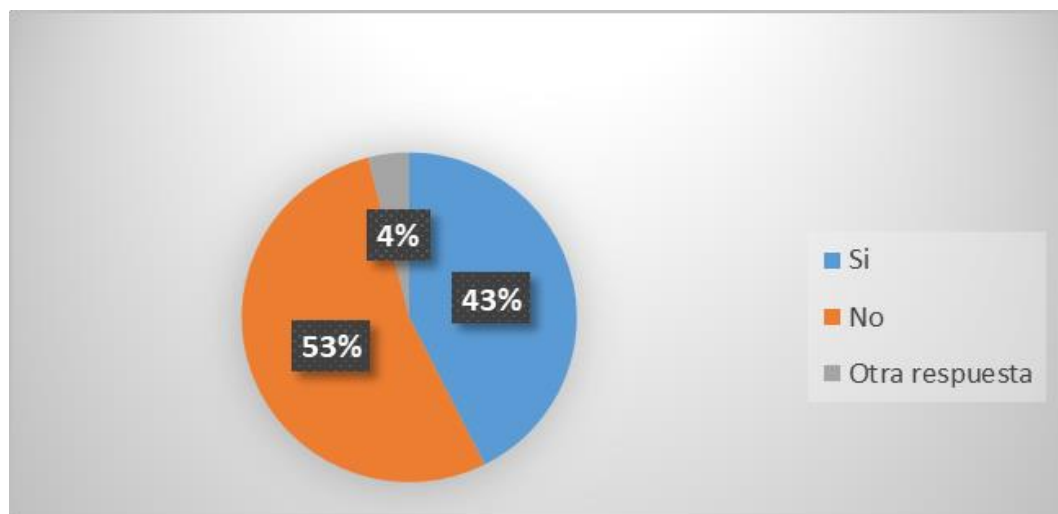
Fuente: elaboración propia, 2022.

La respuesta de nuestra encuesta arrojó que más de la mitad de las personas que colaboraron sí sabían usar estas aplicaciones, mostrando como varios de ellos contaban con conocimientos previos de cómo usar algunas de esas aplicaciones; también muestra como un 34% de la gente encuestada no sabía usarlas, dando a entender que no solo tuvieron que acomodarse a la nueva rutina generada por la pandemia, sino que también hicieron un esfuerzo extra para aprender a usar estas plataformas.

4.3.3 ¿Se te resultó fácil acomodarte a la rutina de la virtualidad?

El hecho de no tener un horario establecido, de vivir y trabajar en el mismo espacio físico y de no contar con las mismas alternativas para descansar que se tenían antes de la pandemia, son algunos de los factores que han alterado la vida de los trabajadores y que son determinantes para reconocer si hubo un ajuste fácil o difícil a los cambios de rutina precedidas por el teletrabajo.

Gráfico 6. ¿Se te resultó fácil acomodarte a la rutina de la virtualidad?



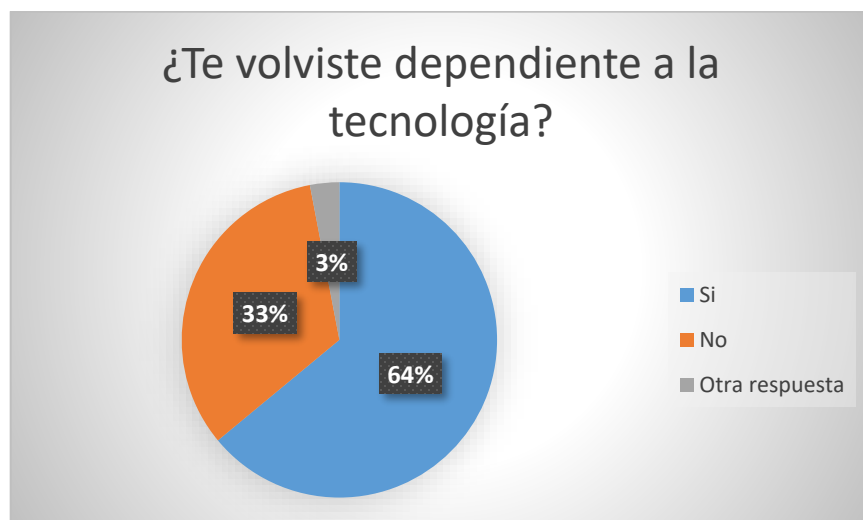
Fuente: elaboración propia, 2022.

Como podemos observar un 53% de los trabajadores se le resultó difícil la adaptación a la nueva rutina, es una cifra esperada, ya que como se dijo arriba, fue algo que lo vivió todo el mundo y se tiene conocimiento de lo duro que fue sobrellevar eso. Podemos deducir que el 43% que le resultó fácil ya tenían experiencia con la virtualidad, venían trabajando así desde antes, o trabajaban en alguna labor que le permitió seguir yendo presencial.

4.3.4 ¿Te volviste dependiente a la tecnología?

Como se dijo anteriormente, la tecnología se ha vuelto parte de nuestra vida forzosamente, en esta encuesta se preguntó si se volvieron dependiente a la tecnología, los trabajadores tenían que responder afirmativa o negativamente, aunque algunos respondieron de manera diferente, entonces, veremos cómo fueron los resultados con la gráfica 7.

Gráfico 7. ¿Te volviste dependiente a la tecnología?



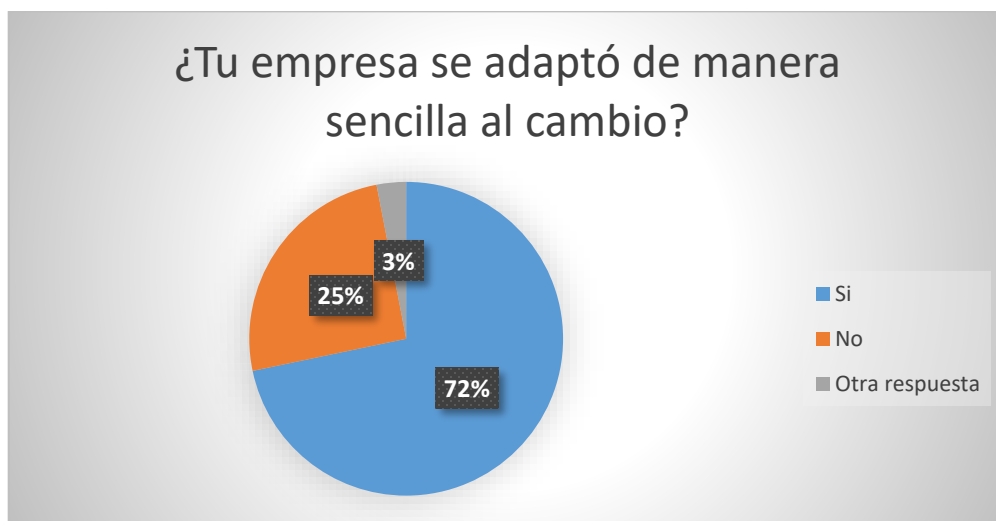
Fuente: elaboración propia, 2022.

El 64% de los trabajadores encuestados afirmaron volverse dependientes a la tecnología luego de la pandemia. En la opción de “otras respuestas” una persona respondió “es necesario” y es una buena observación, ya que en parte la tecnología se volvió algo común y necesario en nuestras vidas, las empresas o negocios independientes apuestan hoy en día en lo digital, entonces no es solo una dependencia o una adicción sino una necesidad dada por el cambio mundial hecho por la pandemia de covid-19.

4.3.5. ¿Tu empresa se adaptó de manera sencilla al cambio?

Durante el proceso de confinamiento, en todo el mundo surgieron preocupaciones más allá de las consideraciones en aspectos de salud, las cuales están relacionadas con las consecuencias económicas y empresariales de adaptación a las que se han estado enfrentado todas las compañías, esto, debido a la imprevisible situación de la pandemia, obligando a las organizaciones a pasar por un periodo de constantes cambios cargados de incertidumbre.

Gráfico 8. ¿Tu empresa se adaptó de manera sencilla al cambio?



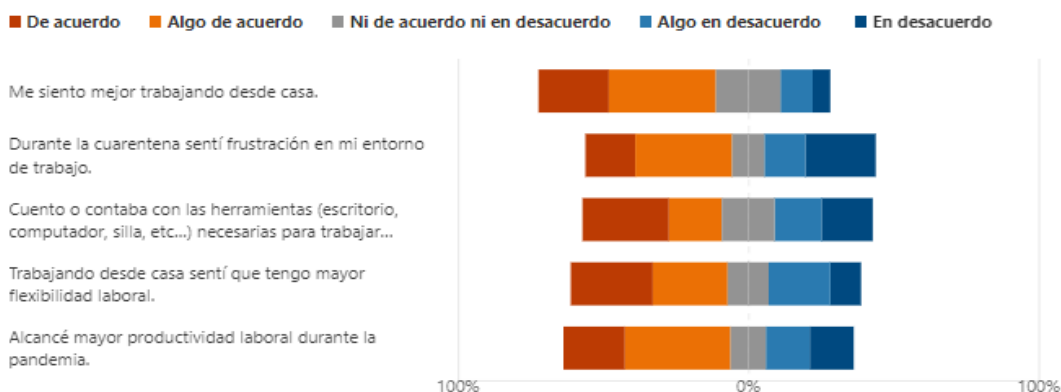
Fuente: elaboración propia, 2022.

Como se aprecia, un 72% de trabajadores laboraron en empresas eficientes que les fue bastante sencillo adaptarse. Algunas respuestas que recibimos son de “fue poco a poco” siendo que para algunas de ellas internamente fue algo que no se esperaban (como nadie en el mundo) y que quizás no les resultó fácil, aunque tuvieron claro de como sobrellevar los hábitos anormales en esos momentos y como acomodarse al cambio, con solo un 25% de empresas que se les complicó la adaptación.

4.4. Ambiente laboral

Observando a la tabla 9, correspondiente a las preguntas de aceptación del ambiente laboral presentado en la pandemia, es necesario tener en cuenta que las respuestas se tomaron desde un punto de vista que compara ambas metodologías de trabajo, presencialidad y teletrabajo.

Gráfico #9 Ambiente laboral



Fuente: sacado de la encuesta hecha en Google form, 2022.

Se puede ver que más del 60% de los participantes señalan estar satisfechos trabajando desde casa vs en su puesto en la empresa, esto quiere decir que en la mayoría de los casos las personas encuentran un mejor bienestar laboral ejerciendo su labor desde el hogar, esto puede explicarse debido a la carga que se entrega a los trabajadores y la incomodidad que genera tanto el transporte como la presión en el entorno de trabajo.

Durante el proceso, alcanzamos una cantidad considerable de los datos, aunque se esperaba mayor participación, sin embargo, nos enfocamos en que los datos recolectados tuviesen la mayor validez posible, haciendo un seguimiento a los encuestados y resolviendo sus dudas, es una dificultad que se pudo controlar teniendo en cuenta el hecho no estar presentes al momento de hacer la recolección de información.

5. CONCLUSIONES


Para finalizar, se concluye que, en los resultados de los datos recolectados mediante la encuesta aplicada a trabajadores que laboraron durante la pandemia de covid-19, se lograron identificar los hábitos y usos de las TICs de los trabajadores.

Los principales resultados encontrados en la investigación muestran como existieron evidentes cambios en las rutinas de los trabajadores con respecto a antes de la pandemia covid-19, siendo así que los factores de movilidad eran los más notorios, ya que por las restricciones dadas para evitar los contagios en las ciudades, muchas personas aumentaron sus estancias en sus hogares; otros hábitos que cambiaron fueron los de tener que despertarse a cierta hora, siendo que muchas personas lo hacían unas cuantas horas después con respecto a lo que hacían en el pasado. Los resultados también indican determinadas consecuencias producidas por el uso de las TICs, siendo que el colectivo de trabajadores se daban cuenta del nulo conocimiento que tenían con las tecnologías y tuvieron la necesidad de aprender a usarlas para poder ‘sobrevivir’ en el ambiente laboral, más para los que trabajaban desde sus hogares; también ocasionó que los colaboradores sufrieran una dependencia a las tecnologías siendo un factor negativo para las personas, aunque ahora mismo son más una necesidad que un impedimento.

La investigación aportó ciertos conocimientos necesarios con respecto a lo que podría ser el futuro de las empresas, en cierta medida, ya que el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la vida de las personas y los trabajadores fue tan grande, que ya se impregnó como una necesidad para poder mantenerse en los mercados, la pandemia de covid-19 fue el impulso que se necesitaba para que el uso de las TICs aumente y sea un factor fundamental para implementarse y tener un mejor uso en cada una de las empresas, y cada vez más trabajadores aprendan y utilicen de manera eficiente las tecnologías.

6. LISTA DE REFERENCIAS

- Alfonzo, N. (2012). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos. Recuperado de www.monografias.com/trabajos93/tecnicase-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentosrecoleccion-datos-cualitativos. HTML.
- Amador, I. A., Anzaldo, J. B., Binaghi, L. E. C., Romero, G. F. P., & García, A. A. (2020). Etiología y fisiopatología del SARS-CoV-2. *Revista Latinoamericana de Infectología Pediátrica*, 33(S1), 5-9.
- Carod-Artal, F. J. (2020). Complicaciones neurológicas por coronavirus y COVID-19. *Rev Neurol*, 70(9), 311-322. Recuperado de: https://www.areasaludbadajoz.com/docencia_investigacion/lecturas_recomendadas/Te_puede_interesar_COVID-19/revista_espa%C3%B1ola_de_neurologia.pdf
- Cervantes Hernández, R., & Chaparro Medina, P. M. (2021). Transformaciones en los hábitos de comunicación y sociabilidad a través del incremento del uso de redes socio digitales en tiempos de pandemia. *Ámbitos: revista internacional de comunicación*, 52, 37-51.
- Chirinos, M. P., Olivera, N. A. G., & Cerra, D. C. (2020). En tiempos de coronavirus: las TIC'S son una buena alternativa para la educación remota. *Revista Boletín Redipe*, 9(8), 158-165.
- Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (CGLU). (2020). Tecnologías digitales y la pandemia de COVID-19. https://www.uclg.org/sites/default/files/eng_briefing_technology_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), *Tecnologías digitales para un nuevo futuro (LC/TS.2021/43)*, Santiago, 2021.
- Cortines et al. (2020). Influencia de las Tics en el entorno familiar. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/824/Influencia%20TICS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Pablos Pons, J. (2018). Las tecnologías digitales y su impacto en la Universidad. *Las nuevas mediaciones*. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2). <https://fractaliasystems.com/tecnologias-en-tiempo-de-crisis/>
- García, V. G. (2005). Tecnología digital: reflexiones pedagógicas y socioculturales. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(1), 0. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf
- Lago Martínez, S., & Rivoir, A. (2021). Tecnologías digitales y pandemia. *Controversias Y Concurrencias Latinoamericanas*, 12(22), 11-15. Recuperado a partir de <http://ojs.sociologia-alas.org/index.php/CyC/article/view/242>
- Observatorio latinoamericano y caribeño (OLAC) (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/view/5451>

- 
- Organización Mundial de la Salud. (30 de enero de 2020). Declaración sobre la segunda reunión del Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional (2005) acerca del brote del nuevo coronavirus (2019-nCoV). Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. (5 de enero de 2020). Neumonía de causa desconocida – China. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/disease-outbreak-news/item/2020-DON229>
- Pesántez, C. V. B., Mendoza, C. A. T., García, X. J. Z., & Molías, L. M. (2021). Inversión de las empresas ecuatorianas en las TICS durante el siglo XXI y ante la pandemia Covid-19. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(9), 203-223.
- Pita, G. E. C. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Dominio de las Ciencias, 4(1), 499-510.
- Revista semana. (19 de septiembre 2020). El 62% de los colombianos ha sufrido de estrés por el teletrabajo. Recuperado de: <https://www.semana.com/management/articulo/trabajo-en-casa-genera-estres-y-ansiedad/290108/>
- Salas Rueda, R. A., Castañeda Martínez, R., Ramírez Ortega, J., & Garcés Madrigal, A. M. (2021). Opinión de los educadores sobre la tecnología y las plataformas web durante la pandemia Covid-19. Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnologías, 14(40).
- Sánchez, J. C. (2012). La tecnología. Ediciones Díaz de Santos.