



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE
**CIENCIAS
ECONÓMICAS**

Licenciatura en Administración

“El Home office en Argentina, el antes y el después de la pandemia”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por:

Tomás Eduardo Colomer Queiroz

Reg. 29053 – tomas.colomer@fce.uncu.edu.ar

Profesora tutor:

Natalia Lázzaro (natalia.lazzaro@fce.uncu.edu.ar)

Mendoza Argentina - 2024

Resumen técnico

Como cuenta George Hughet para national geographic (2020) en el año 2020 tuvo lugar la tan conocida Pandemia ocasionada por el Coronavirus, que, a diferencia de otras pandemias, como por ejemplo, la gripe española ocurrida entre los años 1918 y 1920, ocurrió en estos tiempos donde la globalización está en su pico máximo, con vuelos que conectan todos los puntos del mundo en horas, se propagó el virus de manera mucho más rápida que en el ejemplo que se menciona y todas las demás pandemias.

El impacto de esta pandemia no sólo fue a nivel salud, sino que, impactó en absolutamente todos los aspectos de la vida de las personas. Entre éstos, podemos encontrar, por ejemplo, la forma de relacionarse, los cuidados personales, la forma de hacer las compras, el deporte, la libertad para circular por la ciudad, el turismo, la forma en la que estudiamos en la universidad y en los colegios, y hasta la forma de trabajar de lo cual hablaremos a lo largo de este trabajo de investigación.

Algunos trabajos se vieron más afectados que otros, como por ejemplo el turismo, los vendedores ambulantes, los pequeños negocios que dependían de la circulación del centro de la ciudad, que, para poder adaptarse a esta situación, se vieron obligadas a modificar al menos en forma temporaria su modalidad de trabajo. En este contexto surge en forma masiva la adopción del “teletrabajo” también conocido como home office.

El home office, es una modalidad laboral en la cual los empleados realizan sus tareas y cumplen con sus responsabilidades desde su propio hogar o un lugar fuera de la oficina tradicional. Esta modalidad, como se mencionó anteriormente, se ha vuelto especialmente relevante durante la pandemia de COVID-19, ya que muchas organizaciones implementan el trabajo remoto como medida de prevención y distanciamiento social.

El objetivo de este trabajo es poner de manifiesto cómo esta modalidad de trabajo puede favorecer a las empresas que lo adoptan, sus variantes, como se sienten los trabajadores que actualmente trabajan con esta modalidad y los que no. Para ello se investigó a través de fuentes primarias y secundarias de información. Además, se realizaron entrevistas y cuestionarios con el objetivo de obtener conclusiones con respecto a esta modalidad de trabajo, resaltando sus ventajas y desventajas.

Palabras clave:

Trabajo desde casa, Home Office, Argentina, Pandemia, Coronavirus, Desafíos, Oportunidades, Comunicación, Investigación

Índice

Resumen técnico.....	2
Palabras clave:	4
Capítulo 1: introducción al teletrabajo	6
1.1) Planteo del problema	6
1.2) Objetivos.....	8
1.3) Hipótesis	8
1.4) Estrategia metodológica	9
1.5) Desarrollo del trabajo	9
Capítulo 2: Marco teórico del trabajo de investigación.....	10
Trabajo remoto (teletrabajo):.....	10
Capítulo 3: El teletrabajo, en qué consiste y sus características.	15
3.1) Origen del teletrabajo.....	15
3.2) Definición de Teletrabajo.....	16
3.3) El funcionamiento del teletrabajo	17
3.4) El teletrabajo vs El trabajo tradicional	18
3.5) El teletrabajo aplicado	20
3.5) Argentina y el teletrabajo:.....	21
Capítulo 4: El teletrabajo en la Argentina- Casos de Estudio.....	24
4.1) Caso n°1: “Accenture”	24
4.2) Caso de estudio n°2: Guiñazú hierros.....	32
4.3) Caso de estudio n°3: Encuesta a trabajadores.	36
Capítulo 5: Conclusiones del trabajo de investigación	44
5.1) Conclusión del trabajo de investigación	44
5.2) Conclusión personal del trabajo de investigación	45
ANEXO 1: Entrevista a gerente de Accenture.....	48
ANEXO 2: Cuestionario a Gerente de Guiñazú hierros.....	52
ANEXO 3: Encuesta a trabajadores.	56
ANEXO 4: Encuesta a trabajadores durante el confinamiento obligatorio.	60

Capítulo 1: introducción al teletrabajo

1.1) Planteo del problema

El presente proyecto de investigación surge como respuesta a los desafíos planteados por la pandemia de COVID-19 con respecto a las distintas modalidades de trabajo. Fue un suceso que como describe la palabra pandemia de magnitud global, afectando de muchas maneras la vida de las personas. Cambios en las rutinas, la forma de consumir, las relaciones personales, conciencia con el estado físico. Las organizaciones a nivel mundial también se ven afectadas teniendo que adaptarse a esta tan llamada “nueva normalidad”. En este trabajo de investigación se buscará analizar el impacto ocasionado en la modalidad de trabajo de los argentinos.

Para una organización en general y, más específicamente para un líder de equipo, es muy importante poder tener un seguimiento de lo que están haciendo sus trabajadores. La “vieja escuela”, como se les llama a los líderes que prefieren métodos de administración más tradicionales, estos están acostumbrados a tener a todos los trabajadores en el lugar de trabajo de manera que en cualquier momento se puedan acercar al puesto de trabajo para controlar lo que están haciendo. Hoy en día, y cada vez con más frecuencia aparecen en las conocidas plataformas para encontrar trabajo la modalidad híbrida y en remoto, generando incertidumbre para los jefes de siempre en cómo hacer para controlar lo que están haciendo sus trabajadores si no los están viendo.



Sales Operations Analyst / Senior Analyst
Accenture Argentina
Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, Argentina
(Híbrido)

NTT DATA

Desarrollador ABAP
NTT DATA Europe & Latam
Buenos Aires y alrededores (En remoto)
 En busca de personal

Fuente: Fuente: LinkedIn. <https://ar.linkedin.com/>

En estos tiempos, donde las personas están cada vez más familiarizadas con los diferentes dispositivos para estar conectados ya sean computadoras, teléfonos, tabletas y demás, será cada vez más fácil para los trabajadores adaptarse a las nuevas tecnologías, facilitando la transición de trabajo 100% presencial a trabajos remotos. Se sabe que no todos los trabajos se pueden hacer de manera remota, pero en los que sí, se puede agregar valor de diferentes maneras que se desarrollarán a lo largo de este trabajo.

Algunas de las preguntas que se van a responder a lo largo del proyecto son las siguientes:

Principal: ¿Cómo impactó el COVID y la pandemia en la modalidad de trabajo en la Argentina?

- ¿Qué es el COVID?
- ¿Qué es una pandemia?
- ¿Qué modalidades de trabajo existen?
- ¿Cuál era la modalidad principal antes de la pandemia? ¿y después?
- ¿Cuál es el rol del estado frente a una pandemia?
- ¿Estos cambios llegaron para quedarse?
- ¿Qué prefieren los trabajadores?
- ¿Qué nuevas oportunidades se descubrieron?
- ¿Qué desafíos trae de la mano trabajar desde casa?

1.2) Objetivos

En lo que respecta a los objetivos, se presentan los siguientes:

El objetivo general de este proyecto será describir y comprender el impacto del Covid-19 en la modalidad de trabajo en Argentina en el año 2023.

Objetivos más específicos de este proyecto serán:

1. Describir la pandemia ocasionada por el coronavirus.
2. Comparar el nivel de trabajo en oficinas y trabajo en casa antes y después de la pandemia.
3. Analizar nuevas oportunidades ocasionadas por el trabajo desde casa.
4. Relatar el rol del estado frente a la pandemia
5. Analizar las estrategias de comunicación adoptadas por las empresas.
6. Analizar la postura de los trabajadores frente a este cambio.
7. Precisar medidas tomadas para garantizar el trabajo en Argentina.

1.3) Hipótesis

Con el objetivo de profundizar en el tema, el presente trabajo de investigación pretende brindar un análisis de la implementación del teletrabajo en una de las empresas con más empleados de Argentina llamada Accenture, también se estudiará la modalidad de trabajo de una empresa de mediano tamaño en Mendoza y se realizarán cuestionarios a particulares. Para así confirmar la siguiente hipótesis:

“El trabajo desde casa es preferido por los trabajadores a partir de lo sucedido en la pandemia de COVID-19, reduce muchos tipos de costos, y es el futuro de las modalidades de trabajo”

1.4) Estrategia metodológica

En este trabajo de investigación, se describe lo que sucedió antes y después de la pandemia con respecto al trabajo desde casa.

Para cumplir con el objetivo principal planteado anteriormente se desarrollará un enfoque exploratorio buscando comprender el impacto del covid-19 en el trabajo desde casa (home office). Para ello, se recolectarán datos de fuentes (primarias y secundarias) confiables, se los analizará, para finalmente ir resolviendo las preguntas específicas planteadas y las nuevas que surjan durante el trabajo brindando, en algunos casos, ejemplos concretos para comprender mejor la temática. Todos estos temas serán abordados desde la perspectiva del autor, un alumno avanzado de último año en la licenciatura en administración.

1.5) Desarrollo del trabajo

La primera sección del trabajo se dedica a establecer el marco teórico, abordando los temas de manera detallada, con el propósito de ofrecer una comprensión más clara al lector. A continuación, en los capítulos siguientes, se examina la pandemia del coronavirus, su progreso y las repercusiones que ha tenido en la modalidad de trabajo. Además, se profundiza en el tema del teletrabajo, explorando cómo se ha desarrollado, así como las ventajas y desventajas asociadas. Además, se presentan casos de estudio que ejemplifican la implementación del teletrabajo en la práctica. Por último, se analizan detalladamente los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes de estas dinámicas.

Capítulo 2: Marco teórico del trabajo de investigación.

A continuación, mencionaré ciertos conceptos de forma breve que son de relevancia para lograr una adecuada interpretación del presente trabajo. Conforme se avance en la lectura se desarrollarán en mayor profundidad.

Trabajo remoto (teletrabajo):

En la página oficial del Gobierno Argentino podemos encontrar la siguiente definición: ***“El teletrabajo es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico.”***

Aunque vamos a desarrollarlo luego en mayor profundidad, numerosas fuentes llegan a la misma conclusión: Esta forma de trabajo, ofrece ventajas tanto para el empleador como para el empleado, además de beneficiar a la sociedad en el largo plazo al cuidar el medio ambiente. Se lleva a cabo utilizando tecnologías de información y comunicación (TIC) y puede realizarse en el hogar del trabajador o en otros lugares distintos al lugar de trabajo habitual.

1. Flexibilidad laboral:

Este concepto es la suma de varios otros que se describirán a continuación:

- Flexibilidad salarial: Quiere decir que los salarios pueden ser variables. Permite ajustar los salarios de acuerdo con la situación económica de la empresa; es así como ante una baja producción, los

salarios pueden disminuir para evitar la pérdida de empleo y en el caso de una mejora en la producción, los salarios pueden incrementarse.

- Flexibilidad funcional: Considera la no vinculación de los trabajadores con un puesto específico dentro de la empresa. Este modelo se apoya en la polivalencia de los trabajadores. Generalmente se conoce como multitasking.

- Flexibilidad externa: Se refiere a la posibilidad de aumentar o disminuir la cantidad de puestos de trabajo sin mayores costos para el empleador, ni obstáculos normativos. Algunos ejemplos son: contratación temporal, uso de subcontratación, externalización o tercerización, trabajadores por cuenta propia, contratos de aprendizaje, despido temporal, y jubilación anticipada.

- Flexibilidad interna: Es la capacidad de adaptar los horarios y la ubicación de trabajo para satisfacer las necesidades personales y profesionales.

Infraestructura tecnológica:

La infraestructura tecnológica aplicada al teletrabajo es fundamental para que esta modalidad sea efectiva y productiva. Algunos de los componentes clave de esta infraestructura incluyen:

- Conectividad: Es imprescindible contar con una conexión a Internet estable y de alta velocidad para garantizar la comunicación fluida entre los empleados y la empresa. Esto permite el acceso a recursos compartidos, sistemas internos y herramientas de colaboración en línea.

- Hardware: Los empleados necesitan contar con dispositivos adecuados, como computadoras portátiles, computadoras de escritorio, tabletas o teléfonos inteligentes, que les permitan realizar sus tareas de manera eficiente. Además, pueden requerir periféricos como auriculares con micrófono, cámaras web o impresoras, dependiendo de las necesidades de su trabajo.

- Software y aplicaciones: Existen diversas herramientas y aplicaciones diseñadas específicamente para facilitar la colaboración y la gestión del trabajo a distancia. Entre ellas se encuentran plataformas de comunicación en tiempo real como Slack, Microsoft Teams o Zoom, herramientas de gestión de proyectos como Trello o Asana, y servicios de almacenamiento en la nube como Dropbox o Google Drive.
- Seguridad de datos: Al trabajar de forma remota, es crucial garantizar la seguridad de la información y proteger los datos confidenciales de la empresa. Esto implica implementar medidas de seguridad como firewalls, encriptación de datos, autenticación de dos factores y políticas de acceso seguro a la red.
- Soporte técnico: Contar con un equipo de soporte técnico disponible para resolver problemas técnicos o brindar asistencia en caso de dificultades es esencial para garantizar la continuidad del trabajo a distancia. Esto puede incluir servicios de ayuda en línea, asistencia telefónica o incluso visitas presenciales si es necesario.

En resumen, la infraestructura tecnológica para el teletrabajo abarca desde la conectividad a Internet hasta el software y hardware necesarios para llevar a cabo las tareas de manera eficiente y segura. Una infraestructura sólida y bien implementada permite a los empleados trabajar de forma remota con la misma eficacia y colaboración que en un entorno de oficina tradicional.

1. Colaboración virtual: La colaboración virtual se refiere a la participación conjunta de individuos o grupos que trabajan en conjunto a través de medios digitales y tecnologías de la información, sin necesidad de estar físicamente presentes en el mismo lugar.

2. Productividad: La productividad se refiere a la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos para producir bienes o servicios. Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla.

3. Tecnología de la información y comunicación: La Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) se refiere al conjunto de herramientas, sistemas, infraestructuras y aplicaciones que se utilizan para gestionar, procesar, almacenar, transmitir y compartir información de manera digital. Las TIC abarcan una amplia gama de tecnologías, incluyendo hardware, software, redes de comunicación y servicios relacionados.

4. Conciliación vida laboral-personal: La capacidad de equilibrar las responsabilidades y demandas laborales con las necesidades personales y familiares.

5. COVID-19: La COVID-19, también conocida como la enfermedad del coronavirus 2019, es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV-2. La sigla "COVID-19" proviene de "CO" que significa "corona", "VI" de "virus", "D" de "disease" (enfermedad) y "19" se refiere al año en que se identificaron los primeros casos significativos, que fue en 2019.

6. Productividad a distancia: Habilidad para mantener altos niveles de rendimiento y eficiencia en un entorno de trabajo remoto.

7. Cuarentena: Se define como cuarentena a la separación y restricción de movimientos de personas que estuvieron expuestas a una enfermedad infecciosa, pero que no tienen síntomas, para observar si desarrollan la enfermedad.

8. Aislamiento: Es la separación de personas que padecen una enfermedad contagiosa, de aquellas que están sanas.

9. Salud y bienestar: El cuidado y la promoción de la salud física, mental y emocional de los empleados mientras trabajan desde casa.

10. Transformación digital: El proceso de implementación de tecnologías y soluciones digitales en las organizaciones para facilitar el teletrabajo y la continuidad de las operaciones durante la pandemia.

11. Adaptación organizacional: Los cambios realizados por las empresas para permitir y apoyar el teletrabajo, incluyendo políticas, recursos y capacitación necesarios.

Capítulo 3: El teletrabajo, en qué consiste y sus características.

3.1) Origen del teletrabajo

El teletrabajo, también conocido como trabajo a distancia, ha experimentado una notable evolución a lo largo de la historia, transformando la manera en que las personas llevan a cabo sus labores profesionales. Su origen se remonta a las primeras formas de comunicación a larga distancia, como el telégrafo y el teléfono, que permitieron a los trabajadores realizar ciertas tareas fuera de la ubicación física de la empresa.

El concepto moderno de teletrabajo comenzó a ganar relevancia en la década de 1970 con el avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones. La posibilidad de enviar información de manera electrónica y la aparición de computadoras personales allanaron el camino para que los empleados realizarán sus funciones desde lugares distintos a la oficina central. Este fenómeno inicialmente se observó en sectores como la tecnología y la investigación, donde la naturaleza de las tareas permitía una mayor flexibilidad en términos de ubicación.

Con el tiempo, el teletrabajo se extendió a diversas industrias y se volvió más accesible gracias a la proliferación de internet de alta velocidad y la mejora de las herramientas de colaboración en línea. Países como Estados Unidos, Canadá, y algunos europeos fueron pioneros en la adopción del teletrabajo, especialmente en el ámbito de la tecnología y los startups.

Sin embargo, la principal explosión del teletrabajo, en Argentina y a nivel global, se dio a raíz de la pandemia de COVID-19 a principios del 2020. Las medidas de distanciamiento social y cierres de oficinas impulsaron a muchas empresas a adoptar el trabajo remoto como una medida necesaria para mantener

la continuidad operativa. Este cambio repentino aceleró la implementación de tecnologías colaborativas y flexibilidad laboral en una escala global.

En la actualidad, el teletrabajo es una práctica común en diversas partes del mundo, está en auge también el modelo híbrido que combina el trabajo presencial y a distancia. Este cambio ha llevado a una reconsideración de la importancia de la presencia física en el lugar de trabajo, planteando preguntas sobre la necesidad de oficinas tradicionales y desafiando las normas establecidas en la gestión de recursos humanos.

3.2) Definición de Teletrabajo

El teletrabajo, como fenómeno creciente en el ámbito laboral, está dejando una huella significativa en la infraestructura empresarial y en la forma en que las organizaciones estructuran sus modelos de negocios. En el horizonte de las empresas del futuro, la infraestructura se rediseña para adaptarse a un entorno donde la conexión virtual es tan crucial como la física. La inversión en tecnologías de la información y comunicación, así como en plataformas de colaboración en línea, se convierte en una prioridad para garantizar la conectividad y eficiencia operativa en un entorno de trabajo distribuido.

Otro aspecto que está experimentando una transformación substancial es el modelo de negocios. Las empresas deben replantearse la manera en que gestionan los recursos humanos, la evaluación del desempeño y la creación de un ambiente de trabajo colaborativo a pesar de la distancia física. La flexibilidad se convierte en un pilar central, permitiendo, (en un caso ideal) a los empleados ajustar sus horarios y lugares de trabajo según sus necesidades y circunstancias.

En términos de productividad, el teletrabajo puede tener efectos diversos. Por un lado, la eliminación de desplazamientos y la mayor flexibilidad pueden aumentar la eficiencia y el bienestar de los

empleados. Por otro lado, la falta de interacción cara a cara y la posible desconexión de la vida laboral y personal pueden plantear desafíos. La implementación efectiva de políticas de gestión del tiempo y el establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal son esenciales para optimizar la productividad en este nuevo paradigma.

En el contexto argentino, el teletrabajo ha ganado terreno, especialmente en industrias como la tecnología, servicios y finanzas. Empresas multinacionales y locales han adoptado modelos híbridos que combinan el trabajo remoto con la presencia en la oficina. Ejemplos notables incluyen empresas consultoras, como Accenture, que han establecido equipos completamente remotos, aprovechando el talento distribuido a lo largo del país. También se observa un aumento en la creación de espacios de coworking y la adaptación de la infraestructura empresarial para acomodar la realidad del trabajo a distancia.

3.3) El funcionamiento del teletrabajo

El teletrabajo es fundamentalmente una respuesta a la necesidad de flexibilidad en el entorno laboral, permitiendo, como se mencionó anteriormente, a los empleados desempeñar sus tareas fuera de la ubicación física tradicional de la empresa.

En términos prácticos, el teletrabajo se basa en la utilización de herramientas digitales y plataformas en línea que facilitan la comunicación, colaboración y ejecución de tareas a distancia. La infraestructura tecnológica es clave en este modelo, ya que implica la conexión de los empleados a través de internet para participar en reuniones virtuales, compartir documentos y mantener una comunicación fluida con colegas y superiores.

Las herramientas más comunes incluyen plataformas de videoconferencia, aplicaciones de mensajería instantánea, sistemas de gestión de proyectos en línea y herramientas colaborativas para la edición simultánea de documentos. Estas tecnologías permiten replicar, en gran medida, la experiencia de trabajo presencial, fomentando la interacción y colaboración en un entorno virtual.

La gestión del tiempo y la autodisciplina son aspectos cruciales en el teletrabajo. Los empleados deben ser capaces de establecer rutinas efectivas, gestionar sus horarios de trabajo de manera autónoma y mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Las empresas, por su parte, suelen implementar políticas claras y proporcionar pautas para garantizar la eficiencia y la integridad en el desempeño laboral a distancia.

Además, el teletrabajo plantea desafíos y oportunidades en términos de cultura organizacional. La construcción de un sentido de pertenencia y colaboración entre los miembros del equipo, a pesar de la distancia física, se convierte en una prioridad. Las empresas también deben considerar la seguridad de la información y la protección de datos al facilitar el acceso remoto a sus sistemas.

3.4) El teletrabajo vs El trabajo tradicional

La diferencia entre el teletrabajo y el trabajo tradicional de oficina es notoria y abarca aspectos fundamentales de la dinámica laboral, la cultura organizacional y la experiencia del empleado.

En el modelo tradicional de oficina, los empleados realizan sus funciones en un espacio físico compartido. La oficina proporciona un entorno estructurado donde se fomenta la interacción directa, las reuniones presenciales y la supervisión constante por parte de los superiores. Este formato promueve una conexión inmediata entre los miembros del equipo, facilita la comunicación cara a cara y contribuye a la construcción de una cultura organizacional tangible.

Por otro lado, el teletrabajo implica la realización de tareas laborales fuera de la ubicación física de la empresa. Los empleados pueden trabajar desde sus hogares, espacios de coworking o cualquier lugar con conexión a internet. Esta modalidad permite una mayor flexibilidad en términos de horarios y ubicación, eliminando la necesidad de desplazamientos diarios y proporcionando un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal.

En cuanto a la comunicación, el trabajo tradicional de oficina se beneficia de interacciones directas y rápidas. La capacidad de resolver problemas, tomar decisiones y fomentar la colaboración se ve facilitada por la proximidad física. En contraste, el teletrabajo depende en gran medida de herramientas digitales para la comunicación, como videoconferencias, correo electrónico y plataformas de mensajería, lo que puede llevar a una menor inmediatez en las respuestas y a veces a desafíos en la interpretación de las señales no verbales.

La supervisión y gestión del desempeño también difieren. En un entorno de oficina tradicional, los supervisores pueden observar directamente la actividad de los empleados, facilitando la retroalimentación inmediata. En el teletrabajo, la supervisión se basa más en resultados medibles y en la confianza, lo que destaca la importancia de la autodisciplina y la gestión eficiente del tiempo por parte de los empleados.

En resumen, mientras que el trabajo tradicional de oficina se caracteriza por la presencia física en un espacio compartido, el teletrabajo ofrece flexibilidad y la posibilidad de realizar tareas desde ubicaciones remotas. Cada modelo tiene sus ventajas y desventajas, la elección entre uno u otro a menudo depende de la naturaleza del trabajo, las preferencias de los empleados y la capacidad de la empresa para adaptarse a las nuevas formas de trabajo.

3.5) El teletrabajo aplicado

La aplicación del teletrabajo varía considerablemente según la industria, siendo algunas más propicias para su implementación que otras. A continuación, se presenta una clasificación de industrias desde aquellas con menor adaptación al teletrabajo hasta las que muestran una mayor disposición:

Industrias con menor adaptación:

- **Manufactura y producción física:** En sectores donde la presencia física es esencial para la producción, como la fabricación de bienes tangibles, el teletrabajo es menos factible.
- **Servicios de atención al cliente in situ:** Las industrias que requieren atención al cliente en ubicaciones específicas, como el comercio minorista físico, presentan desafíos para la implementación del teletrabajo.
- **Servicios de salud y cuidado personal:** Profesiones que necesitan del contacto directo con pacientes o clientes, como la atención médica y los servicios de cuidado personal, requiere presencia física e infraestructura para atender a los pacientes.

Industrias con moderada adaptación:

- **Educación presencial:** Aunque la educación ha experimentado cambios con la enseñanza en línea, algunas actividades educativas, especialmente las prácticas, pueden requerir presencia física.
- **Construcción y obras civiles:** Las actividades de construcción y obras civiles, cuentan con mucho trabajo y colaboración física en el lugar de la obra. Aunque, la parte de planificación, reuniones con clientes y jefes de obra, se están comenzando a realizar de manera remota.
- **Producción audiovisual y eventos en vivo:** Sectores que dependen de la producción en estudio, eventos en vivo y colaboración creativa pueden tener limitaciones en términos de teletrabajo.

Industrias con mayor adaptación:

- Tecnología de la información y desarrollo de software: Las empresas tecnológicas lideran en la implementación del teletrabajo, ya que las tareas pueden realizarse de forma remota.
- Servicios financieros y consultoría: Actividades como la gestión financiera y la consultoría a menudo pueden llevarse a cabo de manera efectiva a distancia.
- Marketing digital y comunicaciones: Profesionales del marketing digital, relaciones públicas y comunicaciones pueden realizar gran parte de su trabajo de forma virtual.
- Investigación y desarrollo: Sectores que involucran investigación, diseño y desarrollo, como la ingeniería y la investigación científica, han adoptado trabajar de manera remota en la mayoría de los casos.

La adaptación al teletrabajo varía según la naturaleza de las actividades y la disposición de las organizaciones para implementar cambios en sus modelos de trabajo. A medida que la tecnología y las prácticas laborales evolucionan, es probable que más industrias encuentren maneras de incorporar el teletrabajo en sus operaciones.

3.5) Argentina y el teletrabajo:

La implementación del teletrabajo en Argentina ha experimentado una notable evolución, especialmente en los últimos años, impulsado por factores como, avances tecnológicos, cambios en las dinámicas laborales y, más recientemente, a partir de, la pandemia de COVID-19.

A continuación, se desarrollan algunos aspectos clave de la situación del teletrabajo en Argentina:

1. Contexto Histórico y Legal:

Ley de teletrabajo: En julio de 2020, Argentina promulgó la Ley de Teletrabajo (Ley 27.555), que establece un marco legal para regular esta modalidad laboral. La ley busca garantizar los derechos de los trabajadores remotos (sobre todo en época de pandemia) y establece pautas para la implementación del teletrabajo en las empresas.

2. Adopción Acelerada por la Pandemia:

Impacto de la COVID-19: La pandemia generó una rápida adopción del teletrabajo en todo el país, ya que las restricciones sanitarias y el distanciamiento social hicieron necesaria la implementación de modalidades de trabajo remoto para garantizar la continuidad de las operaciones.

3. Rubros empresariales:

Rubros que más adoptaron teletrabajo: El teletrabajo ha tenido una mayor presencia en sectores de servicios, tecnología y consultoría, donde muchas empresas han adoptado modelos híbridos o totalmente remotos.

4. Desafíos y oportunidades:

Desafíos de implementación: Aunque el teletrabajo ha brindado flexibilidad, ha planteado desafíos en términos de la gestión de la comunicación, la colaboración y la preservación del bienestar emocional de los empleados.

Oportunidades de inclusión laboral: El teletrabajo puede ofrecer oportunidades de inclusión laboral para personas con discapacidades o que residen en áreas geográficas distantes de los centros urbanos.

5. Impacto en la productividad y conciliación laboral:

Resultados mixtos en productividad: Si bien algunas empresas informan un aumento en la productividad debido al teletrabajo, otras señalan desafíos relacionados con saber diferenciar el límite entre el trabajo y la vida personal.

Mayor flexibilidad: La modalidad remota ha brindado a los empleados una mayor flexibilidad en la gestión de sus horarios, lo que puede contribuir a una mejor conciliación entre el trabajo y la vida familiar.

6. Futuro del teletrabajo en Argentina:

Modelos híbridos en auge: Muchas empresas argentinas están considerando adoptar modelos de trabajo híbridos que combinen días de trabajo presencial con días remotos, reconociendo la importancia de un equilibrio entre la colaboración en persona y la flexibilidad.

En conclusión, la situación del teletrabajo en Argentina refleja una transición significativa hacia esta modalidad laboral, con una base legal establecida y una adopción acelerada por la pandemia. A medida que las empresas continúan adaptándose, se espera que el teletrabajo siga siendo una parte integral del panorama laboral argentino, con desafíos y oportunidades que influyen en su implementación y desarrollo futuro.

Capítulo 4: El teletrabajo en la Argentina- Casos de Estudio

4.1) Caso n°1: “Accenture”

Con el objetivo de llevar a la práctica la aplicación del teletrabajo, se realizó una entrevista con un Gerente de Accenture, Gonzalo Vazquez.

Accenture es una firma global de consultoría y servicios profesionales que ofrece servicios de estrategia, consultoría digital, tecnología y operaciones. Considerada como una de las firmas de consultoría más grandes del mundo, forma parte de Fortune Global 500 (clasificación de las 500 mejores compañías globales), tiene aproximadamente 738.000 empleados y opera en más de 200 ciudades con oficinas y 45 países. Su sede se encuentra en Dublín, Irlanda.



Accenture en Argentina es una destacada empresa de servicios profesionales que opera en el ámbito de la consultoría, tecnología y outsourcing. Fundada en 1984, la compañía ha establecido una sólida presencia en el país, ofreciendo una amplia gama de servicios a diversas industrias. Su enfoque se centra en ayudar a las organizaciones a mejorar su rendimiento y a adaptarse a los desafíos del entorno empresarial en constante cambio.

En el ámbito de la consultoría, Accenture brinda asesoramiento estratégico a empresas en áreas como gestión empresarial, transformación digital, estrategias de mercado y optimización de procesos. En el ámbito tecnológico, la empresa proporciona soluciones innovadoras, desde desarrollo de software hasta implementación de sistemas y servicios en la nube. Además, Accenture destaca en servicios de outsourcing, gestionando procesos empresariales específicos para permitir que las organizaciones se centren en sus competencias principales.

La presencia de Accenture en Argentina contribuye significativamente al desarrollo y la modernización de las empresas en el país, impulsando la innovación y la eficiencia. Su compromiso con la excelencia y la adaptación a las últimas tendencias tecnológicas la convierten en una figura clave en el panorama empresarial argentino.

4.1.1) Impacto del covid-19 en el caso bajo estudio.

Como se mencionó anteriormente, Accenture Argentina ofrece en mayor medida, servicios de consultoría y outsourcing, pero también, en Argentina la empresa cuenta con una gran cantidad de trabajadores que prestan servicios internos a la empresa. Ejemplos de estos servicios internos son, recursos humanos (cabe mencionar que Accenture en Argentina cuenta con aproximadamente 13 mil colaboradores), finanzas, apoyo en tecnologías y desarrollo de herramientas. Además, según nos

mencionó Gonzalo, Argentina está considerada como una región importante por su calidad de trabajo y también por el costo favorable a nivel global.

Antes de comenzar la pandemia, Accenture contaba con aproximadamente 9 mil empleados. Se trabajaba de manera presencial en oficinas repartidas por Buenos Aires, Rosario, La Plata, y Mar del Plata. Cuando anunciaron el confinamiento obligatorio, la empresa notificó a los trabajadores que se lleven de las oficinas las pertenencias y todo lo necesario para trabajar desde casa.

Desde ese día, cambió la modalidad de trabajo de Accenture Argentina. Las oficinas de ese entonces no volvieron a abrir, y ya había proyectos de abrir una nueva oficina más moderna. Por lo que, una vez que terminó el confinamiento, la empresa inauguró las nuevas oficinas ubicadas en Parque Patricios.

Hoy en día, casi ningún equipo de trabajo volvió a trabajar de manera 100% presencial. En un principio, se habilitó la oficina solo para cuestiones urgentes, luego se dio la posibilidad para el que quiera o necesite ir lo pueda hacer libremente. Más adelante y hasta la actualidad, los equipos con trabajadores ubicados en un radio de 50km de las oficinas deben acudir al menos 2 o 3 veces al mes. En estas ocasiones que toca ir, los equipos suelen tener reuniones generales, cursos, actividades grupales de fortalecimiento de equipo y demás.

Una gran y positiva consecuencia de la pandemia fue que dio inicio al Programa “Accenture Federal”. Este consiste en la contratación de trabajadores a lo largo y ancho de todo Argentina. Las locaciones con las que se inició el proyecto fueron Córdoba y Mendoza. Córdoba ya tiene oficina propia siendo esta la primera oficina para una región bajo el programa federal. Concentrándose en Mendoza, ya hay aproximadamente 600 colaboradores trabajando de manera 100% remota con equipos en Buenos Aires y el resto del país. Los equipos suelen estar conformados también por trabajadores de Estados Unidos u otros países como India, Canadá, Italia, Chile, Brasil y muchos más.

4.1.2) Teletrabajo en Accenture Argentina.

Aunque para todos fue una gran sorpresa el confinamiento obligatorio, para Accenture Argentina fue el empujoncito que necesitaba para poder migrar a un tipo de trabajo moderno y flexible.

Le preguntamos a Gonzalo sobre las herramientas que usaban antes y después del confinamiento y lo que nos sorprendió es que nos comentó que las herramientas son las mismas.

A continuación, se listan algunas de estas herramientas (las más importantes) y se describirán brevemente:

Microsoft Teams: Es un software de mensajería y llamadas. Permite crear conversaciones por escrito tanto individuales como en grupos. Menciona Gonzalo que se utilizan mucho los grupos para comunicaciones, y pedidos a equipos conformados por varias personas. Además, permite llamadas también individuales y en grupo, estas llamadas dan la opción de convertirse en video llamada si uno lo desea, también compartir pantalla, separar los participantes en distintas salas privadas, grabar la llamada y muchas funciones más. Es una aplicación muy utilizada por las empresas a nivel mundial. También permite crear equipos de difusión y almacenamiento de archivos compartidos, permitiendo restringir el acceso solo a los miembros del equipo. Otra funcionalidad importante es la integración con otras aplicaciones de Recursos humanos como Workday y “Bots” de Soporte técnico. Teams también tiene incorporado un calendario sincronizado con el software de correo electrónico.

Outlook: Software principalmente de mensajería electrónica (e-mails). Está sincronizado con Teams por lo que se pueden enviar por mail invitaciones a reuniones que, una vez la persona la acepta, se agrega en su calendario de Teams. Una funcionalidad interesante de Outlook es que se pueden crear casillas compartidas, donde el trabajador puede enviar y recibir mensajes a una casilla con todo su equipo y aparte tiene su cuenta propia para cuestiones personales.

Estas dos recién mencionadas herramientas son las más utilizadas por los trabajadores. Se usan en conjunto. Teams, por lo general, es utilizado para cuestiones más informales o que requieren muchas idas y vueltas. Mientras que Outlook, es utilizado para comunicaciones formales, todo queda asentado y es más sencillo hacer seguimiento.

Workday: Es un software de Recursos humanos. Esta herramienta engloba todos los aspectos de los trabajadores desde antes de ser empleado hasta tu retiro. Se utiliza para cargar perfiles de candidatos, y una vez incorporados se crea el perfil de empleado. Además, los empleados pueden cargar su currículum vitae, y consultar el de otros trabajadores. Dentro de la aplicación encontramos también el “Marketplace” donde se listan todas las oportunidades laborales que tiene activas Accenture a nivel mundial. Los empleados pueden postularse internamente a estas oportunidades. Accenture está siempre en búsqueda de nuevos candidatos por lo que se fomenta también que los empleados recomienden a sus amigos o conocidos para que trabajen en la empresa. De esta manera, a través de Workday los empleados pueden referir a quienes crean aptos para ciertos roles a cambio de un premio si el referido termina siendo contratado.

Paquete office: Dentro del paquete encontramos aplicaciones como Excel, Word, Power Point, One note, etc. Estas herramientas son muy utilizadas y fundamentales para el trabajo.

OneDrive: Este software almacena información en sus propios servidores sirviendo a las empresas de respaldo de datos en caso de pérdida del hardware que la almacenaba. Accenture hace mucho hincapié en tener respaldados los archivos en OneDrive ya que en las computadoras se guarda información muy valiosa.

MME/MMP/MMS/CBP/MMB: todos softwares internos de la empresa. Con estas se crean presupuestos, se hace seguimiento de los proyectos, se siguen las posibles ventas, se analiza la vida de los contratos y muchas cosas más.

GenAi: Es un software de inteligencia artificial creado por Accenture para uso de sus empleados y venta a terceros. Tiene diferentes opciones y entre esta se destaca la de creación de código y la de búsqueda en las políticas de la empresa. Además, como chat GPT, tiene su IA conversacional, a la cual se le puede pedir casi cualquier cosa que esta responderá. Muy útil por ejemplo para consultas sobre Excel o traducir texto.

Accenture Argentina propicia todos los elementos necesarios para realizar un trabajo de calidad. Ya se mencionaron anteriormente algunas de las aplicaciones con las que cuentan los trabajadores para trabajar, pero no se mencionó nada del hardware. La empresa entrega una notebook de última generación y auriculares. Aparte de esto, depende del proyecto en el que trabajes, pueden entregarte teclado, mouse y monitor.

A los 6 meses de entrar a la empresa te envían una silla ergonómica. Nos menciona Gonzalo que pasar muchas horas sentado sin una de estas sillas es perjudicial para la espalda y menciona también que se preocupan bastante por el bienestar de sus empleados por lo que no solo entregan la silla, sino que también cuentan con espacios para hacer estiramientos guiados por profesionales, masajes en la oficina y espacios de distensión con juegos y demás. Para los que no están en la oficina también cuenta con profesores de la red Megatlon, que organizan videollamadas diarias de aproximadamente 30 minutos para hacer estiramientos.

Con respecto a la seguridad informática, Gonzalo nos comenta que cuentan con un servicio técnico instantáneo. Consiste en que, si la computadora es robada, se rompe, u otro tipo de

inconvenientes, esta es repuesta en el momento si existe la posibilidad de acercarse a una oficina, o si el trabajador está fuera de la empresa el problema se resuelve en menos de 24hs.

4.1.3) Cultura de la empresa

PATRICK COYNE, Global workplace solutions managing director, (2022) dijo: *“Nuestra forma de trabajar está cambiando y nuestro lugar de trabajo también. Ya no es un sitio al que acudimos para hacer una tarea, sino un lugar que conecta con personas y tecnologías para que broten la colaboración y la innovación... Un lugar en el que los clientes, visitantes y profesionales de Accenture se relacionan, conectan, conversan, aprenden y crean.”*

Patrick plantea la idea que la forma de trabajar cambió y ellos también cambiaron. Con estas palabras también se demuestra que Accenture no tiene oficinas para tener a sus colaboradores trabajando en tareas mecánicas y se vuelvan a su casa, si no, que busca que vayan lo necesario para conectar con compañeros de equipo, y no compañeros, para fomentar la innovación y generar mayor sentido de pertenencia.

Otro aspecto que remarca mucho Accenture en sus publicaciones en redes sociales es la inclusión. Como se destaca en su página web:

“Necesitaremos más que palabras para combatir el racismo, la intolerancia y la desigualdad. Para impulsar el cambio se necesita una acción decidida y un compromiso inquebrantable con la igualdad de todos. Actuamos en las comunidades donde vivimos y trabajamos para ayudar a crear más oportunidades y construir un futuro más inclusivo y diverso. Actuamos, tomamos la iniciativa e impulsaremos el cambio.”

La empresa una vez por trimestre también organiza “outings”. Estos consisten en “salir con tus compañeros de equipo del lugar de trabajo”. Por lo que cada equipo se organiza para ir a la casa de alguno o a veces se hacen en clubes. Estos outings son en horario laboral y su principal objetivo es fortalecer el

sentido de permanencia de los trabajadores y generar vínculos más estrechos entre compañeros de equipo. Gonzalo cuenta que sobre todo para los trabajadores Federal, estas reuniones suelen ser de bastante ayuda ya que la mayoría o quizás todo su equipo se encuentra en otra región por lo que conocer compañeros de otros equipos suele traer consecuencias positivas.

A fin de año Accenture Argentina organiza su famosa fiesta de fin de año. Esta fiesta por lo general se celebra en “La Rural”, (Buenos Aires, Argentina) y están invitados todos los colaboradores del país. Además, en varias locaciones se celebra su propia fiesta como en Córdoba, Mendoza y Rosario.

El slogan principal de Accenture es “let there be change” que se traduce al español como “que haya cambio”. El cambio es algo a lo que los trabajadores se tienen que acostumbrar. La empresa busca siempre ser líder en innovaciones y formas de trabajar.

Una cultura del cambio no es sencilla ya que para la mayoría el cambio genera estrés. Para ello Accenture Argentina cuenta con múltiples equipos para trabajar en el cambio internamente dando charlas, cursos y organizando eventos para que los colaboradores conozcan los próximos pasos y evitar cambios bruscos que generan tensión en los trabajadores.

En cuanto a la cultura de la industria en la que se puede enmarcar a Accenture, se puede decir que está más relacionada con las empresas de tecnología, industria en la cual existe una gran preocupación por la rotación de los empleados. Estas industrias, al tener sus trabajadores trabajando de manera remota, pueden contratar a cualquier parte del mundo por lo que hay muchas más oportunidades de cambio si lo comparamos con industrias que dependen 100% de la mano de obra presencial. Para esto Accenture argentina ofrece diferentes beneficios como obra social destacada, gimnasio gratis, saldo en aplicación de delivery de comida, tarjetas virtuales con saldo para comida y muchos más beneficios extra al salario.

4.2) Caso de estudio n°2: Guiñazú hierros

Con el objetivo de conocer el impacto en la modalidad de trabajo en industrias más pequeñas y tradicionales, se le envió un cuestionario a Jorge Colomer Bottino, gerente de la empresa.

Hierros Guiñazú es una empresa con más de 50 años de presencia continua en el mercado local, provee materiales siderúrgicos para la construcción civil, la industria y el agro. Su experiencia en el rubro los posiciona como referente indiscutido en el sector. “Contamos con los recursos técnicos y humanos para atender cada situación de manera eficaz”. Su trabajo diario está basado en el respeto, la responsabilidad y el compromiso para lograr la mayor satisfacción de sus clientes.

Hierros Guiñazú forma parte de la RED ACINDAR, la cual está formada por muchas empresas que venden productos Acindar o a nombre de esta.

4.2.1) Impacto del covid19 en el caso bajo estudio.

Como muchas empresas de Mendoza, Hierros Guiñazú es una empresa familiar tradicional. La empresa no fabrica, sino que recibe mercadería de Acindar, y vende al por menor. La empresa en estos momentos maneja tres modalidades de ventas: En propia sucursal, en la locación del cliente, o en línea.

Cuando comenzó el confinamiento obligatorio, no estaba la opción en línea, por lo que el confinamiento detuvo las ventas casi por completo por un tiempo. Algunos empleados sí pudieron llevarse las computadoras y trabajar en tareas administrativas o legales sin necesidad de estar en la sucursal, pero tanto entradas como salidas de mercadería estaban paralizadas.

Cuando se liberó la circulación para ir a trabajar, los empleados se preguntaban “para qué abrir si nadie tiene dinero o se va a preocupar en estos tiempos por construir”, cuenta Jorge. Para sorpresa de la

gerencia, una vez volvieron a abrir, se dispararon las ventas. “Al parecer estar en casa hizo despertar proyectos para mejorarla o comenzar una nueva de 0”, resume Jorge lo que pensaba en ese tiempo.

Para resumir, el confinamiento detuvo por completo las ventas por un tiempo para después dispararse a niveles récord.

4.2.2) Teletrabajo en Guiñazú Hierros.

Para empresas como Guiñazú Hierros, es complicado en el corto plazo adaptar el funcionamiento de la estructura.

Por un lado, encontramos el desafío del galpón. A estos entra y sale mercadería muchas veces al día durante todo el año. En este sector de la empresa se recibe y descarga la mercadería, además se pesa se almacena y se hace la entrega o carga del camión una vez concretadas las ventas.

En este momento, entre las dos sucursales, trabajan en los galpones aproximadamente 30 personas. Hasta no poder automatizar el galpón para reducir mano de obra no se podrá prescindir de los trabajadores. Esta automatización no es posible en el corto plazo no sólo por lo complejo sino también por cuestiones financieras.

Por otro lado, se presenta el sistema de ventas. El rubro de la construcción es un rubro muy tradicional, donde los pequeños compradores se acercan a la sucursal a realizar sus compras, y donde a las grandes compradoras un vendedor se tiene que dedicar a atender sus necesidades personalmente. Esta estructura funciona muy bien para la empresa. De a poco, se está desarrollando la venta en línea. En este momento, encontramos un encargado de realizar los pedidos vía WhatsApp, email y página web. Estas modalidades funcionan principalmente para clientes recurrentes que saben con precisión qué es lo que buscan y pueden ser claros con el pedido. Nos comenta Jorge que, por lo general, cuando el cliente

tuvo que preguntar mucho y se le tuvieron que hacer muchas aclaraciones, terminó por acercarse a la sucursal.

Además, Guiñazú Hierros, cuenta con una página web para que, creando un usuario, cualquiera pueda comprar a su tiempo y desde cualquier lugar. La web por el momento se encuentra deshabilitada. La razón de que no esté activa es debido al acelerado cambio de precios por el que está pasando la economía argentina en este momento. Estos cambios tan rápidos generaban problemas en la actualización de los precios por lo que se decidió cerrarla hasta encontrar el mecanismo de actualización indicado o a que la economía logre estabilizarse.

El área administrativa y gerencial es la que más se pudo adaptar a esta nueva modalidad y trabajar en parte de manera remota. Las compras se pueden realizar de manera online o por llamado. Por lo general el pedido de mercadería se realiza por e-mail. Las cobranzas si se realizan tanto de manera on line como presencial. Es muy común recibir dinero en efectivo y cheques. El área contable también cuenta con su parte presencial ya que mucha documentación continúa siendo en papel. Las tareas contables propiamente dichas, si se realizan a través de una computadora por lo que hay libertad de locación. Los gerentes de la empresa se encuentran repartidos entre Mendoza y Rosario. En Mendoza se encuentra Jorge que es el gerente de la empresa en sus dos sucursales y en Rosario a los dueños de la empresa. Jorge nos cuenta que va todos los días a la empresa (con sus excepciones) ya que resuelve problemas que surgen en la oficina y además cuenta con su oficina donde le es cómodo trabajar. También nos cuenta que muchas reuniones se llevan a cabo fuera de la empresa por lo que sale bastante.

4.2.3) Cultura de la empresa

Hierros Guiñazú, como ya mencionamos anteriormente, es una empresa típica de Mendoza. Comenzó como una empresa familiar, Guiñazú es el apellido del dueño original. Luego la empresa fue vendida a otra familia, Rosarina en este caso, que hoy en día mantiene la propiedad.

La mayoría de los trabajadores tienen más de 15 años de experiencia y el 90% más de 5 años. Tienen poca rotación, las últimas contrataciones se dieron luego del confinamiento debido al mencionado aumento en las ventas.

Los trabajadores de las oficinas comparten al mediodía un almuerzo a cargo de la empresa. Este momento se aprovecha para distender y pasar un buen momento para luego seguir con el trabajo. Almorzar en el trabajo es algo que trajo la pandemia, antes de esta, el horario de trabajo era de 8 a 13 y de 17 a 20. El tiempo que los trabajadores tuvieron que trabajar desde casa porque no se podía asistir a la empresa, hizo notar que de 13 a 17 había mucho tiempo desperdiciado, por lo que a la vuelta todos estuvieron de acuerdo con hacer horario de corrido.

La colaboración en equipo es fundamental para la toma de decisiones. Sin embargo, es común que una única persona asuma la responsabilidad de cada tarea particular, lo que genera que el trabajo se realice de manera individual. Por otro lado, las decisiones de índole gerencial y estratégica suelen abordarse de forma conjunta en equipo, lo que subraya la importancia de la colaboración en estos ámbitos.

Los canales de comunicación más utilizados por los trabajadores son WhatsApp (software de mensajería), y e-mail. Además, son muy utilizadas las llamadas por teléfono. El rubro en sí es más informal pero las cuestiones formales se comunican por email mientras que todo lo demás por los demás mencionados medios.

4.3) Caso de estudio n°3: Encuesta a trabajadores.

Para recolectar más información sobre la situación actual de los trabajadores con respecto a sus modalidades de trabajo y preferencias se realizó una primera encuesta con preguntas cerradas. Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- ¿Cuál es tu situación laboral actual?
- ¿En qué rango de edad te encuentras?
- ¿Sos estudiante universitario?
- ¿Qué modalidad de trabajo prefieres?
- ¿Proporción ideal Remoto / Presencial?
- De las siguientes opciones ¿Cuál valoras más a la hora de elegir la modalidad de trabajo?
- ¿En qué modalidad de trabajo te encuentras actualmente?

Con los resultados de estas preguntas que respondieron un total de 141 personas, se pudieron sacar algunas conclusiones que se encuentran a continuación.

Del total de encuestados entre 18 a 30 años, casi el 100% eligieron no trabajar presencialmente. En este rango mencionado el 67% prefirió trabajar de manera híbrida.

El rango de 31 a 45 años mantiene el % de personas que prefieren trabajar de manera remota e híbrida y aumentó significativamente (del 2% al 11%) la cantidad que elige la modalidad presencial.

¿Qué modalidad de trabajo preferís?					
Rango de edades	Remoto	Híbrido	Presencial	Grand Total	
18 a 30		19	40	1	60
31 a 45		22	37	7	66
46 o más		2	3	4	9
Grand Total		43	80	12	135

Fuente: elaboración propia.

Del 67% del grupo más joven que elige la modalidad híbrida, el 50% eligió esa opción por comodidad, más que por productividad (30%) o sociabilizar (20%).

¿Qué modalidad de trabajo preferís? Híbrido

¿Qué valoras más a la hora de elegir la modalidad de trabajo?

Rango de edad	Comodidad	Productividad	Sociabilización	Grand Total
18 a 30	20	12	8	40
31 a 45	23	12	2	37
46 o más	1	2		3
Grand Total	44	26	10	80

Fuente: elaboración propia.

Del total de los encuestados que cumplían con las condiciones planteadas que fueron ser mayor de edad y estar trabajando o en búsqueda (135), solamente el 9% eligió trabajar de manera presencial eligiendo esta opción principalmente por productividad (50%).

¿Qué modalidad de trabajo preferís? Presencial

¿Qué valoras más a la hora de elegir la modalidad de trabajo?

Rango de edad	Comodidad	Productividad	Sociabilización	Grand Total
18 a 30			1	1
31 a 45		4	2	7
46 o más			3	4
Grand Total		4	6	12

Fuente: elaboración propia.

De los encuestados que prefieren la modalidad de trabajo Remota, casi el 80% la elige principalmente por comodidad.

¿Qué modalidad de trabajo preferís? Remoto

¿Qué valoras más a la hora de elegir la modalidad de trabajo?				
Rango de edad	Comodidad	Productividad	Sociabilización	Grand Total
18 a 30	15	4		19
31 a 45	17	4	1	22
46 o más	2			2
Grand Total	34	8	1	43

Fuente: elaboración propia.

De los que eligieron híbrido, el 38% eligió una proporción equilibrada entre trabajo remoto y trabajo presencial. Una porción un poco más grande (41%) eligió la opción remota. Por otro lado, el 21% elige trabajar la mayoría del tiempo de manera presencial.

¿Que se valora mas a la hora de elegir la proporción ideal?				
	50/50	Predominancia presencial	Predominancia remota	Grand Total
<input checked="" type="checkbox"/> Híbrido	30	17	33	80
Comodidad	14	7	23	44
Productividad	10	7	9	26
Sociabilización	6	3	1	10

Fuente: elaboración propia.

Cruzando los rangos de edades elegidos con las preferencias en cuanto a la modalidad de trabajo, se pueden llegar a varias conclusiones, empezando por que se nota una tendencia en los jóvenes de elegir trabajos con al menos una parte remota. El grupo de personas entre 18 y 35 años que elige trabajar de manera híbrida o de manera remota, eligen estas opciones principalmente por comodidad. La segunda opción más elegida es la de productividad.

Cuando nos fijamos lo que valoran más las personas que eligieron la modalidad de trabajo presencial, obtenemos que el 50% la elige por productividad. Muchos trabajos requieren de equipamiento que podría provocar ineficiencias al no tenerlas concentradas en un solo lugar. La segunda opción más elegida fue la comodidad, se entiende esta elección ya que no todos los trabajadores disponen de un lugar

o de los recursos suficientes en sus hogares para entregar el trabajo, por lo que muchas veces es más cómodo trasladarse al lugar indicado.

A los encuestados que eligieron la modalidad híbrida, también se les preguntó qué proporción de modalidad remota y presencial es la ideal. La mayoría eligió la modalidad híbrida con predominancia remota y estos, alineados con las otras relaciones, la eligen principalmente por la comodidad (70%). Entre los que eligieron la opción más equilibrada también predomina la comodidad (47%) al igual que en la opción de predominancia presencial que este valor se lleva un 41%. La gran diferencia la notamos entre la opción 50/50 contra predominancia presencial y la opción de predominancia remota con respecto a la sociabilización. En la opción de predominancia remota la sociabilización solo la eligió el 3% mientras que en las otras dos opciones logra entre el 18% y el 20%. El hecho de tener que presenciar una oficina o cualquier otro espacio de trabajo, obliga de cierta manera una relación más personal con los demás trabajadores o todas aquellas personas con las que se tenga que interactuar. Es común encontrarnos con trabajadores que están cansados de trabajar de manera remota porque necesitan de estas interacciones personales para darle personalidad a los compañeros de trabajo que muchas veces en la modalidad 100% remota se pierde.

De los 135 encuestados la mayoría (44%) trabaja al momento de la encuesta de manera presencial. El grupo que le sigue es el de los trabajadores remotos (36%) y, por último, los que trabajan con modalidad híbrida (19%).

En que modalidad de trabajo te encuentras	¿Qué modalidad de trabajo preferís?			Grand Total
	Remoto	Híbrido	Presencial	
Remoto	29	20		49
Híbrido	8	18		26
Presencial	6	42	12	60
Grand Total	43	80	12	135

Fuente: elaboración propia.

Cruzando los datos de la cantidad de trabajadores en cada modalidad contra la modalidad de trabajo preferida de cada uno, podemos observar que ninguno de los que trabajan de manera remota o híbrida, prefiere en vez de su modalidad, trabajar de manera presencial. Los que mayor defienden su modalidad actual son los de modalidad híbrida con un 69%, que en caso de elegir otra opción es trabajar de manera remota. El mismo análisis se puede hacer al revés con los trabajadores remotos, la mayoría (59%) prefiere seguir de manera remota pero la otra opción que eligen es la híbrida. Como vimos anteriormente, los grupos que eligen tener al menos una parte remota la elegían por comodidad, por lo que elegir trabajar de manera presencial no es la opción elegida ya que tener que trasladarse lo menos posible es más cómodo que tener que asistir todos los días a una localidad distinta a la que se reside.

En contraposición, de los trabajadores que actualmente trabajan de manera presencial, sólo el 20% prefiere esta modalidad. La opción más elegida por este grupo es la de modalidad híbrida. Pasar de un trabajo presencial a uno completamente remoto puede ser difícil, sobre todo porque el trabajador debe adaptarse a realizar todo su trabajo a través de una computadora o teléfono.

Para ahondar en las consecuencias del cambio en la modalidad de trabajo a causa del confinamiento obligatorio se realizó una segunda encuesta cuyas preguntas fueron las siguientes:

- ¿Sos mayor de edad?
- ¿Te encontrabas trabajando cuando se decretó el confinamiento obligatorio por el Covid 19?
- ¿Tuviste que trabajar remoto al menos por un tiempo a causa del confinamiento?
- ¿En qué rango de edad te encuentras?
- ¿Qué tanto te costó adaptarte al trabajo remoto?
- Esta obligación de trabajar de manera remota ¿Pensás que ayudó de cierta manera a avanzar hacia una modalidad de trabajo más adaptada a las necesidades actuales?

Esta encuesta fue respondida por 97 personas obteniendo 93 respuestas válidas. Se volvió a filtrar por rango de edades, ya que resulta interesante analizar cómo los distintos rangos de edades se manejan frente a estos “desafíos” que plantea esta época donde la tecnología avanza a pasos agigantados.

Con el total de las respuestas válidas, siendo estas las respondidas por mayores de edad, que se encontraban trabajando al momento de la declaración del confinamiento obligatorio generado a raíz del Covid-19 y tuvieron que trabajar de manera remota al menos durante un tiempo por esta mencionada causa, se armó una tabla dinámica que relaciona el rango de edad con las distintas opciones planteadas frente a la pregunta “¿Qué tanto te costó adaptarte al trabajo remoto?”.

		¿Qué tanto te costó adaptarte al trabajo remoto?			
¿En qué rango de edad te encuentras?		Me adapté rápido	Nunca me acostumbré	Realicé un esfuerzo considerable	Grand Total
18 a 30		30		13	43
31 a 45		8	3	20	31
46 o más		1	7	11	19
Grand Total		39	10	44	93

Fuente: elaboración propia.

Del cruce de información se puede observar que el 11% de las personas encuestadas no pudo terminar de acomodarse al trabajo remoto. Cabe destacar que no es el trabajo remoto que se comenzó a desarrollar aún más con el paso del tiempo, si no, al de aquel momento que sucedió de manera repentina. Además del grupo que no terminó de adaptarse, hay un 47% que sí logró adaptarse, pero realizando un esfuerzo considerable.

El 42% de las personas respondieron que se adaptaron rápido, esto se puede explicar en parte por que el 46% de los encuestados son jóvenes entre 18 y 35 años que, en el cruce con el esfuerzo aplicado, fueron los que más rápido se adaptaron con un 70%.

La opción con la que los encuestados se vieron mejor reflejados es “Realicé un esfuerzo considerable” con un 47%. Para los mayores de 45 años esta fue la opción preferida. Esta respuesta no sorprende ya que los que tuvimos la chance de vivir esa situación sabemos que fue desafiante que toda la familia pase de verse quizás solamente a la tarde a estar todos juntos trabajando o haciendo tareas del colegio. Los jóvenes más acostumbrados a las computadoras no sufrieron tanto la migración digital, pero los más grandes sí tuvieron complicaciones, desde espacio físico, hasta programas de reuniones virtuales. Profesores con experiencia se adaptaron rápidamente a las plataformas y métodos de enseñanza digital de una semana para la otra mientras que otros tuvieron complicaciones.

Como se mencionó anteriormente otra de las preguntas fue “Esta obligación de trabajar de manera remota ¿Pensás que ayudó de cierta manera a avanzar hacia una modalidad de trabajo más adaptada a las necesidades actuales?”, que busca la opinión sobre si, a pesar de que fue una tragedia, al menos en este ámbito, se pudo lograr un avance para modernizarse en las diferentes modalidades de trabajo y estén más alineadas a las necesidades actuales. El 85% de los encuestados votaron que sí ayudó.

Esta obligación de trabajar de manera remota ¿Pensás que ayudó de cierta manera a avanzar hacia una modalidad de trabajo más adaptada a las necesidades actuales?			Grand Total
	Sí	No	
Me adapté rápido	37	2	39
Nunca me acostumbré	5	5	10
Realicé un esfuerzo considerable	37	7	44
Grand Total	79	14	93

Fuente: elaboración propia.

Muchas empresas, incluidas la anteriormente mencionada Accenture, a raíz de esta prueba obligatoria de trabajo remoto, mantuvieron la modalidad Remota o Híbrida. Muchos procesos y trámites también se tuvieron que hacer en línea por no poder asistir personalmente y hoy en día se continúan haciendo de esa manera y ahora se logra mayor organización y ahorros de tiempo. Estas mejoras

obligatorias pueden haber causado dificultades en un principio, pero a su vez por la necesidad, obligó a todos a aprender logrando una adaptación general en un lapso que de no ser así hubiera sido mucho más largo.

Capítulo 5: Conclusiones del trabajo de investigación

5.1) Conclusión del trabajo de investigación

Tras un exhaustivo análisis y revisión de los hallazgos presentados en esta investigación, es posible concluir que la Hipótesis de este trabajo “El trabajo desde casa es preferido por los trabajadores a partir de lo sucedido en la pandemia de COVID-19, reduce muchos tipos de costos, y es el futuro de las modalidades de trabajo” se cumple.

Habiendo analizado los resultados de la encuesta se pudo concluir que trabajar desde casa es preferido por los trabajadores. Es cierto que la modalidad de trabajo preferida fue la híbrida, y es entendible por las diversas naturalezas de los trabajos. Es importante destacar que la gran mayoría de las personas, aunque sea algún día a la semana, quiera trabajar desde casa. Se concluyó además que la gran razón por la que las personas eligen el teletrabajo es por comodidad.

La prueba de fuego que realizó el COVID en cuanto a la modalidad de trabajo trajo consigo numerosos desafíos, aunque se concluyó a partir de las encuestas que se realizaron, que un porcentaje menor no logró adaptarse a trabajar de manera remota. En la encuesta también se realizó una pregunta para escuchar la opinión de los encuestados sobre esta prueba de fuego que se menciona, tener que trabajar de manera remota cuando no estaba nadie acostumbrado y la gran mayoría de los encuestados opinó que gracias a esa obligatoriedad se avanzó en aspectos clave para evolucionar y adaptarse a las necesidades actuales.

No hace falta pensar mucho para encontrar motivos por los cuales trabajar de manera remota puede ahorrar muchos costos. Además del ahorro más evidente que puede ser el de evitar el costo de

traslado, el ahorro de tiempo es un punto que merece su punto aparte. El tiempo se suele quedar afuera de las matemáticas a la hora de ver si cambiar de trabajo resulta beneficioso o no. Por lo general, el trabajador promedio trabaja 8 hs por día y duerme otras 8hs. De las 8 horas restantes cuánto perdemos yendo al trabajo, cuanto preparándonos para salir. depende de cada persona, pero llegamos a la conclusión que una de las razones por la que los trabajadores eligen comodidad a la hora de elegir un trabajo es por el bienestar que aporta ahorrarse todos esos tiempos y malestares que puede producir los traslados.

Difícil saber cómo será el futuro, sobre todo sin definir hasta donde estamos proyectando. Habiéndose analizado diferentes aspectos sobre el teletrabajo se puede asegurar que está en constante evolución y que los trabajadores que no trabajaban de manera remota o híbrida si quieren, en mayor o menor medida, trabajar de esa manera. También la encuesta arrojó que los jóvenes son los que más prefieren esta modalidad de trabajo. Por lo que en un futuro estos jóvenes serán los que diseñen las organizaciones y podrán estar más adaptadas a las necesidades de ese entonces.

5.2) Conclusión personal del trabajo de investigación

En lo personal creo que este trabajo logra describir lo que pasó durante la época de confinamiento obligatorio, surgido a raíz de la pandemia ocasionada por el coronavirus, con respecto al avance sobre la adaptación a la modalidad de trabajo remoto como así también las preferencias de los trabajadores.

Siendo parte del grupo de “afortunados” que trabaja de manera remota, puedo validar los datos de las encuestas ya que coincidió en gran parte con lo que experimento día a día. Llevando el tema de conversación a reuniones familiares o con amigos, me encontré con una tendencia positiva hacia la idea

de trabajar al menos algunos días de manera remota. La verdad me cuesta imaginarme yendo todos los días a una oficina, tener que levantarme antes, cambiarme, manejar, socializar, y lo mismo, pero al revés a la vuelta. Con respecto al futuro de las organizaciones, desde mi punto de vista si creo que va a ser necesario para las organizaciones plantear un diseño de estructura de trabajo que contemple el trabajo remoto como factor clave ya que las nuevas generaciones están acostumbradas a pasar más tiempo en casa sin necesidad de salir más que para recreación, por lo que la que no se logre adaptar lo único que va a lograr va a ser una alta rotación gracias a la falta de comodidad de sus trabajadores.

Por otro lado, encontré un gran desafío el cual logré entender recién llegando al final del trabajo. Redactar con la hoja en blanco. Cuando tuve que sentarme frente a los datos y describirlos según mi punto de vista “profesional”, me di cuenta de que iba a ser más difícil de lo que esperaba. Por lo que lo tomo como un aprendizaje. El tópico del trabajo de investigación quizás no sea lo que más se espera de un Lic. en administración, pero para mí es importante entender que un “Administrador” debería poder estudiar y entender la parte que requiera de su atención en su proyecto y lograr resolver el conflicto dado pudiendo hacer, antes de adentrarse en profundidad, un análisis global del problema y saber dirigir los esfuerzos de manera eficiente.

Capítulo 6: Bibliografía empleada

- Hughet, G. (2020). La pandemia de 2020 y su impacto global. National Geographic Historia.
- Ministerio de Capital Humano. (2021). Teletrabajo y sus beneficios. Página oficial del Gobierno Argentino. [URL]
- Silva-Porto, M., & Pavón, D. (2022). Teletrabajo en tiempos de pandemia. Universidad de Buenos Aires.
- Tintero, J. (2023). Accenture: Innovación y liderazgo en tiempos de cambio. Revista Empresarial.
- Universidad de Salamanca. (2021). Guía para el teletrabajo y el estudio online: Recomendaciones y buenas prácticas. Editorial Universidad de Salamanca.
- Universidad del Desarrollo. (2020). Transformación digital y teletrabajo. Editorial Universidad del Desarrollo.
- García, P., & Ramírez, L. (2021). El impacto del teletrabajo en la productividad empresarial. Revista de Estudios Laborales.
- Martínez, A., & López, J. (2020). Estrategias para la implementación efectiva del teletrabajo. Instituto Argentino de Recursos Humanos.
- Pérez, M. (2021). Teletrabajo y salud mental: Desafíos y soluciones. Editorial Psique.
- Rodríguez, E. (2022). La digitalización del trabajo en tiempos de pandemia. Universidad Nacional de La Plata.
- Sánchez, I. (2020). La evolución del trabajo remoto en América Latina. Centro de Estudios Laborales.
- Torre, R. (2021). Teletrabajo: Innovaciones y retos tecnológicos. Instituto Tecnológico de Buenos Aires.
- Ministerio de Capital humano, (2021) (En línea). Disponible en web: [Teletrabajo y contrato de teletrabajo](#)

ANEXO 1: Entrevista a gerente de Accenture.

Realizada junto a Gonzalo Vazquez, Client Financial Management Manager en Accenture Argentina. (Referencia T: Tomás - G: Gonzalo)

T: ¿Con cuántos empleados cuenta la firma a nivel mundial y cuantos en argentina?

G: A nivel mundial aproximadamente 738.000 y en Argentina 13 mil aproximadamente.

T: ¿Esta argentina es considerada como una región importante?

G: Si lo está. Argentina ha demostrado ser una muy buena opción para contratar empleados de manera remota, lo suficientemente capacitados para poder trabajar para diferentes partes del mundo. El trabajo que entregamos desde Argentina tiene muy contento a los líderes a nivel mundial, sumado que, el costo de la mano de obra es considerado muy barato para la calidad de este.

T: ¿Antes de la pandemia cuántos empleados había en argentina? ¿Había ya oficinas?

G: Éramos aproximadamente 9 mil en total. Y si, había oficinas en Capital Federal, Mar del Plata, La Plata y Rosario.

T: ¿Cómo fue el después del confinamiento obligatorio?

G: Justo cuando declararon el confinamiento nos avisaron que busquemos todo lo necesario de las oficinas para comenzar a trabajar desde casa. Luego las oficinas principales de CABA no volvieron a abrir. Nos comunicaron que se estaba terminando el proyecto de la oficina nueva en Parque Patricios. Más adelante, se habilitó la oficina solo para cuestiones urgentes, luego se dio la posibilidad para el que

quiera o necesite ir lo pueda hacer libremente. Hoy en día, casi ningún equipo de trabajo volvió a trabajar de manera 100% presencial. Más adelante y hasta la actualidad, los equipos con trabajadores ubicados en un radio de 50km de las oficinas deben acudir al menos 2 o 3 veces al mes. En estas ocasiones que toca ir, los equipos suelen tener reuniones generales, cursos, actividades grupales de fortalecimiento de equipo y demás.

T: Me podrías comentar ¿hubo alguna consecuencia positiva del confinamiento?

G: De hecho, si, no solo en lo personal ahorramos mucho tiempo y dinero en traslados, sino que también surgieron programas como el conocido Accenture Federal. Este consistió en abrir las puertas de la empresa a profesionales de toda la Argentina. Las locaciones que mayor cantidad de empleados sin oficina en su ciudad son Córdoba y Mendoza. Córdoba ya tiene oficina propia siendo esta la primera oficina para una región bajo el programa federal. Concentrándose en Mendoza, ya hay aproximadamente 600 colaboradores trabajando de manera 100% remota con equipos en Buenos Aires y el resto del país. Los equipos suelen estar conformados también por trabajadores de Estados Unidos u otros países como India, Canadá, Italia, Chile, Brasil y muchos más.

T: Las herramientas para trabajar antes y después de la pandemia ¿cambiaron mucho? ¿podrías mencionar algunas?

G: La verdad que no. Usamos prácticamente las mismas ya que cada uno se conecta mediante el pc y sus herramientas con su equipo que está distribuido por todo el mundo. Algunas de las herramientas que usamos son Teams, Outlook, estas dos últimas las usamos todos los días prácticamente todo el día. Teams para aspectos más informales y guardado de documentos on line, y Outlook para cuestiones más

formales; Para los temas de recursos humanos se usa Workday. Se utiliza mucho el paquete office, sobre todo Excel. OneDrive es prácticamente obligatorio tenerlo activado y guardar tus documentos en la nube ya que hay información muy valiosa guardada allí. A estas conocidas por todos puedo agregar MME, MMP, MMS, CBP, MMB, sé que suena raro, pero, son acrónimos de herramientas desarrolladas en su totalidad o adaptaciones de otras ya existentes como Salesforce, y son utilizadas para seguir las finanzas de los contratos y demás. Una muy interesante y reciente es GeniAI que es un software de inteligencia artificial para ayudar a programar, traducir, y todo lo que hacen las recientes aplicaciones de inteligencia artificial, sumándole la particularidad que tiene un buscador de políticas de la empresa, por lo que para áreas legales o contables son super útiles.

T: ¿Tienen el equipamiento necesario para trabajar desde casa?

G: Si lo tenemos. La empresa nos envía una notebook, y auriculares. Luego de 6 meses en la empresa te envían una silla ergonómica la cual encuentro muy necesaria. Pasamos muchas horas enfrente de una computadora y de no tener estas sillas estaríamos comprometiendo nuestra columna a largo plazo. Además, contamos con sesiones de stretching en línea a cargo de Megatlon, que trabaja con Accenture hace varios años, todos los días dispone de un profe para, en videollamada, mostrar cómo se hacen algunos ejercicios para estirar. Además, en la oficina contamos con masajes, sala de distensión y sesiones de estiramiento presencial.

T: ¿Qué sucede si se rompe la PC? Pensando más que nada en los que no están cerca de una oficina.

G: Accenture desarrolló un procedimiento por el cual, en caso de tener algún problema, en menos de 24hs tiene que estar solucionado. Puede que las locaciones más alejadas de las oficinas centrales demoren un poco más por cuestiones lógicas, se intenta resolver lo más rápido posible.

T: ¿Organizan juntas o reuniones extralaborales?

G: Sí, una vez por trimestre, se llevan a cabo los denominados outings, que consisten en que cada equipo tiene liberado un día que deseen para organizar una tarde de distensión, donde nadie lleva la computadora y nos dedicamos a conocernos más fuera del aspecto laboral. Por lo general alguien invita a su casa o a veces alquila algún club o sum. Volviendo al programa Federal, para ellos suelen ser más útiles todavía estos outings ya que los equipos suelen tener la mayoría de personas en Buenos Aires, por lo que se quedarían afuera de los outings de equipo, en Mendoza, por ejemplo, se junta todo el equipo de CFM Mendoza.

T: Desde tu punto de vista y tu caso particular ¿crees que el teletrabajo es mejor que el trabajo de oficina?

G: Yo creo que sí. Aunque ir a la oficina tiene la ventaja del contacto presencial con tus compañeros de trabajo y en mi caso también con los colaboradores que tengo a cargo, además, aumenta la confianza y es más sencillo atender cosas urgentes. Pero en nuestro caso que las herramientas están todas dentro del pc, y las reuniones son en su gran mayoría por Teams, no necesitamos ir a una oficina para completar el trabajo, es más, muchas personas afirman trabajar mejor desde casa que desde la oficina. En tu casa estás cómodo, te levantas poco antes del horario de ingreso, si necesitas ir al baño es tu baño, o atender cosas urgentes personales. El ahorro de tiempo y energía que se pierde yendo hasta la oficina y volver equivale en Buenos Aires a 1 día laboral “perdido” por semana. Esto es porque en promedio en Buenos Aires se demora una hora en llegar a la oficina y volver. Es verdad que hay que saber seguir a tus trabajadores sin contacto frecuente y a distancia, pero siento que Accenture lo logra al menos parcialmente y hasta ahora no hemos tenido problemas.

ANEXO 2: Cuestionario a Gerente de Guiñazú hierros.

1. Introducción y contexto:

- ¿Qué tipo de empresa es Hierros Guiñazú y cuánto tiempo lleva en el mercado?
- ¿Cuáles son los principios fundamentales en los que basa su trabajo diario Hierros Guiñazú?
- ¿Qué es la RED ACINDAR y cuál es la relación de Hierros Guiñazú con esta red?

2. Impacto del COVID-19 en Hierros Guiñazú:

- ¿Han tenido que evolucionar en términos de herramientas de ventas?
- ¿Cómo afectó el confinamiento obligatorio las ventas de Hierros Guiñazú inicialmente?
- ¿Qué sucedió con las ventas una vez que se permitió la circulación para ir a trabajar?
- ¿Aumentaron o disminuyeron las ventas después del confinamiento?

3. Teletrabajo en Hierros Guiñazú:

- ¿Cuáles son los desafíos para implementar el teletrabajo en Hierros Guiñazú?
- ¿Cómo se está desarrollando la venta en línea en Hierros Guiñazú?
- ¿Cómo les afecta el acelerado cambio de precios?
- ¿Qué tareas administrativas y gerenciales se realizan de manera remota en Hierros Guiñazú?

4. Cultura de la empresa:

- ¿Cómo se originó Hierros Guiñazú?

- ¿Los trabajadores suelen rotar mucho?

- ¿Ha cambiado algo a raíz del confinamiento obligatorio?

- ¿Cómo se toman las decisiones en Hierros Guiñazú y qué papel juega la colaboración en equipo?

- ¿Qué canales de comunicación son los más utilizados por los trabajadores de Hierros Guiñazú y para qué tipos de comunicación se usan?

La empresa se dedica principalmente a la compra y venta de hierros con lo cual tenemos cierta combinación de trabajo presencial y otra parte home office. Las compras podrían ser todas Home office ya que todos los datos sobre qué materiales faltan pueden ser recolectados de manera virtual. Esa persona podría perfectamente hacerlo de manera remota. Esa mercadería que llega a la empresa necesita de un transportista, alguien que reciba la mercadería, también alguien que la descargue, guarde, pese y entregue. Por el momento todas las tareas requieren de personal presencial. Para que todo esto suceda se necesita una venta, para la venta contamos con vendedores de manera presencial en las sucursales, y otros que viajan a las empresas constructoras y clientes grandes para ofrecer los productos y/o concretar ventas. Pero también tenemos vendedores que captan las ventas realizadas por medios digitales como puede ser WhatsApp y nuestra página web (La web por el momento se encuentra deshabilitada, el acelerado cambio de precios rápido genera problemas en la actualización de los precios por lo que se decidió cerrarla hasta encontrar el mecanismo de actualización indicado o a que la economía logre

estabilizarse). Estas modalidades funcionan más que nada para clientes recurrentes que saben con precisión qué es lo que buscan y pueden ser claros con el pedido. Por lo general, cuando el cliente tuvo que preguntar mucho y se le tuvieron que hacer muchas aclaraciones, terminó por acercarse a la sucursal. Estas ventas son cobradas por un cajero ubicado en las sucursales de manera presencial pero también cobramos de manera virtual mediante transferencias, e-check, tarjetas de crédito o cualquier método de pago que pueda realizarse on line, que no requieren que el personal esté en la sucursal para verificar los pagos.

Otros aspectos como la limpieza y tareas de mantenimiento se llevan a cabo de manera presencial.

En el caso de la contabilidad es más bien híbrido, hay una parte presencial generada más que nada por la documentación que hoy en día mucha sigue siendo física, para la que contamos con un administrativo que las carga al sistema a medida que van ingresando. La parte contable propiamente dicha puede hacerse online.

La parte gerencial es llevada a cabo en su mayoría de manera remota. Los dueños de la empresa manejan más de un negocio, sumado que residen en Rosario (Argentina), por lo que la comunicación y las decisiones son tomadas de manera remota y eventualmente se realizan reuniones de manera presencial.

Cuando comenzó el confinamiento obligatorio, no teníamos la opción en línea, por lo que el confinamiento detuvo las ventas casi por completo por un tiempo. Algunos empleados sí pudieron llevarse las computadoras y trabajar en tareas administrativas o legales sin necesidad de estar en la sucursal, pero tanto entradas como salidas de mercadería estaban paralizadas.

Cuando se liberó la circulación para ir a trabajar, muchos nos preguntamos para qué abrir si nadie tiene dinero o se va a preocupar en estos tiempos por construir. Nos llevamos una sorpresa ya que cuando

volvimos a abrir se dispararon las ventas. Al parecer estar en casa hizo despertar proyectos para mejorarla o comenzar a construir una nueva.

Con respecto a la cultura de la empresa, la gran mayoría de los trabajadores tenemos más de 15 años de experiencia en la empresa y diría que el 90% más de 5 años. No tenemos mucha rotación, las últimas contrataciones se dieron luego del confinamiento debido al mencionado aumento en las ventas.

Hace poco tiempo, por iniciativa de uno de los trabajadores, comenzamos a almorzar los que estamos dentro de las oficinas, todos juntos. El almuerzo está a cargo de la empresa y nos sirve para poder distenderse y pasar un buen rato para después seguir trabajando.

Almorzar en el trabajo se comenzó a dar luego del confinamiento obligatorio. Antes el horario de trabajo era de 8 a 13 y de 17 a 20. Nos dimos cuenta, trabajando desde casa, que de 13 a 17 había mucho tiempo desperdiciado, por lo que a la vuelta todos estuvimos de acuerdo en hacer horario de corrido.

Para nosotros, el trabajo en equipo es fundamental para la toma de decisiones. Aunque suele pasar que una única persona asuma la responsabilidad de cada tarea particular, lo que genera que el trabajo se realice de manera individual. Por otro lado, las decisiones de índole gerencial y estratégica suelen abordarse de forma conjunta en equipo, lo que subraya la importancia de la colaboración en estos ámbitos.

Los canales de comunicación más utilizados por los trabajadores son WhatsApp (software de mensajería), y e-mail. Además, son muy utilizadas las llamadas por teléfono. El rubro en sí es más bien informal pero las cuestiones formales se comunican por email mientras que todo lo demás por los demás mencionados medios.

ANEXO 3: Encuesta a trabajadores.

Encuesta sobre Preferencias de Modalidad de Trabajo

Encuesta trabajo de investigación - Tomás Colomer.

Estimado participante,

Le informamos que esta encuesta está dirigida **exclusivamente a personas mayores de 18 años**. Por favor, absténgase de responder si no cumple con este requisito de edad.

Además, deseamos hacerle saber que las respuestas proporcionadas en esta encuesta serán utilizadas y publicadas en un trabajo de investigación académica. La información recopilada será tratada con la más estricta confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de estudio y análisis.

Agradecemos su cooperación y sinceridad al responder esta encuesta.

Atentamente,

Tomás Colomer.

1. ¿Sos mayor de Edad? *

Si

No

2. ¿Cuál es tu situación laboral actual? *

Empleado

Desempleado

Autónomo / Emplea personas

No trabajo y tampoco busco

3. ¿En qué rango de edad te encuentras? *

- 18 a 30
- 31 a 45
- 46 o más

4. ¿Sos estudiante universitario? *

- Si
- No

5. ¿Qué modalidad de trabajo preferís? *

- Remoto
- Híbrido
- Presencial

6. ¿Proporción ideal Remoto / Presencial?

- Predominancia remota
- 50/50
- Predominancia presencial

7. De las siguientes opciones ¿Cuál valoras más a la hora de elegir la modalidad de trabajo? *

- Comodidad
- Productividad
- Sociabilización

8. ¿En qué modalidad de trabajo te encuentras actualmente? *

- Remoto
- Híbrido
- Presencial

ANEXO 4: Encuesta a trabajadores durante el confinamiento obligatorio.

Encuesta sobre Preferencias de Modalidad de Trabajo

Encuesta trabajo de investigación - Tomás Colomer. Parte 2

Estimado participante,

Le informamos que esta encuesta está dirigida **exclusivamente a personas mayores de 18 años**. Por favor, absténgase de responder si no cumple con este requisito de edad.

Además, deseamos hacerle saber que las respuestas proporcionadas en esta encuesta serán utilizadas y publicadas en un trabajo de investigación académica. La información recopilada será tratada con la más estricta confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de estudio y análisis.

Agradecemos su cooperación y sinceridad al responder esta encuesta.

Atentamente,

Tomás Colomer.

1. ¿Sos mayor de Edad? *

Sí

No

2. ¿Te encontrabas trabajando cuando se decretó el confinamiento obligatorio por el Covid-19? *

Si

No

3. ¿Tuviste que trabajar remoto al menos por un tiempo a causa del confinamiento?

Si

No

4. ¿En qué rango de edad te encuentras? *

18 a 30

31 a 45

46 o más

5. ¿Qué tanto te costó adaptarte al trabajo remoto? *

Nunca me acostumbré

Realizé un esfuerzo considerable

Me adapté rápido

6. Esta obligación de trabajar de manera remota ¿Pensás que ayudó de cierta manera a avanzar hacia una modalidad de trabajo más adaptada a las necesidades actuales? *

Si

No



DECLARACIÓN JURADA RESOLUCIÓN 212/99 CD

El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgrede o afecta los derechos de terceros.

Mendoza, 29 de octubre de 2024

Tomás Colomer

.....
Firma y aclaración

Número de registro: 29053

DNI: 39383782