

ESTADO DEL ARTE DEL TELETRABAJO

STATE OF THE ART OF TELEWORKING

Nancy Amparo Guaca¹
Yudith Caicedo²
Juan Carlos Díaz Dávila³

Resumen

En el presente documento se realiza inicialmente un recorrido por el concepto de teletrabajo desde diferentes autores, seguido de exponer mediante cifras, estudios realizados, la tendencia tanto en Europa como en Estados Unidos frente a esta modalidad de trabajo que cada vez coge más fuerza y genera mayor interés entre los empresarios y el estamento gubernamental debido entre otros factores al acceso creciente a las tecnologías de la información y la comunicación Tics. De igual manera se aborda la revisión de cifras del teletrabajo en América Latina y en especial para Colombia, enfatizando en estudios realizados en el país frente a la viabilidad e implementación, así como experiencias de éxito en el entorno colombiano y finalmente se aborda la posición, interés y avance gubernamental frente al tema.

¹ Magister en Administración de Organizaciones, Especialista en Redes y Comunicaciones, Candidata a Magister en Telecomunicaciones, Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, nancy.guaca@unad.edu.co.

² Magister en Administración de Organizaciones, Especialista en Gestión del Talento Humano, Docente Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Yudith.caicedo@unad.edu.co.

³ Administrador de Empresas, Especialista en Gerencia de Negocios Internacionales Magister en Administración de Empresas. Docente de la Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN de la UNAD, investigador grupo Sindamanoy, líneas de investigación: emprendimiento y cadenas productivas. Correo electrónico juanc.diaz@unad.edu.co, C.C. No. 12'992.912. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7824-6113>

Palabras clave: Teletrabajo, tecnologías de la información y la comunicación, teletrabajador.

Abstract

In the present document, a journey through the concept of teleworking from different authors is carried out, followed by exposing, by means of figures, studies, the tendency both in Europe and in the United States regarding this work modality that increasingly gains more strength and generates greater interest among businessmen and the governmental establishment due, among other factors, to the growing access to information and communication technologies ICT. Likewise, the review of teleworking figures in Latin America and especially for Colombia is addressed, emphasizing studies conducted in the country regarding the feasibility and implementation, as well as successful experiences in the Colombian environment and finally the position, interest and government advance on the issue are addressed.

Key words: Teleworking, information and communication technologies, teleworker.

Introducción

El auge de las tecnologías de la información y la comunicación a despertado en las organizaciones el interés por diversificar la manera como los trabajadores desarrollan sus funciones, buscando una vez más la eficacia en el manejo de los recursos y por ende la generación de ventajas competitivas.

El Gobierno Colombiano no ajeno a las tendencias mundiales, propende por la implementación del teletrabajo, proyecta para el 2018 una meta de 120.000 teletrabajadores. Para ello ha buscado la firma de pactos de teletrabajo para la implementación laboral tanto para organizaciones públicas como privadas, con diferentes casos de éxito en el país, para el año 2012 el alcalde Bogotá, Gustavo Petro firmó el pacto por el Teletrabajo para fomentar la implementación en las entidades del Distrito, dando prioridad a personas con discapacidad, madre o padre cabeza de

familia, lactantes o gestantes, residentes en zonas rurales apartadas. El Gobierno Nacional ha planteado un modelo para su implementación consignado en el Libro Blanco. El ABC del teletrabajo en Colombia.

Estado del Arte

En el artículo Estrategias de mejora de la salud psicosocial del teletrabajador el arte de conjugar teoría y práctica, señala que el origen del término aparece en los Estados Unidos con Jack M. Nilles, lo define como la actividad de trabajar a distancia como "telecommuting", este término en castellano se puede traducir como "teledesplazamiento", se hace referencia a que es el trabajo el que se desplaza hasta el trabajador y no viceversa. Desde entonces, el término "telecommuting" se ha empleado en Estados Unidos, el término usado en Europa es "telework" teletrabajo. (Gallego, 2008)

Mercedes, (2013) en su ponencia: La Sociedad de la Información señala que "la ruptura de la fórmula empleado-oficina, desplazándose el trabajo hacia el teletrabajador, se inicia en los años 70, con la crisis del petróleo en los Estados Unidos" evitando el consumo de combustible y los desplazamientos a la oficina, razón por la cual se usa el término telecommuting o teledesplazamiento en vez de teletrabajo.

Como lo indica Gallego (2008) en el artículo una definición clásica del teletrabajo como un modo de empleo en el que el trabajador está localizado remotamente de una oficina central o de un centro de producción, con o sin contacto cara a cara con co-trabajadores, pero que permite la comunicación vía el uso de la tecnología de sistemas de comunicación (Conner, Fletcher, Firth-Conzens y Colling, 1994). Padilla en 1997 indica que teletrabajo es una estrategia funcional de una organización, basada en trabajar cuando quiera y en cualquier parte, haciendo los Recursos Humanos, por tanto, más flexibles.

Arias Hidalgo (2015) señala en el marco de la Jornada de Telework Week 2015 que en el mundo se estima que hay 1.300 millones de teletrabajadores.

En el artículo el teletrabajo en Aragón: estudio de su adopción potencial en las empresas, que para el año 1999 había en Europa unos nueve millones de teletrabajadores, se observa un crecimiento importante desde 1997, donde se registraban solamente dos millones de teletrabajadores. Para el año 1999 en Estados Unidos contaba con 15, 7 millones y en Japón 2.1 millones de teletrabajadores. Resalta el artículo que en la Unión Europea el mayor número de teletrabajadores se encuentran en Alemania, Reino Unido y Holanda. El artículo relaciona además la relación a la población ocupada el porcentaje de teletrabajadores respecto a la fuerza laboral es mayor en los países Nórdicos: Finlandia (16,7%), Suecia (15,1%), Holanda (14,5%), Dinamarca (10,4%), España (2,8%) porcentaje por debajo de la media europea que es del 6%. (Pérez, Luis Carnicer, & Martínez Sánchez, 2001).

En el documento titulado Overview on European policies on TELEWORK presenta una tabla que resume el desarrollo del teletrabajo en algunos países de la Unión Europea en los años 1999 y 2005. (Baltina, 2015)

Tabla 1. Teletrabajo en Unión Europea

País	1999	2005	
		Teletrabajadores al menos un cuarto de tiempo o más	Teletrabajadores casi todo el tiempo
Dinamarca	10.48	14.4	2.6
Países Bajos	14.53	12	1.9
Reino Unido	7.62	8.1	2.5
España	2.81	6.9	1.5
Francia	2.87	5.7	1.6
Italia	3.59	2.3	0.5

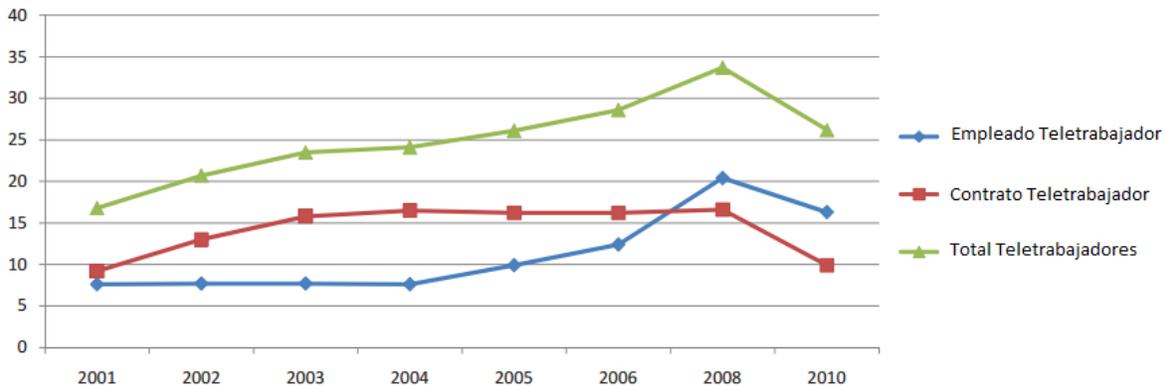
Fuente: Overview on European policies on TELEWORK

En Europa, durante los años '90, hubo un crecimiento de experiencias de teletrabajo en varios países. En el mes de julio de 2002, los actores sociales europeos (Confederación Europea de Sindicatos -CES, Confederación de Empresas Europeas - UNICE, Centro Europeo de Estrategia Política - CEEP) negociaron el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo que se convirtió en el principal punto de referencia para todas las experiencias sucesivas a nivel nacional. La idea de fondo es posibilitar el mismo nivel de protección tanto a los trabajadores presenciales como a los teletrabajadores. (UNED, 2002)

Worldatwork es una asociación profesional sin ánimo de lucro fundada en 1955, esta entidad expidió Telework 2011. En el documento WorldatWork Special Report, presenta una revisión del teletrabajo en los Estados Unidos, esta organización ha realizado el estudio del teletrabajo desde el año 2003 y por primera vez se observa que el número de teletrabajadores ha disminuido: el informe indica que el número de teletrabajadores por un día o al menos una vez al mes fue en el año 2010 de 26,2 millones, frente a los 33,7 millones en 2008. La cifra de 26 millones, representa cerca del 20% de la población adulta que trabaja en los Estados Unidos de 139 millones (a partir del cuarto trimestre de 2010 (BLS 2011)). A primera vista, se puede llegar a concluir que el teletrabajo se estancó, sin embargo, la disminución indica el organismo puede ser probablemente por la alta tasa de desempleo, falta de conocimiento de las opciones de teletrabajo entre otros factores. (Worldatwork, 2011).

En la siguiente figura se observa la tendencia del teletrabajo las cifras están en millones.

Figura 1. Tendencia del teletrabajo Estados Unidos



Fuente: Telework 2011 | A WorldatWork Special Report

Como resultado de la recesión en Estados Unidos ocurrida en el año 2009, se presenta alto nivel de desempleo, el informe de Worldatwork (2011) destaca que se observa ansiedad del empleado por estabilidad laboral, y han optado por disminuir el teletrabajo al considerar desventaja frente a los compañeros que se encuentran en la oficina, con una mejor posición de negociación. El informe resalta además que 6 de cada 10 empleadores no cuenta con políticas formales para el teletrabajo.

Este informe Worldatwork (2011) revisa el perfil del teletrabajador donde resalta que en cuanto al género se observa para el año 2010, el 56% son hombres y 44% mujeres. Por edad el porcentaje más alto es de 51% está en el rango de edad de 35 a 54 años, el rango más alto en nivel educación 44% de profesionales. La localización más alta es trabajar desde la casa con el 63%.

El teletrabajo en Estados Unidos está regido por el Telework Enhancement Act of 2010, para promover el teletrabajo.

Teletrabajo América Latina

El eLAC es un plan de acción para América Latina y el Caribe acorde con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), con visión hacia el año 2015, que plantea que las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son instrumentos de desarrollo

económico y de inclusión social. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) a través de la iniciativa eLAC 2015, en este marco se constituyó el Grupo de Teletrabajo, enfocada en el desarrollo de los siguientes ejes: promover un marco legal y regulatorio, impulsar el trabajo en condiciones dignas para todos, promover la certificación, identificación de mejores prácticas en el teletrabajo, generar políticas a través de las TIC, organizar foros virtuales y encuentros presenciales para compartir experiencias y determinar líneas de trabajo conjuntas. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Mintic, 2013)

En el 2002, Argentina presenta altas tasas de desempleo, que origina el desarrollo del teletrabajo más rápido y anticipadamente que en otros países de la región. (Chirinos Aita & Panta Escurra , 2014)

Argentina para el año 2013 se calculaba 1.800.000 oficinas en el hogar, entre los desafíos está asegurar la protección integral del teletrabajador en materia de seguridad e higiene, cobertura integral y prevención para evitar accidentes y enfermedades por y en ocasión al teletrabajo. (Colombia Digital , 2013).

Argentina se regula el teletrabajo con el proyecto de ley 3499 de 2010 "promoción y difusión del teletrabajo, proyecto de ley 3498 de 2010 "régimen jurídico del teletrabajo en relación de dependencia".

Brasil, en el documento: Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina, señala que la Sociedad Brasileña de Teletrabajo, SOBRATT, dio a conocer que en Brasil existen cerca de 11 millones de teletrabajadores. Esta cifra tiende a crecer debido a que muchas empresas de grandes tamaños e internacionales han abiertos sus puertas a la deslocalización del trabajo en su forma más moderna del teletrabajo. Entre ellas Dupont, Xerox, Nortel, Semco, Cisco System, Shell, American Express, entre otras. Para el caso de la ciudad de Sao Pablo el estudio reveló que aproximadamente el 2% de grandes empresas contemplaba el teletrabajo como práctica laboral. Entre los beneficios asociados se encuentran la disminución del estrés para los trabajadores y la reducción de costos para los empleadores. (Sánchez Galvis , 2012).

Brasil mediante el proyecto de ley 5405 de 2008 "Se reglamenta el teletrabajo a distancia, conceptúa y disciplina las relaciones de teletrabajadores".

Herrera revisa las cifras que plasma HowDoIBecomeA.net una plataforma que examina el mundo del trabajo desde un ángulo global, de una estimación al escenario latinoamericano. Los números indican que como región (tomando en cuenta México, Brasil y Argentina) el promedio de personas que teletrabaja al menos una vez a la semana supera a países europeos e incluso, a los Estados Unidos: (Herrera , 2013)

- México: el 58% de los trabajadores teletrabaja al menos una vez a la semana, mientras un 6% es un teletrabajador full time.
- Brasil: 28% de los trabajadores teletrabaja al menos una vez a la semana, mientras un 9% es un teletrabajador full time.
- Argentina: un 45% de los trabajadores teletrabaja al menos una vez a la semana, mientras un 9% es un teletrabajador full time.

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

Teletrabajo en Colombia

Arias Hidalgo (2015) en el marco de la Jornada de Telework Week 2015 señala que en el Gobierno Colombiano ha firmado 205 pactos con empresas públicas y privadas, se cuenta con 47.000 teletrabajadores y se proyecta para el 2018 una meta

de 120.000. Entre esos pactos en portal de Colombia digital se observan experiencias exitosas en organizaciones como Edatel, Contraloría de Antioquia, entre otras.

El portal de teletrabajo Colombia realiza una reseña del primer foro Telework Week, realizado el 16 de septiembre 2015 en la ciudad de Medellín, en el marco del Día Internacional del Teletrabajo: se contó con la asistencia de 500 personas, conferencistas internacionales, representantes del gobierno colombiano, la empresa privada y miembros de la academia. Se reveló los resultados de la primera Semana de Teletrabajo realizada entre el 24 al 28 de agosto del 2015: se destacó que cada empleado que adoptó la modalidad de teletrabajo ahorra cerca de 6.5 horas en desplazamiento (equivalente a una jornada diaria labora), de los 48 mil teletrabajadores durante la semana ahorrarían cerca de 14 millones de galones de combustible. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015)

El portal de teletrabajo de Colombia, señala que en el primer foro Telework Week, quedó ampliamente respaldada por el estudio MinTic y Nubelo (plataforma de servicios Freelance líder en países de habla hispana). El argentino Jorge Araujo, director ejecutivo de la compañía, reveló en su ponencia que siete de cada diez trabajadores digitales han aumentado sus ingresos un 66%, y seis de cada diez personas están satisfechos o muy satisfechos con esta modalidad de trabajo. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015)

En Colombia varias compañías firmaron el pacto del teletrabajo, impulsando esta modalidad laboral en sus organizaciones, se suman a las 205 empresas que han pactado con MINTIC el apoyo a esta iniciativa, entre las organizaciones firmantes se encuentran: AIG Services Latin America S.L, el Banco Agrario de Colombia, la Universidad de Medellín, la Cámara de Comercio de Sincelejo, entre otras. Los conferencistas internacionales invitados, ratifican el buen camino del teletrabajo en Colombia, pero también el gran reto que tienen de seguir avanzando, al ser un punto de referencia en el tema para toda la región. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015)

Entre las experiencias exitosas relacionadas en el portal Colombia Digital Adriana Molano relacionan el caso de Edatel (empresa de soluciones integrales de tecnologías de información y las comunicaciones), con más de cuarenta años en el

mercado. Edatel empezó a implementar política de teletrabajo desde el año 2009. La gerente de Desarrollo Corporativo, Ana María Ponce Vallejo, señala que ha tenido resultados positivos en la productividad y mejoramiento de la calidad de vida de los empleados que teletrabajan. La empresa realizó estudios y es escogió como mejor opción implementar teletrabajo suplementario, durante 16 horas (dos días de trabajo) lo hacen desde sus casas. Con ello consiguieron optimizar la productividad de los empleados. Ana Milena Gomez Giraldo, consultora de Desarrollo Humanos, fue la encargada de liderar el proceso de implementación del teletrabajo, destaca los beneficios en la calidad de vida de los trabajadores, generando satisfacción del empleado en la empresa y su núcleo familiar. Otro de los beneficios es conciliar la vida personal con la laboral, que les permite atender compromisos familiares sin afectar su desempeño laboral. (Molano, 2012)

Edatel basados en las pruebas de selección de personal y en los empleados interesados en teletrabajar se eligieron 30 personas que se ajustaron al perfil definido: actitud proactiva, visión positiva frente al cambio, autoestima elevada, capacidad de reflexión y autocrítica, autocontrol.

Entre los aprendizajes de Edatel más significativos en la implementación del teletrabajo es la ruptura de mitos entre los cuales se encuentran:

- TeletraVaga: se detecta que los teletrabajadores son más productivos, optimizan el tiempo y sus capacidades.
- Teletrabajo es para jóvenes: la edad no es un factor determinante, depende de sus competencias y características psicológicas.
- Estar en casa y con los hijos es una distracción: si bien en cierto que conviven más con sus hijos, es un factor positivo, permite al empleado administrar el tiempo y se siente satisfecho en su trabajo
- No cumplen horario ni tareas: las metas alcanzadas no se miden por el tiempo que pasen en la oficina, los teletrabajadores cumplen con las tareas asignadas y aportan a la organización.

La gerente de Desarrollo Corporativo, Ana María Ponce Vallejo, recomienda a las organizaciones interesadas en incluir el teletrabajo, que las empresas desarrollen un esquema basado en la confianza, se trabaje por resultados. Se requiere implementar una solución tecnológica que permita la comunicación en línea y el acceso a la información para el teletrabajador, como si estuviera en las instalaciones de la empresa. La gerente también realiza recomendaciones para los teletrabajadores resalta que requiere que "piensen que son profesionales, gerente de su propio puesto, aprovechen los beneficios de tranquilidad, estabilidad y flexibilidad que les brinda el teletrabajo y optimicen su tiempo y capacidades para ser los mejores".

En Colombia el presidente de la república, junto con los Ministros del Trabajo y de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, expidió el decreto 0884 de 2012 que reglamenta la ley 121 de 2008, por medio de la cual se promueve la adopción del teletrabajo como modalidad laboral en el país.

Investigaciones Teletrabajo:

En Colombia son diversas las investigaciones realizadas acerca de este tema. Beltrán y Sánchez en el documento: Las relaciones laborales virtuales: Teletrabajo, sostienen que la aparición del teletrabajo trae grandes beneficios a las organizaciones, tales como el aumento de la productividad, la disminución del ausentismo, la reducción de costos fijos, y la flexibilidad de la jornada de trabajo entre otros. (Beltran Puche & Sanchez Neira, 2002)

Por su parte en el ensayo de grado Teletrabajo de Gilberto Aguillón para optar al título de Especialización en alta gerencia, el objetivo del documento es analizar las ventajas de esta modalidad de trabajo, concluye que se mejora el nivel de competitividad, disminución de costos y mayores ingresos, por lo tanto, presenta mejor rentabilidad. El estudio resalta que el teletrabajo tiene impacto en la responsabilidad social empresarial, con la posibilidad de vincular personas en situación de discapacidad. Aporta además a mejorar la movilidad de la ciudad, también a la disminución en la contaminación ambiental y aumento en el bienestar de los trabajadores. El empleado como ser autónomo, responsable e independiente sin que

exista una presencia física en la empresa, con la capacidad de organizarse y ser ético con la empresa, consigo mismo y con la sociedad. (Aguillón Quevedo, 2011)

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

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

Teniendo en cuenta el último censo realizado en Colombia (1995) con una población total de 41.242.948, el total de discapacitados son 2.632.255, es decir, que la población con discapacidad en Colombia es del 6.38%, teniendo como mercado objetivo para el trabajo en mención, los discapacitados motrices, se tiene que es una población de 770.128 es decir, el 29.3% de la población con discapacidad, estos serían las personas a las cuales se debe ofrecer la oportunidad de teletrabajar y así lograr aportar empleo al país y modificar la vida de estas personas.

Es importante recalcar, que la información sobre teletrabajo para personas con discapacidad motora en Colombia es cero o nula, no existe ningún estudio serio y certificado sobre este tema, lo que dio lugar a inconvenientes de análisis y consolidación de cifras, el mercado colombiano hasta ahora está empezando a implementar este formato de trabajo.

Camacho e Higueta, realizaron una investigación sobre el teletrabajo, con el tema "teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad" donde se plantea los

alcances y las limitaciones de la aplicación del teletrabajo como practica organizacional. (Camacho Peláez & Higuera Lopez , 2013)

Esta investigación permitió configurar un modelo de teletrabajo para una organización que se desempeña en el sector energético. La investigación tiene un doble propósito. Por un lado, evidenciar la relación recursiva entre la calidad de vida y la productividad, desde la perspectiva de los actores involucrados en la empresa, (ingenieros, líderes de proyectos y directivos). Y por otro, plantear un modelo organizacional de teletrabajo que comprende los elementos que son esenciales tanto para la calidad de vida para los trabajadores como para la productividad de la organización objeto de estudio.

En otras palabras, el modelo de teletrabajo permite pensar relaciones laborales fundamentales en las perspectivas, intereses y experiencias de los actores, y que permiten la articulación de productividad y calidad de vida laboral.

Querol y Sáez en su investigación: Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del conocimiento El estudio aborda el teletrabajo del Siglo XXI, donde se describen los factores fundamentales que inciden en este fenómeno. Aquí se muestra el potencial y se sientan algunas bases fundamentales para un desarrollo eficiente y de calidad de los puestos de trabajo. (Querol & Sáez, 2013)

El tipo de propuesta comenzó abrir los interrogantes que afectan a los grupos más desfavorecidos del mercado de trabajo. De este modo, el estudio analiza la problemática del teletrabajo y las mujeres. (Arroyo, 2011) descubre un panorama en que el reto de la conciliación a través del teletrabajo se choca con los límites difusos de la esfera laboral y familiar.

El estudio presenta otra de las desigualdades en del mercado laboral afecta a personas de 45 y más años cuya socialización en las herramientas propias del teletrabajo ha resultado más difícil, cuando no inexistente. Aspectos esenciales en la incentivación de las TIC y el teletrabajo en este grupo de edad, se describen las posiciones de partida de este grupo, sus oportunidades y capacidades, así como las percepciones sobre las herramientas tecnológicas que pueden facilitar su integración ante posibles seis oportunidades de teletrabajo.

Así, Alastruey (2013), en el documento: El networking y las redes sociales, la perfecta herramienta para el teletrabajo, formula propuestas para el teletrabajador a fin de mejorar la calidad y rentabilidad de los puestos de trabajo.

La autora resalta que se requiere profesionales proactivos, que tengan iniciativa, constancia, esfuerzo, responsabilidad y actitud emprendedora, siendo estas algunas competencias-habilidades profesionales que empiezan a solicitar en el nuevo mercado laboral. Uso de herramientas de comunicación colectiva (como Messenger, Skype, videoconferencia, entre otros) y/o repositorios y compartición de conocimiento (YouTube, Prezi, SlideShare, entre otros) que permitan estar interactuando entre clientes, equipos y profesionales que caracteriza y pide el teletrabajo.

García Palomino en el documento Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001: 2007 para el teletrabajo en las organizaciones, revisa el sistema de gestión de la Seguridad y Salud ocupacional en el teletrabajo, basado en el estándar Occupational Health and Safety Assessment Series - OHSAS. Realiza una guía de aplicación teniendo en cuenta la normatividad a fin de garantizar condiciones de seguridad y salud ocupacional en el teletrabajo se realice teniendo en cuenta normas internacionales. (García Palomino, 2013),

En su tesis de grado para optar al título como Magister en Desarrollo Humano Organizacional, titulada: Riesgos Sociales en el Teletrabajo, Moreno y Jiménez analizan en su estudio el factor de riesgo psicosocial debido al estrés, teniendo en cuenta la resolución 2646 del 2008, revisa las empresas antioqueñas pioneras en la implementación del teletrabajo y sus implicaciones en el teletrabajador. En este análisis destacan unidades de análisis entre las que se encuentran: aislamiento físico, exigencias cognitivas (incorporación de nuevas tecnologías), equilibrio vida personal vs vida laboral, repercusiones en la salud. De las cinco empresas involucradas en la investigación, cuatro de ellas implementan el teletrabajo por intereses en términos de estructura y racionalización de costos. Indica además que cuando la empresa no cuenta con una plataforma tecnológica adecuada, genera ansiedad, tensión y exceso de trabajo represado, que conlleva impacto negativo del teletrabajador. (Moreno De Luca & Jiménez Prada, 2013)

El estudio concluye que las administradoras de Riesgos Laborales (ARL) delegan la responsabilidad sobre las empresas quienes son las encargadas de evaluar, medir y actuar sobre los riesgos laborales, por su parte los teletrabajadores son responsables de su autocuidado y les corresponde cumplir las acciones recomendadas por las ARL. El estudio detecta efectos en el proceso de socialización, sensación de aislamiento, esfuerzo cognitivo por el uso de herramientas tecnológicas, exigencia de desarrollar nuevas competencias en manejo de las Tics, entre otros aspectos.

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

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

Los hallazgos muestran una percepción positiva hacia este tipo de trabajo, aunque no se considera la factibilidad de realizar todas las funciones mediante esta modalidad, el factor de interacción personal y problemas de sociabilidad igualmente inciden en las preocupaciones expuestas por el grupo encuestado. La concepción funcional del teletrabajo se asocia más con valores que con destrezas tecnológicas y organizativas, y la movilidad no es considerada como factor determinante para la adopción del teletrabajo”

La investigación resalta que para teletrabajador se requiere además del conocimiento profesional, un perfil que reúna una serie de cualidades y valores como la disciplina, responsabilidad y autonomía; la investigación indica que las destrezas tecnológicas se asumen como inherentes y no constituye un requisito para teletrabajar. En la población encuestada existe una percepción positiva de la dinámica del teletrabajo, la mayoría están dispuestos a cambiar su modalidad de trabajo.

El trabajo titulado Potencia del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – USAT del Perú, Chirinos y Panta presentan como tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en ella realizan un estudio de factibilidad de introducir el teletrabajo en la USAT, revisa el estudio el nivel de conocimiento de los docentes sobre el teletrabajo, manejo de las TICs, identifica las condiciones que generan estrés y falta de concentración en el docente, determina además los atributos y perfil del docente que pueda realizar el teletrabajo, revisa además los beneficios asociados al teletrabajo. En los resultados del estudio encuentran que los docentes tendrían mejor calidad de vida en el 67% de los 150 docentes de tiempo completo, mejoras en su vida familiar, aumento de productividad, manejo de horarios flexibles. (Chirinos Aita & Panta Ecurra , 2014)

Entre las competencias del teletrabajador se encuentran: atributos personales como proactividad, disciplina, creatividad, responsable, constante y organizado, resalta que debe estar motivado para realizar el teletrabajo, valores como ética personal y profesional, honradez y confidencialidad. Entre las competencias tecnológicas se enfatiza en el conocimiento básico de uso de las TIC, resolver problemas sencillos relacionados con el manejo de tecnologías. Competencias comunicativas: buena expresión escrita, buena redacción y estilo, uso de mensajes claros y concisos, entre otros. En temas relacionados con la autogestión del trabajo: se enfatiza en la administración del tiempo y gestión de proyectos.

El estudio formula además factores para implementar el teletrabajo con éxito y entre los autores referenciados resaltan: sistema de trabajo basado en la dirección por objetivos, fomentar la cultura organizacional, tipo de contrato de trabajo no debe ser inferior al de un trabajador ordinario, derecho a información continua y oportuna que necesite el trabajador para realizar sus funciones.

La investigación encuentra que se disminuye el nivel de estrés en los docentes, se observa buen manejo de las Tics, los docentes cuentan en su hogar con un lugar adecuado y equipado para teletrabajar, tienen la capacidad de solucionar problemas relacionados con las Tics. El estudio encuentra que, en el lugar de trabajo, generan estrés, falta de concentración, mal ambiente laboral, exceso de trabajo, los docentes encuestados consideran que el teletrabajo permitirá mejorar la calidad de vida familiar,

aumento de productividad, horarios flexibles, entrega oportuna de trabajos encomendados, reducir el nivel de estrés, los docentes aceptan los objetivos de la USAT y desean permanecer en la universidad.

Buitrago en su trabajo para optar al título de Administración de Empresas, titulado: Propuesta del plan piloto para la implementación del teletrabajo en el centro militar penitenciario de Puente Aranda como opción de trabajo y redención de pena, el estudio presenta el teletrabajo como oportunidad laboral para militares que han sido condenados y automáticamente retirados de la Fuerzas militares, sin pensión o sueldo que tienen la disposición de trabajar, contribuir a la sociedad y motivados en amparar a sus familias. (Buitrago Rodríguez, 2015)

En el mencionado estudio resalta en el perfil de teletrabajador basado en el estudio de Ríos, et al. (2012), teletrabajo para personas con discapacidad motora resalta en el perfil del teletrabajador: la disciplina, iniciativa, auto-confianza, auto-motivación, planificación, destrezas tecnológicas, capacidad de resolución de problemas, capacidad de organizarse con el mínimo control externo, auto-determinación, auto-organización, adaptabilidad entre otros.

El estudio de Buitrago se basa en la metodología de implementación del teletrabajo, de acuerdo al libro blanco: ABC del teletrabajo.

Conclusiones

Es evidente la acogida a nivel mundial del teletrabajo, con variados casos de éxito tanto en Europa y América, esto es debido a los diversos beneficios ya comprobados asociados a esta modalidad laboral, relacionados estos con retención laboral, con enrolar personal especializado, del mismo modo los impactos en los costos y gastos en aspectos relacionados con la logística en los puestos de trabajo.

La modalidad de teletrabajo suplementario en el entorno colombiano ha tenido una gran acogida debido a los beneficios y política organizacional que permiten que los

trabajadores tengan un vínculo próximo a la organización siempre y cuando se dé un proceso responsable y participativo que inicia desde la selección del personal con las competencias adecuadas a esta modalidad laboral, de igual manera se requiere una etapa de concientización, motivación y desarrollo para garantizar que todos los miembros de la organización acojan positivamente el cambio.

En la revisión del estado del arte se observa la amplia acogida de esta modalidad laboral tanto de organizaciones públicas como privadas, del mismo modo son variados los beneficios que observan las organizaciones, entre ellas contar con personal altamente calificado ubicado en diferentes partes del mundo. Como aspecto relevante es la medición de productividad representado en resultados donde el personal se enfoca en el desarrollo de tareas y cumplimiento de metas medibles y más significativas que el cumplimiento de horarios y tiempo laborado.

Referencias

- Aguillón Quevedo, G. (2011). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Teletrabajo:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3470/2/AguillonQuevedoGilberto2011.pdf>
- Alastruey, R. (2013). *El networking y las redes sociales, la perfecta herramienta para el teletrabajo*. Obtenido de <http://www3.uji.es/~soro/Teletrabajo.pdf>
- Arias Hidalgo, W. (16 de Septiembre de 2015). *El Espectador*. Obtenido de Los beneficios del teletrabajo en Colombia, Obtenido de:
<http://www.elespectador.com/noticias/economia/los-beneficios-del-teletrabajo-colombia-articulo-586633>
- Arroyo, L. (2011). *El teletrabajo: ¿una estrategia para mejorar la calidad de la ocupación y favorecer la igualdad de género?* La Rioja: Gobierno de la Rioja.

- Baltina, I. (2015). *Overview on European policies on TELEWORK*. Latvia: Riga Technical University.
- Beltran Puche, A., & Sanchez Neira, L. (2002). Las relaciones laborales virtuales: Teletrabajo. (P. U. Javeriana, Recopilador) Bogotá. Obtenido de Las relaciones laborales virtuales: Teletrabajo:
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-31.pdf>
- Buitrago Rodríguez, J. (2015). *Universidad Militar Nueva Granada* . Obtenido de Propuesta del plan piloto para la implementación del teletrabajo en el centro militar penitenciario de Puente Aranda como opción de trabajo y redención de pena.: Obtenido de:
<http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/13947/2/Monografia%20Teletrabajo%20Jhonny%20Buitrago%2018-03-15.pdf>
- Camacho Peláez , R., & Higuera Lopez , D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y Gestión*, 35, 87-118. Obtenido de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a05.pdf>
- Colombia Digital . (Septiembre de 2013). *Teletrabajo eLAC 2015: ¿Cómo va Argentina?* Obtenido de: <http://colombiadigital.net/teletrabajo/item/5711-teletrabajo-elac-2015-como-va-argentina.html>
- Chirinos Aita, E., & Panta Escurra , A. (Julio de 2014). *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Obtenido de Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.: Obtenido de:
http://54.165.197.99/jspui/bitstream/123456789/303/1/TL_ChirinosAitaElsa_PantaEscurraAngela.pdf
- Delgado Wiesner, C., & Jiménez Villamizar, J. (2014). *Percepciones sobre el teletrabajo en Colombia*. Obtenido de Telework2010.
- Gallego, E. (2008). Estrategias de mejora de la salud psicosocial del teletrabajador el arte de conjugar teoría y práctica. *Revista de trabajo y seguridad social*, 181-200.

García Palomino, M. (2013). *Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001: 2007 para el teletrabajo en las organizaciones*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: Obtenido de:
<http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/10419/1/GarciaPalominoMaribel2013.pdf>

Herrera, C. (21 de Junio de 2013). En América Latina, el promedio de teletrabajo supera a Europa y Estados Unidos. Obtenido de
<http://pulsosocial.com/2013/06/21/en-america-latina-el-promedio-de-teletrabajo-supera-a-europa-y-estados-unidos/>

Mercedes, P. (2013). *Universidade Federal Fluminense*. Obtenido de Universidad Carlos III de Madrid: Obtenido de:
<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/932/La%20sociedad%20-%20Mercedes.pdf?sequence=1>

MINTIC. (22 de Octubre de 2013). *Ser un teletrabajador competente*. Obtenido de
<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4553.html>

Molano, A. (2012). *Colombia Digital*. Obtenido de Edatel y el teletrabajo: Obtenido de:
<http://colombiadigital.net/herramientas/item/1778-edatel-y-el-teletrabajo.html>

Moreno De Luca, N., & Jiménez Prada, C. (2013). *Universidad EAFIT*. Obtenido de Riesgos psicosociales en el teletrabajo: Obtenido de:
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/MorenoDeLuca_Nathalia_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, M., Luis Carnicer, M., & Martínez Sánchez, Á. (2001). El teletrabajo en Aragón: estudio de su adopción potencial en las empresas. *Publicación trimestral de la Caja de Ahorros y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja.*, 107-132.

Portal Teletrabajo Colombia. (2015). Especial del Foro Telework Week. Obtenido de:
<http://teletrabajo.gov.co/portal/13747>:

Querol, V., & Sáez, E. (2013). *Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del conocimiento*. Obtenido de:
<http://www3.uji.es/~soro/Teletrabajo.pdf>

Ríos Hurtado, M., Flórez Pineda, J., & Rodríguez, L. (2012). *Universidad EAN*. Obtenido de Biblioteca Digital Minerva:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2963/FlorezJose2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Galvis , M. (2012). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe - Cepal* . Obtenido de Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina: Obtenido de:

http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3966/S1200081_es.pdf?sequence=1

UNED, U. E. (2002). Obtenido de Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo:

<http://www.uned.ac.cr/viplan/images/acuerdo-marco-europeo-sobre-teletrabajo.pdf>

Worldatwork. (2011). *Telework 2011. A WorldatWork Special Report*. Obtenido de

<http://www.worldatwork.org/waw/adimLink?id=53034>