

**EL TELETRABAJO: UNA MODALIDAD DE TRABAJO EFICIENTE QUE SE
IMPONE COMO TENDENCIA GLOBAL**



Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

**LUIS CARLOS LOZADA ELIZALDE
CÓDIGO (D5200685)**

ASESOR: EDUARDO PADILLA BELTRÁN

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA - FAEDIS
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA.
NOVIEMBRE DE 2016**

Tabla de contenido

RESUMEN	3
PALABRAS CLAVE	3
ABSTRACT	4
KEYWORDS	4
INTRODUCCIÓN	5
EL TELETRABAJO: UNA MODALIDAD DE TRABAJO EFICIENTE QUE SE IMPONE COMO TENDENCIA GLOBAL	7
1. CONTEXTUALIZACIÓN	7
2. MARCO TEÓRICO	9
3. METODOLOGÍA PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS Y VERIFICACIÓN	11
4. RESULTADOS DE LA OBTENCIÓN DE DATOS	12
5. RETOS DEL TELETRABAJO PARA SU EXPANSIÓN EN COLOMBIA	20
CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

EL TELETRABAJO: UNA MODALIDAD DE TRABAJO EFICIENTE QUE SE IMPONE COMO TENDENCIA GLOBAL

RESUMEN

El poder erradicar la hipótesis de que para poder tener control sobre el desempeño y rendimiento laboral de los trabajadores en las organizaciones se debe necesariamente tener concentrado al personal en un lugar específico de trabajo (Oficina o centro de trabajo), conlleva a que se abran interesantes horizontes a explorar, como por ejemplo el teletrabajo. Este documento presenta en primer lugar, una breve descripción sobre las generalidades del teletrabajo, qué es exactamente, cuáles son sus características y cuáles son los aspectos desde el ámbito laboral actual que nos llevan a estudiar y considerar al teletrabajo como una nueva modalidad de trabajo aceptable y provechoso, entre otros temas.

Posteriormente, se realiza un análisis de algunos indicadores relacionados con la expansión del teletrabajo a nivel mundial, realizando un paralelo con lo sucedido en Colombia, para así poder responder ¿Cuáles son los reales beneficios y desventajas del teletrabajo para empresas y trabajadores en Colombia? y ¿Cuáles son los retos que aún tiene por superar para consolidarse en dicho país?. Por último, utilizando algunos conceptos de la Prospectiva, se intenta realizar una aproximación de lo que podría suceder con el teletrabajo en Colombia en los próximos años y porque no anticiparse y así poder definir una ruta a seguir a la luz de los posibles escenarios futuros.

PALABRAS CLAVE

Teletrabajo, Prospectiva, Moda, Tendencia, Megatendencia, Ruptura, Germen de Cambio, TIC's.

ABSTRACT

To eradicate the hypothesis that in order to have control over the performance and working efficiency of employees in organizations must necessarily have personnel concentrated in a specific workplace (office or workplace), entails that we open interesting horizons to explore, such as teleworking. This paper first presents a brief description of the generalities of teleworking, what exactly, what their characteristics are, what your benefits and what are the issues of the current work environment that lead us to study and consider teleworking as a new modality acceptable and profitable work, among other topics.

Subsequently, an analysis of some related to the expansion of telework global indicators is done, making a parallel with what happened in Colombia, in order to respond what are the real benefits and disadvantages of telework for companies and workers in Colombia? And what are the challenges that still have to be overcome to consolidate in that country? Finally, using some concepts prospectively, attempt an approximation of what might happen to telework in Colombia in the coming years and because not anticipate and be able to define a way forward in the light of possible future scenarios.

KEYWORDS

Teleworking, Prospectively, Fashion, Trend, Megatrends, Rupture, Germ of Change, TIC's.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día lo más seguro es que todos seamos plenamente conscientes de vivir en un mundo que está continua y totalmente conectado. El ámbito laboral y las relaciones que en él se producen no son ajenas a este ya acostumbrado escenario, propiciado principalmente por la evolución tecnológica, de tal manera que hoy es difícil concebir la idea de tener que trabajar sin acceder a internet, sin contar con un smartphone o incluso tener que trabajar todos los días en un mismo lugar.

De lo anterior, suponemos y asumimos que de algún modo, allí donde nosotros estemos, estará también disponible la información que necesitemos para el desarrollo de nuestro trabajo. Es por ello que el hecho de estar o desempeñar nuestro trabajo desde un lugar específico ya no es un factor relevante, ni mucho menos determinante, en los resultados de nuestro desempeño profesional, pero sí lo es el hecho de tener al alcance de nuestra mano (A un clic) toda la información que necesitemos para ser productivos y efectivos.

Por otra parte, todos de una u otra forma, consciente o inconscientemente estamos en una búsqueda permanente de equilibrio y realización en los diferentes aspectos de nuestras vidas, profesional, familiar, emocional, por tanto, aunque el éxito profesional resulta indiscutiblemente relevante, también lo es el hecho de que dicho ejercicio nos brinde la posibilidad de tener el tiempo para realizarnos en otros aspectos. De allí la necesidad de plantearnos inquietudes como las siguientes: ¿Es realmente necesario desempeñar nuestro trabajo en un lugar específico, oficina o lugar de trabajo?, ¿Alguna vez ha pensado en trabajar desde su casa para evitar desplazamientos por horas hasta la oficina, no marcar tarjeta ni cumplir un horario y, por el contrario, recibir un sueldo que corresponda realmente con los resultados que usted obtenga?.

Es lógico imaginar que quienes trabajan desde casa están sometidos a muchos más factores externos que distraen su atención del deber laboral. Sin embargo según numerosos estudios, al

parecer no deja de ser provechoso para las grandes empresas adelantar iniciativas relacionadas con el teletrabajo (Trabajo desde un lugar diferente a la oficina), incluso más productivo y rentable, por tanto este tema sigue siendo de alto interés para la sociedad en general y más aún comprender ¿Cuáles son sus reales beneficios y desventajas para empresas y trabajadores en Colombia? y ¿Cuáles son los retos que aún tiene por superar para consolidarse en este país?.

Este trabajo es de corte descriptivo-interpretativo, puesto que a través de la investigación y recolección de numerosos estudios ya realizados se intenta describir el concepto, beneficios, motivaciones, retos, posibles caminos a seguir y demás elementos subjetivos relacionados con la modalidad del teletrabajo. Adicionalmente, se aborda este tema apoyándose en los conceptos básicos de la prospectiva, considerando los supuestos y limitaciones que esto conlleva, pero con la intención de anticiparnos y aportar en la definición de una ruta a seguir en Colombia, a la luz de los posibles escenarios futuros.

Como conclusiones de este documento se exponen en detalle varios de los retos que aún tiene el teletrabajo en Colombia como lo son los retos en cuanto a la reglamentación, en cuanto a la cultura organizacional y la relación del teletrabajador con la empresa, en cuanto a la inversión en tecnología, en cuanto a la seguridad y salud de los teletrabajadores y los retos para incentivar la contratación a través de esta modalidad de trabajo. Al mismo tiempo se exponen posibles alternativas de solución a estos retos.

Por último, y luego de exponer los resultados de este trabajo, se espera que el lector y porque no las empresas, estén en la capacidad de apoyar o no la expansión de esta modalidad de trabajo, ya sea desde su posición de profesional-empleado o profesional-empleador y por supuesto, que la intención del autor es contribuir a que dicha decisión se tome de la manera más objetiva e informada posible.

EL TELETRABAJO: UNA MODALIDAD DE TRABAJO EFICIENTE QUE SE IMPONE COMO TENDENCIA GLOBAL

1. CONTEXTUALIZACIÓN

Hoy en día lo más seguro es que todos seamos plenamente conscientes de vivir en un mundo que está continua y totalmente conectado. El ámbito laboral y las relaciones que en él se producen no son ajenas a éste ya acostumbrado escenario, propiciado principalmente por la evolución tecnológica, en especial el internet, de tal manera que hoy es difícil concebir la idea de tener que trabajar sin acceder a internet, sin contar con un smartphone o incluso tener que trabajar todos los días en un mismo lugar.

Conforme a lo anterior, podríamos decir que vivimos en tiempos «virtuales», una sociedad inédita, caracterizada por una desconcertante escala de valores que, en muchos aspectos, descrea de lo físico, de lo tangible, por considerarlo un paradigma superado, una suerte de peligroso fetichismo que mutila la competitividad de las grandes empresas. Más que la creciente presencia de personas en espacios determinados (la casa, la tienda, el trabajo), las empresas procuran la etérea existencia de un mercado en-línea, de alcance global, que permita abaratar costos y optimizar ganancias.

Internet, con su aura de inmediatez y ubicuidad, con su contradictoria naturaleza de estar sin estar, obliga a los seres humanos de esta época a replantearse el entramado de relaciones productivas y profesionales. Nilles (1973) planteó la siguiente reflexión: ¿qué resulta mejor para la sociedad y para la empresa: preocuparse por enviar al trabajador al trabajo o posibilitar, en cambio, el envío del trabajo al trabajador? El teletrabajo es entonces fruto de este proceso de

El Teletrabajo: Una modalidad de trabajo eficiente que se impone como tendencia global

revisión funcional y conceptual y se presenta por tanto, como una iniciativa que va en sintonía con las nuevas características del ámbito laboral actual, el cual mediante un sencillo esquema se intenta describir a continuación:

ANTES	AHORA
 Horarios rígidos (8am - 5pm)	 Horarios flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados
 Trabajo únicamente en la sede de la organización	 Trabajo desde cualquier lugar
 Uso de computadores únicamente en la oficina	 Dispositivos propios (BYOD)
 Sistemas de monitoreo y control físicos	 Evaluación por resultados
 Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos	 Reuniones virtuales con participantes ilimitados

Ilustración. Antes y ahora del entorno laboral
Fuente. Libro Blanco, el abc del teletrabajo en Colombia

Conectarse con el trabajo, en lugar de ir hasta él, se ha vuelto cada vez más popular en Estados Unidos y la Unión Europea. En América Latina, el teletrabajo ha comenzado a extenderse, particularmente en las empresas de tecnología. En Costa Rica, por ejemplo, algunas oficinas gubernamentales han comenzado a practicarlo regularmente, en parte gracias al Decreto N° 39225 de 2015 emitido por el gobierno de dicho país donde se regula la implementación del teletrabajo en instituciones públicas. En Argentina, el Ministerio del Trabajo inició en 2009 el desarrollo de un «Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo».

Colombia ha legislado sobre la materia y ha dispuesto que se definan políticas públicas tendentes a la promoción del teletrabajo, especialmente en poblaciones

vulnerables. La Ley 1.221 de 2008 define como población vulnerable a personas en situación de discapacidad, desplazados, personas que viven en lugares de difícil acceso, mujeres cabeza de hogar, población en reclusión, entre otras. Sin embargo, otros países y sectores diferentes del tecnológico se muestran tímidos ante la posibilidad de que sus empleados realicen parte de su jornada fuera de la oficina.

2. MARCO TEÓRICO

¿En qué consiste el teletrabajo? Según la «Guía de Teletrabajo» del gobierno federal de Estados Unidos, califican como teletrabajo aquellos arreglos de trabajo en los cuales el empleado atiende regularmente algunas tareas desde su casa o en lugares de trabajo acondicionados cerca de su casa. En Colombia, el teletrabajo se considera una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerir la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

«Teletrabajo» es, etimológicamente, una palabra compuesta que resulta de la unión del prefijo griego tele, que significa lejos, y la palabra latina tripaliare, que remite a una acción física o mental continuada y hecha con esfuerzo (de tripalium, instrumento de tortura). En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).

Según la Ley colombiana, el teletrabajo puede adoptar alguna de las siguientes formas:

- **Autónomo:** el trabajador utiliza su domicilio para desarrollar su actividad profesional, o un lugar escogido para ello (una pequeña oficina o un local comercial). En esta modalidad se

encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a ella en algunas ocasiones.

- Móvil: el trabajador no tienen un lugar de trabajo establecido y sus herramientas primordiales para desarrollar su actividad profesional son las TIC en dispositivos móviles.
- Suplementario: el trabajador labora dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo en la oficina.

Por otra parte, una de las mayores preocupaciones de las empresas para habilitar puestos de teletrabajo es que, al enviar a los empleados a sus casas, la productividad laboral se disminuya. Según Pineda (2013), Director de Mercadeo de Compuácil, si no se escogen bien los perfiles de las personas que van a teletrabajar, este es un riesgo grande. "Hay personas que piensan que teletrabajar es despertarse, sacar el computador de la mesa de noche, ponérselo en la barriga y trabajar, y no es así", sostuvo Pineda.

De acuerdo con el 'Libro Blanco del Teletrabajo', publicación realizada por los ministerios del Trabajo y de las Tecnologías de Información y Comunicación, se requieren al menos siete habilidades para ser un trabajador eficiente desde la casa. El libro dice que un buen teletrabajador debe ser autónomo, orientarse por resultados y metas puntuales, recursivo, saber manejar su tiempo, manejar las tecnologías de la información y la comunicación, saber trabajar en equipo, y adaptarse al cambio. Esto último es una habilidad clave, porque cambiar de la vida de oficina a las rutinas de trabajar desde el hogar no siempre es fácil de manejar.

De acuerdo con el 'Libro Blanco', trabajar desde casa puede ser un arma de doble filo: "Si bien el teletrabajo ejecutado en las condiciones adecuadas trae grandes ventajas para los trabajadores, si no se consideran algunos factores puede resultar en una extensión de las tareas y en una intromisión a la vida personal". Las cifras del Ministerio de Trabajo indican que esta modalidad de empleo reduce en 25 % el retiro voluntario de los empleados.

Por último, más allá de la definición, el teletrabajo se entiende a partir de sus características:

- Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

De acuerdo con lo anterior, el teletrabajo se muestra como una iniciativa en inicio bastante beneficiosa para trabajadores, empresas y demás partes interesadas, pero los conceptos básicos de la prospectiva nos puede aportar más herramientas con el fin de entender de una mejor manera esta problemática y porque no predecir y anticiparnos (preactiva y proactivamente), para iluminar las acciones que debemos encaminar en el presente con la luz que nos brinda entender los futuros posibles y deseables. Prepararse ante los cambios previstos no impide reaccionar para provocar los cambios deseados.

3. METODOLOGÍA PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS Y VERIFICACIÓN

Con el fin de lograr el objetivo propuesto y expuesto en la parte inicial de este documento, se realizará inicialmente una recolección minuciosa de la información relevante sobre el teletrabajo a partir de fuentes confiables, la cual incluya indicadores de su implementación, tanto a nivel mundial, como en Colombia. También se incluirá información relacionada con los retos que tiene hoy en día el teletrabajo para su expansión en Colombia.

A partir de la información recolectada se concluirá sobre las preguntas objeto de esta investigación, posteriormente a través de algunos conceptos de la prospectiva se intentará realizar una aproximación de los posibles escenarios futuros y al mismo tiempo se definirán las acciones a seguir.

4. RESULTADOS DE LA OBTENCIÓN DE DATOS

4.1. Beneficios para el teletrabajador

El teletrabajo beneficia al teletrabajador en diferentes aspectos de su vida, los principales beneficios son:

- Ahorros en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina.
- Ahorros en dinero derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.
- Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.
- Mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.
- Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.
- Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

Mejoramiento de la calidad de vida

La calidad de vida de los teletrabajadores se ve afectada de manera positiva con el teletrabajo, ya que permite que la persona cruce en su diaria labor, actividades hogareñas como estar pendiente de sus hijos y compartir tiempo con su familia. Para la Fundación Universitaria Católica del Norte (2011) características personales como la alegría y el optimismo son motivadas a través de esta modalidad de trabajo, puesto que el teletrabajador no tiene la presión o compañía de jefes y compañeros de trabajo si está con un problema familiar o personal; también promueve la prospectiva futura positiva y le da confianza a la

persona que ejerce este modelo porque lo hace sentir que hace un trabajo con la misma calidad o mejor que si estuviera presencial.

Para Gil Montelongo y Bolio Yris (S.F) el teletrabajo mejora la calidad de vida de personas que pertenecen a las minorías, ya que fomenta la reinserción laboral y la oportunidad de emplearse de manera formal con todas las garantías que ello ofrece. De igual manera posibilita que el teletrabajador elija de manera autónoma su lugar de trabajo en donde el individuo se sienta más cómodo. Los autores también hacen referencia a la posibilidad que el teletrabajo brinda a las personas que quieren ejercerlo de manera independiente puesto que fomenta el autoempleo.

Según indica Roche (2007) la dimensión humana para las personas que ejercen sus labores por medio del teletrabajo, en lo que respecta específicamente al estrés, la vida familiar y calidad de vida; expone que en general se expresa un diagnóstico positivo, ya que después de un estudio realizado las personas que fueron encuestadas consideran que el ejercer el modelo del teletrabajo ayuda a disminuir el nivel de estrés de la población, se dedica más tiempo a la familia, y de igual manera el uso de las tecnologías de información y comunicación aumentan la calidad de vida de las personas involucradas en el modelo, ya que incentiva competencias como la innovación, creatividad y la independencia.

Equilibrio Trabajo – Familia

La conciliación de la vida laboral y familiar es importante para la gestión de los recursos humanos, tanto porque los empleados buscan una mejor calidad de vida, como por los cambios acaecidos en la estructura familiar y en el avance hacia la igualdad laboral de hombres y mujeres. El aumento en el número de familias monoparentales y de familias con personas dependientes en las que ambos cónyuges trabajan en el mercado laboral externo, ha dado más protagonismo a las prácticas flexibles que facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar, así como a la forma en qué dichas prácticas influyen en la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los empleados. De acuerdo con esto, a pesar de que existen estudios relacionados con el efecto del teletrabajo en las relaciones persona-familia, sería valioso tener resultados de estudios a largo

plazo, donde se considere un periodo de tiempo mayor a 10 años, con el fin de verificar realmente sus efectos en este importante aspecto del trabajador.

Adicionalmente la nueva generación de profesionales se destaca por sus creencias, aspiraciones y actitudes diferentes a las de las generaciones precedentes. Este estudio publicado por Cuadernos de Administración explora las expectativas de la generación “Y” con respecto al balance vida laboral y vida privada, examinando la influencia de los padres y el género, y su impacto sobre las elecciones laborales. Mediante un cuestionario auto-administrado se interrogó una muestra de 217 universitarios de pregrado. Se encontró que los jóvenes “Y” privilegian los aspectos intrínsecos del trabajo, muestran interés tanto en desarrollar una carrera como en el equilibrio entre su vida profesional y su vida privada. El género no ejerce una influencia significativa.

Por otra parte, un artículo publicado en la *Universia Business Review* estudia la relación existente entre la disponibilidad y adopción de prácticas flexibles con la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los empleados, medido a través del efecto que tienen dichas prácticas sobre el enriquecimiento (y el conflicto) trabajo-familia. Dicho estudio refuerza la necesidad de introducir medidas y prácticas que faciliten el enriquecimiento trabajo-familia como forma de mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los empleados. La conclusión principal del trabajo mencionado es que el enriquecimiento puede explicar el efecto positivo de las prácticas flexibles sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los empleados.

Por tanto, la recomendación es que a la hora de implantar las prácticas flexibles familiarmente responsables (PFFR) se destaquen los potenciales efectos que éstas tienen, pero no solo para reducir situaciones de conflicto sino también y lo más novedoso para visualizar las contribuciones positivas al ámbito familiar. La experiencia de los empleados encuestados por el estudio indicó que los recursos humanos y tecnológicos que están disponibles en el trabajo pueden ayudarles a mejorar sus roles familiares. Y por supuesto, la alta dirección ha de apoyar formal e informalmente una cultura organizativa que sea familiarmente responsable, sin la cual no se podrá avanzar en la buena dirección. En un

país como Colombia donde se valora tanto a la familia y donde se socializa también mucho en el trabajo, el enriquecimiento puede constituir no solo un enfoque complementario sino incluso protagonista para las relaciones laborales familiarmente responsables.

4.2. Beneficios para las organizaciones

Los beneficios para las empresas son diversos, entre los más importantes se encuentran:

- Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio.
- Costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A mayor demanda, crecimiento de la organización con inclusión de teletrabajadores; a menor demanda, escasos costos fijos.
- Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros.
- Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas.
- Procesos descentralizados pero interconectados.
- Mejoramiento de las condiciones del reclutamiento al poder contratar al personal más calificado sin importar su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización.
- Mayor índice de retención del personal capacitado.
- Equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad.

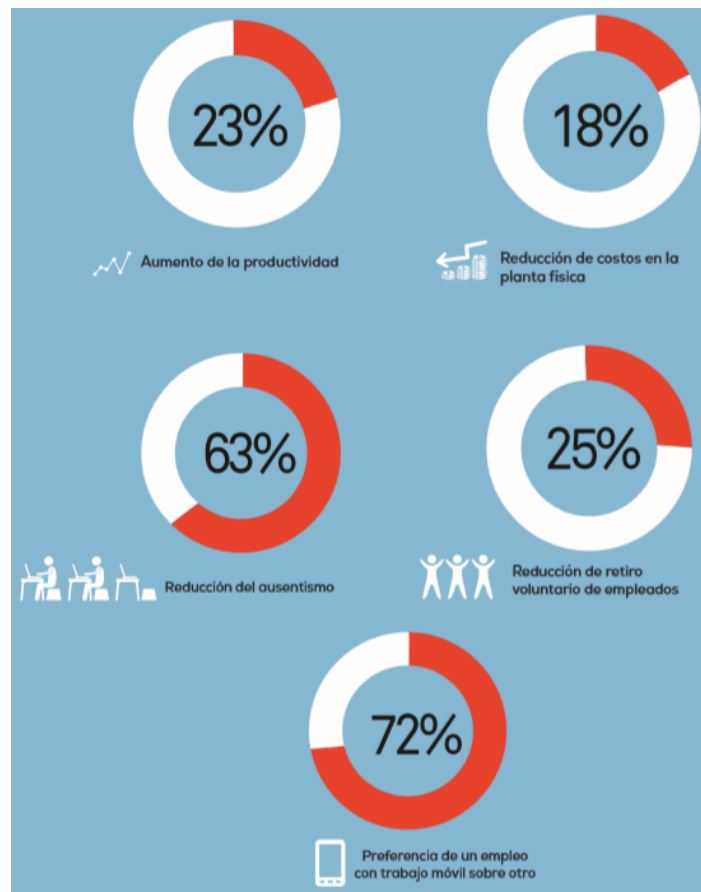


Ilustración. Beneficios del teletrabajo
Fuente. Libro Blanco, el abc del teletrabajo en Colombia

En 2012, Bancolombia inició una prueba piloto de teletrabajo con 30 colaboradores y, gracias a su efectividad, actualmente favorece a 1.000 personas en el país, especialmente en Bogotá, Medellín y Cali, ciudades con problemas de movilidad, explica Augusto Restrepo, vicepresidente de Gestión de lo Humano en la entidad bancaria. El directivo menciona que el área comercial tiene mayor cantidad de teletrabajadores, pero cualquier empleado puede postularse y la empresa analiza si puede acogerse al modelo y las condiciones en las que desarrollará sus tareas.

Así mismo, Bayer se unió al ‘Pacto por el Teletrabajo’ hace tres años y hoy en día beneficia a 810 empleados de departamentos comerciales y administrativos (80 por ciento del total de la planta), que trabajan un día a la semana de manera remota. “Es una estrategia para mantener a la empresa competitiva en el mercado, porque ofrece sistemas de trabajo

diferenciadores y atrae talento. Estas alternativas generan entre 1 y 1,5 horas más de tiempo para los colaboradores con sus familias o en temas personales de interés”, asegura Luis Elorza, gerente de Recursos Humanos de Bayer en los países andinos.

Otro caso de éxito lo ha implementado International Business Partner (IBP), una compañía dedicada a la administración de gestión de clientes, que brinda la posibilidad a las madres de laborar desde su casa y mejorar la relación con sus familias.

Por su parte, la empresa Claro está realizando la prueba piloto que contempla a un grupo de 10 personas por un periodo de seis meses, posterior a esto y de acuerdo con los resultados se ampliará a 15 ó 20 colaboradores. “Buscamos definir un proyecto organizacional, que nos permita identificar y analizar todos los componentes para una adopción futura sostenible del modelo”, explica Germán Bustos, director de Gestión Humana en la compañía.

Transformación de las relaciones interpersonales en el contexto laboral

Por subordinación se entiende “la relación jurídica que se crea entre un trabajador y su empleador, en virtud de un contrato de trabajo. Esta subordinación se manifiesta cuando el trabajador está obligado, en la prestación de su servicio, a cumplir con sus obligaciones y con las instrucciones impartidas por el empleador, para un mejor desarrollo de la actividad empresarial” (Barassi, 1963). Así mismo, es uno de los elementos esenciales y necesarios que caracterizan la relación que se origina en un contrato de trabajo y sin la cual legalmente no existiría la relación laboral (Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 23).

De esta manera, aunque el teletrabajo brinda al teletrabajador cierto grado de independencia enmarcada en la distancia que lo separa de las instalaciones físicas de la organización, lo cual supondría que este se encuentra fuera del control de su superior jerárquico, por el contrario, sigue estando sujeto a la dirección y subordinación por parte de su jefe inmediato, como lo expresa Thibault (1998). “El nuevo modo de organización de la actividad laboral que representa el teletrabajo no elimina la noción misma de subordinación, que toma, si acaso, otra forma, más sutil, más difusa: la subordinación deviene en telesubordinación”.

Es así, como el teletrabajo le ha otorgado flexibilidad a las relaciones laborales, especialmente a las de subordinación, lo cual trae consigo cierto grado de complejidad debido a la dificultad de fijar los límites respecto del poder que ejerce el jefe sobre el teletrabajador y el poder de orientación y dirección de las labores asignadas a este, subordinación que ya no se realiza de manera directa sino a la distancia mediante la utilización de las Tics. Pérez de los Cobos (1990) señala que “Esta nueva figura laboral, crea una desestabilización del equilibrio de fuerzas que rige al contrato de trabajo a favor del empresario y en perjuicio del teletrabajador, ya que propicia una organización productiva flexible del factor trabajo, generando como consecuencia un reducido personal fijo y un abundante número de trabajadores inestables fácilmente desprendibles”.

De esta manera la subordinación en el teletrabajo, se manifiesta en la medida en que el jefe puede en cualquier momento y con la ayuda de recursos tecnológicos solicitar informes, impartir instrucciones y controlar la realización, cantidad y calidad de las funciones asignadas, posibilitando además saber si la persona se encuentra trabajando en un determinado horario y sitio, como si estuviera físicamente en la organización. Adicionalmente como parte de la subordinación, el jefe inmediato puede solicitar en cualquier momento o previo convenio con su empleado, la presencia física en las instalaciones de la empresa con el fin de que participe en reuniones y demás eventos programados al interior de esta.

4.3. Beneficios para la sociedad en general

Mejora para la movilidad de las ciudades

La introducción del teletrabajo en las organizaciones se ha utilizado como ejemplo de política para la mejora de la movilidad de las ciudades y del entorno, a través de la reducción en la frecuencia y la duración de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. La movilidad en los núcleos urbanos podría verse mejorada mediante un mayor interés de empresas y trabajadores por adoptar esta forma de trabajo.

En un trabajo publicado por Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa se ha tratado de establecer cuál es el efecto del teletrabajo sobre la congestión del tráfico y la mejora de la movilidad en las ciudades. En este sentido, hemos observado que las pretendidas ventajas a ese respecto no son tan claras ni directas como los entusiastas del teletrabajo proponían (y siguen proponiendo). No obstante, el teletrabajo puede ser muy útil para conseguir reducir sustancialmente el número de desplazamientos por los núcleos urbanos y contribuir de esta manera a la mejora y a la sostenibilidad de la movilidad en las ciudades, siempre y cuando tenga una implantación más amplia de la que tiene en la actualidad.

Relación TIC – Cambio climático

En un artículo de prensa en el International Herald Tribune del 27 de septiembre de 2007, Ban Kimoon, secretario general de Naciones Unidas establecía: “A partir de ahora el cambio climático no es un tema principalmente del medio ambiente (...) Como un tema político, el cambio climático se convierte en estrechamente vinculado con el desarrollo económico (...)”. Por otra parte, un estudio publicado por Ensayos de Economía analiza el vínculo entre las tecnologías de la información y comunicación y el cambio climático en países en desarrollo y plantea una agenda de investigación sobre el tema. Las TIC ofrecen inmensas posibilidades para mejorar el funcionamiento de las infraestructuras y sistemas, y pueden contribuir a la desmaterialización, sustitución del transporte y a maneras más inteligentes para vivir, trabajar y dedicar nuestro tiempo de ocio.

El sector de las TIC tiene el potencial de desempeñar un rol muy importante para afrontar el cambio climático, permitiendo que otros sectores (tales como el transporte, la construcción, la energía y la industria) sean más eficientes. Por ejemplo, las TIC pueden permitir a otros sectores reducir la emisión a través de teletrabajo y teleconferencia, varios servicios y aplicaciones, redes sostenibles, centros de información que utilizan energía eficiente, autos y estructuras inteligentes, ámbitos laborales que emplean energía eficiente, etc. (Ospina y Heeks, 2010a) y por lo tanto, menores emisiones de gases.

Según estudios, si una empresa grande de Colombia decidiera que 1.000 de sus empleados, durante un año, desarrollaran sus labores cotidianas desde sus casas u otros lugares de su preferencia, salvaría 1.514 árboles (5,6 hectáreas), ahorraría el consumo de 15.568 galones de combustible -con lo que se tanquean 1.130 automóviles- y ganaría 42 días más de trabajo. Sin embargo, el proceso de adaptación mediante TIC debe tener en cuenta la desigualdad y pobreza en países en desarrollo, con el fin de evitar exacerbar las mismas.

5. RETOS DEL TELETRABAJO PARA SU EXPANSIÓN EN COLOMBIA

Ahora bien, ante el inminente crecimiento del teletrabajo en muchos países en los últimos años y probablemente ante su expansión como tendencia mundial, al ser posiblemente el modelo de trabajo más común en las organizaciones, cabe preguntarse ¿Qué podría detener la popularización del teletrabajo?.

Retos en cuanto a la reglamentación. Aunque el Decreto de Teletrabajo en Colombia sin duda fue un excelente intento para concretar esta modalidad laboral a las entidades públicas y privadas, generando seguridad jurídica para las partes, generando unas lecciones aprendidas y estableciendo una ruta mínima que deben tener en cuenta si desean implementarlo en sus procesos de gestión, el Teletrabajo tiene aún temas pendientes en cuanto a su reglamentación en Colombia, las cuales se deben tener en cuenta. Algunos puntos a considerar son:

- La eliminación del requisito para las entidades públicas de modificar el manual de funciones y competencias laborales para implementar el Teletrabajo.
- La creación de medidas de seguridad informática que deben adoptar las entidades, en especial las del estado, que implementen la modalidad.

La solución a estos puntos a considerar debería darse en los próximos años, a medida que se difunda dichas necesidades. Igualmente, por lo menos para el segundo

punto, ya existen estándares internacionales que orientan los controles a implementar en cuanto a seguridad de la información para el teletrabajo, como es el caso de las normas ISO 27000, por tanto el gobierno Colombiano no parte de cero.

Retos en cuanto a la cultura organizacional y la relación Teletrabajador - Empresa. En un taller organizado por la Cámara de Comercio de Medellín sobre Teletrabajo y Seguridad de la Información se concluyó que uno de los mayores riesgos hoy en día de esta práctica es que se propicie el aislamiento debido a la falta de contacto personal, lo que propiciaría una posible falta de sentido de pertinencia del teletrabajador a su organización.

Este aspecto no es para menor, ya que el teletrabajador puede llegar a sentirse, aislado, desconectado y con desconocimiento de los objetivos y fines que persigue la organización para la que trabaja. Es sabido que el aislamiento es una condición que puede tener efectos tanto a nivel de salud física como emocional; existen estudios que correlacionan estados de soledad e incremento de riesgos de enfermedad y disminución de nivel de satisfacción de vida, que no son desconocidos.

Para minimizar este riesgo será siempre interesante valorar la opción de incluir tiempo en el que el teletrabajador tenga que estar presente de manera obligatoria en la organización, es decir que este tenga que presentarse de manera periódica en el lugar de trabajo. De esta manera no se descuida la alineación del teletrabajador con el rumbo de la organización, ni la relación con su superior jerárquico y con el resto de compañeros. Otra manera de integrarlo es que pueda ser llamado a participar de las actividades que realice el área de Recursos Humanos contempladas dentro de los planes de mejoramiento del clima organizacional de cada empresa o entidad. Hay que recordar que un trabajador que siente que su calidad de vida mejora gracias a la empresa o entidad a la que pertenece, será alguien fiel a la misma.

Retos en cuanto a inversión en tecnología. Otro aspecto por fortalecer es la inversión anual que realice el gobierno Colombiano para incentivar su implementación en las organizaciones de nuestro país, ya que los beneficios y facilidades que pueda brindar el gobierno promueven o en su defecto obstruyen este tipo de decisiones empresariales. Si bien, no se requiere la tecnología más robusta para adoptar el teletrabajo, sí es importante que el Gobierno asigne un presupuesto para la

modernización de las organizaciones que deseen adoptarlo, como sucede en Estados Unidos donde a la agencia que lo adopte, se le asigna un presupuesto para inversión tecnológica. Y aunque no estamos en Norteamérica, es interesante seguir el ejemplo de países que han hecho bien la tarea.

Retos en cuanto a la seguridad y salud de los teletrabajadores. La seguridad y salud para los trabajadores aparece con todo protagonismo incluso antes que el tema tecnológico, finalmente será el recurso humano el que se moverá de su habitual lugar de trabajo trasladando los riesgos a diversos y diferentes lugares que no están bajo el control y administración de la empresa. La implementación requiere de programas, planes y manuales bien definidos de sistemas de gestión, definición y declaración de la cultura por el teletrabajo y el compromiso del empleador de entender la salud ocupacional desde la óptica del bienestar integral del trabajador. De acuerdo con lo anterior, toma bastante relevancia realizar investigaciones y estudios que evidencien los resultados de los avances en seguridad y salud de los trabajadores, con el fin de comparar y porque no verificar si la salud de un trabajador y su grado de exposición a accidentes laborales mejora o empeora con la adopción del teletrabajo. Sería Hoy algunas empresas entregan información de sus avances, logrando así, hacer un aporte a la sociedad para el fomento de estrategias del empleo sano y seguro mediante la utilización del Teletrabajo y que puede ser tenida en cuenta en Colombia para el éxito de esta propuesta laboral.

Retos para incentivar la contratación a través de teletrabajo. Las empresas en su mayoría adoptan el teletrabajo con sus mismos empleados, los mandan a teletrabajar algunos días a la semana, pero el reto está en contratar al personal por primera vez a través de teletrabajo, y que además se beneficie a la población vulnerable. De manera desafortunada la cultura de contratar por primera vez a personal a través del teletrabajo es muy incipiente, esto tiene que ver, con factores de confianza y cultura del empresario colombiano.

CONCLUSIONES

- Según la «Guía de Teletrabajo» del gobierno federal de Estados Unidos, califican como teletrabajo aquellos arreglos de trabajo en los cuales el empleado atiende regularmente algunas tareas desde su casa o en lugares de trabajo acondicionados cerca de su casa. En Colombia, el teletrabajo se considera una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerir la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.
- Son 3 las razones fundamentales para considerar que muy posiblemente el teletrabajo se convierta en una tendencia a nivel mundial: La primera, concierne exclusivamente a los beneficios para las empresas a nivel de productividad y rentabilidad, la segunda razón radica en los posibles beneficios relacionados con la reducción de los impactos medioambientales y la tercera, se relaciona con que actualmente existe una necesidad de los jóvenes profesionales por obtener un balance adecuado entre su vida laboral y la vida personal, por tanto la experiencia de trabajo flexible puede ser de particular valor para estos trabajadores jóvenes.
- Si bien el teletrabajo no garantiza un equilibrio pleno de la vida profesional y personal, sí puede ser un incentivo y un primer paso en busca de dicho equilibrio. Los actuales jóvenes trabajadores también son ávidos de enfrentarse a nuevos retos, por lo cual el teletrabajo puede significar para ellos la sensación de asumir una mayor responsabilidad, cuando se les deja trabajar de manera remota.
- Hay un importante apoyo que está teniendo este modelo de trabajo por parte de algunas de las grandes organizaciones en el mundo, lo cual seguramente continuará confirmando la

tesis de que el teletrabajo llegó para quedarse y se convertirá en una megatendencia en los años venideros. Algunos ejemplos en Europa son el de la Comisión Europea creando la European Community Telework o ECTF (Foro de Teletrabajo de la Comunidad Europea), la Unión Europea (EU), el Ministerio de Telecomunicaciones en Japón y en Colombia El Pacto por el Teletrabajo.

- En Colombia este modelo de trabajo viene ganando recepción, ya que cada día son más las organizaciones que se aventuran a experimentar los posibles beneficios del teletrabajo. Desde la expedición de la Ley 1221 de 2009 el Ministerio de Trabajo, en conjunto con el Ministerio de las TIC, han venido trabajando activamente por lograr la implementación del teletrabajo no solo en el sector público sino también en el sector privado nacional.
- Aunque son muchas las razones para considerar que el trabajo se convertirá en una constante en el ámbito laboral en los próximos años, son aún varios los retos que tiene por superar, en especial para las organizaciones, algunos de los retos más importantes son el control, los costos, la tecnología y la cultura organizacional.
- Uno de los mayores peligros del teletrabajo es el riesgo de aislamiento del teletrabajador con respecto a la organización, ya que el teletrabajador puede llegar a sentirse, aislado, desconectado y con desconocimiento de los objetivos y fines que persigue la organización para la que trabaja. Para minimizar este riesgo será siempre interesante valorar la opción de incluir tiempo en el que el teletrabajador tenga que estar presente de manera obligatoria en la organización, es decir que este tenga que presentarse de manera periódica en el lugar de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- SANCHEZ, M; CEGARRA, D; CEGARRA, J (2011) ¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa?. ISSN: 1698-5117, Universia Bussines Review
- BALANTA, H (2014) A dos años de reglamentado el teletrabajo ¿que retos persisten?. Colombia Digital, Bogotá
- MOLANO, D; PARDO, R (2013) Libro Blanco, el abc del teletrabajo en Colombia. Ministerio del Trabajo y Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Colombia
- ANGHER (2015) Así avanza la carrera para incentivar el teletrabajo en el país. Portafolio, Colombia
- JIMENEZ, R (2011) Cuando trabajar es más importante que asistir. Volumen XVI Número 1, Debates IESA
- VALLEJO, V (2013) Cultura organizacional y los retos para el teletrabajo. Colombia Digital, Bogotá
- CATAÑO, S; GOMEZ, N (2014) El concepto del teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. ISSN: 2145-9932, Volumen 5, Revista CES Salud Pública
- PEREZ, M; VELA, M; ABELLA, S; MARTINEZ, A (2015) El enriquecimiento trabajo-familia: nuevo enfoque en el estudio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados. ISSN: 1698-5117, Universia Bussines Review
- AREVALO, C (2014) El teletrabajo, perspectiva de futuro. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá
- VERANO, D; SUAREZ, H; SOSA, S (2013) El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, España
- ROJAS, L (2015) El teletrabajo y la transformación de las relaciones interpersonales en el contexto laboral. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá
- BORRAZ, F (2012) Las tecnologías de la información y el cambio climático en los países en desarrollo. Ensayos de Economía, Bogotá

- ARIAS, W (2015) Los beneficios del teletrabajo en Colombia. El Espectador, Colombia
- GOLIK, M (2013) Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación. Cuadernos de Administración, Bogotá
- NOHCEL (2013) Que debe tener un buen empleado remoto. Portafolio, Bogotá
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (2016) Retos para la implementación - Teletrabajo. Vive Digital, Bogotá
- EL EMPLEO (2015) Teletrabajo es efectivo para empleados y compañías. El Empleo, Colombia
- BRAVO, O (2011) Teletrabajo: Del lugar al que voy a las tareas que realizo. Volumen XVI Número 2, Debates IESA
- ARIAS, L (2014) El teletrabajo como modalidad formal de trabajo, mejora la productividad laboral y calidad de vida para los trabajadores en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá
- EL PAÍS (2016). Teletrabajo una modalidad que se ha convertido en tendencia en Cali. El País, Cali