

TELETRABAJO



GILBERTO AGUILLÓN QUEVEDO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
BOGOTÁ D.C
2011

TELETRABAJO



Ensayo de Grado como requisito para optar al título de Especialización en
Alta Gerencia

GILBERTO AGUILLÓN QUEVEDO

Código: 6501041

Profesora: Fanneth Serrano Ledesma

Seminario de Grado

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECÓNICAS Y ADMINISTRATIVAS
BOGOTÁ D.C, COLOMBIA
MARZO DE 2011

INTRODUCCIÓN

Cómo base histórica y si nos remitimos a Peter Drucker, autor de reconocidas obras relacionadas con el tema de gestión de las organizaciones, sistemas de información y sociedad del conocimiento, el teletrabajo ha tenido tres precedentes históricos:

Siglo XIII con el cambio del centro del campo a las ciudades, la invención de la imprenta y la Revolución Industrial.

En la revolución industrial los trabajadores podían sentir, ver, tocar, oler, es decir, aplicar todos sus sentidos a las diferentes materias primas con las que intervenía en los diferentes procesos y sobre todo podía palpar, medir y realizar pruebas al producto terminado (tangibles), en el presente y a futuro cada vez el trabajador encontrará que con mayor frecuencia sus formas para el trabajo y los correspondientes resultados dependen en mayor medida de la tecnología y de las telecomunicaciones, haciendo que muy seguramente los resultados serán “cosas” no tangibles y que incluso visto el mundo como una aldea local no existirán distancias porque todo estará a la mano, por los menos, en lo que respecta a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS).

Actualmente, nos movemos en un entorno cambiante que posee una afectación proveniente de la globalización, en donde tenemos diferentes factores que intervienen e influyen como lo son: la tecnología, la economía, el desempleo, la política entre otros, es por ello que desde la alta gerencia debemos saber recibir e interpretar las constantes señales que el entorno

nos envía, interpretación que nos permitirá adelantarnos y tomar las decisiones más adecuadas para mantener nuestro nivel de competitividad y en el mejor de los casos proyectar y proponer nuevas y mejores formas de hacer lo que hacemos de manera cada vez más efectiva, situación que en últimas los clientes cada vez más exigentes las demandan y se convierten en pieza clave para la sobrevivencia de las Organizaciones.

El siguiente ensayo tiene como objetivo principal analizar las ventajas que el modelo de trabajo móvil tiene para las Organizaciones y para sus colaboradores, con esta claridad espero que se desmitifiquen algunas ideas que al respecto se tienen, de tal forma que el alto gerente cuente con esta opción como una posibilidad interesante para implementar en su empresa, sino en toda ella, si específicamente en los procesos que según su criterio apliquen en procura del mejoramiento de la productividad.

De acuerdo a lo anterior, el ensayo permitirá al lector sacar sus propias conclusiones sobre lo conveniente o no de la implementación de este tipo de trabajo en las organizaciones o en cuáles aplique o en cuáles no; le invito entonces a un viaje por esta interesante opción, que aunque no muy reconocida se viene implementando desde hace ya varios años y cada vez toma más fuerza.

CAPITULO I

EL TELETRABAJO: UNA INTERESANTE ALTERNATIVA PARA LAS ORGANIZACIONES ACTUALES

Mediante la implementación del Trabajo Móvil en equipos comerciales se incrementa la efectividad, lo anterior, gracias a una mayor optimización del tiempo laboral y al Bienestar obtenido por el colaborador al contar con la posibilidad de un mejor equilibrio entre su vida familiar y sus compromisos laborales.

Para muchas personas pareciera que el término *Teletrabajo* se trata de una novedad, sin embargo, realmente sus inicios se remontan incluso a la década de los años 70, en el marco de una crisis petrolera en donde se requería disminuir el consumo de combustible y el nivel de contaminación ambiental, fue entonces cuando el físico estadounidense Jack Nilles implementó algo que en su momento se llamó “Telecommuting”, es decir, Teleconmutación, y que consistía en una premisa básica, llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo.

En la década de los 70's el tema relacionado con las telecomunicaciones no tenía el nivel de cobertura, capacidad, velocidad, tarifas ni acceso para facilitar su rápido crecimiento, sin embargo, hoy en día claramente la situación es otra, los avances son extremadamente rápidos y todos los esquemas relacionados con telefonía móvil, ordenadores y todos los elementos que brindan conectividad a las organizaciones y en general a las personas nos presentan un panorama bastante favorable para que tanto la

implementación como los resultados de la misma se den en forma mundial facilitando así su incorporación al nuevo y emergente mundo laboral.

Por su parte, Antonio Padilla Meléndez (2008), Profesor de Organización de Empresas en Universidad de Málaga España y Administrador de la Lista Electrónica Teletrabajo y Organización de Empresas afirma: “Telecommuting se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el commuting) por las telecomunicaciones. Normalmente tiene que ver con el teletrabajo en el domicilio. El telework es un concepto más amplio, se refiere a poder trabajar desde cualquier parte. Es un concepto más flexible que el anterior”.

El término teleconmuting es más utilizado a nivel de Estados Unidos, mientras que el término Telework o Teletrabajo es más frecuentemente utilizado en Europa, en nuestro medio también es más común escuchar este último, muy seguramente asociado a que su significado es más cercano a nosotros, probablemente debido a que el término *tele* es utilizado y comprendido como algo realizado a distancia, lo cual en últimas viene a consolidar la definición más corta del tele trabajo “trabajo a distancia”.

Esto es sencillo en cuanto a la definición, sin embargo, en cuanto a la implementación se torna un poco más complejo, debido a que ello supone una muy buena alineación con los objetivos corporativos, unos indicadores muy claros, adecuar las tareas y el contar con todas las opciones tecnológicas que el negocio requiere para obtener todas las ventajas que ello trae, el reto es contar con lo anterior y contar con empleados capaces de alinearse con esa estrategia y con ello se trasladará la información al empleado sin necesidad de que este último se traslade a una oficina convencional.

De acuerdo al concepto de los americanos cualquier trabajador que esté realizando su labor fuera del ambiente laboral normal en donde se producirían los bienes y/o los servicios, está haciendo uso del teletrabajo, en cambio en el caso de la Unión Europea se evidencia una tendencia diferente, primero busca tener como factor clave la mediación de las TICs y en segunda medida y no por ello menos importante; es el hecho de verlo como una opción que pretende trabajar en lo referente a la sociedad de la comunicación y del conocimiento como elemento importante en la construcción de tejido social; de igual manera es importante tener claro que en ningún momento estos argumentos o planteamientos chocan y que por el contrario son en toda medida complementarios, razón por la cual los tendremos en cuenta juntos.

Frente a la cobertura o aplicabilidad actual podríamos revisar algunas cifras relacionadas, por ejemplo en Argentina existen más de 1.600.000 trabajadores funcionando mediante la implementación de esta metodología; así mismo se podría continuar presentando estadísticas de diferentes países, las cuales mostrarían una tendencia y unas cifras muy importantes de personas utilizando la modalidad de teletrabajo, pero más que eso, considero que lo importante es visualizar algunos de los beneficios que ello trae, y digo algunos porque en esta ocasión me voy a referir a los beneficios a nivel país, por ejemplo este año se celebró la semana nacional del teletrabajo (National telework Week) entre el 14 y el 18 de febrero, allí se reveló la siguiente estadística:

Según el estudio 'Telework Trendlines 2009', elaborado por WorldatWork, el número de estadounidenses que trabaja desde casa para sus empresas al menos un día al mes aumentó de 12,4 millones en 2006 a 17,2 millones en 2008, lo que representa un incremento del 39% en 2 años, y del 74% desde 2005.

La Telework Research Network, además reveló que si los 41 millones de estadounidenses que tienen trabajos compatibles con el teletrabajo realizarán sus labores desde casa un solo día durante esta semana el país se ahorraría 772 millones de dólares. De acuerdo con esta organización, esta cifra estaría repartida así: 494 millones en gastos de quienes viven fuera de la ciudad (de su lugar de trabajo), 185 millones referentes a 2.3 millones de barriles de petróleo que dejarían de consumirse y 93 millones referentes a 775 accidentes de tránsito que no se producirían. A ello hay que sumarle los ahorros en el daño que se le hace al medio ambiente todos los días: dejarían de producirse 423.000 toneladas de gases del efecto invernadero, lo que equivaldría a que 77.000 automóviles dejaran de circular por las calles durante un año entero.

Complementando la anterior estadística la licenciada Liliana Velarte:

Trabajar desde casa es una práctica que va en aumento. A las fórmulas básicas de asalariado y empresario, se les ha unido ahora una nueva: el teletrabajador. En Estados Unidos, más de 10 millones de personas cultivan esta modalidad laboral. Se trata de una cifra, que según las previsiones, se alcanzará en Europa en tan sólo 4 años. Más de 1,8 millones de europeos ya practican esta fórmula de empleo y aproximadamente 160.000 teletrabajadores son de habla hispana (Velarte, 1999).

Estas cifras evidencian un argumento bastante fuerte, el cual puede ser aplicado, por ejemplo, en nuestra ciudad (Bogotá) se implementa un día sin carro, allí el impacto real toma un carácter más pedagógico y de conciencia con respecto a la afectación que se realiza al medio ambiente, pero con lo planteado acá se abre una posibilidad para contemplar medidas más permanentes, de mayor impacto y con ventajas colaterales como podría ser una distribución diferente del tráfico.

Hasta ahora hemos encontrado una definición bastante simple, compartida y aceptada en muchos sitios, ahora vamos a abordar los tipos de teletrabajo que existen y acá tenemos una gran diversidad que dependen de diferentes criterios, tales como: en dónde se desempeña la labor, cuánto tiempo se dedica a la labor en opción de teletrabajo; también el tema se puede clasificar si es una modalidad individual o si es colectiva, y por último teniendo en cuenta el status del trabajador; no entraremos al nivel de detalle de revisión individual, sino que articulándonos con la tesis vamos a tomar 3 de las opciones que considero son mas aplicables para equipos comerciales para incrementar su productividad.

La primera hace referencia a trabajadores que realizan toda la labor desde su hogar, esta opción es conocida como *Teletrabajo en el domicilio*, gracias a esta alternativa provoca un giro interesante al paradigma que nos dejó la revolución industrial, en donde era claro y muy marcado el esquema de jornada laboral fuera del hogar y jornada extra laboral o de descanso en el hogar; con este nuevo esquema, se vuelve a consolidar el hogar como sitio importante de gestión y/o producción.

La segunda alternativa es lo que se conoce como *Teletrabajo Combinado*, que entre otras fue la opción inicialmente planteada por Jack Nilles; acá tenemos al trabajador compartiendo momentos y espacios de su trabajo en la oficina y otros en su hogar.

La tercera alternativa que abordaremos es la conocida como *Teletrabajo Móvil*, en esta opción el trabajador puede trabajar desde cualquier parte, su hogar, un hotel, un centro comercial, incluso otro país, siempre y cuando los entregables de su labor lo permitan, este último caso necesariamente genera dependencia de las TICS, requiere un computador, celular y demás opciones

tecnológicas que su dinámica laboral le requiera para el cumplimiento de los indicadores u objetivos planteados.

El Teletrabajo móvil puede ser interpretado incluso en planos opuestos, puede creerse que esa figura sencillamente “libera” a la empresa de facilitarle al empleado un espacio físico de trabajo para el desarrollo de sus actividades o en el otro extremo una total asignación de responsabilidad y de confianza con un mundo de posibilidades en cuanto al manejo y optimización del tiempo, coordinar otras actividades debido a que no se exige su presencia física, incluso cambiar de domicilio o viajar; mientras su conectividad permanezca activa y el cumplimiento de sus compromisos con clientes y patrón se esté cumpliendo no existirá inconveniente alguno.

A continuación relaciono los resultados de un estudio realizado en España

Según recientes encuestas más de la mitad de la población, manifiesta tener dificultades para compaginar su jornada laboral con el desarrollo de las tareas domésticas y un 88% concede mucha importancia a tener un horario flexible de trabajo. Además, un tercio tiene problemas para compatibilizar su trabajo con el cuidado de los menores a su cargo y un 13% para atender a otras personas familiares de ellos dependientes (Ministerio de Administraciones de España, 1997).

Aunque el estudio no fue realizado en nuestro país, las dificultades que allí se plantean no son ajenas a nuestra sociedad y por lo tanto puede ser una guía importante sobre los aspectos en los cuales nos beneficia el teletrabajo.

CAPITULO II

EL TELETRABAJO: ESTÁMOS PREPARADOS DESDE LO NORMATIVO?

En palabras de D. Javier Thibault Aranda (2.000), la definición de teletrabajo no responde, hasta el momento, a criterios jurídicos sino a consideraciones prácticas. “El teletrabajo puede definirse como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación”.

Gracias a las Tecnologías de información y comunicaciones, se han evidenciado unos cambios muy importantes en nuestra sociedad y el mercado laboral no podía ser ajeno a toda esta globalización, las TICS han permitido implementar una alternativa que rompe con el esquema tradicional de trabajo, en donde ahora la presencia física de unos y en algunos casos quizás todos los empleados, no requieren de una presencia física en la Organización, dado que surge un nuevo esquema y que todo tiene un contexto y un marco que lo envuelve.

Lo descrito anteriormente, nos permite concluir que dentro de las empresa se ha producido una alteración importante en la forma convencional de hacer el trabajo, ello supone una reorganización y unos ajustes en diferentes dimensiones, por ejemplo, en temas de tipo normativo frente a la contratación, a aspectos de seguridad ocupacional, incluso de seguridad entre otros para quienes están bajo el esquema.

A continuación presento una situación muy sencilla que nos permite cuestionar el hecho de que las condiciones deben ser analizadas, por ejemplo, si resbalo y caigo en la sala de mi casa tiene el mismo contexto y consecuencia (a nivel de Riesgos profesionales) que si me hubiera caído en mi oficina convencional?, este sencillo caso nos debe remitir a la normatividad vigente y sugiere una revisión y determinación de ajustes, de tal forma que tanto el empleado cuente con un respaldo o una garantías durante la prestación de sus servicios en las mencionadas condiciones.

Otra situación que preocupa a quienes desarrollan su labor no solo en su domicilio sino también en diferentes sitios, como por ejemplo, quienes prestan asesorías o consultorías a clientes y deben desplazarse llevando un dispositivo blackberry y un computador portátil, es el aspecto de seguridad personal y la de sus equipos, debido a que pueden ser víctimas de robos y de algún daño físico por despojarlos de sus implementos; en cuanto a los equipos se corre un riesgo muy grande debido no solo a la cantidad sino a la importancia de la información que se perdería, acá ya debemos contemplar seguros especiales para este tipo de situaciones.

Con respecto a la duración de la jornada laboral, en principio y como regla general el teletrabajo tiene inmersa la posibilidad de contar con una flexibilidad y el empleador debe tener esto supremamente claro y su forma de medición o indicadores de gestión deberán estar más asociadas al cumplimiento de los objetivos que a las horas de trabajo; esta claridad facilitará el desarrollo de la labor.

Si bien es cierto que se puede flexibilizar la jornada, los casos que requieran conexión en horarios específicos deben ser acordados y armonizados con el teletrabajador, por ejemplo, si la empresa atiende solicitudes de clientes en línea, en esos casos, en los horarios acordados

con el cliente deberá haber atención del empleado; estos horarios pueden ser los convencionales de atención de oficina u otros, no sería compatible que se pretenda realizar el cumplimiento de los turnos en horarios distintos a los planteados.

En cuanto al salario, se debe propender porque no exista discriminación entre lo que recibe un trabajador en esquema convencional y un empleado que desarrolle su labor bajo el esquema de teletrabajo; obviamente para determinar ello se requiere el cruce de diferentes variables, tales como, cargo, profesión, labor desarrollada, sitio de desarrollo de la labor y demás que aplique para establecer una real medida en la cual el mercado que nos permita comparar y visualizar en forma estándar lo que ocurre con la remuneración en ese campo.

Si bien es cierto que no se requiere la presencia física del trabajador, en algunos casos se puede plantear el hecho de una disponibilidad que cabe anotar que no son horas de trabajo cuando se interviene en las eventualidades esto si lo es; lo anterior, es de sumo cuidado debido a que es fácil y conveniente para una empresa acordar una disponibilidad total de parte de su empleado, creando en este último con un perjuicio por experimentar una sensación psicológica de no contar con espacios realmente libres y de descanso. Si el código sustantivo de trabajo del país no lo considera en forma clara, una opción para dejar claros estos límites puede ser la convención colectiva de la organización o en últimas sería el contrato o en su defecto un otro si al mismo.

De acuerdo a lo que se nos indica en su libro Aspectos Jurídicos del teletrabajo:

Los problemas que plantea la seguridad y salud en el teletrabajo son de especial relevancia cuando el trabajo se realiza desde el domicilio, puesto que, en este caso, tanto el control por parte del empleador como de los servicios de inspección, no es directo ni inmediato, y sólo puede realizarse salvaguardando los derechos a la inviolabilidad del domicilio y el debido respeto a la intimidad personal y familiar (Thibault, 1998).

Otro aspecto importante es el que hace referencia a temas de tipo sindical, el teletrabajador debe contar con igualdad de condiciones comparado con quienes desarrollan su labor en la Organización bajo el esquema convencional, ello le permite todas las posibilidades de participación al interior de la empresa, por ejemplo, en temas de sindicalización o de negociación colectiva; es por ello, que debe tener acceso a información que le permita enterarse de temas relacionados con el contexto de su empresa al igual que los que están en la organización.

Acá surge un reto importante para Organizaciones de tipo sindical y es que ya no solo tendrán la necesidad de “captar” a sus integrantes sino que la dificultad entrará desde el momento de contactarlos porque su forma de trabajo hace necesariamente que ellos se concentren en el cumplimiento de sus objetivos y en las labores que desde su rol le fueron asignadas sin interesarse en mayor medida por otros temas y espontáneamente asistirán a la empresa. El teletrabajador tendrá la posibilidad de elegir a sus representantes y de ser elegido en las formas legalmente establecidas no solo en temas sindicales sino en temas de la empresa como el Comité Paritario de Salud Ocupacional y demás posibilidades que a nivel interno que a nivel interno de la empresa se presenten.

Este tipo de Organizaciones (sindicales) tendrán que ponerse también al nivel que el mundo actual exige, de tal manera que también deben contemplar el uso de las TICS para llegar a este tipo de trabajadores; por

ejemplo, mediante la implementación de foros o demás opciones telemáticas y virtuales que consideren faciliten su contacto con los teletrabajadores y en general con sus integrantes.

Otro tema importante de abordar es el de la subordinación, esta no desaparece “el nuevo modo de organización de la actividad 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” (Thibault 2000).

Existen quienes consideran que la opción de teletrabajo es un esquema difícilmente controlable, sin embargo, es necesario revisar 2 temas muy importantes los cuales muy seguramente nos llevará a pensar lo contrario o por lo menos a ver el tema de control en forma diferente, el primero está asociado a que el teletrabajador tiene unos indicadores y unos objetivos claros así como los plazos de cumplimiento de los mismos, lo cual permite una visión clara del cumplimiento de los mismos y por lo tanto una forma precisa (aunque plana) de evaluar su rendimiento, recordemos que en este esquema el líder o gerente deja a un lado la medición por tiempo de trabajo dedicado sino por el cumplimiento de logros.

El segundo tema es que mediante las mismas TICS se puede llegar a tener un control supremamente estricto, por ejemplo, al empleado le pueden determinar qué llamadas realiza desde su teléfono corporativo, a qué teléfonos llama cuando se demora en promedio, en qué horarios realiza la mayor cantidad de llamadas o si lo hace en horarios no normales de acuerdo a su campo de acción. Otra posibilidad es en los casos en los que se utiliza software especializados, fácilmente se puede identificar cuánto tiempo permanece conectado y si está o no produciendo en el mismo, si atiende

solicitudes dentro del tiempo establecido, cuáles son los tiempos muertos en su jornada laboral.

Para quienes desarrollan su labor fuera de casa y que no se puede exigir una conectividad permanente se puede corroborar de manera aleatoria la realización de llamadas o el envío de correos solicitando su respuesta, o sencillamente el diligenciamiento de un formato que permita evidenciar visitas realizadas, soportadas en firmas y/o sellos de quienes se visitan.

Con esto considero que por el contrario se debe en primera instancia informar al empleado de los controles que tendrá, porque la anterior información permitiría establecer un perfil del trabajador, pero sobre todo considero necesario establecer un límite en donde el empleado no sienta violada su intimidad, porque hoy se puede incluso pensar en que de forma sencilla se puede instalar una cámara en la habitación o sitio del hogar destinado a desarrollar la labor satélite y esto puede ser vigilado vía internet.

En algunos casos se necesita del consentimiento del trabajador para realizar algunos tipos de control o estos quedarán bajo ciertas restricciones de horarios y de lugar, por ejemplo si se instala una cámara en el hogar del trabajador, esta deberá filmar exclusivamente el sitio de trabajo del mismo para no interferir en actividades propias de otros miembros del hogar. De acuerdo con la labor realizada, basta con informar al empleado que se tendrá cierto control, por ejemplo en casos de quienes manejan dinero o en los call center en donde se graban las llamadas para revisar el servicio que se está brindando a los clientes y se generan casos que permiten realizar procesos de mejoramiento o de revisión frente a lo que el cliente indica que se le dijo en la llamada, por ejemplo para acceder a un servicio.

Como proyecto en la implementación del esquema de teletrabajo es importante y necesario tomar en cuenta 2 principios, el primero hace referencia a la voluntariedad, si bien es cierto este esquema requiere todo un cambio de paradigma, esto se dificultaría a aún más si la persona que inicia en el proyecto no lo quiere hacer, caso contrario si tenemos a una persona que por voluntad propia y motivada por la presentación del proyecto indica que quiere hacer parte del mismo, aunque es importante que ella cuente con las competencias técnicas, psicológicas y cognitivas para sumir el reto.

La otra parte hace referencia al principio de reversibilidad, el cual da un cierto nivel de tranquilidad a quienes inician, debido a que les señala que en caso de no estar conformes con los resultados o tener algún tipo de inconveniente con respecto a la adaptación requerida para el mismo existe la posibilidad inmediata de retornar al esquema convencional de trabajo, sin que ello genere ninguna reacción de tipo organizacional que le pueda afectar negativamente.

Con miras a traer el tema de manera específica a nuestro contexto y enmarcado en aspectos legales de Colombia, a continuación relaciono algunos puntos que dan soporte desde lo legal en nuestro país, en la Constitución Política Nacional encontramos el Artículo 25 que señala, “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, **en todas sus modalidades**, de la especial protección del Estado”.

Esta nos indica que:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozará de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación. ***El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginado (Artículo 13).***

Adicionalmente en la ley 361 de 1997 quedó explícito que “El Gobierno dentro de la política nacional de empleo adoptará las medidas pertinentes dirigidas a la creación y fomento de las fuentes de trabajo para las personas con limitación (art. 22)”.

Así mismo en el marco legal colombiano se encuentran más soportes que facilitan la implementación del teletrabajo móvil, incluso el 16 de julio del año 2008 entró en vigor la ley 1221 que reglamenta específicamente el teletrabajo, la cual “tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TICS)”.

CAPITULO III

TELETRABAJO: CÓMO NOS IMPACTA?.

En la sociedad actual tanto hombres como mujeres incluso sin percatarse se ven inmersos en una carrera en busca del éxito profesional, esto unido a que el mercado y en general las empresas son día a día más exigentes, demandan mayores competencias y también una inversión cada vez superior de tiempo en cuanto a dedicación a temas laborales; esto parece llevar a que lo más importante es esa misma dedicación, afecta de esta manera la conciliación (vista como armonía) entre personas que puedan estar y compartir con sus hijos, por ejemplo, en algo tan sencillo como recibirlos a la llegada de su jornada educativa.

Por otra parte, el ser humano es ante todo un ser social, por lo tanto, es muy importante que existan espacios para que en el colectivo ese ser pueda interactuar; esto lo comento debido a que una de las críticas más fuertes que se ha realizado al teletrabajo es precisamente esa, la posibilidad que brinda la empresa como espacio social; cabe anotar que en las etapas que tiene una persona en su proceso de adaptación al nuevo esquema, una de las primeras es el hecho de sentirse aislado socialmente, esto ocurre con más fuerza si debido al mucho tiempo invertido en el trabajo, la empresa se convirtió en su mayor fuente de interacción social.

Lo anterior nos lleva a pensar y sobre todo visto como posibilidad social, es que el teletrabajador con una mejor distribución del tiempo puede aprovecharlo para retomar y resignificar diferentes espacios sociales que a

partir de sus rutinas había descuidado, por ejemplo, con amigos de su colegio o de su universidad, familiares que no son parte de su núcleo central, nuevos espacios académicos o la posibilidad de involucrarse en temas comunitarios, hobbies y demás que por la alta dedicación a su trabajo no han podido ser potenciados.

De lo anterior podemos concluir que lejos de ser un problema, si es bien manejado el teletrabajo es una opción para aumentar su círculo social, por otra parte, la empresa dentro de su proceso de implementación debe necesariamente programar encuentros periódicos del teletrabajador en la empresa, con esto puede mantener lazos sociales, realizar seguimientos grupales e individuales a la gestión, espacios que también pueden ser aprovechados para realizar ajustes necesarios durante la implementación del teletrabajo o simplemente estos espacios se convierten en un facilitador social entre compañeros.

Ahora vamos a tocar otro aspecto importante, el manejo de tiempos, este tal vez es uno de los puntos que más valoran quienes son teletrabajadores; debido a que existe cierta sensación de libertad y de organización personal, existen estudios que indican que los teletrabajadores pueden incluso aumentar su dedicación al trabajo hasta en un 10%, lo anterior se puede deber a diversas razones como por ejemplo, el compromiso con el cumplimiento de objetivos, otra razón podría ser la sensación de culpabilidad por la posibilidad y comodidad que tienen (comparado con otros compañeros de trabajo) entre otras.

Esto puede parecer contradictorio, sin embargo, tiene una explicación muy sencilla y es la siguiente; con la optimización del tiempo de dedicación, lo que ocurre es que se eliminan tiempos de desplazamiento (hasta 3 horas diarias) y tiempos muertos o de no optimización por interrupciones y por

aspectos de interacción social con compañeros de trabajo, esto unido al hecho de saber que me están midiendo por el cumplimiento de objetivos y no por el tiempo que dure o peor aún que me vena sentado frente a mi escritorio, lleva al teletrabajador a ser muy ordenado y a buscar estrategias para optimizar su trabajo.

De acuerdo a un estudio realizado:

Los factores que explican el aumento de la productividad a través del trabajo son los siguientes: reducción a cero del tiempo de desplazamiento entre la casa y el lugar de trabajo; eliminación de las distracciones propias del sitio de trabajo; establecimiento de sistemas de pago condicionados al rendimiento del empleado; y facilidad para controlar dicho rendimiento gracias a las facilidades telemáticas (Stanworth, 1991).

Por otra parte si lo analizamos desde el punto de vista social, el teletrabajo puede ser visto e implementado como una importante estrategia al interior de empresas que dentro de sus objetivos y políticas busquen destacarse porque en sus trabajadores exista la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar, esto lleva a que estos trabajadores tengan un mejor equilibrio en las esferas que como seres humanos deben potenciar.

Otro aspecto importante que ya hemos tocado en el ensayo es el impacto a nivel urbano y medioambiental; con la implementación del teletrabajo se reduce considerablemente los kilómetros recorridos por parte de vehículos, con la correspondiente disminución en la emisión de contaminantes, incluso teniendo en cuenta desplazamientos que realiza el teletrabajador a su empresa o a visita de clientes en el caso de equipos comerciales, porque de igual manera en condiciones normales tendría que ir a la empresa y desde allí desplazarse a los mencionados compromisos laborales externos.

Es importante traer algunos estudios realizados en países que han aplicado el teletrabajo, para ello me apoyo en la publicación de Ángel Martínez Sánchez, Manuela Pérez Pérez, María del Pilar de Luis Carnicer y María José Carnicer llamada Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano y realizada en la revista ICE.

En Reino Unido, Dodgson (2000), estimaban que para el año 2010 el teletrabajo a domicilio y en telecentros, permitiría reducir los desplazamientos en coche en un 15 por 100 y los viajes de negocios en un 5 por 100 respecto a los niveles que tendrían en ese año.

En Alemania, un estudio piloto de teletrabajo en el sector manufacturero, Hopkinson (1999) mostraba que el personal que podía teletrabajar desde su casa (una media de 1,7 días a la semana) se ahorraba un total de 11 horas de desplazamiento al mes por persona y una distancia aproximada de 640 kilómetros. En Bélgica, Illegems (1999) analizaron el impacto medioambiental del teletrabajo en la ciudad de Bruselas que, con un nivel de penetración del teletrabajo del 5,3 por 100, lo cifraron en un valor de 45 millones de euros en términos de reducción de congestión de tráfico y de 2,4 millones de euros en emisiones contaminantes de monóxido de carbono, óxido de nitrógeno y otros gases.

En Irlanda, se realizó un estudio de previsión del teletrabajo en el área de la ciudad de Dublín, Amarach (1998) que indicaba una reducción de 2.500 viajes en coche al día (1,3 por 100) gracias al teletrabajo, más otros 1.000 vehículos de otro tipo. En Holanda, el primer proyecto de teletrabajo fue realizado por el propio Ministerio de Transporte entre sus trabajadores, Hamer (1991). Los 30 participantes en el proyecto rellenaban un diario de viajes durante determinados periodos y a ciertos intervalos. Los resultados mostraron que el número total de viajes de los teletrabajadores se redujo en un 17 por 100 y el tráfico en horas punta se redujo en un 26 por 100.

Otro resultado no esperado era que aparecía un efecto inducido sobre los hábitos de transporte del resto de miembros de la familia del teletrabajador en el sentido de que viajaban menos que antes de que empezase el programa de teletrabajo.

En Suecia, Scheele y Ohlsson (1998) han realizado un análisis de las consecuencias de la adopción del teletrabajo entre los 200 empleados de la empresa Siemens Nixdorf en la región de Mälardalen en Suecia. El ahorro promedio de desplazamiento fue de 19 kilómetros al día por teletrabajador (en vehículo privado casi exclusivamente). Además, la empresa ha ahorrado 80.000 litros de combustible al año, debido a la menor presencia de los teletrabajadores en la empresa y 1,3 toneladas de papel al año (5 hojas por empleado al día) por la sustitución electrónica de informes y documentos.

En 1995, una encuesta del Instituto Sueco de Análisis de Comunicaciones, Forsebäck (1998), indicaba que había unos 325.000 teletrabajadores aproximadamente en Suecia, y que suponiendo que trabajasen un día a la semana en casa, con un ahorro medio de distancia recorrida de 23 kilómetros por viaje que en un 75 por 100 de las veces es en vehículo privado con una ocupación media de 1,1 personas por coche, daba una estimación de ahorro global para el país del 3 por 100 de todos los viajes al trabajo en coche.

De igual forma, el hecho de tener funcionarios desplazándose en horarios no pico, impacta de manera positiva en el tráfico de nuestras ciudades, beneficiando así la movilidad de todos, debido a que se distribuye el uso de las vías optimizando su capacidad para el transporte, aunque esto podría también tener como consecuencia un efecto rebote que aumentaría los desplazamientos en horarios de mayor comodidad para transportarse.

Frente al tema de competencias (asociadas a las TICS), necesariamente los teletrabajadores deben estar actualizados con respecto a la aparición de nuevas tecnologías, de nuevos equipos, de otra u otras formas más efectivas de realizar lo que antes hacía, debido a que de ello depende su rendimiento y sus posibilidades; esto obviamente impacta en el cumplimiento de sus objetivos que en últimas es por lo que será medida y reconocida su gestión; algunos creerían que esto es una desventaja, en lo personal por el contrario es un esquema que lleva necesariamente a la permanente búsqueda por la actualización y por el mejoramiento de competencias específicas en cuanto a tecnología e información, hecho que cobra destacada importancia en la sociedad actual.

CONCLUSIONES

Este ensayo está pensado para que los gerentes conozcan acerca de esta posibilidad, que la Tecnologías de la Información y la Comunicación nos facilitan para incrementar la posibilidad de mejorar el rendimiento de sus empresas, mejora en el nivel de competitividad, disminución en los costos y mayores ingresos, por lo tanto trae inmersa una mejor rentabilidad, que puede asociarse a la permanencia y desarrollo de la empresa en el mercado que cada día nos desafía al proponernos nuevas metas.

Sin embargo, durante el desarrollo del mismo, hemos podido percibir que el teletrabajo puede ir más allá convirtiéndose en una posibilidad de intervención en el tejido social, incluso pudiendo convertirse en un aspecto muy importante como foco de responsabilidad social empresarial, el cual además sería valorado por los clientes (mercadeo) y por buenos trabajadores (talento humano) para quienes sería una gran posibilidad el hacer parte de un proyecto como este.

Esto puede ser convertido en una realidad porque abre las puertas a muchas cosas, como por ejemplo, la implementación de generación de empleos a personas en situación de discapacidad que por su misma condición tienen dificultad para trasladarse y más aún en horas pico a la empresa y luego el retorno a su hogar; se puede aportar a una mejora en la movilidad de la ciudad, también a la disminución en la contaminación ambiental por la disminución de traslados y un aumento en el Bienestar de los teletrabajadores.

Este último punto mencionado reviste especial significado y por ello entraré a especificar que se trata de una posibilidad para lograr una mejor armonía entre la vida familiar – personal y familiar, que puede potenciar al ser humano, es lo mejoramos al trabajador sino que esto quiere decir que podemos facilitar que sea mejor en sus diferentes roles, es decir, como padre, como esposo, como hijo, incluso como individuo con sueños que aún no han podido ser realidad.

Pero para que todo esto se materialice debemos ser cuidadosos fundamentalmente en dos aspectos, el primero hace referencia al macro, es decir, a aspectos generales de tipo normativo, los cuales deben obedecer al derecho de NO discriminación, de igualdad, de equidad y de protección para aquellos que le apuestan a esta opción; si llega a evidenciarse una vulneración a estos derechos como explotación a teletrabajadores se obtendrán de pronto resultados en productividad pero esto sería un esquema corto plazista no sostenible y sin ninguna otra consecuencia de la que esperamos ocurran.

El otro aspecto considero es más específico y es porque está asociada a la empresa, el gerente junto con talento humano deben seleccionar de manera muy cuidadosa qué procesos son susceptibles de pasar a teletrabajo y de ese o esos procesos quiénes están preparados para afrontar ese reto, para esto incluso se debe tener en cuenta la idiosincrasia y la cultura interna de la empresa; debemos tener claro que no es sencillo romper un paradigma que viene con nosotros desde bebés, la escuela, el bachillerato, la universidad y nuestros anteriores trabajos, en donde había un padre, un profesor, un supervisor, es decir, un jefe mirándonos y evaluando nuestros resultados de manera presencial.

Todo lo que el hombre ha creado puede ser usado con diferentes propósitos, como Altos Gerentes debemos ser conscientes que si no se establece un control del teletrabajo, las consecuencias sociales pueden ser nefastas, por lo tanto, si la legislación actual no está preparada para dar respuesta a un nuevo esquema, es probable que la regulación requerida se maneje por la vía de la convención o negociación colectiva.

El paradigma a cambiar es que el ser humano puede ser autónomo, responsable e independiente sin que exista una presencia física en la empresa y sin que lo estén viendo; él es capaz de organizarse y de ser ético con la empresa, consigo mismo y sobre todo con la sociedad.

La mirada prospectiva es que el teletrabajo no crecerá al ritmo esperado, sin embargo, podemos esperar que gracias a la formación de nuestros niños en temas de tecnología y a su evidente facilidad para comprender y manejar este tipo de temas sea mucho más fácil para ellos y puede ser allí en una cercana y nueva generación en donde se incremente con mayor rapidez esta forma de trabajo.

REFERENCIAS

- Constitución Política Nacional (1991)
- DAVARA , M.A. (2007). *Manual de Derecho Informático*.
- DAVARA, M.A. (1997). *La mecanización de la actividad profesional o un nuevo concepto de trabajo*.
- DE VICENTE, F. (1999). *Seguridad y salud en el teletrabajo*.
- ESCUADERO, R. (1999). *Teletrabajo*.
- FERNÁNDEZ, F.J. (1999). *El uso del teletrabajo como relación laboral, y su conexión con la actuación de la Inspección de Trabajo, a la luz del art. 18 CE*.
- GARCÍA, A. (2000). *Cuestiones sobre el teletrabajo por cuenta ajena*.
- MORÁN, J.M. (1998). *Del teletrabajo a la empresa virtual, el futuro del trabajo en la sociedad digital*.
- THIBAUT, X.(1998). *Aspectos jurídicos del teletrabajo*.
- THIBAUT, J. (2000). *Teletrabajo y ordenación del tiempo de trabajo*.
- THIBAUT, X. (2000) *El teletrabajo .Análisis jurídico- laboral*.

CIBERGRAFÍA

“Lo bueno y lo malo del **teletrabajo** “(El Tiempo.Com)

www.eltiempo.com

“**Teletrabajo** en Colombia.....“(Delgado)

alejandrodeldgadomoreno.com/.../teletrabajo-en-colombia.html

“**Teletrabajo**... “(LEY 1221, 2008)

www.sena.edu.co/downloads/2008/juridica/ley-1221-de-2008.pdf

www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-31.pdf

www.telework-mirti.org/handbook/.../2types.htm

“**Teletrabajo**-flexibilización-laboral-o-solución-a-la nueva-era-20101115-

0007.html – Argentina www.diariojudicial.com/

www.comunicarseweb.com.ar

www.grupociberperiodistas.com/index.php

www.becasyempleos.com.ar/teletrabajo

www.revistasice.com