

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

División de Posgrados - Facultad de Economía

Especialización en Alta Gerencia – Seminario de Grado



El Teletrabajo, perspectiva del futuro.

**Preparado por:
Camilo Andrés Arévalo Mesías**

Bogotá, D.C., 2014

TEMA

El Teletrabajo, perspectiva del futuro.

INTRODUCCION

Dentro del paradigma existente en la globalización encontramos que una de las tendencias más fuertes es la “tecno-económica”, la cual está enfocada a la mejora constante de los procesos y aprovechamiento de los recursos con los que cuenta una organización. Esto implica que los gerentes actuales deben mantener una visión global de todo el entorno administrativo en un mundo tan cambiante, generalmente con un alto desarrollo para las organizaciones de hoy en día.

Esta visión global puede generar un apalancamiento y/o desarrollo empresarial, lo cual ha dado lugar a que las organizaciones mejoren sus procesos, servicios e incluso mejoras laborales para sus colaboradores, quienes a final del ciclo terminan siendo sus clientes internos.

Dentro de esta nueva era del conocimiento, todas las materias administrativas están enfocadas a minimizar los costos y mejora de procesos reduciendo tiempos movimientos en donde cada labor generada por un colaborador debe representar un beneficio tanto para la organización como para la compañía.

El teletrabajo está obteniendo una gran relevancia dentro de las organizaciones como una nueva forma de enfrentar situaciones problemáticas: ausentismo, medios de transporte

(Hogar – Empleo – Hogar), viajes familiares, cuidado de niños, enfermos, embarazos, etc. Para lo cual el estado y las organizaciones han otorgado una serie de beneficios para quienes desarrollen este tipo de iniciativas.

Estas macro-tendencias sustentan que la nueva ventaja competitiva de cualquier empresa o institución, consiste en el desarrollo de sus capacidades de aprender permanentemente y emplear de manera oportuna ese aprendizaje, dando una mayor proyección a las organizaciones para que sean capaces de responder eficientemente al cambio continuo que se vive en el mundo.

De igual manera las organizaciones se han venido apropiando cada uno de los nuevos desarrollos tecnológicos, los cuales han implementando nuevos niveles de competitividad organizacional, en donde cada uno de los procesos genera un tipo de beneficio económico y laboral a sus empleados. Partiendo de esta premisa tenemos que la capacidad de receptibilidad de cada persona dentro de una organización es más efectiva encontrando puntos de inflexión máximos y mínimos, lo cual conlleva a que las personas se mantengan en el mercado laboral o tiendan a perder sus capacidades cognitivas.

Evidentemente cuando algunos mercados laborales se encontraban en un descenso vertiginoso como el operativismo, ya otros más se empezaban a tomar más fuerza en las organizaciones teletrabajo host to host (punto a punto) en donde se desarrollaban una serie de secuencias laborales dando una instrucción a una máquina para que genera una acción. Entonces es ahí cuando las organizaciones deciden responder a las exigencias del mercado,

al inicio del siglo XX se empezó empleando la tecnología de punta para reducir costos pero esto a su vez fue incrementando las necesidades de servicio a los clientes.

De igual manera se empezaron a recibir servicios especializados de distinta índole para detectar y posicionarse en mercados que eran exclusivos para unos pocos, la tecnología determinó que muchos de aquellos proyectos que anteriormente se debían cumplir bajo una misma estructura pudieran ser realizados desde diferentes puntos. Para el caso más claro encontramos que IBM fue uno de los pioneros en importar call-centers en la India, en donde a cada uno de sus colaboradores contaba con una única capacitación y estos a su vez atendían cada una de las dudas que se podían generar por parte de sus clientes, teniendo un acercamiento con cada uno de ellos encontrado un grado de satisfacción por parte de los compradores.

Simultáneamente muchas organizaciones empezaron a ver los beneficios que la tecnología y la implantación de call-centers o centros de ayuda podían generar dentro de las organizaciones, implementando nuevo material e insumo para la creación y mejora de sus procesos contando con un personal totalmente calificado y con los recursos necesarios para poder desempeñar los roles propuestos por la organizaciones.

Bill Gates (1997) en su libro Camino al Futuro, menciona la dura batalla que libra en la elaboración de un proyecto llamado Excel, todo empezó cuando Jobs pidió a Gates que Microsoft realizara una versión de BASIC, lenguaje de programación de software para el ordenador Macintosh, producto que estaba desarrollando junto a su socio Steve Wozniak. Gates aceptó la petición y además dispuso versiones gráficas de Excel y Word. Al parecer

Steve Jobs quedó impresionado por Excel y decidió establecer un “pacto secreto” con Gates. “Si Microsoft se comprometía a producir este programa en exclusiva para el Macintosh durante dos años y a no hacer una versión para los PC de IBM, entonces Jobs detendría al equipo que tenía trabajando en una versión de BASIC para el Macintosh y adquiriría una licencia indefinida para utilizar el lenguaje de programación de Microsoft”, explica en su libro Walter Isaacson, (2013) autor de la biografía autorizada de Steve Jobs.

Como se puede observar con una herramienta tan fundamental como Excel, se pueden disminuir los costos en la generación de informes, propiciando un crecimiento con ganancias notables y generando un desarrollo en cuanto a tiempos de respuesta. Al ser este un servicio gratuito se puede decir que cualquier colaborador tanto en su computador personal como en el empresarial puede cumplir con proyectos básicos.

Con lo anterior se evidencia que las organizaciones pueden implementar pequeños procesos con los cuales logran un acercamiento y dejan a un lado ciertas tareas que empiezan a ser repetitivas. Todo cambio organizacional puede generar grandes impactos pero en este caso el teletrabajo impacta de manera positiva ya que permite que las organizaciones tengan más puestos y que la información se pueda auto sostener.

Las nuevas tecnologías en la era de la información y la comunicación han desarrollado cambios organizacionales combinando competitividad y motivación, con lo anterior se están provocando una profunda transformación de la manera de trabajar. La economía global pide este cambio y la tecnología lo permite. Las empresas pueden localizarse en cualquier lugar del mundo, y las estructuras organizativas se desempeñan en cualquier punto.

Estas transformaciones tienen claramente consecuencias para los mercados administrativos, ya que con el nuevo sistema de trabajo es más inseguro puesto que se dispersaría la información, pero a su vez se volvería menos dependiente de las labores que pueda cumplir una persona dentro de la organización. Es en este contexto podemos identificar que las diferentes variables administrativas pueden influir en la toma de decisiones de la forma como operar dentro de una organización con lo cual a futuro se puede ver impactado en las diferentes variables económicas, sociales, políticas y judiciales.

Por ser este un nuevo modo de trabajo susceptible de aceptación que se ha desarrollado dentro de la exigencia y flexibilidad de las nuevas tecnologías, se puede optar por implementar metodologías de control, en donde cada uno de los procesos administrativos y gerenciales cuenten con un mapa de procesos el cual de un norte estratégico en cual van a ser las herramientas y procesos a adoptar en cada puesto de trabajo, con el ánimo de someter a consideración cuales serían las directrices que adoptaría cada tele trabajador ya que es un segmento en el que se está susceptible a incurrir en inseguridad informática.

La hipótesis que se plantea a nivel mundial es que esta modalidad de trabajo se está desarrollando conforme a pautas de externalización y secularización del mercado de trabajo, lo cual permite que las organizaciones crezcan de manera ascendente dentro de los contextos económicos aceptados, por tal razón cada día se ve desde una perspectiva mucho más viable que en el momento que se empezó a desarrollar esta actividad.

El teletrabajo en el mundo

Con el contexto anterior podemos evidenciar que el teletrabajo nació como una necesidad insatisfecha en donde cada persona tenía una dificultad para realizar sus labores, por un lado el ausentismo en las empresas empezaba a aumentar y las organizaciones necesitaban un personal comprometido e idóneo para desarrollar un tipo de actividades que demandaban un tipo de conocimiento alto y por otro lado un grado de desempeño que permitiera desarrollarse.

En los años 80`s y 90`s se reflejaba que mano de obra que estaba totalmente capacitada no podía ofrecer sus conocimientos a ninguna organización ya fuera porque vivía lejos o no tenía los medios necesarios para desarrollar las actividades.

Los constantes cambios en la población mundial en donde cada día es más difícil transportarse de un lado a otro, crearon la necesidad de desarrollar este tipo de teletrabajo, inicialmente se acondicionaba un computador y las herramientas básicas a quien fuera cumplir una tarea específica lo cual hacía costoso a la organización otorgar todos los medios necesarios, pero era la manera que en los años de 1980 a 1990 se podía trabajar.

Las vertientes económicas de los países desarrollados han logrado que este tipo de trabajos se masifiquen y generen utilidades a las compañías, también se ha venido identificado que para este tipo de actividades la legislación de algunos países ha venido otorgando una serie de descuentos tributarios, lo cual beneficia a las organizaciones en cuanto a su cuenta de impuestos contablemente hablando.

Los avances que se han venido desarrollando y con la innovación desarrollada por los ingenieros y cada uno del personal de infraestructura han desarrollado métodos de fácil acceso. La entrada masiva del consumo de internet que cada día va en aumento, en la adquisición de un computador han venido apalancando este desarrollo, en los estudios realizados se han podido evidenciar este tipo de crecimiento, a continuación reflejaremos como el consumo de líneas telefónicas, compra de computadores y el internet han venido potencializando estas nuevas herramientas de trabajo.

NIVEL DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

(2002)7 País	% Líneas telefónicas	% Computadoras personales	% Usuarios Internet
Argentina	21,88	8,2	11,21
Brasil	22,32	7,48	8,22
Chile	23,04	11,93	20,14
Colombia	17,94	4,93	4,57
Alemania	65,04	43,49	42,37
Japón	58,58	38,25	44,92
México	14,67	6,87	4,57
Perú	7,75	4,79	7,66
España	45,98	16,82	19,31
Suecia	72,02	56,72	57,3
Estados Unidos	65,89	62,50	53,75

Sanou, Brahima (2013) Medicion de la sociedad de la información (pág. 9-10)

Con este tipo de información podemos tomar decisiones tanto gerenciales como de alto impacto en las sociedades actuales, en donde por cada porcentaje en el nivel de desarrollo de la información podemos contar con futuros teletrabajadores, sin importar su localización y su nivel de clase. También podemos determinar que uno de los elementos que genera tantos cambios y puede generar retrasos es la dispersión tecnológica, económica y social entre países, no es lo mismo hablar en avances tecnológicos entre Brasil y Bolivia, todo esto por el vacío que existe entre una concepción de un país altamente capacitado y otro que no lo tiene.

La diferencia tan marcada en materia de ingresos tanto a nivel individual como empresarial tiende a marcar quienes pueden aprovechar mejor uno u otro beneficio. Con estas diferencias tan marcadas podemos determinar de igual manera que afectan las posibilidades de que la gente tenga acceso a la educación y que de igual manera acceda a la tecnología de la información básica.

Como en cada uno de los continentes hay unos que se desarrollan con mayor facilidad, como hay otros que no logran superar sus niveles y todo esto depende del grado de compromiso de las políticas que se generen en cada país, a continuación se logra determinar cómo se encuentran los países de Latinoamérica y el Caribe.

PAÍSES LÍDERES EN TELETRABAJO, CRECIMIENTO Y PENETRACIÓN (AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE)

En los países latinoamericanos y del Caribe se evidencia que las políticas económicas y sociales han venido implementando nuevas estrategias de conectividad, tanto las entidades públicas como privadas se ven beneficiadas en los rendimientos económicos, como en la satisfacción de los colaboradores dentro de una organización. Estos análisis se pueden ver reflejados en este tipo de estudios ya que marcan gran diferencia las expectativas con las cuenta una nación para que su habitantes logren desarrollarse de manera profesional.

Las diferentes variables otorgadas por la organizaciones y con las que cuentan las personas en materia tecnológica ayudan a implementar nuevas estrategias dentro de las organizaciones de hoy en día ya que se redescubre cómo funciona el mundo, en la actualidad el teletrabajo en países como Brasil y México han beneficiando a miles de personas las cuales vieron en este sistema como una fuente de desarrollo.

En Colombia el ambiente que emerge de la información anterior es el de una sensibilización por parte de las autoridades, antes por ejemplo no contábamos con un ministerio de la tecnología o Tics y ahora es uno de los más fuertes en la región de Latinoamérica y el Caribe.

Aún así, la introducción de todas las nuevas políticas en Colombia por parte del ministerio TIC ha tenido un acelerado crecimiento impactando nuestro tema del teletrabajo. Desde luego dentro de toda esta reestructuración contamos que se han tomado como base algunas

naciones que son abanderadas en el tema como lo es EEUU, India, Francia, Reino Unido y algunos países asiáticos, la situación de los diferentes países en este sentido varía considerablemente debido a cada una de las oportunidades de desarrollo empresarial.

Es de vital importancia para el país y las organizaciones que el destino final del teletrabajo en la región dependa de su éxitos o fracasos en los cuales podamos evidenciar cada uno de los segmentos de la economía, con lo anterior podemos determinar que en países altamente poblados y de avanzada en materia de Tics, particularmente Brasil dependa la evolución y transformación del teletrabajo. Sin embargo, los países menos poblados, en particular en el Caribe, que ya cuentan con tasas de penetración más altas, podrían desempeñar un papel importante de anticipación y abrir el camino a un desarrollo a gran escala del teletrabajo en la región.

En Colombia 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”. Tomado de documentó técnico del proyecto de decreto reglamentario de la ley 1221 (pág 5-6)

Colombia tiene actualmente un 9% de las organizaciones que han empezado a implementar modelos de teletrabajo que les permiten mantener una red amplia de colaboradores y tener muchas facilidades en cuanto a que no debe contar con infraestructuras, ni incurrir en gastos operacionales extras.

En Colombia la Ley 1221 de 2008 establece cuatro modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador.

Autónomos

Son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

Móviles

Son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

Suplementarios

Son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

Teletrabajador

Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.

Con lo anterior podemos determinar que cada una de las fuentes de teletrabajo es distinta y pueden ser aplicada a diversas tareas, ya que no demanda un tipo en un lugar físico o a una hora exacta si no que puede ser complementaria con varias funciones al mismo tiempo, esto quiere decir que una persona puede desarrollar su función de análisis si así lo requiere mientras ejecuta vez otra actividad que no necesite más que de un ejecutar. Por ende entendiendo este tipo de labores es que llegamos a verificar cuales son las opciones que llegarían a motivar a las organizaciones a generar este tipo de estrategias en dado momento.

Características propias de cada teletrabajador

En un mundo tan cambiante como el nuestro las iniciativas y los planes de acción para lograr una adaptabilidad deben ser cruciales y rápidos, por ende la innovación y el desarrollo son dos grandes factores a la hora de conseguir objetivos a largo y corto plazo. Por tal motivo se crean las modalidades de trabajo las cuales permiten a las personas y organizaciones empezar unas tareas en específico.

Cuando empezamos hablando del teletrabajador autónomo podemos encontrar puntos como que pueden trabajar desde su lugar de residencia y que se le puede contactar en el momento que el jefe o la organización lo necesite, a pesar de su movilidad este tele

trabajador deber estar en constante comunicación con la empresa y rendir informes semanales, mensuales, semestrales o anuales de su labor, generando así compromiso con la organización contratante para la cual presta su servicio. El trabajador elige trabajar en su casa.

Según Ursula Huws, (1996) “Teleworking: an overview of the Research”. Día a día son más las empresas que deciden renunciar a la idea de una oficina formal y continúan desarrollando sus actividades en base a una red. La mayoría de los teletrabajadores autónomos trabajan desde su lugar de residencia lo cual facilita y mejora la calidad de vida de los trabajadores. El Ministerio de telecomunicaciones define al E-emprendedor como un nuevo tipo de microempresario, que puede incluir a profesionales y también a amas de casa, discapacitados y otros, a elaborar funciones que permiten su desarrollo profesional.

Por otro lado están los teletrabajadores móviles y son aquellos que puede estar en cualquier parte, sea en su casa, en la oficina, o de viaje sin necesidad de estar conectados día y noche a las labores proporcionadas en las organizaciones. Este tipo de teletrabajador se conecta con la empresa o el cliente a través de conexión remota o a un escritorio virtual. Un punto indispensable es contar con una laptop, o computadora portátil para no tener que estar armando una máquina en cada destino o para algunos en la actualidad la tablet se ha convertido en su portal de trabajo.

La tecnología de Internet inalámbrica que se ha comenzado a instalar en diversos espacios públicos como bibliotecas, colegios, aeropuertos, centros comerciales, etc. ha permitido a que usuarios de diferentes productos o servicios se pueda conectar entre sí de manera

remota he inalámbrica, desde su computadora portátil o tablet desarrollando tranquilamente cualquier actividad comercial de intercambio o atención.

Para este tipo de actividades las organizaciones cuentan con diferentes movilidades de interacción como lo son el Hotdeskin, Hotelling, oficinas satélites, telecentros o fincas virtuales las cuales descritas a continuación nos permitirá entender que al ser iguales tiene marcadas diferencias.

Hotdesking

En 2004, Gómez Tirado Serrano, Docente y Analista en su obra la norma digital y la extitución. Comparte su apreciación con respecto a lo que es un hotdesking y lo define como un espacio entre varios trabajadores, que es ocupado por muy pocas horas, en donde no se justifica el gasto económico de mantenimiento de un lugar ya que son lugares de fácil mantenimiento.

Hotelling

En 2004, Gómez Tirado Serrano. Determina que el hotelling es una modalidad en la que las sedes sociales de las empresas se diseñan como hoteles donde no existen espacios fijos destinados a un único empleado. Por lo general utilizan esta categoría consultores y técnicos, quienes pasan gran parte de su tiempo trabajando en la sede del cliente. Esta modalidad se utiliza cuando el trabajador pasa poco tiempo en su oficina, y como este tiempo es muy reducido, comparte su espacio con otras empresas u otros particulares. A

través de un sistema de reservas se asignan lugares sólo para los días que el empleado trabajará in-house, o viceversa, el empleado ocupa el lugar la mayor parte del mes, pero cuando no va a estar físicamente en ese lugar, se alquila –por medio de un sistema de reservas– el lugar durante esos días.

Oficinas satélite

Urrutia, A. A. (2008). Teletrabajo y comunicación interna:¿ incompatibilidad?. Universidad del País Vasco,[en línea], <http://www.bocc.ubi.pt>. Aquí encontramos que se trata de unidades relativamente autosuficientes de una empresa que han sido reubicadas fuera de la empresa matriz. Es una forma colectiva de teletrabajo parecida al sistema tradicional de sucursales, que ya existe desde hace tiempo en muchas empresas.

La principal diferencia es que, mientras que las sucursales tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes locales, las oficinas satélite pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pero desempeñar de todos modos una labor destinada a toda la organización, lo cual a veces tiene alcances a nivel global.

Por lo general, estas sedes remotas se sitúan cerca del mayor número de empleados del departamento y cerca de lugares donde se pueda contratar personal con un perfil determinado. La sede está conectada electrónicamente con la unidad principal. Es una forma de descentralización donde prima la ubicación geográfica. Normalmente se trata de empleados de medio día. Es decir, es un tipo de telecentro donde existe un único cliente.

En esta categoría algunos autores ubican a un tipo de call centers, en el caso en que se trate de centros desde los cuales se proporciona atención al cliente por vía telefónica, así como también servicios bancarios o venta de seguros y otros servicios. Con lo anterior se refleja que cada actividad posee un distintivo muy marcado lo cual hace que las labores y comportamientos sean totalmente diferentes, también se evidencia que cada persona que quiere desarrollar esta actividad es autodidacta ya que no va a contar con un grupo en el que apoyarse sino que por el contrario encontrara en su jefe el único que pueda otorgar la solución a sus inquietudes.

Partiendo de lo anterior podemos decir que la inteligencia y desarrollo en los proyectos administrativos y tecnológicos parten de una serie de disyuntivas que en ocasiones no se saben focalizar por parte de los lideres, según como se administren los recursos y se de manejo a los colaboradores, estos se podrán desarrollar y relacionar con el entorno que poseen tecnología e innovación. Para ello es necesario pensar de qué manera estas tecnologías están siendo utilizadas en Colombia y qué tanto difiere del uso potencial que se podría dar dentro de las organizaciones. Se han venido desarrollado planes y proyecciones, de cuál sería el desarrollo actual de las organizaciones para masificar la penetración, el uso y la apropiación de las TIC.

Balaguera, Karina (2013). El teletrabajo disminuye el estrés y aumenta la productividad. Recuperado de: http://www.laopinion.com.co/demo/index.php?option=com_content&task=view&id=421724&Itemid=92 en Colombia según un estudio adelantado por el Centro Nacional de Consultoría reveló que la mayor parte de las empresas opta por esta modalidad en áreas como la comercialización y ventas (51%) y en las áreas de producción (22%).Sin embargo, existen

dos tipos de análisis que surgen del conglomerado de estudios y con los cuales se puede evidenciar el desarrollo de un país.

“Casi la mitad (49 por ciento) de los que trabajan desde casa reconocen que suelen vestirse con jeans y camiseta así trabajen desde el sofá. Probablemente, tan solo el 25 por ciento trabaje en pijamas mientras que el 7 por ciento simplifique las cosas al extremo, trabajando desde casa en ropa interior o tal como vino al mundo”. (Balaguera, Karina, 2013 http://www.laopinion.com.co/demo/index.php?option=com_content&task=view&id=421724&Itemid=92)

El anterior análisis se pueden evaluar o tomar de el progreso que tiene cada persona desde su lugar de teletrabajo, por un lado el desarrollo de la económica genera menor incertidumbre generando una mayor confianza social, lo cual permite que las personas se sientan más a gusto con lo que hacen.

Se determina que algunos países latinoamericanos han mejorado su estilo y calidad de vida para sus habitantes generando una actividad económica fuerte. Al reunir los diferentes estudios globales de los países que se desarrollan con mayor velocidad, Colombia ocupa el puesto 32 entre 128 países. A pesar de que el rango de estudio es tan amplio se identifica que se tenía un espectro mucho más influyente para tomar decisiones de que país se va a construir en el futuro.

De igual manera con lo anterior al parecer con el grado de desarrollo que se ha adquirido, la innovación tecnológica en las organizaciones colombianas es tan importante que ha

ayudado a fortalecer cada elemento de la economía, todo esto se ha venido apalancando y aprovechando con los recursos que antes se tomaban como un desperdicio, también la sofisticación en los productos y servicios ha favorecido el cambio estructural en las compañías ya que se han venido incorporando nuevas ideas de negocio.

El teletrabajo implica que cada que se genera el desarrollo de actividades laborales a distancia se deba mantener un control estricto del tipo de información que se va a otorgar a cada colaborador, utilizando herramientas tecnológicas para su ejecución y seguimiento desarrollando así un estilo de conciencia de la importancia de controlar las funciones. También es claro que dentro de las labores cotidianas de una organización encontramos una serie relacionada con la gestión de la información y la generación del conocimiento que son susceptibles de realizarse a distancia. En paralelo, existen otras que suponen contacto físico con el cliente o con procesos directos que difícilmente podrían separarse del lugar de trabajo.

Así, el teletrabajador necesitará de un tipo de herramientas tecnológicas con el cual pueda desarrollar cada una de las labores encomendadas, en la actualidad encontramos tantas herramientas con las que se pueden hacer que no hay excusa para hacerlo. También requerirá de una conexión estable a un servidor en donde pueda compartir la información y una conexión a internet donde pueda comunicarse y tener un contacto con la organización y con sus respectivos jefes. Y como algo muy importante se deberá contar con acceso remoto a toda la información y las aplicaciones necesarias para ejecutar sus tareas, lo que se denomina oficina virtual para ellos encontramos empresas dedicadas a prestar este tipo de servicios como CITRIX.

Considerando lo anterior, es necesario también tener muy claro lo que va a realizar el colaborador y un análisis del perfil idóneo para teletrabajar, teniendo en cuenta las tareas desarrolladas en cada uno de los puestos, la tecnología que requieren para ejecutarlas, la frecuencia de comunicación con los compañeros de trabajo, supervisor, subordinados y clientes, y otras condiciones generales asociadas a cada cargo.

El teletrabajo se polariza dentro de sociedades como las latinoamericanas por qué no se cuenta aun con una infraestructura fuerte o tal vez por desconocimiento por parte de las industrias, o por miedo se abstienen totalmente al cambio. También se ve que una pequeña fracción de teletrabajadores son privilegiados, ya que se sitúa en los estrato superiores del mercado interno, mientras la mayor parte sufre una secundarización de sus empleos. Por otra parte, se observa un crecimiento importante del teletrabajo en labores que ya son muy comunes en países con mayor infraestructura, constituyendo éste en una realidad, en gran parte de los casos, un nuevo mecanismo de extracción del trabajo ensayado por las empresas como lo son los call-center y auto respuestas en los bancos.

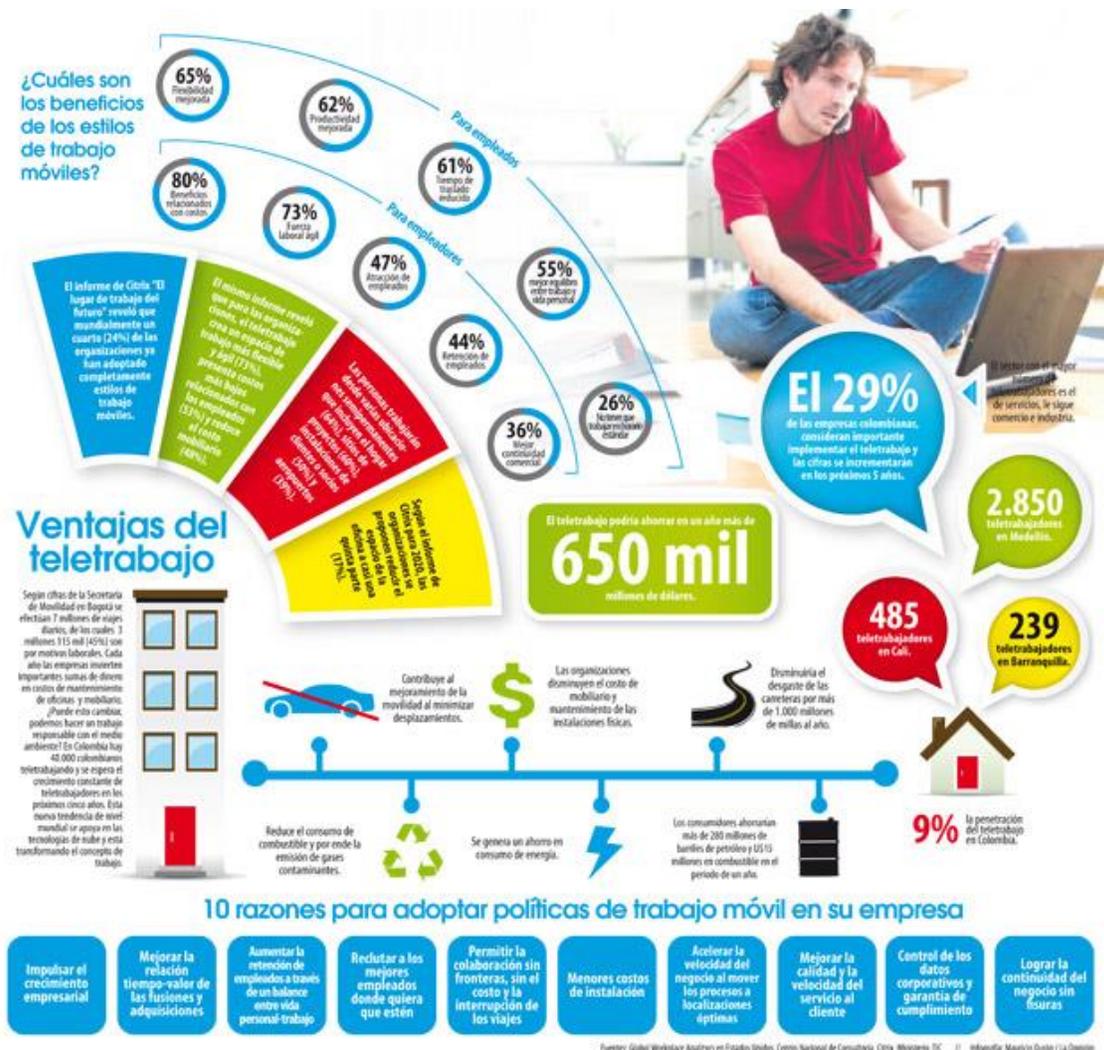
El grado de desarrollo esta evidentemente relacionado con la innovación en proyectos administrativos. Dentro de la toma de buenas decisiones y llevar la innovación exitosamente a las organizaciones como el teletrabajo se debe tener en cuenta la competitividad global, los países durante mucho tiempo han desarrollado sistemas administrativos y económicos que generan en el corto plazo un gran apalancamiento en el desarrollo sostenible de las sociedades. Esta afirmación, da comienzo a generar estrategias de

competitividad, todo esto se recoge de forma sucinta el papel que juega la innovación en la ‘era del conocimiento’ y la globalización.

El país debe empezar a crear un ambiente en el que se pueda crear una mayor diversidad de actividades en particular tecnológicas, actividades que sean relativamente más complejas y que demanden de una mayor participación de colaboradores, ya que aumentando el empleo estos tiene la posibilidad de apalancar los demás sectores económicos.

Además se ha visto que las organizaciones deben tener todos sus esfuerzos en la consecución de nuevos proyectos los cuales generen un nuevo progreso, pues, en palabras de Frederick Taylor decía que los países tienen mayores probabilidades de tener éxito, si se concentran en productos que están cerca de sus capacidades de producción actuales. Con este objetivo se podría lograr la puesta en marcha de una estrategia nacional de innovación.

Los gastos más determinantes de una compañía además de la nómina de los trabajadores, normalmente se asocian a las cuentas de servicios públicos, el alquiler oficinas o espacios de funcionamiento que en una organización en crecimiento pueden implicar cambios de sedes con sus respectivos costos. En este caso, el teletrabajo representa una ventaja para aquellas empresas en expansión, sin sede propia y una reducción de costos en mantenimiento que bien podrán solventar a futuro la mejora de infraestructura. También es claro que no todo trabajo o profesión es teletrabajable, es decir, siempre dependemos de su función como lo es un conductor, personal de servicio al cliente, personal de mantenimiento, operarios y secretarías difícilmente podrán tomarse desde la casa ya que mayor parte de sus tareas se ejecutan desde un lugar fijo de trabajo.



http://www.laopinion.com.co/demo/index.php?option=com_content&task=view&id=421724&Itemid=92

La mayoría de tareas de forma remota están supeditadas a las exigencias de las organizaciones, dependiendo de su actividad, de su relación con las perspectivas de la compañía o simplemente si le conviene a la empresa. También cabe aclarar que se debe considerar cuáles de los perfiles laborales que necesitan las organizaciones ya que se pueden violar los esquemas de seguridad y privacidad, lo que podría impedir que se pudiera mantener una constante de actividades como lo serían financieras, contables etc.... A su vez

también le permitirá saber qué tipo de infraestructura debe implementar para que estas funciones puedan ser trabajadas en remoto.

Deberán tenerse en cuenta por ejemplo personas con gran autonomía para decidir, con un nivel de disciplina que les permita manejar los tiempos de trabajo y de vida familiar. Recuerde que el teletrabajo es voluntario y reversible, esto quiere decir que no podrá obligarse a nadie a trabajar en esta modalidad y también que la organización o el teletrabajador podrá revertir el esquema.

Pros y contras del teletrabajo

Son más los beneficios que nos puede otorgar esta actividad, en un mundo de cambios acelerados y en donde la vida del ser humano se desarrolla en tiempo y espacio, podemos encontrar factores que influyen en el aumento o disminución en la productividad de las personas lo cual se verá reflejado al final de los ejercicios contables en donde si la empresa avanza es porque su equipo de trabajo está lo suficientemente satisfecho.

Uno de los factores que más malgastamos es el tiempo, mientras en algunos lugares el sitio de vivienda es prácticamente su lugar de trabajo, en países como el nuestro (Colombia) nos tenemos que desplazar largas distancias para llegar a nuestros lugares de trabajo, este tiempo que desperdiciamos podría ser empleado en diversas actividades y lo está malgastando sin generar ningún valor, en donde si se empleara el teletrabajo la mayoría de las personas podría producir en tiempos que otros dedicarían a estas actividades y ocuparían una buena parte del día.

El planteamiento del tema presenta un aparente conflicto de intereses entre el tiempo que necesitamos para actividades que pueden generar en nuestro sustento y el tiempo que deseamos dedicar a nuestra familia y al resto de actividades personales, culturales, deportivas y sociales, según los gustos y vocación de cada uno.

Lo que si es cierto es que muchas son las actividades que podríamos desarrollar en el tiempo que nos demanda desplazarnos a nuestro trabajo y regresar a nuestro hogar. En algunos temas lo podríamos considerar como que se trata de un problema de índole privado y debe resolverse en el ámbito familiar y/o cada uno decide en que dedicar el tiempo. Otros pensarían que por el contrario si actuaran en la búsqueda de alternativas o soluciones que disminuyeran las situaciones que suelen presentarse y que agudizan el mencionado conflicto de intereses entre “los tiempos” laboral y familiar, se podría generar un equilibrio entre estos tiempos y movimientos y poder redistribuir las responsabilidades de nuestro día a día.

Uno de los contras más marcados se evidencia en que nunca se podrían establecerse relaciones personales estables y equilibradas lo cual al momento de tener una comunicación más fluida tendría sensaciones adversas.

Pero a su vez podría disminuir la productividad y eficiencia en cuanto a que las personas que trabajan en grupos tienden a aumentar el “stress” en cuanto que tienen que mantener una imagen, una apariencia, y un estatus, lo cual con el tiempo y con el trascurso de los años se va volviendo un aumento el cuadro de stress, empeorando de ese modo la

probabilidad de gozar de una buena salud física y mental y de una mejor actitud hacia el trabajo y hacia la vida en general.

Otro tipo de factor negativo se evidencia en que los trabajadores pueden sentirse que ya no pertenecen a la empresa perdiendo toda identidad y sobre todo el contacto con la organización. De igual manera pueden sentir que la empresa los olvida y solo ve en el teletrabajador un individuo detrás de un computador. Este aislamiento debe entenderse sólo como una separación del resto de sus colegas pues el teletrabajador produce un cambio en sus relaciones sociales, no un aislamiento social total, aún cuando trabaja desde casa.

Las organizaciones que asumen este tipo de actividades deben asumirlo como una mezcla entre contacto virtual y en el sitio físico de la organización, y esta propuesta debe ser de común acuerdo entre ambas partes. Dentro de cada una de las actividades a desarrollar ya sean recreativas, cursos y/o otras fuera del horario de oficina con el equipo de trabajo otorgan la posibilidad de mejorar e integrar los grupos de acción, permitiendo un desarrollo integral entre las dos partes.

A este nivel de compromiso deben llegar las organizaciones para con sus colaboradores tanto internos como externos en donde se generen diversos programas destinados al logro de objetivos los cuales están orientados a generar cambios y la posibilidad de obtener un mayor compromiso de sus empleados para con la organización, desempeñando una mayor calidad en su trabajo y una mayor retención de su personal, una reducción de la tasa de ausentismo y una disminución de los conflictos internos.

Otro requisito como se mencionó con anterioridad es la generación de una nueva calificación laboral para la toma de decisiones y desarrollo de nuevos proyectos; ya que cuando un colaborador tiene alguna duda se enfrenta con problemas que si en el momento no tiene un guía puede ejercer mal una de sus funciones la cual puede ser informar o dar datos, puesto que no contaría con un jefe o colega para consultar.

Es en esta parte la capacitación debe ser constante y el conocimiento técnico de los temas a trabajar deben ser claros y específicos que le permitan al teletrabajador contar con las herramientas básicas y si no encontrar la ayuda inmediata que generalmente da el departamento de TI y por lo tanto tendrá que incorporar nuevas habilidades. Asegurando que con la capacitación pueda desarrollar destrezas básicas permitirán que no se generen errores si no que por el contrario se pueda detectar el potencial de desarrollo de cada colaborador.

Otro tema importante en países como el nuestro (Colombia) son los temas sindicales y de participación de un teletrabajador que trabaja muy lejos de la oficina puede no estar informado de las actividades realizadas por su propio sindicato lo cual según las convenciones se pueda tomar como que la organización no está dando los espacios necesarios para el libre desempeño de sus actividades. El teletrabajador puede ver su derecho a ser electo afectado cuando se votan representantes ya que al no estar dentro de la organización no tendría la suficiente información para desarrollar esta actividad.

Es obligación de las organizaciones suministrar información a los sindicatos toda la información sobre los teletrabajadores con los que se cuenten ya que estos últimos podrían requerir a estas personas en tomas de decisiones cruciales para los trabajadores.

Uno de los factores en contra es que se aumentarían algunos gastos del trabajador en el mantenimiento de los equipos con los que deban desarrollar sus actividades. Aumento en la cuenta de las facturas de energía eléctrica (especialmente si el trabajador vive solo y trabaja en casa; esto aumenta las horas de consumo energético).

La infiltración en la vida privada del trabajador es otra dificultad ya que si la persona trabaja en su casa, la organización puede solicitarle que la convierta en una oficina, atendiendo a clientes o teniendo acceso para auditar su trabajo, lo cual afectaría en gran medida su estabilidad familiar, social y económica. Con lo anterior, el acceso o las inspecciones del empleador a casas privadas debería ser negociado previamente y quedar en manifestado desde el primer día en el contrato de trabajo para evitar que se incurran en malos entendidos, esto debería ocurrir especialmente para verificar las condiciones ambientales y de seguridad de las áreas de trabajo. Los empleadores deberían saber muy bien que los hogares de los empleados no pueden ser usados como oficina o espacio público

También cabría espacio para una mayor explotación del empleado.

Otro factor sería más horas o mayor disponibilidad para la compañía e invasión de la privacidad a través de un inadecuado software de gestión.

La seguridad laboral y social sería más complicada y con menos control. Los accidentes de trabajo podría no ser reportados a las ERP propendiendo a que en el futuro se pueda generar una demanda, además de los requisitos ergonómicos del entorno laboral no estarían al día con las labores a desempeñar, como tampoco se podría garantizar las mismas protecciones que se aplican al resto de los empleados en sus lugares de trabajo.

Tampoco se lograría asegurar que el espacio laboral cumpliera con los aspectos legales y operativos para realizar o desarrollar las labores necesarias.

Los gastos por reacondicionamiento de la casa serian otro factor a tener en cuenta por teletrabajador ya que con lo anterior debería cumplir con lo mínimo de seguridad laboral, disminuyendo para sí mismo los riesgos. Por tal motivo si el empleado no dispone de un lugar adecuado para trabajar en su casa, significa que tendrá que modificarla para mitigar o disminuir los riesgos profesionales, generalmente, esto es parte de la negociación entre las partes. La empresa no siempre cubre estos gastos.

Por último el aumento de tensión y estrés, no todos los trabajadores están preparados para ser evaluados sólo por sus resultados, metas y criterios de trabajo, ya que se debe Mantener comunicación escrita de cuáles son los cumplimientos básicos para la consecución de logros que permitan que los proyectos propuestos se cumplan.

Conclusiones

Para concluir, sintetizaremos cada una de las variables en las que basamos nuestro ensayo, cuando decimos que el teletrabajo va a ser la herramienta más utilizada en el futuro, por grandes compañías y más que una tendencia será visto como una necesidad de satisfacer la necesidad insatisfecha por cada persona:

1. Nos podemos referir al teletrabajo como a la función que una persona puede efectuar a distancia y por medio de las telecomunicaciones.
2. Cuando encontremos la palabra teletrabajo podemos ampliar cuáles son sus cualidades, beneficios, desarrollos e innovaciones que se encuentran implícitos en esta actividad, definiendo de manera más clara que es una forma de trabajo que funcionan para algunas necesidades de las organizaciones.
3. Por la existencia de miles de definiciones, que encontramos en red se han desvirtuado los verdaderos propósitos de esta actividad, por tal motivo se desconoce el número de teletrabajadores habidos en el mundo o en un país determinado.
4. En el ámbito del Derecho del Trabajo Ley 1221 de 2008, se ha considerado que el teletrabajo, es el trabajo a distancia prestado mediante el uso de las telecomunicaciones, por una persona y bajo subordinación la cual puede emitir un control según las necesidades del contratante.

5. El teletrabajo admite que se pueda abordar según la disciplina o entidad que requiera funciones asociadas ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena, autónomo o subordinado y por otra parte, según la clase de tecnología requerida (la telemática, las telecomunicaciones o la informática).

6. Los beneficios en cuanto a la movilidad, seguridad, enfermedades y otros que se consiguen cuando se interactúa tanto tiempo con tantas personas sería un alcance de mejora ya que específicamente la vida del teletrabajador no va a incurrir en tanto desgaste.

7. También se justifico las diferentes modalidades para desarrollar funciones en el teletrabajo. En cualquier caso, la elección de la modalidad de trabajo a adoptar dependerá de diversos factores con los que cuente tanto el país y las organizaciones.

Entre otros, también se identificó que del tipo de trabajo y su duración depende la manera de desarrollar las funciones dentro de una organización, también se identifica que de la cantidad de trabajadores que se tengan se van a diferir muchas premisas como (suplementarios, arreglos, manutención de equipos, etc.), de la forma de gestión, del tamaño y la disponibilidad económica de la empresa y del equipamiento necesario. Todo lo anterior demandado particularmente y es tan importante como el enlace entre el empleador y el trabajador.

8. El teletrabajo ofrece ventajas para la empresa, el trabajador y el entorno o medio ambiente, generando desarrollo y una nueva visión de todo lo que nos rodea. A ello no obstante, también debemos demostrar las desventajas o inconvenientes para la empresa y el trabajador.

9. El cuanto a la legislación de los países también se debería considerar: el la subordinación ya que es una de las características que el teletrabajo trae subyugado antes de su creación ya que la integración del teletrabajador con la organización y dirección de la empresa debería ser armoniosa y no en el grado o la intensidad de desarrollar todas las tareas de inmediato

10. El teletrabajador debe ser tomado como un recurso muy fuerte para las organizaciones futuras y venideras, en la cual se pueda determinar que estas funciones están aportando al crecimiento de todo un país.

BIBLIOGRAFIA

- Altisen, C. (2002). *Teletrabajo: opción laboral del futuro... Hoy!*. Working Paper. Disponible en internet: <http://www.mujeresdeempresa.com/ebusiness/ebusiness020805.htm> (Accesado en Septiembre 13, 2013).
- Barba, L. (2001). El teletrabajo y los profesionales de la información. *El profesional de la información*, 10(4), 4-13.
- De la Cámara Arilla, C. (2000). El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuadernos de relaciones laborales*, (17), 227-258.
- Di Martino, V. (2004). El teletrabajo en América latina y el caribe. *Proyecto Puesta en Marcha del Teletrabajo*.
- Ortiz Chaparro, F. (1999). Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, (3), 109-120.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Pérez Sánchez, C., & Gálvez Mozo, A. M. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital-Revista de pensamiento e investigación social*, (15), 57-79.

