

**EL IMPACTO Y LA EFECTIVIDAD DEL TELETRABAJO EN LOS PROCESOS DE
GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, COMO UNA NUEVA REALIDAD
LABORAL**

**THE IMPACT AND EFFECTIVENESS OF TELEWORKING IN THE MANAGEMENT
PROCESSES OF ORGANIZATIONS, AS A NEW LABOR REALITY**

Catalina Aguillón Buitrago¹
Jenny Patricia Saavedra Uribe²

Artículo de revisión bibliográfica para optar el título de Especialista en Alta Gerencia

Docente
Sandra Cristina Castro Becerra

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA**

Abril de 2022

¹ Especialización © Alta gerencia. Administradora de Empresas. Fundación Universitaria del Área Andina. Tecnología en administración bancaria y de instituciones financieras, Diplomado en SARLAFT 4.0 Asobancaria, Diplomado en NIF Politécnico Grancolombiano, caguillon@estudiantes.areandina.edu.co

² Especialización © Alta gerencia. Administradora de Empresas. Fundación Universitaria del Área Andina. Diplomado en Levantamiento de Manuales de procesos y procedimientos. Universidad Nacional de Colombia, Diplomado en Consultoría empresarial, Cámara de Comercio de Bogotá, Auditora interna norma SA 8000, SGS, Diplomado en Diplomado en gobierno, gestión y políticas públicas territoriales Universidad de Antioquia. Jsaavedra28@estudiantes.areandina.edu.co

**“EL IMPACTO Y LA EFECTIVIDAD DEL TELETRABAJO EN LOS PROCESOS DE
GESTION DE LAS ORGANIZACIONES, COMO UNA NUEVA REALIDAD
LABORAL”**

Resumen

El presente artículo, tiene como propósito estudiar el impacto, la efectividad, así como los beneficios y perjuicios que trae consigo el teletrabajo en la nueva realidad laboral, a partir de su implementación generalizada en Colombia, producto del confinamiento decretado por el gobierno nacional en el año 2019 y el cual se ha convertido en una modalidad de contratación innovadora en muchas empresas, partiendo de uso de la tecnología. Para ello se realiza una revisión bibliográfica de los principales conceptos relacionados con el tema, así como del impacto social y económico que se genera con su implementación, identificando y analizando las ventajas y desventajas económicas, sociales, familiares que se presentan en el proceso de teletrabajo, las cuales afecta de manera directa no solo a los teletrabajadores y sus familias, sino también a los empresarios. De la misma forma se plantean mejoras al proceso de teletrabajo aplicado en las organizaciones desde la perspectiva de optimizar los recursos de la empresa y sus procesos, partiendo del capital humano.

Palabras clave: Teletrabajo, bienestar, calidad de vida laboral, cultura organizacional, tecnología

THE IMPACT AND EFFECTIVENESS OF TELEWORKING IN THE MANAGEMENT PROCESSES OF ORGANIZATIONS, AS A NEW LABOR REALITY”

Abstract

The purpose of this article is to study the impact, effectiveness, as well as the benefits and harms that teleworking brings with it in the new labor reality, based on its widespread implementation in Colombia, as a result of the confinement decreed by the national government in the year 2019 and which has become an innovative contracting modality in many companies, based on the use of technology. For this, a bibliographic review of the main concepts related to the subject is carried out, as well as the social and economic impact generated by its implementation, identifying and analyzing the economic, social, and family advantages and disadvantages that arise in the teleworking process. , which directly affects not only teleworkers and their families, but also employers. In the same way, improvements to the teleworking process applied in organizations are proposed from the perspective of optimizing the company's resources and its processes, based on human capital.

Keywords: Telecommuting, well-being, quality of work life, organizational culture, technology

Introducción

Hablar de Teletrabajo en Colombia es ahondar del rompimiento de paradigmas administrativos y sociales que a lo largo del tiempo han marcado la tradición. Es un término que ha tomado fuerza con el transcurrir del tiempo y que, a lo largo de los tres últimos años, se ha convertido en una herramienta fundamental para el cuidado de la economía y la preservación del empleo, todo como consecuencia de la pandemia declarada por la OMS debido al virus SAR COVID 19, el cual no solamente ha afectado a Colombia sino también al mundo.

Sin embargo, son muchas las cosas que aún se desconocen de esta modalidad laboral, en el caso de Colombia, la legislación laboral es corta frente al alcance que se le quiere dar a esta nueva forma de trabajar, sobre la cual muchas empresas han mantenido las operaciones que venían realizando y otros han dado apertura a nuevas plazas, todo con el ánimo de sostenerse en el mercado.

En el presente trabajo, se estudiará el impacto y la efectividad en la implementación del teletrabajo en los procesos de gestión de las organizaciones, como una nueva realidad laboral. Para ello en primer lugar se determinará el impacto social y económico que tiene la implementación del teletrabajo en las organizaciones, también se analizará las ventajas y desventajas económicas, sociales, familiares que se pueden presentar en el proceso de teletrabajo y por último se propondrán estrategias de mejoramiento en los procesos de gestión de las organizaciones a partir de la implementación del teletrabajo, con el ánimo de mitigar su impacto a través de la propuesta presentada con la cual se pretende generar valor a la gestión de las organizaciones.

Descripción del problema

Desde finales del año 2019 el mundo fue golpeado por un factor inmanejable, un virus denominado por la OMS como una pandemia, el SAR Covid 19, el cual ha revolucionado la forma de vivir, desarrollarse e incluso trabajar de todas las personas en el mundo; es de esta manera como la innovación, la adaptación y la creatividad cobran un papel importante no solamente para las personas sino también para las organizaciones y los gobiernos, quienes teniendo que hacer frente a innumerables circunstancias que trae consigo una pandemia, deben buscar la forma de sustentarse y mantenerse, siendo las empresas uno de los principales actores

que apoyan la economía, llevando la gran responsabilidad de no permitir que flagelos sociales como el desempleo y la desocupación se sumen a los graves perjuicios que deja la pandemia.

Con los antecedentes que dejó el sector petrolero en Estados Unidos, durante los años 70', con la investigación realizada por el científico Jack Nilles dejó un gran antecedente para el mundo empresarial actual, identificando el ahorro en los tiempos y en dinero, así como un aporte a nivel ambiental, a pesar de ello el teletrabajo no tuvo una gran implementación durante las décadas de los 80', 90' e incluso con las primeras dos décadas de siglo XXI.

Con el inicio de la pandemia se observó que el teletrabajo podía contribuir para que las labores antes realizadas desde una oficina, ahora puedan realizarse desde la vivienda de cada colaborador con apoyo vital de la tecnología y el internet.

Sin embargo, se ha visto que no en todos los casos esta es la mejor solución, en la medida que no todas las organizaciones estaban listas para trasladar sus procesos a la virtualidad debido a que a lo largo del tiempo se habían acostumbrado a trabajar de una sola manera, en la que los resultados eran la respuesta a la supervisión constante y seguimiento de manera directa se daba en el día a día de una manera personal (cara a cara) en otros casos la falta de tecnificación de los procesos e incluso la sistematización de la información era una realidad en las organizaciones, y en otros casos por no contar con la capacitación técnica y humana para realizar sus funciones partiendo de la autonomía y responsabilidad que debe tener cada colaborador con sus procesos, para que haciendo sinergia se cumpla con los objetivos trazados.

Es por ello que mediante el presente estudio documental se buscará establecer el impacto y la efectividad en la implementación del teletrabajo en los procesos de gestión de las organizaciones y proponer estrategias que aporten a su mejoramiento, donde de acuerdo con los autores se evidenció que en la medida en que se establece la modalidad laboral, las empresas generan ahorro en sus gastos fijos y con las propuestas realizadas se afirma este aspecto.

El principal hallazgo evidenciado en el presente estudio, es que la innovación y el uso de la tecnología son aspectos relevantes en el mundo empresarial, tras la llegada de la pandemia, se le dio mayor relevancia a ello, colocando en el foco empresarial al teletrabajo en una forma

laboral que dejó de ser desconocida y paso a ser implementada por muchas empresas y que en la cotidianidad tiende a quedarse dentro de la realidad laboral.

Objetivos

Objetivo General

Estudiar el impacto y la efectividad en la implementación del teletrabajo en los procesos de gestión de las organizaciones, como una nueva realidad laboral.

Objetivo Específicos

Determinar el impacto social y económico que tiene la implementación del teletrabajo en las organizaciones.

Analizar las ventajas y desventajas económicas, sociales, familiares que se pueden presentar en el proceso de teletrabajo.

Proponer estrategias de mejoramiento en los procesos de gestión de las organizaciones a partir de la implementación del teletrabajo

Justificación

El teletrabajo es una tendencia empresarial que ha tomado fuerza en las últimas décadas alrededor del mundo, particularmente en los tres últimos años, en donde la virtualidad se convirtió en la forma de hacer las cosas, dejando a un lado la presencialidad. Su influencia se ha mantenido en todo mundo, a pesar de la flexibilización que los países han hecho, pues se ha visto como la eficiencia y eficacia que se obtiene al reducir los tiempos de trasladado de los colaboradores, la reducción en gastos administrativos, la evolución de la tecnología y el acceso a las telecomunicaciones.

Es por ello que se hace indispensable estudiar el impacto y la efectividad que tiene el teletrabajo dentro de las organizaciones, en aras de entender su aplicabilidad en la gestión de las empresas, analizando los requerimientos de conocimiento y tecnológicos que se necesitan para la implementación, sin dejar de lado el compromiso mutuo con el que se debe contar para que los resultados sean iguales o mejores de lo planeado.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario estudiar el teletrabajo, desde la perspectiva de entender cuáles han sido los beneficios organizacionales que han traído su implementación y las razones por las cuales se ha mantenido, así como los aspectos que le han sido desfavorables, con el fin de proponer estrategias de mejora, que hagan de esta modalidad laboral un aspecto diferencial para las compañías que le implementen, reduciendo al máximo los perjuicios ocasionados por el mismo y permitiendo sacar el mayor provecho del teletrabajo.

Marco teórico

Para empezar, se hace necesario establecer el concepto de teletrabajo dentro de los procesos innovadores que se desarrollan al interior de las organizaciones.

Teletrabajo

Para Villafrade y Palacios (2013), el teletrabajo es mucho más que una modalidad laboral, es cultura en la que se ve inmerso el tele colaborador y el empleador, dicha cultura cambia la presencialidad por la medición de resultados, haciendo que las empresas sean *“...flexibles para competir con éxito en un medio donde hay que responder a las presiones externas....aumentando los niveles de productividad, adoptando nuevas tecnologías, vinculando más estrechamente la remuneración salarial con los resultados de la empresa y mejorando la calidad de los productos y servicios...”* (Villafrade & Palacios 2013)

Por su parte al OIT (2001), indica que el teletrabajo es “...Forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva

tecnología que permite la separación y facilita la comunicación...” (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

Por su parte Pérez y Gálvez (2009) definen al teletrabajo como “...*el trabajo realizado en casa...*”, definición que va ligada al lugar donde se realizan las actividades laborales, definición que es básica en comparación a la emitida por Según Rebeca, (2012), quien indica que el teletrabajo es “...*la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información...*” (Rebeca, 2012), es así como la virtualidad y las tecnologías pasan a convertirse en un factor fundamental y determinante en un momento donde la presencialidad no era una opción.

Teniendo en cuenta todo lo anterior Santillán (2020), indica que el teletrabajo es “... *una relación laboral legítima y como tal debe ajustarse al código del trabajo y demás leyes laborales vigentes en cada país...*” (Santillán, 2020), donde no se debe descuidar aspectos de horarios, jornadas ordinarias y extraordinarias que deben ser reconocidas como tal. Así mismo es indispensable definir condiciones establecidas por mutuo acuerdo entre el trabajador y su empleador.

Teletrabajo en Colombia

Hablar de trabajo en Colombia es estar ligado al concepto descrito en el artículo 5° del código sustantivo de trabajo que lo define como “... *toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo*”, (Código Sustantivo del trabajo, 1992); Sin embargo, en aspectos económicos este concepto se queda a corto al entender que las actividades humanas se encuentran ligadas a la generación de valor y como una fuente de riqueza y progreso, es por tal razón que el promover su crecimiento está ligado a una infinidad de derechos humanos y fundamentales descritos no solamente en las normas colombianas sino en aquellas universales.

Con el propósito de avanzar en la generación de trabajo, el estado colombiano mediante la ley 1221 de 2008 establece “... *el promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de*

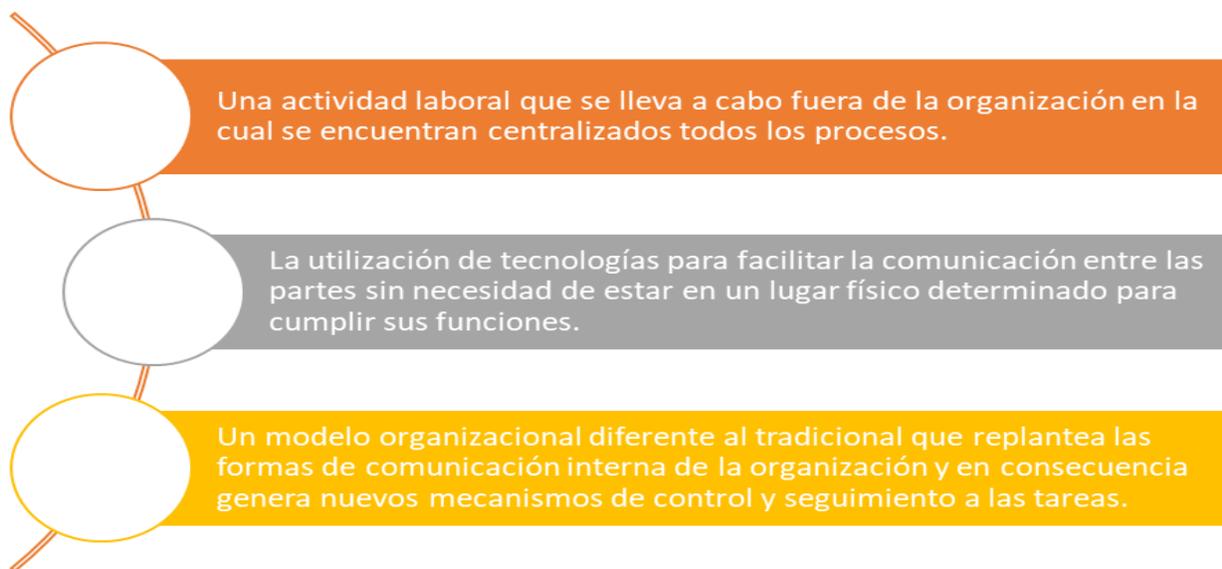
generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC)”. (Ley 1221, 2008). Con lo anterior es importante definir el concepto de Teletrabajo como una forma de organización laboral, en la que no se requiere la presencia de trabajador en un lugar de la empresa, todo con el apoyo de las tecnologías de la información, todo lo anterior en relación al artículo 2 de la ley 1221 de 2008.

Características del Teletrabajo en Colombia

De acuerdo al libro blanco, el teletrabajo tiene posee tres características

Gráfico 1

Características del teletrabajo



Nota: En el grafico se encuentran las tres características que debe tener la modalidad del teletrabajo, a la luz de lo reglamentado y permitido por el minsterio de Trabajo así como el Ministerio de las TIC – Fuente Libro Blanco - Elaboración propia

Como se puede ver en el gráfico son tres las características del teletrabajo, las cuales están relacionadas con la realización de una de un trabajo fuera de las instalaciones donde opera la misma, en la que el uso de las tecnologías es un factor vital para la intercomunicación jefe – subalterno y cuyo control de productividad y de más se realiza de forma remota, integrando nuevas formas de realizar dicho control.

Para todos los miembros de la organización el adaptarse a este nuevo modelo de trabajo, ha sido un continuo aprendizaje, para el cual ninguno estaba preparado, de acuerdo con el DANE (2020), el 43% de las empresas en Colombia tuvieron que implementar el teletrabajo en algunas de sus áreas la debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual se ha hecho indispensable desaprender para volver a aprender, haciendo que se realicen ajustes a los procesos existentes.

Diferencia entre el teletrabajo y el trabajo en casa

Según el artículo publicado por el Portafolio (2020), se describe la diferencia entre el teletrabajo y el trabajo en casa, se denota que no existe regulación acerca del trabajo en casa, sin embargo la circular 0041 del 2 de junio de 2020 estableció que el trabajo en casa es una relación laboral en la que existe una subordinación trabajador – empleador, según el ministro de la cartera de trabajo en entrevista al mismo diario manifestó: “...*la relación laboral permanece vigente, así como las garantías laborales, sindicales y de seguridad social y no puede haber disminuciones unilaterales de salario so pretexto de que el trabajo se desarrolla en casa...*” (Portafolio, 2020), con lo anterior se describe la principal diferencia y no es otra que el teletrabajo es una modalidad laboral frente al trabajo en casa que un no tiene una normatividad vigente, aspecto que difiere de lo descrito por Pérez y Gálvez (2009) definen al teletrabajo como “...*el trabajo realizado en casa...*”

Historia del teletrabajo en el mundo

De acuerdo con el Ministerio de trabajo, hasta los años 70’ la única modalidad de trabajo existente en el mundo era aquella que se desempeñaba de manera presencial. Tras la crisis del sector petrolero en Estados Unidos, el científico Jack Nilles procuró buscar una solución para motivará la ocupación laboral y es por ello que realizó una investigación en la que busco generar una idea creativa e innovadora en donde la idea era llevar el trabajo al trabajador y no como generalmente se hacía, yendo el trabajador al trabajo, para esa época la tecnología en temas de comunicaciones, sin embargo, dejó como precedente los siguientes aspectos:

- ✓ Realizar una labor a cambio de un pago
- ✓ Hacer uso de las nuevas tecnologías y el esplendor por el que pasaban las comunicaciones
- ✓ Evitar la presencialidad

Los resultados de dicho experimento arrojaron mejoría en diferentes aspectos en los que se determinaba ganancia para cada uno de los siguientes actores.

Gráfico 2

Beneficios del Trabajo Remoto



Nota: En el gráfico se explica los beneficios que trae la implementación en las empresas, visto desde tres aspectos importantes, para el empresario, para los colaboradores y para el medio ambiente. Fuente Libro Blanco - Construcción propia

Según Rodríguez (2007), debido a la crisis que existía en la década de los 70' Uruguay fue un país impactado debido a que su comercio dependía en buena medida de las ventas que realizaba a su país vecino Argentina, es por ello que usando la tendencia del comercio electrónico se vio obligado a explorar otros mercados a los cuales se le añadió una gran cantidad de vendedores que de manera independiente empezaron a comercializar los productos y servicios ofreciéndolos por la web a otros países del mundo. (Rodríguez, 2007).

Así mismo, Rodríguez (2007), indica que España inició el Plan Concilia en el año 2006, con el propósito de impulsar la modalidad de teletrabajo en la labor pública, con la intención de generar impacto en el bienestar de sus colaboradores permitiendo de esta manera un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral.

Con el transcurrir del tiempo los avances tecnológicos han abierto la puerta a un sinnúmero de posibilidades de compartir y de estar en lugares remotos sin necesidad de desplazarse en el

espacio, es de esta manera como la asistencia a video conferencias y reuniones por skype cada día más común, es por ello que la tecnología a dado la posibilidad de ser más productivos y dinámicos, reduciendo de esta manera las largas jornadas laborales producto de los viajes y desplazamiento no obstante también se daba la oportunidad de invadir ese equilibrio entre la vida laboral – vida personal.

Es por ello que se ve la necesidad de reglamentar en Colombia la modalidad del teletrabajo permitiendo la materialización de un contrato laboral haciendo a un lado la posibilidad de flexibilización pretendida. Es por ello que en año 2008 en el congreso proyecta la hoy ley 1221 con el propósito de regular y promover el teletrabajo mediante el uso de las telecomunicaciones, delimitando sus alcances y definiendo la prestación de servicios a terceros, donde no se requiere la presencia física del trabajador.

Esta modalidad se puede considerar como una política pública en pro de fomentar esta modalidad laboral y bajo el mandato del presidente Juan Manuel Santos reglamenta la ley de Ley de Teletrabajo, dando así nacimiento a la comisión asesora del Teletrabajo en el año 2012. Ese mismo año se realiza la primera feria internacional del teletrabajo en Bogotá y después de cuatro meses en Medellín, lanzado el libro blanco del teletrabajo, que es la guía para implementar el modelo en las empresas del país, dos años más tarde es decir en el 2014 se realiza la segunda feria internacional que contó con la presencia de 11 países invitados y más de 3.000 asistentes y la primera rueda virtual de empleo, Para el año 2015 esta modelo de trabajo es también ofrecido a las personas privadas de la libertad, convirtiéndose de esta manera en una posibilidad en el ámbito económico con gran aporte social. (MinTrabajo, 2018)

Actualmente y debido a las circunstancias de salud pública que se está viviendo a nivel mundial producto de la pandemia declarada por la OMS, el teletrabajo ha sido adaptado por empresas de todos los sectores, tamaños y naturaleza.

Marco Legal Colombiano del Teletrabajo

De acuerdo con la revista Incidencia del Derecho Internacional del Mundo del Trabajo en el Marco de los Derechos Humanos en Colombia “...*Para el mundo del trabajo, la gobernanza hace referencia a la capacidad del estado y de la sociedad de establecer*

mecanismos de cumplimiento de los convenios internacionales y las normas jurídicas en el mundo del trabajo...” (Revista Republicana , 2016).

En un mundo cambiante como el actual, en el que todos los días se modernizan los procesos y que hace también de ellos algo más influyente, se hace necesario establecer nuevas modalidades de trabajo que generen aceptabilidad.

Con el propósito de regular la modalidad del teletrabajo en Colombia, existe la siguiente reglamentación interna que determina el por qué y el para qué implementar esta modalidad, así como el ámbito de implementación y alcance que tendrá, determinando las responsabilidades y derecho por cuenta de las partes y generar una regulación para su ejecución.

Tabla 1

Marco legal colombiano

<i>Nombre de la ley</i>	<i>Descripción</i>
Constitución Política De Colombia Arts.23, 53 y 54	Establecen los conceptos generales de trabajo, establece y fundamenta las relaciones laborales, define las responsabilidades del estado al procurar la ocupación de los colombianos, al igual que la responsabilidad compartida con las empresas frente a los procesos de capacitación e inducción de los colombianos.
Ley 1221 de 2008	Promueve y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, así mismo define tres modalidades de teletrabajo
Decreto 884 de 2012	A través del mismo se especifican las condiciones laborales que orienta las relaciones de teletrabajo con los diferentes actores con las que se establece una obligación, así como el establecimiento de los principios que rige la relación de teletrabajo (voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para este modelo de trabajo.
Resolución 2886 de 2012	Esta resolución define las entidades que hacen parte de la red que fomentan el teletrabajo y las obligaciones que son de su competencia.

Nota: En la tabla se presenta las normas vigentes que regulan el teletrabajo en Colombia – Elaboración propia

Teletrabajo en tiempos de Covid 19

El 11 de marzo, la OMS, 2020, declaró a nivel mundial el estado de emergencia, por cuenta de la epidemia del virus SAR Covid 19, virus que no ha sido fácil de manejar o contener, lo anterior significa que la exposición a contagio es alta, razón por la que los gobiernos implementaron diferentes medidas.

En el caso de Colombia, el gobierno nacional se focalizó en dividir las etapas de dicha pandemia en cuatro momentos, según los comentarios realizados por el doctor el Dr. Antonio Trujillo, profesor de la Universidad Johns Hopkins (Correa, 2020)

- Medidas de salud pública para bajar la velocidad del contagio del virus
- Reabrir poco a poco la economía y contener la velocidad de la propagación,
- Volver a la normalidad
- Fortalecer la capacidad para actuar frente a otros riesgos de pandemia.

El primer caso identificado en Colombia fue el 6 de marzo tras la llegada de una persona proveniente de Milán Italia a quien al realizarle la prueba fue determinada como positiva para Covid lo que encendió las alarmas en la medida que se hizo real la amenaza del virus en territorio colombiano. Es de esta manera como de acuerdo con las indicaciones otorgadas por la OMS y el Dr. Antonio Trujillo, el gobierno nacional toma medidas en cada una de estas etapas y de acuerdo al comportamiento del virus dentro del país, dando prioridad a salvaguardar la vida de los colombianos, entendiendo que dichas medidas generarían impacto a nivel económico y social.

Medidas adoptadas que generaron impacto a nivel laboral

Desde la declaración de pandemia por cuenta del OMS, el gobierno nacional de Colombia ha emitido decretos con fuerza de ley en la que se reglamentan una serie de acciones las cuales fomentan el teletrabajo y trabajo en casa como opciones para la continuación de labores diferentes a las esenciales, seguidamente se encuentra un gráfico con la cronología de los decretos que impactan de manera directa el teletrabajo y trabajo en casa.

La primera medida que tomo el gobierno nacional fue 17 de marzo bajo el decreto 417 en la cual se declaró el “Estado de emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” cuyo propósito de acuerdo a los artículos 212 y 213 de la Constitución Política de Colombia permite al presidente de la república con la firma de todos los ministros dictar decretos con fuerza de ley destinados exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos.

Dentro de ella determina focalizado en el desempeño de las funciones laborales en el numeral 1 literal f. *“Ordenar a los jefes, representantes legales, administradores o quienes hagan sus veces a adoptar, en los centros laborales públicos y privados, las medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19. Deberá impulsarse al máximo la prestación del servicio a través del teletrabajo”*, medida que automáticamente generaría cambios significativos en relación a las personas beneficiadas de la modalidad de teletrabajo el cual iba focalizada principalmente a personas con capacidades especiales, sino que ya se convierte en una medida generalizada a una situación atípica e impredecible.

Motivado por los altos índices de contagio del virus Covid 19 y como una medida para poder organizar el sistema de salud y hospitalario al prever el azote que la enfermedad ocasionaba en las personas y los volúmenes de camas UCI que se requería, el Presidente de la Republica emite en el 22 de marzo el decreto 457 en el que establece el aislamiento preventivo obligatorio como *“una medida para la salud y para la vida”* palabras emitidas en la alocución presidencial, de la misma manera manifestó que esta medida era *“pausada y estructurada de la mano de expertos, y son medidas también para proteger a los más vulnerables”*. Esta medida hizo que todas las labores a excepción de las estipuladas dentro de vitales quedaran congeladas e incluso canceladas.

Según el decreto 488 de 2020, Con el objeto de proteger el empleo, el gobierno nacional a través del decreto citado anteriormente promueve en los empresarios e industriales del país la utilización de otro tipo de mecanismos tales como *“trabajo en casa, los permisos remunerados, las jornadas flexibles, el teletrabajo y el otorgamiento de vacaciones acumuladas, anticipadas y colectivas”*. Lo anterior como una consecuencia de los altos índices de contagio del virus Covid

19 que a nivel nacional se venían presentando, los cuales a la fecha de promulgación se eran de 539 casos activos y 6 muertes registradas (Periódico el tiempo, 2020).

El 15 de abril del 2020 como una manera de amparar los trabajos existentes y de evitar los despidos masivos producto de la pandemia y la declaración de aislamiento preventivo obligatorio, se fijan beneficios económicos para las empresas que sostienen sus nóminas actuales, así como alivios financieros para buscar la sostenibilidad de las empresas en el país.

Mediante el decreto 636 – mayo 6 de 2020, se ampliar el aislamiento preventivo obligatorio durante el periodo del 11 de mayo al 25de mayo, ampliando de esta manera la restricción laboral presencial.

Por su parte el decreto 771 – junio 3 de 2020, como una forma de garantizar la conectividad y el desarrollo de las labores realizadas a nivel educativo, social, económico y laboral se emite este decreto donde se determina que “el empleador deberá reconocer el valor establecido para el auxilio de transporte como auxilio de conectividad digital a los trabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que desarrollen su labor en su domicilio” generando un beneficio adicional para los trabajadores.

Mediante el decreto 1168 – agosto 25 de 2020, por medio de decreto 1168 el gobierno nacional decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, mediante el cual en el artículo 8 enmarca *“Teletrabajo y trabajo en casa. Durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del Coronavirus COVID-19, las entidades del sector público y privado procurarán que sus empleados o contratistas cuya presencia no sea indispensable en la sede de trabajo, desarrollen las funciones y obligaciones bajo las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa u otras similares”* (Decreto 1168, 2020), de esta manera se promueve la modalidad no presencial.

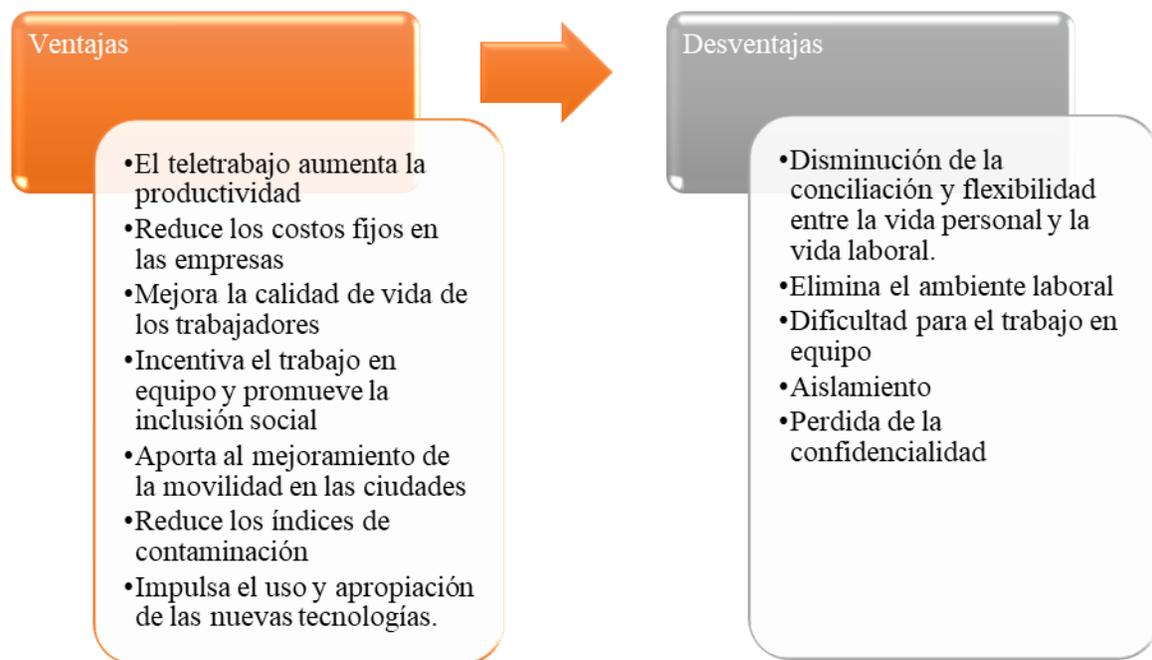
Pros y contras del teletrabajo en Colombia

El teletrabajo se ha convertido en una modalidad actual de contratación y de realización de las actividades laborales, que de manera responsable han ayudado a la activación de la economía, mucho más en estos tiempos de crisis como los que atraviesan actualmente, donde no ha sido posible controlar un virus letal como el SAR Covid 19, es por ello que a pesar que el

teletrabajo ha tomado tanta fuerza y ser el salva vidas de muchas empresas en el mundo, es una modalidad en proceso de construcción y perfeccionamiento, sobre la cual falta aún mucho por legislar.

Gráfico 3

Ventajas y desventajas del teletrabajo para las empresas



Nota: En el gráfico se encuentran descritas las ventajas y desventajas del teletrabajo, vista desde la perspectiva de la empresa - Fuente Ministerio de trabajo – Elaboración propia

Debido a que Colombia ni ningún país del mundo se encontraba preparado para una crisis como esta, ha sido mucha la improvisación a esta modalidad laboral, sobre la cual día tras día se van generando avances y sobre la cual las empresas en Colombia han venido ajustando sus procesos para ser más eficiente su labor.

Cultura organizacional y desempeño laboral

El teletrabajo, debe ser concebido desde la óptica de los empresarios como una oportunidad que beneficiará a las organizaciones, así lo describe Contreras y Rojas (2015) quien

indica que “... *la adopción del teletrabajo favorece en la reducción de costos en gastos del personal, equipamiento y alquiler, incremento de la productividad...*” debido a que son muchos los gastos de mantenimiento en los que incurre las compañías.

Por otra parte, es importante entender la manera como el teletrabajo influye en la formación de la cultura organizacional, entendiendo que fundamentos como la responsabilidad, el sentido de pertenencia, la autonomía son aspectos que se fortalecen con la implementación del teletrabajo, todo esto de acuerdo (Cújar, Ramos, Hernández y López, 2013).

De la misma forma se expresa Hernández, Méndez y Contreras (2014), quienes manifiestan que un ambiente laboral debe identificarse por “...*la responsabilidad e independencia del trabajador, el nivel de identificación e identidad la innovación y mejora de servicios, grado de tolerancia y perseverancia hacia el cumplimiento de metas...*”. Aspectos que se fortalecen con ayuda y manejo de las TIC’s. (Hernández, Méndez y Contreras, 2014).

Según Pérez y Sancho (1996) señalan que el teletrabajador debe tener la capacidad de laborar sin supervisión, ni presión de los superiores, desarrollando habilidades comunicativas y contando con la capacidad de resolver problemas.

Por su parte Franco y Restrepo (2011) añadió a las anteriores características que el teletrabajador debe encontrarse orientado a la obtención de resultados, desarrollando cada vez mejores habilidades de comunicación, debe tener buena adaptación al cambio y ser altamente organizado, determinando prioridades optimizando de esta manera el tiempo.

Acceso a las tecnologías

Otro factor de relevancia y que determina el éxito en la implementación del teletrabajo es el acceso a las tecnologías digitales, aspecto que incrementa la inclusión social, así como la innovación y la eficiencia, lo anterior en la medida en que amplía las oportunidades a las personas que presentaban diferentes problemas para desplazarse e incluso aquellas que tienen aspectos diferenciales en su salud o con capacidades diferentes como lo determina Sánchez, Montenegro, Medina (2019).

De acuerdo con Contreras y Rozo (2015), una cultura organizativa madura, que soporte el esquema adecuadamente debe tener sus hábitos de trabajo en compatibilidad con el uso de TIC a nivel avanzado, debido a que en el teletrabajo el uso de herramientas colaborativas masivas como teléfono, e-mail y teleconferencias se convierten en una cotidianidad.

Según Contreras y Rozo (2015), una empresa en la que se implemente el teletrabajo debe contar con protocolos de gestión definidos que permitan el desarrollo de las actividades de manera efectiva, dejando de considerarse como “...ejercicios aislados que no aporten al día a día...” (Contreras y Rozo, 2015), Por ejemplo, se requiere que esté asentada una cultura de monitoreo periódico de la gestión con iniciativas definidas, indicadores precisos, objetivos de largo plazo y metas intermedias que sean susceptibles de revisión y afinamiento, así como un proceso de retroalimentación continuo, aspectos en los que se requiere que el uso de la tecnología sea un factor que no falle y de esta manera no se realicen reprocesos.

De acuerdo con Contreras y Rozo (2015), existen casos exitosos como Bancolombia, ExxonMobil de Colombia y Compensar, que son ejemplo de organizaciones maduras en la implementación del teletrabajo como una modalidad laboral desde hace ya algunos años. De acuerdo con la información publicada por el Espectador (2014), la productividad de sus teletrabajadores se incrementó, debido a que cuentan con mayor concentración y los colaboradores perciben esta modalidad como un beneficio otorgado por sus compañías.

Contribución del teletrabajo en tiempos de Covid 19

El teletrabajo se ha convertido en una herramienta fundamental pasando de ser 122.000 teletrabajadores en el 2018 a tener más de 6´000.000 de personas según la estimación que hace el ministerio de trabajo (Diario el país, 2020), haciendo de ello un cambio a la transformación digital.

Si bien es cierto el cambio sucedió de manera drástica y el mundo empresarial no se encontraba preparado para ello, ha sido rápida su adaptación a lo que muchos han denominado una nueva normalidad, en la que los empresarios e industriales han encontrado una fuente de ahorro cuando se habla de instalaciones, servicios públicos y adaptaciones estructurales de

plantas, dinero que ha sido invertido en la modernización de los procesos sistemáticos, así como de custodia de la información que se maneja en la red.

Los teletrabajadores también se han visto beneficiados al eliminar los tiempos de desplazamientos en muchos casos demasiado largos, así como los incómodos trancones, tiempo totalmente improductivo y el cual se convierte en pérdida para el trabajador, debido a que este no hace parte de su jornada laboral. Hablando de dinero también existe un ahorro significativo en este aspecto, si bien es cierto que en muchos de los casos existe un subsidio de transporte al realizar las cuentas de los gastos por este concepto ocasionados, estos no corresponden al valor recibido por lo cual también se considera un aspecto a favor del trabajador.

Aun que en muchos casos la carga laboral se ha elevado irrumpiendo el tiempo personal del trabajador, se hace importante analizar los beneficios que el estar en casa también proporcionan en temas de alimentación saludable y fresca, como el estar pendiente de las personas que viven en el hogar. Aunque a muchos la ruptura de los ambientes laborales a perjudicado, también en una buena proporción a mejorado el no tener que dejar a los niños solos o a aquellas personas que dependen sentimental y económicamente del trabajador.

En aspectos ambientales vale la pena resaltar la manera como el teletrabajo ha aportado al mejoramiento del medio ambiente no solo por la disminución en la emisión de CO₂ de los carros sino también por la disminución de los recursos que se venían manejando en cada empresa, aunque muchos contradicen esta afirmación al considerar que el cambio de consumo paso a los hogares, temas como el mantenimiento de las oficinas y cosas similares a estas suman a favor del medio ambiente.

Según Sánchez, Montenegro y Medina (2019) para un exitoso proceso de teletrabajo, se hace necesario establecer políticas claras en las que se determine el acceso a la tecnología, la conectividad en condiciones sanas para el teletrabajador (Gabriela Sánchez, 2019)

Propuesta

De acuerdo a lo analizado y descrito anteriormente, se puede determinar que la propuesta del teletrabajo va más allá de ser una modalidad laboral implementada en época de pandemia, es una forma laboral innovadora, creativa y tecnología que genera valor a las compañías visto desde el punto de vista de la productividad y la oportunidad.

Entendiendo que el teletrabajo se convierte en parte de la cultura organizacional y que se debe focalizar en la efectividad de los procesos de las empresas proponemos algunas acciones que de manera general pueden aplicarse a las organizaciones.

- ✓ Implementar el teletrabajo como una modalidad laboral como una estrategia dentro de los planes de bienestar, focalizado principalmente en personas cuidadoras de adultos mayores, personas en condiciones de discapacidad y niños, con el ánimo de disminuir la ausencia laboral que se presentan por permisos de calamidades familiares por enfermedades, o permisos para citas medicas o las que son propias de colegiaturas, permitiéndole al teletrabajador organizar su tiempo y ser responsable y comprometido con las labores asignadas.
- ✓ Arrendar con el teletrabajador los elementos para la realización de su labor, esta estrategia se encuentra focalizada en la reducción de costos por adquisición de equipos de cómputo, para la labor, así como los costos de depreciación propios de estos, daños por desplazamiento y seguros en caso de daño o pérdida, trasladando esta carga al teletrabajador.
- ✓ Incluir en los programas de capacitación virtual que incluyan la población que se encuentran laborando en teletrabajo, con el ánimo de empoderarlo frente al uso de herramientas actuales y futuras que mejoren su desempeño.
- ✓ Ajustar los horarios de acuerdo a la operación, entendiendo que hay una disminución de tiempo por el ahorro de desplazamiento, los horarios serán ajustados a la necesidad de la empresa, disminuyendo riesgos de seguridad y desplazamiento y haciendo que el personal este disponible a la hora que se requiere.
- ✓ Al implementarse la modalidad de teletrabajo los riesgos laborales se reducen sustancialmente, incluso las enfermedades e incapacidades laborales.

- ✓ Realizar reuniones virtuales periódicas con el propósito de realizar revisión frente al proceso de teletrabajo, identificando dificultades con el ánimo de fortalecer las fallas que se presentan y analizar las cosas que funcionan correctamente con el fin de analizar su implementación en otras áreas de negocio.
- ✓ En aquellas industrias de producción, se puede implementar el teletrabajo en las áreas administrativas.

Conclusiones

Como se evidenció a lo largo del presente documento, hablar de teletrabajo en este tiempo de crisis y dadas las condiciones de salud por las que atraviesa no solo Colombia sino también el mundo, es hablar de realidad, productividad, ahorro y sobre todo salud.

Partiendo del derecho fundamental a la vida, sobre el cual el gobierno nacional emitió una serie de decretos en los que dicho derecho prevaleció, el teletrabajo se transformó en otra posibilidad de seguir generando valor para las organizaciones sin la necesidad de estar presentes, aunque es mucha la regulación que falta, frente a este aspecto, el gobierno promueve esta modalidad dentro de las medidas para amparar dos derechos fundamentales la vida y el trabajo.

Al no tener una salida pronta a esta crisis mundial y debido a las inversiones que las organizaciones han tenido que realizar en temas de infraestructura digital muchos hablan que el teletrabajo y el trabajo en casa se van a convertir en herramientas que no pasaran con la pandemia, sino que se incorporaran a la realidad de muchas organizaciones en el mundo, para lo cual se requiere tener más disciplina, organización, y sobre todo capacidad de adaptación al cambio, es por ello que se hace indispensable ver en momentos de crisis una oportunidad para mejorar lo existente, generando oportunidades nuevas, mejorando la calidad de vida de las personas, equilibrando la rentabilidad de las empresas con las prioridades personales de los colaboradores.

Aunque el teletrabajo en Colombia es una modalidad laboral relativamente novedosa, dos años y medio después de tener que ser establecida en muchas organizaciones ya existe la experiencia y el conocimiento, así como las herramientas tecnológicas que se han adquirido en este tiempo, razón por la que su implementación eficiente debe ser aprovechada por las empresas para optimizar sus recursos, ser más oportunos, factores que deben resumirse en la calidad de productos y servicios ofrecidos, en los que los clientes y el entorno identifiquen como una característica propia de cada entidad.

Por último, se hace indispensable que las acciones que se tomen estén ligadas a la estrategia de productividad, eficacia y eficiencia, en la sea tenido en cuenta el bienestar y el sentido de pertenencia del capital humano vaya en ascenso, con el propósito de disminuir los índices de rotación de personal, haciendo de la gente el factor más productivo y comprometido.

Referencias

- Buitrago, D. Martín. Editorial: “Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis”. Revista CES Derecho. Vol. 11, No. 1, enero a junio de 2020, 1-2
- Castro, N., & Castillo, J. (2021). *Gestion del riesgo*. Bogotá: norma.
- Código Sustantivo del trabajo. (1992).
- Correa, L. F. (28 de Octubre de 2020). Durante la pandemia se consolidó la telemedicina en el país.
- Contreras E. Orlando, Rozo R. Ivan (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia
- Cújar, A. D., Ramos, C. D., Hernández, H. E., & López, J. M. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios gerenciales*, 29(128), 350- 355. doi: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.09.009>
- Decreto 488 de 2020
- Decreto 1168 de 2020
- Diario El país mayo 26 de 2020. En Colombia hay seis millones de personas trabajando desde casa por la pandemia de covid-19 URL <https://www.elpais.com.co/economia/en-colombia-hay-seis-millones-de-personas-trabajando-desde-casa-por-la-pandemia-de-covid-19.html>
- El espectador (21/07/2014). ¿El teletrabajo ha sido efectivo? <https://www.elespectador.com/economia/el-teletrabajo-ha-sido-efectivo-article-505598/>
- Franco, A., & Restrepo, F. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(33), 1-6. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index>.
- Glosario Laboral - Ministerio del trabajo URL <https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>
- Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59(1), 229- 257. doi:[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71250-1](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71250-1)

Ley 1221 (2008). Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable

Libro Blanco – El ABC del teletrabajo en Colombia - Ministerio del Trabajo, Ministerio de las TICs URL https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Marcela, R. (2007). El teletrabajo en el Mundo.

Martínez S. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. Url <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/5970/El%20Teletrabajo%20como%20tendencia%20del%20Mercado%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marroquín, W. S. (2020). EL TELETRABAJO EN EL COVID-19. *Ciencia América*.

Ministerio de Trabajo, Ministerio de las TIC. (s.f.). Libro blanco - El ABC del Teletrabajo en Colombia.

Ministerio de Salud – Boletines de prensa

Montero Ulate, B., Vasconcelos Vásquez, K. L. y Arias Murillo, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10 (2), 109-125. doi: [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).109-125](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).109-125)

Moreno O. Carlos A. El Teletrabajo, Un Cambio Sensible En Las Costumbres Laborales. URL https://www.procuraduria.gov.co/iemp/media/file/Teletrabajo%20cambios_docx.pdf

Mondragón D. Sergio L., Flórez G. Mario H., Plazas E. Rodrigo A. Los Contratos de Prestación de Servicios estatales en el Marco del Covid-19 en Colombia enero - junio de 2020 URL <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/611/483>

Organización Mundial de la Salud - Alocución de apertura del director general de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020 – marzo 11 2020 – URL <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

OMS. (11 de Marzo de 2020). Alocución rueda de prensa. (D. G. OMS, Entrevistador)

OMS. (27 de abril de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Pérez, J., & Sancho, T. (1996). NTP 412: Teletrabajo criterios para su implantación. Notas técnicas de prevención.

Periódico el tiempo (27 de marzo de 2020).

Portafolio. (5 de Junio de 2020). Colombianos: con trabajo en casa, pero no teletrabajando.

Portafolio. (2 de Septiembre de 2021). Más de 209.000 personas se convirtieron al teletrabajo durante 2020. *Portafolio*.

Rebeca, M. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado. *Retos II*, 144-155.

Revista Republicana . (2016).

Rosenbaum Jorge. Revista Jurídica del Trabajo Mayo – agosto 2020. URL <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/100193/DEBATE%20SIERRA%20BENITEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sistema Único de Información Normativa - Normativa para la atención de la emergencia del COVID-19

Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. (28 de Enero de 2019). Obtenido de <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>

Villafrade, J. P. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 17-31.