

EL TELETRABAJO UNA ALTERNATIVA CON BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN,  
EL TRABAJADOR Y EL MEDIO AMBIENTE

ANDRES LEONARDO FORERO CADENA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
2014

CONTENIDO	
RESUMEN.....	9
INTRODUCCION .....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
OBJETIVOS .....	12
METODOLOGIA .....	13
1. MODALIDADES DE TELETRABAJO .....	14
1.1 Trabajo en la casa.....	14
1.2 Lugares de trabajo satélites .....	14
1.3 Oficinas compartidas.....	15
1.4 Televillas .....	16
1.5 Móviles o nómadas .....	16
1.6 La oficina virtual .....	16
2. CONCEPTOS CLAVE REALIZAR UNA BUENA ADAPTACION DEL TELETRABAJO	
2.1 Centralización .....	17
2.2 Departamentalización.....	17
2.3 Descentralización .....	17
2.4 delegación.....	18
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO .....	19
3.1 Ventajas para el trabajador .....	19
3.2 Desventajas para el trabajador.....	20
3.3 Ventajas para la empresa.....	21
3.4 Desventajas para la empresa.....	22
3.5 Ventajas para la el entorno.....	23
4. TECNOLOGIA DISPONIBLE LAS TICS.....	24
4.1 Las redes .....	24
4.2 Los terminales.....	25
4.3 Servicios en las tics.....	27
5. AREAS PROFESIONALES FACTIBLES AL TELETRABAJO .....	29
5.1 Area de artes graficas y diseño .....	29
5.2 Área de internet.....	29
5.3 Área de documentación.....	30
5.4 Area de administracion.....	30

5.5 Área de marketing y atención telefónica.....	31
6. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO.....	32
6.1 Preparación del sitio de trabajo .....	32
6.2 Actividades sugeridas a realizar por parte de los nuevos trabajadores descentralizados (diseñador, contador y secretaria).....	33
6.3 Actividades sugeridas a realizar por parte de los nuevos coordinadores.....	34
6.4 Cargos estudiados .....	35
7. MARCO JURÍDICO EN COLOMBIA .....	44
7.1 Instrucciones ministerio del trabajo para el sector público .....	44
7.2 Obligaciones por parte del empleador .....	45
7.3 Obligaciones por parte del trabajador.....	45
8. CONCLUSIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	42

## RESUMEN

El presente trabajo intenta mostrar como la inclusión de nuevas alternativas de trabajo no presenciales dentro de las instalaciones físicas de una organización que se denominan teletrabajos<sup>1</sup>, pueden generar beneficios para actores directos e indirectos. Por esto se dan a conocer los diferentes tipos de trabajos a distancia y de esta manera poder escoger o adaptar alguno de estos modelos a la experiencia laboral de cada empresa.

Se quiere exponer como no importa en muchos casos donde se realice el trabajo sino con que disposición se realice, incorporando desde luego todos los avances tecnológicos que se tienen hoy al alcance, principalmente en el área de las telecomunicaciones.

---

<sup>1</sup> Libro blanco del teletrabajo en España. Pág. 21

## INTRODUCCION

En Colombia, gracias a los avances tecnológicos en telecomunicaciones, se han comenzado a identificar actividades laborales que se pueden realizar no necesariamente en un lugar específico de trabajo sino simplemente en un ambiente cómodo y propicio para esta actividad, ya que no exigen condiciones específicas que condicionen su ejecución. Esta situación brinda a las organizaciones una nueva alternativa para la problemática que genera el traslado de los trabajadores hasta su lugar de trabajo.

Esta descentralización laboral hará que los trabajadores no tengan que trasladarse a las oficinas de la entidad sino que trabajen desde su casa evitando de esta manera gastos innecesarios en transporte, en tiempo y en desplazamientos. Generando por otro lado que la empresa disminuya sus costos de servicios, suministros y planta física. Esta disminución de gastos y costos se verá reflejado indirectamente en beneficios para la comunidad y para el medio ambiente. Adicionalmente a estos beneficios se estaría contribuyendo enormemente a los problemas de movilidad que estamos viviendo en ciudades donde en horas de entrada y salida de los puestos de trabajo, se genera un caos vehicular total en las principales arterias viales y una gran concentración de personas en terminales de transporte público.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia la infraestructura vial y el transporte público, no se han desarrollado en igual proporción que el crecimiento de sus principales ciudades. Debido a esto la movilidad y contaminación en estas grandes urbes cada día se hace más complicada, generando problemas coyunturales de inseguridad y actos delincuenciales, como robos, homicidios, acosos sexuales etc. Por este motivo esta investigación quiere brindar una alternativa laboral en que el empleado pueda realizar su trabajo de manera eficiente sin importar el lugar donde este se desarrolle. Dando al empleado un nuevo rol, que disminuya impactos negativos como el estrés he incremente aspectos positivos como la productividad y la eficiencia. Generando como resultado final beneficios para el empleado, para la organización y para el medio ambiente.

Por estos beneficios y otros más, es que las organizaciones hoy se deben plantear el “que” las hace resistir a este cambio y el “porqué” no aprovechar todos los avances en telecomunicaciones para acercar el trabajador y empleador de manera virtual.

## OBJETIVOS

Analizar los beneficios de la aplicación de las tecnologías de la información en el desarrollo de ambientes de teletrabajo en dos organizaciones prestadoras de servicios.

Identificar las diferentes modalidades de descentralización del sitio de trabajo para poder saber cuál se acerca a las actividades y razón social de una organización.

Conocer las variables que ayudan a identificar si las actividades o funciones de un puesto de trabajo son viables de descentralización.

Hacer un análisis de las ventajas y desventajas de la descentralización tanto para el empleado como para la organización.

Analizar qué tipo de herramientas tecnológicas están disponibles para implementar la descentralización en las organizaciones.

Establecer si existen normas legales que reglamenten la descentralización laboral en Colombia.

Dar una guía al trabajador de cómo debe ser su autodisciplina y su lugar de trabajo para ser eficiente y productivo.

## METODOLOGIA

Los métodos que se utilizaron para este proyecto fueron el exploratorio y el descriptivo. Exploratorio ya que teletrabajo ha sido poco investigado en Colombia, es más se dificulta calificar esta modalidad de trabajo ya que no se tienen datos históricos de los cuales se pueda tomar información para comparar el desempeño de esta alternativa laboral con la que utilizan en la actualidad la mayoría de las organizaciones.

Y descriptivo, debido a que se pretendió especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas que desempeñan actividades en las organizaciones objeto de ser candidatas al teletrabajo. Esta actividad se realizó mediante una entrevista estructurada y la observación diaria de campo.

Otro inconveniente fue el no contar con el tiempo suficiente para hacer un seguimiento más prolongado y profundo a la prueba piloto que se realizó en 2 organizaciones, a tres cargos diferentes (diseñador gráfico, contador público y secretaria), donde se realizaron adaptaciones básicas para trasladar el lugar de trabajo actual a su residencia de manera que pudieran aprovechar las herramientas básicas que brindan las telecomunicaciones en estos días y así poder desempeñar y transmitir a sus compañeros, jefes o clientes, los proyectos o funciones típicas de su cargo, con igual o mejor desempeño, que cuando trabajaban dentro de las instalaciones de la empresa.

La prueba piloto hizo asumir a las personas que se desempeñan estos cargos la condición de teletrabajadores, comprometiéndolos con su nuevo espacio laboral, en el cual debieron incorporar nuevas reglas de seguridad, independencia, salud, tiempo y autodisciplina.

## 1. MODALIDADES DE TELETRABAJO

Es muy común pensar cuando se ejecuta un trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, que este se realiza en la vivienda de los teletrabajadores<sup>2</sup>, donde las personas programan sus actividades y su tiempo como mejor le convenga, o compartiendo el tiempo que antes dedicaban exclusivamente a las funciones de su trabajo con actividades del hogar y de la familia.

Sin embargo en la realidad existen infinidad de modalidades de descentralización laboral, brindando al empleado y a la empresa, una gran variedad de posibilidades para elegir la solución más conveniente a las situaciones particulares de cada organización.

Para determinar que modalidad implementar es necesario evaluar factores como: tipo de trabajo y duración del mismo, cantidad de empleados, tamaño de la empresa, disponibilidades económicas y equipamiento necesario para el trabajo.

Por esto es importante analizar cuál de las siguientes modalidades<sup>3</sup> es la adecuada o determinar, si por el tipo de organización es conveniente la combinación de dos o más modalidades.

### 1.1 TRABAJO EN LA CASA

El empleado desempeña el trabajo en su lugar de residencia habitual. Sin embargo dentro de esta modalidad de trabajo existen subcategorías que evitan inconvenientes como puede ser el aislamiento. Por otra, a satisfacer la necesidad de la empresa de bajar costos y seguir contando con la presencia de su personal, al menos de vez en cuando. Teniendo en cuenta estos condicionantes pueden darse los siguientes casos:

1.1.1 Trabajo en el domicilio todo el tiempo. La Persona trabaja toda la jornada y todos los días de la semana en su casa. Este tipo de situaciones son más frecuentes, en las personas que trabajan por cuenta propia y venden sus servicios a las empresas. El trabajo se lleva a cabo en el propio domicilio, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

1.1.2 Parte del trabajo en el domicilio y parte del trabajo en la empresa. La empresa puede organizarse de modo que los trabajadores tengan determinados días de trabajo en la casa y otros en la empresa, en cualquier caso es conveniente que los trabajadores vayan a sus empresas al menos un día en semana. La empresa sigue poniendo a disposición de los trabajadores que vayan a su sede todos los elementos necesarios para el desempeño de su trabajo; espacios, mesas, sillas, archivadores, equipos informáticos, etc.

### 1.2 LUGARES DE TRABAJO SATÉLITES

Esta es una forma, parecida a la tipología tradicional de sucursal que ya existe desde hace tiempo en muchas empresas. La diferencia está en que, mientras las sucursales

---

<sup>2</sup> [www.aet-es.org](http://www.aet-es.org)

<sup>3</sup> <http://es.scribd.com/doc/19118208/TELETRABAJO-Contratos-Laborales>

tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes o de los mercados locales, hoy en día, estos lugares satélites pueden estar ubicados lejos de las oficinas centrales, pero desempeñar de todos modos una labor destinada a toda la organización, empleando conexiones informáticas y de telecomunicaciones. Estos sitios satélites son lugares de trabajo pertenecientes a la misma empresa, pero son independientes de sus instalaciones principales. En este tipo de oficinas no prima la organización funcional, sino la geográfica. Se abren para que acudan a ellas los trabajadores que viven más cerca de la misma con independencia del puesto de trabajo que ocupen o de las tareas que desempeñen. Con esta estructura geográfica, el gerente de una empresa tendrá a su personal repartido por muchos lugares de una gran ciudad, región o país. Estos sitios satélites son relativamente autosuficientes en todos los aspectos. Se diferencian de las oficinas tradicionales sólo en el hecho de que reúnen empleados de la empresa que viven cerca de ellas. El número de trabajadores a reunir en cada uno de los centros vendrá determinado por: Las economías de escala en el uso de los equipos y servicios, el mantenimiento de un mínimo de estructura jerárquica, la interacción social mínima entre empleados y jefes, por una parte, y entre empleados de distintas sedes.

### 1.3 OFICINAS COMPARTIDAS

Se crea una oficina a distancia equipada con todas las conexiones informáticas y de telecomunicaciones necesarias, para que lo utilicen los trabajadores. Son centros compartidos por varias empresas, fundamentalmente pequeñas y medianas. El principal criterio que agrupa a los trabajadores es geográfico. Se trata de prestar servicios a personas que viven en las proximidades, de modo que no tengan que efectuar un largo viaje para ir a trabajar. Estas oficinas deben tener el equipamiento suficiente para realizar las funciones que con ellos se pretende. Estos pueden ser propiedad de las empresas o de asociaciones de empresas que comparten costos. O de terceros que arriendan estas oficinas a las organizaciones que las requieran. En las oficinas compartidas, se dispone de los recursos informáticos, de telecomunicaciones y condiciones de trabajo similares a las existentes en su empresa. El trabajador puede trabajar en casa y acudir a este sitio en determinados momentos en los que tenga que hacer una transmisión especial y no cuente en casa con los equipos adecuados, o también para acudir a reuniones. Los beneficios que proporcionan son: cercanía al domicilio, flexibilidad en la distribución del tiempo de trabajo, y sin sufrir los inconvenientes de aislamiento y necesidad de instalar una oficina en su propio edificio.

Las organizaciones reducen costos y consiguen economías de escala al compartir instalaciones y equipos con otras empresas e instituciones y los directores de los equipos podría visitar estas oficinas para controlar a varios de sus empleados sin tener que ir casa por casa. Estos centros de trabajo han de cumplir con las normas de higiene y seguridad en el trabajo que rigen para todas las empresas.

## 1.4 TELEVILLAS

Son centros de servicios (oficinas compartidas) asociados<sup>4</sup>, generalmente, a instalaciones en fincas pueblos pequeños, locales, escuelas públicas, etc., en las zonas rurales. Con este tipo de trabajo se trata de retener a la población autóctona y atraer incluso a la población más preparada, que suele vivir en los grandes centros urbanos. También son activos en enseñanza, facilitando el estudio y la formación básica o permanente a los habitantes de la zona.

## 1.5 MÓVILES O NÓMADAS

Constituye la máxima expresión del trabajo a distancia, y consiste en que el trabajador trabaje allí donde puede o donde le surge la necesidad de trabajar. Así s que pueden trabajar en casa, en la sede del cliente, en una oficina satélite o incluso en el camino de casa al cliente. Debido a la naturaleza de su trabajo este tipo de trabajadores no se integraba en la empresa ya que solían aparecer muy poco por allí, sin embargo con los nuevos medios telemáticos a pesar de que siguen apareciendo muy poco por la empresa, se sienten unidos a ella todo el día. Una de las consecuencias derivadas de esto es que pierden importancia las oficinas regionales de las distintas empresas, ya que el trabajador puede conectarse directamente con la central con los nuevos medios. El control se centraliza más a la vez que la toma de decisiones se descentraliza más. Esta modalidad de trabajo se caracteriza por frecuentes desplazamientos y porque determinados flujos de información (entre la empresa, el trabajador, los clientes, etc.) se llevan a cabo apoyándose, en mayor o en menor medida, en el uso de servicios de telecomunicaciones que ahorran al trabajador desplazamientos adicionales.

## 1.6 LA OFICINA VIRTUAL

Es una forma radical de organización descentralizada del trabajo, en la que todo el personal de un empresa trabaja a distancia, comunicándose mediante la informática y las telecomunicaciones, y en la que la empresa no posee oficinas centrales en el sentido físico de la palabra. Las empresas virtuales pueden contar con trabajadores en muchos países distintos.

---

<sup>4</sup> Del Águila Obra A., Bruque Cámara S. y Padilla Meléndez A. (2002). "The economic and organizational aspects of telecentres: the Spanish case". Elsevier Science Ltd. <http://www.elsevier.com>

## 2. CONCEPTOS CLAVE REALIZAR UNA BUENA ADAPTACION DEL TELETRABAJO

### 2.1 CENTRALIZACIÓN

Es la restricción de la delegación de la autoridad, manteniéndose esta última en la parte más alta de la estructura organizacional. La acción de centralizar, expresa la reunión, agrupamiento de varias cosas en un centro o núcleo común. En una organización se pueden centralizar varias cosas tales como: actividades, recursos, autoridad.

Existen aspectos que promueven la utilización de la centralización, como la necesidad de utilizar un tratamiento uniforme por alguna razón ya sea de equidad o bajo situaciones en las cuales se requiera la actuación de personal especializado, cuando hay incidencias desde o hacia otras áreas y una decisión no centralizada puede ocasionar algún perjuicio, otro aspecto es la falta de personal o que este no esté capacitado adecuadamente para asumir la toma de decisiones y un desarrollo correcto del trabajo. Otros aspectos que se oponen centralización son las actividades independientes, la lejanía o dispersión territorial que dificulte una comunicación eficaz, que imposibilita una información.

### 2.2 DEPARTAMENTALIZACIÓN

Es la agrupación de actividades o funciones por área (dirección, departamento, sección, u otro) para garantizar el cumplimiento de la misión propuesta, para que su realización sea con mayor eficacia y eficiencia. La departamentalización surge por la necesidad de realizar y controlar el trabajo, por la imposibilidad que una persona pueda asumir la dirección de una cantidad excesiva de personas, por la especialización de funciones, por la necesidad de economizar recursos para lo que se hace necesario centralizar en áreas (secciones o departamentos) determinadas actividades. La necesidad de elaborar políticas, métodos, objetivos, afines y uniformes, es otro aspecto importante relacionado con el surgimiento de la departamentalización.

La departamentalización se puede realizar por número, por territorio, por funciones, por producto, según el proceso de fabricación, por cliente etc.

### 2.3 DESCENTRALIZACIÓN<sup>5</sup>

Es transferencia de autoridad, funciones, recursos, tomar decisiones, la descentralización guarda estrecha relación con la delegación. Brinda mayor competitividad en el mercado en general, con proveedores y adquisición de materias primas y materiales.

---

<sup>5</sup> Rivero Lamas, Juan, define la descentralización productiva y las nuevas formas organizativas de trabajo, ponencia general del X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, colección Informes y Estudios, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, 2000, página 23

Aumenta las posibilidades de utilización de personal adecuado y capacitado, expresando confianza en el personal de la organización. Los jefes que descentralizan se ven más aliviados de determinados trabajos y con posibilidades de abarcar otros de mayor envergadura. Se incrementa la velocidad en la solución de los problemas, así como el aporte de iniciativas por los ejecutores. Mejora y amplía la toma de decisiones al llevarla hacia los niveles inferiores. La capacitación y el desarrollo de los niveles inferiores se incrementan. Aumenta la motivación de los subordinados en el trabajo. Amplía la posibilidad de mejorar el control.

La descentralización posibilita que la organización funcione con pocos jefes y sobre todo situados en los niveles más altos de dirección. Permite la uniformidad tanto en la toma de decisiones como en la aplicación de políticas y métodos de trabajo. Y está en contra del desarrollo de los niveles más bajos de la organización, ocasiona demoras en la llegada de la orientación a los niveles inferiores, recarga de trabajo a los directivos superiores. A veces no se toman las mejores decisiones con respecto a un nivel determinado porque las mismas carecen del conocimiento directo del que realiza el trabajo. La descentralización disminuye la motivación debido a la poca participación en las decisiones de los niveles inferiores, los ejecutores realizan una labor reactiva y no proactiva disminuyendo las posibilidades de éxito.

## 2.4 DELEGACIÓN

Las organizaciones tienen múltiples funciones y actividades, las cuales son necesarias para que ésta pueda garantizar la misión para la que fue creada, como es razonable una persona no es capaz de asimilar ni poseer toda la autoridad para acometer el elevado cúmulo de actividades, por lo que es necesario la asignación de autoridad formal a otras personas para que las mismas desarrollen, realicen y cumplan actividades específicas, esta es la delegación, es la transferencia u otorgamiento de poder legítimo a una persona o varias de ellas.

La delegación es uno de los aspectos principales del trabajo de un jefe, ya que si el mismo no sabe delegar, o no delega adecuadamente, seguramente que sus resultados no serán los esperados e incluso pesará sobre él una carga excesiva de funciones y actividades.

La delegación de autoridad puede tener una profundidad distinta, por lo que ésta debe otorgarse a través de las variantes siguientes:

- Autoridad plena para realizar la labor como entienda el que recibe la autoridad la cual podemos llamar general.
- Autoridad para decidir y desarrollar actividades en situaciones específicas, la que se le llama, específica.
- Cuando la autoridad se otorga en una pequeña proporción, se le denomina limitada.

Un elemento esencial en la delegación, es la voluntad del que delega la autoridad de brindar a sus subordinados la posibilidad de desarrollar y aplicar su criterio e ideas, así como la voluntad en la aceptación por parte del que recibe la delegación.

El delegar no significa perder el control de las tareas asignadas a otras personas. Ni el de la toma de decisiones, sino que el director de la actividad debe garantizar una retroalimentación adecuada que permita el control del proceso y las correcciones necesarias, así como asumir su responsabilidad en caso de éxito o fracaso.

### 3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

#### 3.1 VENTAJAS PARA EL TRABAJADOR

3.1.1 Aumenta la flexibilidad del trabajo. Tanto en horarios como en el orden de las tareas a realizar, lo cual le permite organizarse de acuerdo a sus conveniencias, es decir el trabajador puede trabajar donde quiera y cuando quiera.

3.1.2 Más libertad. En definitiva el trabajador goza de más libertad para hacer las cosas cuando más y en mejor disposición se encuentre para ello. Las empresas al mismo tiempo se dan cuenta de que al conceder una mayor libertad al trabajador, obtiene una mayor productividad, siempre que se den una serie de condicionantes en el individuo: personalidad, preparación y equipamiento por parte del mismo, mientras que la empresa debe de disponer de la estructura adecuada. El trabajador también tiene más libertad para elegir donde vivir, más posibilidades de cambiar de trabajo y de empresa o de lugar de trabajo dentro de la misma empresa, sin tener que cambiar de vivienda.

3.1.3 Menos gastos. El trabajador como consecuencia de la disminución del tiempo invertido en los desplazamientos obtiene un ahorro de dinero y de tiempo. Además el trabajador ahorra gastos en ropa, ya que no necesitan vestirse formalmente cada día, y cuando se trabaja en casa la tentación de comer fuera es menor. También se puede ahorrar en jardines infantiles o en personas que cuiden a los niños, en gastos de parqueaderos, que en algunos lugares de las grandes ciudades son muy altos, y en comida.

3.1.4 Reducción del estrés. Como consecuencia de la disminución de los desplazamientos y de la supervisión directa por parte de los directivos, unido a los inevitables roces y rencillas que surgen como consecuencia de la convivencia diaria en las oficinas, reduce considerablemente el estrés que es uno de los males de nuestro tiempo, causante de tantas enfermedades y descenso en la productividad del trabajador.

3.1.5 Más productividad. El incremento de la productividad procede muchas veces del hecho de que el trabajador, cuando se sienta ante su mesa de trabajo, se encuentra mucho más descansado, menos estresado, y menos preocupado que aquel que ha tenido que salvar una difícil carrera de obstáculos para llegar al trabajo, y tampoco está en contacto directo con su familia.

3.1.6 Más posibilidad de independización. La descentralización incrementa también las posibilidades de aquellos que quieran trabajar en régimen de autoempleo, que desean ser sus propios empresarios. Esto es beneficioso para algunos trabajadores, pero para otros no. Teniendo en cuenta esta situación los profesionales muy cualificados pueden imponer sus condiciones a las empresas, e incluso trabajar para varias al mismo tiempo, mientras

que sobre los menos cualificados, el teletrabajo se puede prestar a abusos en modo de salario menor y menores prestaciones sociales.

3.1.7 Más disponibilidad de tiempo. Este trabajo implica más disponibilidad de tiempo para dedicar a la familia y a la vida de comunidad. Esto representa una clara ventaja de cara al acceso al mercado laboral de las mujeres con hijos pequeños. Al mismo tiempo el trabajador tiene más tiempo para integrarse en la comunidad en la que vive. La disponibilidad de tiempo también le permite al trabajador realizar actividades que nunca antes había podido realizar en su tiempo de ocio.

3.1.8 Vida familiar. Una de las principales preocupaciones desde un principio fue la repercusión que la descentralización tendría sobre la vida familiar. Sin embargo una reubicación efectiva y flexible de la clase de trabajo de los empleados, no supondrá un problema serio en la vida familiar del trabajador, así éste no tiene por qué dejar su pueblo, sus familias, sus amigos, etc. Podrá continuar con su vida normal sin tener problemas por causa de traslado, si él no lo desea.

3.1.9 Vida en comunidad. Este tipo de trabajo también beneficia a la comunidad. Si el trabajador debe viajar para trabajar, tiene menos tiempo para pasarlo en su comunidad. Esta falta de implicación en la comunidad se transformará muchas veces en una apatía hacia la misma. Cuando esto sucede, la falta de compromisos se acabará traduciendo en una falta de raíces, lo cual puede hacer a su vez que el trabajador se sienta menos leal a su lugar de empleo. La descentralización al permitir al individuo pasar más tiempo en comunidad, le permite a éste interesarse y preocuparse por el ambiente y la organización de la comunidad.

3.1.10 Menos problemas de convivencia empresarial. La descentralización supone la eliminación de un buen número de problemas laborales que el empleado pueda percibir en su oficina, problemas de roces con jefes, compañeros, etc.

3.1.11 Posibilidad de incrementar las retribuciones percibidas. Como consecuencia del aumento de Productividad, e incluso de la prestación de servicios a distintas empresas.

3.1.12 Formación. Formación recibida y conocimientos adquiridos sobre informática y telecomunicaciones, que otorga al trabajador una mejor posición en el mercado de trabajo.

## 3.2 DESVENTAJAS PARA EL TRABAJADOR

3.2.1 Aislamiento. Es uno de los mayores inconvenientes, pues el aislamiento<sup>6</sup> que acaba invadiendo al individuo. En este sentido hay que decir que a todos los individuos no les afecta de la misma forma, así hay espíritus independientes y solitarios, y otros que son altamente sociables, y que no soportan la falta de contacto con otros compañeros de trabajo. La solución a este problema se encuentra quizás en las fórmulas de trabajo mixto, que le permiten al trabajador combinar el trabajo de casa con el trabajo de oficina. Es importante solucionar el problema del aislamiento, ya que éste lleva consigo la pérdida de

---

<sup>6</sup> <http://www.uaca.ac.cr/bv/docs/teletrabajo.pdf>

motivación, a la pérdida de los valores de equipo, etc. El trabajador que pertenece a una empresa necesita apoyo por parte de la misma en forma de visitas, de formación, de plan de desarrollo de carrera y de posibilidad de volver a integrarse en el grupo con actividades de socialización y esparcimiento.

3.2.2 Inseguridad económica, social y profesional. Este tipo de trabajo también provoca inseguridad laboral y social. Este sentimiento se agrava por cuanto que la modalidad del trabajo a domicilio hace disminuir las prestaciones y protecciones sociales del trabajador, sobre todo cuando se trata de autoempleo. También amenaza la existencia de los sindicatos que no sepan adaptarse a las nuevas realidades, al producirse un riesgo de atomización del poder sindical y una mayor precarización del mundo laboral. También existe un temor por parte de los trabajadores a que una menor presencia en las oficinas centrales se traduzca en una pérdida de oportunidades de ascenso en las empresas.

3.2.3 Volatilidad en los salarios. El trabajador especialmente calificado puede imponer sus condiciones a la organización, los trabajadores con escasa calificación o pertenecientes a un colectivo con exceso de ofertas de trabajo ven reducidos sus ingresos.

3.2.4 Fronteras de espacio. Resulta difícil establecer una frontera claramente delimitada entre la vida privada y profesional cuando ambas se desarrollan dentro de un mismo espacio físico.

3.2.5 Fronteras de tiempo. Que el trabajador se exceda en el tiempo dedicado al trabajo. Lo que conllevará consecuencias negativas a largo plazo.

3.2.6 Cuando el trabajador realiza sus funciones desde casa. Es más complicado garantizar que no se produzcan abusos por parte del empleador.

### 3.3 VENTAJAS PARA LA EMPRESA

3.3.1 Incremento de la productividad. Pese a existir un consenso de que este trabajo supone un incremento de la productividad de las empresas, existe una dificultad para medir dicha productividad en el sentido de que en este tipo de oficinas no se han desarrollado instrumentos fiables para medir la productividad, de manera que la mayor parte de los informes que avalan estos instrumentos de productividad se basan en estimaciones subjetivas realizadas tanto por los trabajadores como por sus jefes. Los incrementos de productividad no se producen inmediatamente ya que hay que esperar un periodo de tiempo prudente hasta que el trabajador termine su periodo de adaptación desde el punto de vista personal, técnico, de manejo de equipos y psicológico.

Por eso la formación del mismo ha de ser lo más completa posible antes de que el trabajador abandone la empresa para empezar la experiencia del trabajo a domicilio. Entre los factores relacionados con este tipo de trabajo que incrementan la productividad destacan sobre todo; la reducción del absentismo laboral, y los menores costos en la rotación del personal ya que este trabajo ayuda al reclutamiento, a la motivación y a la retención del mismo.

3.3.2 Reducción de costos. Impuestos sobre la planta física, el mobiliario, el equipamiento, vigilancia, etc., lo que ocurre es que estos costos suelen repartirse entre distintos departamentos de manera que dichos costos suelen permanecer ocultos. Con esta modalidad laboral estos costos van a disminuir, o se van a trasladar al trabajador. Sin embargo hay que tener en cuenta que estos ahorros de costos no son apreciables si no se trabaja con un número suficientemente alto de trabajadores fuera de la planta física.

3.3.3 Dirección por objetivos. Este tipo de trabajo no se concibe sin la dirección por objetivos por efectividad y por resultados. Ello obliga a un planteamiento de racionalización de la estructura básica de gestión. Al no haber presencia, pierde vigencia el método tradicional dirección-control de la actividad. A pesar de que el trabajador es invisible se incrementa el control sobre la prestación de trabajo de cada uno de los trabajadores, puesto que se les puede controlar por medios informáticos.

3.3.4 La sensibilidad. Por el medio ambiente ante opinión pública y los mismos clientes hace que las empresas se preocupen cada vez más por su imagen de contribución a la conservación de la naturaleza. Las empresas que practican esta modalidad de trabajo lo hacen saber a la opinión pública dentro de sus políticas de imagen.

3.3.5 Mejor atención al cliente. Este trabajo le permite a las empresas un mayor acercamiento al cliente. Los tiempos de respuesta a solicitudes de los clientes son también mejores. El cliente a su vez adquiere las ventajas de mayor disponibilidad, mayor capacidad de reacción, eficacia, de calidad de servicios y de imagen del proveedor. Las políticas flexibles facilitan la toma rápida de decisiones y permiten plazos de entrega más cortos. Este trabajo proporciona más agilidad para responder ante los imprevistos, interrupciones de transporte, etc.

#### 3.4 DESVENTAJAS PARA LA EMPRESA

3.4.1 Costos en equipamiento y líneas de telecomunicaciones. La mayor parte del trabajo a distancia requiere de un equipamiento telemático que puede resultar muy costoso en el caso de que la empresa disponga de muchos trabajadores repartidos por distintas zonas. A este costo de los equipos hay que añadir el costo de los planes de telefonía e internet, que aunque cada día es menor aún es alta.

3.4.2 Imposibilidad de controlar al trabajador físicamente. Resulta una cuestión más psicológica y de mentalidad que real, y es que resulta difícil convencer a muchos directivos de que los trabajadores a domicilio van a ser tan productivos o más que en la empresa.

3.4.3 Necesidad de introducir cambios organizativos en la empresa. El sistema de gestión se verá totalmente modificado ya que la supervisión no puede ser tan continua como si el empleado estuviera constantemente en la oficina, con lo que pudiera llegarse a una situación de pérdida total de control sobre los trabajadores y sobre la calidad de sus trabajos.

3.4.4 Mayores dificultades para el trabajo en equipo. Esto se produce como consecuencia de que los contactos personales directos se reducen e incluso llegan a desaparecer. Esto

reduce o suprime los intercambios de ideas productivas y hace más difícil la difusión de la cultura empresarial.

3.4.5 Desventaja desde el punto de vista de recursos humanos. Resulta evidente que no todos los trabajadores reúnen las características para este tipo de trabajo. Realizar la selección adecuada del personal que cubrirá los puestos del trabajo no es sencilla y deberá llevarse a cabo entre aquellos que tengan unos hábitos coherentes y firmes, con buena capacidad para la gestión del tiempo y que tengan un cierto grado de estabilidad personal y familiar

### 3.5 VENTAJAS PARA LA EL ENTORNO

3.5.1 Aumento de la movilidad. En efecto este tipo de trabajo permite reducir el tráfico y los niveles de polución que genera el uso del carro particular. Ya que como consecuencia de la disminución del tráfico se reducen las aglomeraciones, mejoran los niveles de salud por la menor contaminación y el menor estrés a la hora de buscar parqueaderos, permite también disponer de más tiempo para hacer las cosas con calma y mejores costumbres para comer.

3.5.2 Incremento de los puestos de trabajo. Este tipo de trabajo producirá una serie de ventajas competitivas para los negocios, más flexibilidad en el empleo y más puestos de trabajo. Muchos de los puestos de trabajo tradicionales desaparecerán, pero muchos más serán creados. Las personas con las capacidades adecuadas tendrán oportunidades de trabajo que surgirán en un mercado laboral. No habrá fronteras geográficas. Cualquier persona podrá encontrar trabajo en cualquier parte.

3.5.3 Mejora de la calidad de vida. Como consecuencia de este tipo de trabajo, la comunidad se encontrará mucho más organizada, al igual que las actividades individuales y el transporte público. El ahorro de tiempo como consecuencia de la reducción de los desplazamientos permitirá a las personas emplear su tiempo libre mucho mejor que antes y según sus necesidades.

3.5.4 Facilidad de acceso al trabajo. Para personas con problemas específicos como algún tipo de discapacidad. La introducción a este tipo de trabajo en el mundo actual permite la incorporación al mercado laboral de madres con niños recién nacidos o padres solteros con hijos jóvenes, personas que cuiden un pariente anciano o enfermo. Es decir el tiempo y el espacio ya no limitarán sus vidas como antes.

3.5.5 Reactivación económica de regiones desfavorecidas. El trabajo a distancia permite a las regiones apartadas y desfavorecidas la posibilidad de reactivarse. Las nuevas empresas, nuevos mercados, nuevas oportunidades profesionales surgen sin tener en cuenta fronteras geográficas, debido a las redes de comunicación existentes.

3.5.6 Medio ambiente. En el futuro los problemas medioambientales y del entorno serán los que prevalecerán y como la descentralización aporta flexibilidad a la sociedad, permite hacer un mejor uso de los recursos y hace que las organizaciones aporten ya sea voluntariamente o por conveniencia para ser bien recibidos para sus clientes y la comunidad en general.

## 4. TECNOLOGIA DISPONIBLE LAS TICS

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)<sup>7</sup>, a veces denominadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) son un concepto muy asociado al de informática. Si se entiende esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los computadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Se pueden clasificar las TIC según:

### 4.1 LAS REDES

4.1.2 Telefonía fija. El método más elemental para realizar una conexión a Internet es el uso de un módem en un acceso telefónico básico. A pesar de que no tiene las ventajas de la banda ancha, este sistema ha sido el punto de inicio para muchos internautas y es una alternativa básica para zonas de menor poder adquisitivo.

4.1.3 Banda ancha. Originariamente hacía referencia a una capacidad de acceso a Internet superior al acceso analógico (56 kbit/s en un acceso telefónico básico o 128 kbit/s en un acceso básico RDSI). El concepto ha variado con el tiempo en paralelo a la evolución tecnológica. El modelo de desarrollo de la conectividad en cada país ha sido diferente y las decisiones de los reguladores de cada país han dado lugar a diferentes estructuras de mercado.

4.1.4 Telefonía móvil. A pesar de ser una modalidad más reciente, en todo el mundo se usa más la telefonía móvil que la fija. Se debe a que las redes de telefonía móvil son más fáciles y baratas de desplegar. Las redes actuales de telefonía móvil permiten velocidades medias competitivas en relación con las de banda ancha en redes fijas 183 kbit/s en las redes GSM, 1064 kbit/s en las 3G y 2015 kbit/s en las WiFi. Esto permite a los usuarios un acceso a Internet con alta movilidad, para quienes no disponen de acceso fijo. De hecho, se están produciendo crecimientos muy importantes del acceso a Internet de banda ancha desde móviles y también desde dispositivos fijos pero utilizando acceso móvil. Estas tecnologías son capaces en teoría de dar múltiples servicios (imagen, voz, datos) a altas velocidades, aunque en la práctica la calidad del servicio es variable. La evolución del teléfono móvil ha permitido disminuir su tamaño y peso, lo que permite comunicarse desde casi cualquier lugar. Aunque su principal función es la transmisión de voz, como en el teléfono convencional, su rápido desarrollo ha incorporado otras funciones como son cámara fotográfica, agenda, acceso a Internet, reproducción de vídeo, GPS y reproductor mp3.

---

<sup>7</sup> <http://www.mintic.gov.co/>

4.1.5 Redes de televisión. Actualmente hay cuatro tecnologías para la distribución de contenidos de televisión, incluyendo las versiones analógicas y las digitales:

La televisión terrestre. Que es el método tradicional de transmitir la señal de difusión de televisión, en forma de ondas de radio transmitida por el espacio abierto. Este apartado incluiría la TDT.

La televisión por satélite, consistente en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión emitida desde un punto de la Tierra, de forma que ésta pueda llegar a otras partes del planeta.

La televisión por cable, en la que se transmiten señales de radiofrecuencia a través de fibras ópticas o cables coaxiales.

La televisión por Internet traduce los contenidos en un formato que puede ser transportado por redes IP, por eso también es conocida como Televisión IP.

4.1.6 Redes en el hogar. Cada día son más los dispositivos que se encuentran en el interior de los hogares y que tienen algún tipo de conectividad. También los dispositivos de carácter personal como el teléfono, móvil, son habituales entre los miembros de cualquier familia. La proliferación de esta cantidad de dispositivos es un claro síntoma de la aceptación de la sociedad de la información, aunque también genera diversos tipos de problemas, como la duplicidad de información en diferentes terminales, datos que no están sincronizados, etc. Por este motivo surge la necesidad de las redes del hogar. Estas redes se pueden implementar por medio de cables y también sin ellos, forma ésta mucho más común por la mayor comodidad para el usuario y porque actualmente muchos dispositivos vienen preparados con este tipo de conectividad (Wi-Fi). Además de la simple conexión de dispositivos para compartir información, son muchas las posibilidades de las tecnologías TIC en los hogares. En un futuro próximo una gran cantidad de servicios de valor añadido estarán disponibles en los hogares e incluirán diferentes campos, desde los servicios relacionados con el entretenimiento como la posibilidad de jugar online y servicios multimedia, hasta los servicios educativos que suponen un gran beneficio social, sobre todo en zonas más despobladas. Lo que potenciará aún más la necesidad de redes dentro del hogar.

## 4.2 LOS TERMINALES

Los terminales actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y por eso son de suma importancia y son uno de los elementos que más han evolucionado, es continua la aparición de terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información y la creciente disponibilidad de infraestructuras por intercambio de esta información digital. La tecnología ha aumentado la capacidad y a la miniaturización de los dispositivos de almacenaje y ha permitido la creación de un conjunto de nuevos dispositivos portátiles que administren contenidos multimedia, como los reproductores portátiles de MP3 o de vídeo.

4.2.1 PC personal. El incremento en el número de PC portátiles guarda relación con diferentes hábitos de los usuarios que están dejando de entender el pc como un dispositivo de uso comunitario para convertirlo en un dispositivo personal. En general el propietario de un portátil suele ser gente más avanzada tecnológicamente; el perfil se corresponde, por un lado, con usuarios jóvenes y por otra parte tienen un comportamiento totalmente diferente, más interesados en ver vídeos en la Web, hacer servir la red del

hogar para descargar música y vídeos, y para escuchar audio. Otro factor importante que explica el boom actual de los portátiles respecto a los de sobremesa es la gran bajada de precios que han experimentado.

4.2.2 Navegador de internet. La mayoría de los computadores se encuentran actualmente conectados a la red. El PC ha dejado de ser un dispositivo aislado para convertirse en la puerta de entrada más habitual a internet. En este contexto el navegador tiene una importancia relevante ya que es la aplicación desde la cual se accede a los servicios de la sociedad de la información y se está convirtiendo en la plataforma principal para la realización de actividades informáticas.

4.2.3 Sistemas operativos. Durante el año 2007 Microsoft realizó el lanzamiento del sistema Windows Vista, que incluye diversas novedades; no obstante esto, después de quince meses en el mercado, su aceptación ha sido inferior al que se esperaba, con cuotas próximas al 15%, una penetración más baja que la de Windows XP en su momento. El motivo de este retardo es que este sistema necesita una maquinaria de gran potencia para poder funcionar correctamente, cosa que ha hecho que muchos usuarios y empresas al desinstalar sus versiones aparezcan problemas de uso. Por estos motivos Microsoft anunció el Windows 7, un nuevo sistema que reemplazará el Vista posiblemente el año 2009-2010. Se ha intentado que el nuevo sistema fuese ligero para cargarse más rápido y para poderse utilizar sin problemas en ordenadores menos potentes.

4.2.4 Teléfono móvil. Los primeros dispositivos móviles disponían simplemente de las funcionalidades básicas de telefonía y mensajes SMS. Poco a poco se han ido añadiendo pantallas de colores, cámaras de fotos. De esta manera, los usuarios empezaron a entender el móvil como una prolongación de sus Pcs en movimiento, cosa que ha hecho desembocar a una doble evolución: unos móviles más centrados en el entretenimiento que tienen como principal característica la capacidad multimedia, y móviles más centrados en la productividad que destacan por tener teclado qwerty<sup>8</sup> y están optimizados para la utilización e-mail.

De todos los terminales, el teléfono móvil es uno de los más dinámicos por lo que a su evolución se refiere. La gran competencia entre los fabricantes por un mercado en continuo crecimiento ha comportado el lanzamiento de un gran número de novedades anualmente, y sobre todo a una reducción de los ciclos de vida con el consiguiente riesgo para las compañías que en algunas ocasiones, justo amortizan sus inversiones.

4.2.5 Televisor. Es el dispositivo que tiene el grado de penetración más alto. La renovación del parque de televisores está cambiando drásticamente el tipo de estos terminales en los hogares. Las nuevas tecnologías, como el plasma, el TFT o el OLED han desplazado completamente a los televisores de tubo de rayos catódicos, que han quedado como residuales en las gamas más bajas y de pequeñas dimensiones, esta popularidad de los televisores avanzados tiene como consecuencia una bajada continua de los precios. A pesar que la venta de televisores tradicionales casi ha desaparecido, el parque de televisores instalados suele tener una antigüedad alta, y se encuentra en un buen número de hogares la convivencia de ambos tipos de modelos.

Estos terminales empiezan a incluir otras funcionalidades como el sintonizador de TDT que ya supera con amplitud a los televisores que no lo incluyen, disco duro o puerto de USB, o en los casos más avanzados conexión sin hilo, Bluetooth y Wi-fi.

---

<sup>8</sup> <http://www.alegsa.com.ar/Dic/qwerty.php>

4.2.6 Reproductores portátiles de audio y vídeo. El mercado de los reproductores portátiles se encuentra en un proceso de renovación hacia aquellos dispositivos que son capaces de reproducir MP3 y MP4. Todas las otras formas de audio, como los dispositivos analógicos (radios), y dispositivos digitales (lectores de CD en todos los formatos), se encuentran en claro retroceso. El proceso de renovación se encuentra con la convergencia de diversas funciones en un mismo aparato, como por ejemplo el teléfono móvil que muchas veces incorpora funciones de audio como reproductor de MP3 o radio.

4.2.7 Consolas de juego. Las nuevas consolas PlayStation de Sony, Nintendo, y Xbox 360 de Microsoft renovaron el panorama de las consolas ofreciendo a los usuarios una experiencia de nueva generación.

### 4.3 SERVICIOS EN LAS TICS

Las tecnologías están siendo condicionadas por la evolución y la forma de acceder a los contenidos, servicios y aplicaciones, a medida que se extiende la banda ancha y los usuarios se adaptan, se producen unos cambios en los servicios. Con las limitaciones técnicas iniciales (128 kbit/s de ancho de banda), los primeros servicios estaban centrados en la difusión de información estática, además de herramientas nuevas y exclusivas de esta tecnología como el correo electrónico, o los buscadores.

Las empresas y entidades pasaron a utilizar las TIC como un nuevo canal de difusión de los productos y servicios. Aparecieron un segundo grupo de servicios TIC como el comercio electrónico, la banca online, el acceso a contenidos informativos y de ocio y el acceso a la administración pública.

4.3.1 Correo electrónico. Es una de las actividades más frecuentes en los hogares con acceso a internet. El correo electrónico y los mensajes de texto del móvil han modificado las formas de interactuar con amigos.

4.3.2 Motores de búsqueda. Es uno de los servicios estrella de la sociedad de la información, proporcionado para los llamados motores de búsqueda, como Google o Yahoo, que son herramientas que permiten extraer de los documentos de texto las palabras que mejor los representan. Estas palabras las almacenan en un índice y sobre este índice se realiza la consulta. Permite encontrar recursos (páginas web, foros, imágenes, vídeo, ficheros, etc.) asociados a combinaciones de palabras. Los resultados de la búsqueda son un listado de direcciones web donde se detallan temas relacionados con las palabras clave buscadas. La información puede constar de páginas web, imágenes, información y otros tipos de archivos.

4.3.3 Banca online. El sector bancario ha sufrido una fuerte revolución en los últimos años gracias al desarrollo de las TIC, que ha permitido el fuerte uso que se está haciendo de estos servicios. Su éxito se debe a la variedad de productos y a la comodidad y facilidad de gestión que proporcionan. Los usuarios del banco lo utilizan cada vez más, por ejemplo, para realizar transferencias o consultar el saldo.

4.3.4 Audio y música. Desde la popularidad de los reproductores MP3, la venta o bajada de música por internet está desplazando los formatos CD. Un nuevo servicio relacionado con los contenidos de audio son los ficheros de audio grabados por aficionados o por medios de comunicación, que contienen noticias, música, programas de radio, entre otros.

Se codifican normalmente en MPS, aunque pueden ser escuchados en el computador, es más habitual utilizar los reproductores portátiles de MP3, como el iPod.

4.3.5 TV y cine. Como servicio diferencial está el que ofrecen algunas redes de televisión IP, y que consiste en ver contenidos en modalidad de vídeo bajo demanda. De manera que el usuario controla el programa como si tuviera el aparato de vídeo en casa.

La Tv digital ofrecerá servicios de transmisión de datos e interactividad, en concretos guías electrónicos de programación, servicios de información ciudadana y los relacionados con la administración y el comercio electrónico.

4.3.6 Comercio electrónico. El comercio electrónico es una modalidad de la compra en distancia que está proliferando últimamente, por medio de una red de telecomunicaciones, generalmente internet, fruto de la creciente familiarización de los ciudadanos con las nuevas tecnologías. Se incluyen las ventas efectuadas en subastas hechas por vía electrónica.

4.3.7 E-administración- E-gobierno. La tercera actividad que más realizan los internautas es visitar webs de servicios públicos, se encuentra sólo por detrás de la búsqueda de información y de los correos electrónicos. Es una realidad, que cada vez más usuarios de internet piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptada a la sociedad de la información. La implantación de este tipo de servicios es una prioridad para todos los gobiernos de los países desarrollados.

4.3.8 Servicios móviles. La telefonía móvil es uno de los apartados que aporta más actividad a los servicios de las TIC. Además de las llamadas de voz, los mensajes cortos (SMS) es uno de los sistemas de comunicación más baratos, eficaces y rápidos que existen. Los mensajes multimedia (MMS) van ganando peso, poco a poco.

4.3.9 Servicios Peer to Peer (P2P). Es la actividad que genera más tráfico en la red. Se refiere a la comunicación entre iguales para el intercambio de ficheros en la red, donde el usuario pone a disposición del resto, sus contenidos y asume el papel de servidor. La mayor parte de los ficheros intercambiados en las redes P2P son vídeos y audio, en diferentes formatos.

4.3.10 Blogs. Es un sitio web donde se recogen textos o artículos de uno o diversos autores ordenados de más moderno a más antiguo, y escrito en un estilo personal e informal. Es como un diario, aunque muchas veces especializado, dedicado a viajes o cocina, por ejemplo. El autor puede dejar publicado lo que crea conveniente.

4.2.11 Redes sociales. Han aparecido desde hace pocos años un conjunto de servicios que permiten la creación de comunidades virtuales, unidas por intereses comunes.

Son redes que permiten a los usuarios crear perfiles, lista de amigos y amigos de sus amigos. Las más conocidas son MySpace, Facebook, LinkedIn, Twitter.

Sus bases tecnológicas están basadas en la consolidación de aplicaciones de uso común en un único lugar. Se utilizan tecnologías estándares, como el correo electrónico y sus protocolos; http para facilitar las operaciones de subir y bajar información, tanto si son fotos o si es información sobre el perfil. Las características del chat también están disponibles y permiten a los usuarios conectarse instantáneamente en modalidad de uno a uno o en pequeños grupos.

## 5. AREAS PROFESIONALES FACTIBLES AL TELETRABAJO

Para poder mostrar a las organizaciones que su actividad social y económica es factible de descentralización es necesario mostrar algunas de las profesiones que por su perfil <sup>9</sup> y funciones se han podido manejar de manera descentralizada.

Claro está que en el momento que los servicios de adaptación y descentralización sean solicitados por una empresa la cual tenga cargos con funciones demasiado específicas se realizara el estudio pertinente para poder determinar en qué nivel de descentralización se encuentra, para el estudio estos perfiles y estas áreas fueron necesarias.

### 5.1 AREA DE ARTES GRAFICAS Y DISEÑO

Diseño de folletos publicitarios: Trabajos destinados a diseño de hojas, dípticos, carteles, trípticos de campañas publicitarias.

Diseño de Publicidad en Medios Impresos: Servicios de diseño de anuncios en prensa, revistas, etc.

Diseño y realización de publicidad en medios electrónicos: Confección y diseño de todo tipo de publicidad en soporte CD, en banners para páginas Internet, etc.

Diseño, realización y producción de CDs: Confección de encargos relativos a campañas de publicidad en dicho soporte. Confección de catálogos en el que estén detallados: productos, precios, características, etc.

Diseño de imagen corporativa: Diseño y confección de todo tipo de papelería, logotipos, publicidad, regalos, etc.

### 5.2 ÁREA DE INTERNET

Confección y Diseño de Páginas Web: A través de encargos, tanto de particulares como de empresas, se pueden diseñar y confeccionar páginas Web, así como crear un servicio de actualización de sitios web.

Documentación Búsquedas de información en Internet, comparación productos, recopilación de noticias, Análisis de sectores productivos y/o estudio de la competencia. Se realiza a través de encargos, tanto de particulares como de empresas, se puede realizar distintos trabajos de investigación de productos, documentación y servicios en la red.

Esta actividad se puede realizar como teletrabajo desde el propio domicilio con una coordinación técnica exterior que ofrecerá y suministrará los trabajos, o también desde un Centro de Teletrabajo.

También se puede realizar a través de una agencia que gestiona el pedido y su pago o se puede teletrabajar como trabajador por cuenta ajena para una editorial, como revisor/traductor de textos.

Comercio Electrónico en la red: A través de la red, se puede ser receptor de los distintos encargos que los clientes solicitan a una empresa, dando confirmación, gestionando el

---

<sup>9</sup> <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/4.htm>

pedido, así como gestionando el pago del usuario. (Este servicio es más adecuado realizarlo desde un Centro de Teletrabajo, por la complejidad que conlleva, aunque también puede realizarse desde domicilios).

### 5.3 ÁREA DE DOCUMENTACIÓN

Periodistas y escritores Encargos de artículos para periódicos y trabajos de autor o publicaciones para editoriales. Las tareas se pueden realizar íntegramente desde casa y se remiten a las empresas vía internet.

Servicio de elaboración de documentos: Servicio de transcripción de todo tipo de documentos: fax, facturas, documentos comerciales, etc. según las necesidades de los clientes.

Servicio de Archivo: Este servicio ofrece la posibilidad de ordenar archivos o cualquier otro tipo de documentación según las necesidades de los clientes.

Consultoría. Elaboración de todo tipo de informes técnicos en profesiones liberales como puedan ser abogados, economistas, etc. Todos los datos y el producto se pueden transmitir por internet, las comunicaciones con la empresa que realiza el encargo se realizan bien por internet o bien por teléfono, aunque la presentación del informe y su sobro se suele realizar en persona.

### 5.4 AREA DE ADMINISTRACION

Tele secretaría: La Secretaría Integral puede consistir en atención telefónica, recepción y emisión de fax, recepción y emisión de correo electrónico y de correo ordinario, control y gestión de agenda, servicio de reclamaciones, funciones de tele secretaría, dirección comercial. (Este servicio puede realizarse desde el propio domicilio de forma muy limitada).

Gestión de los canales de distribución (Clientes y Proveedores): En este servicio se emite la facturación y se realiza un seguimiento de la entrega del pedido. Se reciben pedidos, se controla el stock de almacén y se gestiona la reposición de material (mantenimiento de stock). (Exclusivamente desde una oficina satélite)

Servicio de Contabilidad: En este servicio se atiende a los clientes que desean que se les lleve la contabilidad al día, recibiendo el cliente una información periódica de sus estados contables: estadísticas, estado de pagos, etc. (Este servicio puede ser atendido desde el domicilio).

Servicio de gestoría: En este apartado se pretende confeccionar las nóminas y los documentos de Seguridad Social, así como realización y seguimiento de contratos, bajas laborales, etc. También se confeccionan y presentan todo tipo de documentación fiscal. (Este servicio se puede realizar desde el propio domicilio y también desde la Oficina Satélite).

Servicios de mantenimiento y asistencia: Servicio de atención telefónica por la que se atienden determinadas urgencias que son demandadas por los clientes, tanto particulares

como empresas: averías, grúas, mecánicos, albañiles, fontaneros y otros servicios de esta índole (se realiza en Centros Satélite con varios trabajadores/operadores).

## 5.5 ÁREA DE MARKETING Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

Atención telefónica a particulares: Servicio de atención telefónica de clientes, para atender determinados servicios, o para atender desvíos de llamadas.

Atención telefónica de campañas de publicidad: Servicio que atiende a llamadas masivas, como consecuencia de una campaña de publicidad determinada, dando información o realizando transcripción de pedidos con confirmación de pago, etc.

Encuestas telefónicas: Servicios de encuestas telefónicas para empresas relacionadas con productos o servicios, así como encuestas de opinión.

Campañas puntuales: Servicio que atiende o realiza llamadas telefónicas para seguir de manera puntual determinados servicios o productos.

Las actividades profesionales que se pueden llevar a cabo son múltiples y todas ellas tienen el denominador común de que consisten en el manejo de información (electrónica, papel o voz) y que esta se puede transmitir por vía internet.

Los sectores más adecuados a este nuevo modelo son: Artes Gráficas, Informática, Servicios de información/documentación, Medios de Comunicación, consultoría, el sector de servicios privados y el de los profesionales autónomos o freelance.

Exclusiones Sin embargo, otras profesiones que tradicionalmente se han considerado como profesionales autónomos como "agentes comerciales", no se considerarían como teletrabajo, ya que no utilizan medios telemáticos de comunicación con la empresa, y además su producto no está directamente relacionado con las nuevas tecnologías. Este sería el caso de servicios financieros y agentes de seguros.

## 6. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO

La implementación se realizó en dos organizaciones una dedicada a la creación y diseño de páginas web y comercio electrónico y la otra a la prestación de servicios en contabilidad y revisión fiscal.

DISEÑO PUBLICO es una empresa con una antigüedad de 7 años, la cual fue creada por 3 profesionales en el área de la publicidad y el diseño con el fin de crear, diseñar, y administrar páginas web. En la actualidad cuentan con 12 personas de planta.

INMOBLAR GUTIERREZ & ESCOBAR es una organización que lleva más de 20 años en el mercado, donde su actividad principal es llevar la información contable de diferentes empresas y en los últimos años han incursionado a la administración de unidades residenciales así como de su revisoría fiscal. En la actualidad cuentan con 78 trabajadores.

Como el objetivo de la presente investigación es ofrecer el servicio a las organizaciones para implementar el trabajo descentralizado, se mostrara como se realizaría todo el proceso al llegar a una nueva organización.

### 6.1 PREPARACIÓN DEL SITIO DE TRABAJO

6.1.1 Espacio. Destinar un área de la casa que disponga del espacio necesario para el mobiliario de trabajo, de luz natural y que pueda quedar aislada del resto de la vivienda (poder poner llave o seguro), con el fin de controlar situaciones que puedan interrumpir el trabajo y proteger la información que se usa o la tarea que se realiza.

6.1.2. Acústica. Escoger un lugar que también reúna las condiciones suficientes que eviten los ruidos externos (tráfico, vecinos, etc.) y los propios de la casa (visitas, niños, tareas domésticas, etc.). Para trabajos que requieran concentración, el nivel sonoro continuo debe ser lo más bajo posible y no exceder de cierto nivel de decibeles.

6.1.3 Prestar una especial atención a la iluminación<sup>10</sup>. Las personas que realizan el trabajo pasan mucho tiempo frente a una pantalla y pueden sufrir una importante fatiga visual. Este problema disminuye con una adecuada iluminación de la zona de trabajo. La luz natural es lo más recomendable, pero como sufre muchas variaciones hay que complementarla con iluminación artificial.

6.1.4 Distribución. Situar el computador de manera que la luz natural, la de los bombillos o focos del recinto incidan lateralmente en la pantalla y no de frente o por detrás del usuario, de modo que se eviten los reflejos.

6.1.5 Muebles. Elegir el mobiliario de trabajo más ergonómico posible y que tenga la superficie mate. Los materiales brillantes reflejan y producen deslumbramientos.

---

<sup>10</sup> ERGA - Formación Profesional (BOE 24.2.2003).

6.1.6 Seguridad. Pasar los cables eléctricos y líneas telefónicas junto a las paredes y evitar que queden en medio de zonas de paso o colgando en exceso de la mesa de trabajo.

6.1.7 Horarios. Seguir un plan establecido que esté adaptado al tiempo y a las necesidades de cada persona, aprovechando las ventajas que ofrece la flexibilidad horaria. Es conveniente planificar horarios, pausas y plazos de entrega porque el autocontrol del ritmo de trabajo también puede implicar un exceso de dedicación y dar lugar a una sobrecarga de actividad o, incluso, crear adicción al trabajo.

6.1.8 Descansos. Hacer pausas de 10 a 15 minutos cada dos horas de trabajo para contrarrestar la fatiga física y mental. Este problema es usual entre las personas que trabajan de forma muy continuada con computadores. Los descansos cortos y frecuentes son mejores que los largos porque impiden que se llegue a alcanzar la fatiga. Cuando una persona ya está cansada es más difícil que se recupere.

6.1.9 Socialización. Establecer reuniones periódicas con personas relacionadas con la propia actividad (novedades, métodos de trabajo, problemas, etc.) para reforzar la función social que cumple el trabajo y minimizar el riesgo de aislamiento. Organizar sistemas para obtener respuestas a consultas en un tiempo breve (correo electrónico, fax, etc.).

6.1.10 Tiempo libre. Designar unas horas concretas al día o a la semana para atender las demandas de la empresa contratante o de los clientes. De este modo, el trabajador puede organizar mejor su tiempo libre y eliminar interrupciones que interfieren en el trabajo.

6.1.11 Intentar separar el trabajo de la familia. En ocasiones, la familia suele ser objeto de la tensión laboral del trabajador puesto que el ámbito laboral y el familiar están unidos físicamente y no se dispone del apoyo social que se encuentra en una empresa (amigos, compañeros de trabajo, etc.).

## 6.2 ACTIVIDADES SUGERIDAS A REALIZAR POR PARTE DE LOS NUEVOS TRABAJADORES DESCENTRALIZADOS (DISEÑADOR, CONTADOR Y SECRETARIA).

6.2.1 Lugar adecuado. El espacio donde se trabaje debe ser exclusivo durante las horas de trabajo, por lo que se recomienda un cuarto y nada de trabajar en el salón, en la cocina o en cualquier otro lugar de paso a no ser que se viva solo o en un apartamento de un solo espacio. De todas formas incluso en este caso es mejor un cuarto en el que se pueda crear un ambiente de oficina. Es fundamental una silla profesional y un espacio de trabajo ergonómico, para evitar problemas de espalda o de túnel carpiano, entre otros.

6.2.2 Establecer horarios. Si el trabajo lo permite, lo ideal es tener horarios fijos y una cantidad de horas similar a la que se cumplirían en la empresa. Si convive con alguien es bueno adaptar los horarios con estas personas.

6.2.3 Explicar en casa. Si los familiares, hijos o compañeros conviven con el trabajador, es necesario que estas personas entiendan que durante algunas horas al día no se te puede interrumpir con asuntos que no sean realmente importantes. Es bueno que sepan

cuáles son los horarios del trabajador y que se acuerden unos momentos a lo largo del día para temas no laborales, por ejemplo, cuando se hace un descanso.

6.2.4 Actitud profesional. Esto implica aspectos como el vestuario o las formas. No es recomendable trabajar en pijama o sin arreglar, pero además, pues el trabajador no podría atender video llamadas. No hay que perder nunca la actitud profesional al escribir o hablar por teléfono, lo que no quiere decir que no se pueda comentar cosas personales con clientes, pero siendo consciente en todo momento de que se está en una oficina.

6.2.5 Redes sociales y teléfono. Uso razonable. Uno de los principales problemas de trabajar en casa es que se echa de menos el contacto con los demás, y muchos trabajadores tienden a suplirlo haciendo llamadas o entrando en redes sociales. Ante esto se recomienda poner un límite a las llamadas, salvo excepciones profesionales que lo requieran. Sobre las redes sociales si no son una herramienta de trabajo hay que tenerlas cerradas, y abrirlas solo durante unos minutos en momentos de descanso. Es mejor entrar en Facebook varias veces al día durante 10 minutos que estar conectado todo el tiempo esperando una contestación.

6.2.6 Los datos y la información. Aunque se trabaje en casa, las precauciones con la información confidencial de la empresa y los datos personales que se manejen deben ser las mismas o mayores que en una oficina, ya que en casa entran personas ajenas a la empresa, y normalmente las medidas de seguridad informática son más vulnerables. Si se maneja información confidencial es necesario asegurarse que nadie puede acceder a ella.

6.2.7 Cumplir plazos. Aunque es algo habitual en una relación de trabajo se vuelve especialmente importante en el teletrabajo, ya que probablemente nuestro trabajo deba ensamblarse con otros y coordinar esa situación eficazmente implica que todo el mundo cumpla sus plazos. Además, un teletrabajador tiene más “tentaciones” al estar en casa que en una oficina, por lo que debe volverse especialmente disciplinado.

### 6.3 ACTIVIDADES SUGERIDAS A REALIZAR POR PARTE DE LOS NUEVOS COORDINADORES.

Las dos organizaciones que se tomaron para la investigación (diseño sitios web y asesorías contables) fijar objetivos y plazos, es fundamental, acordar con los trabajadores unos objetivos, que deberán estar cumplidos en los plazos que se pacten. Por lo general estos plazos son más flexibles en el caso del diseñador ya que el cliente casi siempre reformula su producto. Mientras que variar en la mayoría de los casos los plazos, para el contador acarrea multas y penalizaciones tanto para el como para sus clientes.

6.3.1 Facilitar la comunicación. Ya que el coordinador y los trabajadores no se ven cara a cara todos días, el primero debe asegurarse de que la comunicación es fácil, y si fuera necesario, que existen herramientas para la comunicación entre los trabajadores entre sí. Por ejemplo, IBM tiene una aplicación llamada Same Time<sup>11</sup>, que en el momento en que se enciende en el computador muestra qué integrantes de una red predefinida están conectados y se puede interactuar en tiempo real con mensajes escritos y de voz. En

---

<sup>11</sup> <http://www-03.ibm.com/software/products/es/ibmsame>

realidad es similar al Messenger o aplicaciones del estilo. Según sus creadores favorece mucho el trabajo en equipo y la colaboración.

6.3.2 Tiempo de adaptación del trabajador. En las empresas con trabajos muy concretos, el coordinador debe saber que no es buena idea poner a trabajar al trabajador en casa desde el primer día. Suele dar mejores resultados que pase un tiempo de adaptación entre la oficina y la casa, de forma que conocerá mucho más rápido lo que se espera de él, para luego dar el salto a teletrabajar. Este tiempo de adaptación ayuda también para que actividades como el transporte, el estar en una estación de Transmilenio en horas pico o en un trancón, valoren las actividades en el hogar y hagan al trabajador mucho más responsable para no perder este privilegio.

6.3.3 Herramientas tecnológicas. Varias empresas ya ofrecen herramientas tecnológicas para superar las dificultades que presenta el teletrabajo. La mayoría tienen relación con la comunicación o con la supervisión del tiempo. En este segundo aspecto existen programas través del cual se mide la actividad ante el computador y puede obtenerse un resumen del tiempo que se dedica a cada tarea.

6.3.4 El aspecto comunicativo del teletrabajo. Podemos citar como ejemplos la videoconferencia, la llamada multipunto o la combinación de seminario y Web que define un sistema para formación a distancia, correo electrónico, algunas apps etc. Algo que no debe olvidarse es que el teletrabajo empezará a cambiar la forma en que las empresas conciben las oficinas, y empezarán a ser habituales en la jerga empresarial términos como el hot desking, que no es otra cosa que mesas compartidas, que son usadas según quién tenga que ir a la oficina. En empresas de nueva creación con una alta carga de teletrabajo se extenderán las soluciones de oficina y para la fórmula de autónomos asociados existe la posibilidad de alquilar de forma esporádica salas de reuniones.

## 6.4 CARGOS ESTUDIADOS

### 6.4.1 Diseñador grafico

Nombre: x

Edad: 35

Sexo: M

Formación académica: Diseñador Grafico

Misión. Realizar, estructurar e implementar la creatividad e innovación en los diseños e imagen requerida por el cliente, con motivo de reconocimiento y atracción de este por la calidad de los trabajos realizados por organización.

Perfil.

Es capaz de ubicarse dentro de equipos multidisciplinarios proyectando y concretando trabajos de distintos grados de complejidad, de manera original y eficiente. Para esto, debe dominar la base del lenguaje técnico y tecnológico lo que le permite trabajar con distintas especialidades.

Funciones:

Diseño de ilustraciones, avisos, artículos y publicidad en general.

Organiza e instala exposiciones para eventos de la empresa.  
Elabora bocetos y otras artes gráficas de su competencia.  
Elabora y participa en la realización de maquetas.  
Revisa y resguarda la documentación referente a los diseños y artículos de la empresa.  
Revisa y corrige el material diseñado.  
Suministra información técnica a los usuarios, en cuanto al diseño para publicaciones.  
Atiende y coordina con los autores de los textos, el diseño gráfico de las publicaciones.  
Realiza dibujos y pinturas para la elaboración de afiches.  
Lleva el registro del material producido.  
Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.  
Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

#### Habilidades.

Aporte de nuevas ideas.

La actividad requiere de la colaboración de otras personas (clientes) y el aporte de nuevas ideas para el armado de un proyecto en conjunto.

Trabajar en equipo.

Todo proyecto es un trabajo en equipo que regula la organización de una tarea de una manera equitativa.

Aceptar sugerencias.

El diseñador debe aceptar sugerencias de otras personas y valorar las distintas opiniones que convergen en torno a un proyecto.

Trabajado individual.

Se debe tener presente, además, que el trabajo no siempre es en grupo, sino que muchas veces requiere de un trabajo individual. El armado final, la compaginación de ideas y el estilo a emplear están asociados a un análisis profundo y solitario.

Organizar su actividad.

Planificando de manera minuciosa todas sus ideas proyectadas en computación; es decir, adquirir la habilidad de aprender a hacer pensando en el sistema.

Comprender, en última instancia, que los recursos tecnológicos son importantes para su actividad, como un medio de comunicación interactiva que los vincula con la sociedad.

#### Lugar adecuado.

Después de analizar las funciones que desempeña este trabajador se ha dispuesto que el diseñador encaja en la modalidad número 1. (Trabajo en la casa).

Se determinó la sala como lugar de trabajo pues brinda el espacio suficiente y la conectividad ideal, adicionalmente este sitio de la casa por lo general tiene contacto con el exterior y esto hace que se puedan generar ideas gracias al entorno.

Prestar una especial atención a la iluminación. Las personas que realizan este trabajo pasan mucho tiempo frente a una pantalla y pueden sufrir una importante fatiga visual, es importante la luz natural debido al manejo de colores y formas. La luz natural es lo más recomendable, pero como sufre muchas variaciones hay que complementarla con iluminación artificial.

Situar el computador de manera que la luz natural, la de los bombillos o focos del recinto incidan lateralmente en la pantalla y no de frente o por detrás del usuario, de modo que se eviten los reflejos.

Se ha escogido una mesa de dimensiones de 120cm x 200 cm y de alto 90cm tenga la superficie mate. Esto brindara al diseñador el espacio necesario para colocar sus diseños

preliminares y demás materiales de trabajo. Así como una silla ergonómicamente diseñada.

Pasar los cables eléctricos y líneas telefónicas junto a las paredes y evitar que queden en medio de zonas de paso o colgando en exceso de la mesa de trabajo.

#### Establecer horarios

La flexibilidad horaria es clave en este trabajo ya que se deben aprovechar los momentos de creatividad los cuales suelen aparecer de forma inesperada. Esto sin crear sobrecarga en la actividad.

Establece reuniones periódicas con los clientes y coordinador de proyecto.

#### Explicar en casa

En este caso el trabajador vive solo por lo que facilita la disposición laboral, solo determina espacios para de ocio, visitas y descanso.

#### Actitud profesional

Aunque no implica vestuario formal el trabajador realizara sus actividades con la misma ropa que lo hacía en su lugar de trabajo. No se perderá la actitud profesional al escribir o hablar por teléfono o contestar un correo electrónico ya que están mismas funciones se realizaban en la empresa.

#### Redes sociales y teléfono

Debido a las características de este trabajo se hace necesario estar siempre conectados a la red no tanto en redes sociales sino en páginas de diagramación y diseño así como en banco de imagines para poder encontrar la adecuada para el proyecto que se esté desarrollando.

#### Los datos y la información

Aunque se trabaje en casa, las precauciones con la información confidencial de la empresa y el cliente se conservaran, como en casa entran personas ajenas a la empresa, se tendrán medidas de seguridad con la información y con los diseños, teniendo con clave los archivos de la empresa y bajo llave los bocetos y diseños para la gente ajena a la organización. Manejando los mismos protocolos que se tenían cuando se asistía a las instalaciones de la empresa.

#### Cumplir plazos

Como las especificaciones de este trabajo lo muestran como una labor por objetivos los plazos que se manejaban en el lugar de trabajo son los mismos que cuando se trabaja en la casa ya que cuando se elabora un proyecto se cuadra con el cliente las diferentes entregas y a medida del desarrollo de estas se confirma la fecha establecida o se reprograma otra, siempre en acuerdo con el cliente.

Aspectos positivos y negativos después de 4 semanas de teletrabajo.

El trabajador no sintió ningún cambio drástico en su actividad laboral, ya que cuando trabajaba en la oficina de la empresa su interacción con los demás era casa la misma.

Manifestó que su oficina anterior era abierta, y esto a veces le incomodaba cuando llegaba personal ajeno a la organización porque veían su trabajo antes de estar terminado y en ocasiones hasta opinaban de sus borradores sin saber lo que estaba haciendo.

Mientras que en su nueva oficina sentía un poco más de privacidad e independencia.

El diseñador cambio un poco su rutina de horario y dijo que trabajaba en bloques de tiempo más largos donde avanzaba de mejor manera ya que podía plasmar una idea hasta el final.

En momentos sintió no poder recibir comentarios de su trabajo por parte de sus compañeros, pero lo soluciono enviando sus bocetos por internet y hablando por teléfono. Con respecto al desplazamiento comento que era mejor utilizado su tiempo en su nuevo espacio laboral porque podía efectuar compromisos en horas en que el trafico disminuía y que en horas pico se dedicaba a trabajar en su oficina, optimizando la utilización del tiempo. Claro que también ha perdido tiempo trasladando material y suministros para su trabajo desde su antigua oficina a hasta casa, debido a que se da cuenta lo que necesita en el momento inmediatamente después que los piensa utilizar, pero esto es mientras se adapta a su nueva situación.

El coordinador o jefe inmediato ha dicho que no ha sentido mayor cambio porque como el, la mayoría del tiempo se encuentra fuera de la oficina no siente la ausencia física del trabajador además siempre se encuentran en contacto por medios virtuales. Y cuando va hacer una entrega de proyecto siempre se ponen una cita con anterioridad.

#### 6.4.2 Secretaria

Nombre:

Edad: 23

Sexo: F

Formación académica: Estudiante publicidad y mercadeo

Misión. Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tereas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo.

Perfil. Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza.

Funciones.

Transcribir los diferentes documentos relacionados con la empresa.

Mantener en orden el archivo de la oficina.

Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.

Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.

Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.

Colabora en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.

Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno.

Tener disponibilidad permanente para el cumplimiento de sus funciones en caso de emergencia.

Poner en conocimiento de su superior inmediato las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos, elementos o documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.

Recibir, modificar inicial y periódicamente la clave de acceso, la cual es personal e intransferible. Responder por todas y cada una de las transacciones realizadas a través de ella.

Responder por todas y cada una de las actividades desarrolladas, asumiendo las consecuencias que se derivan en el ejercicio de sus funciones.

Habilidades.

Excelente redacción y ortografía.

Facilidad de expresión verbal y escrita.

Persona proactiva, y organizada

Facilidad para interactuar en grupos.

Dominio de Windows, Microsoft Office, Star Office, Linux e Internet.

Brindar apoyo a todos los departamentos.

Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa.

Conocimientos en el área de logística, Créditos, Cobranzas y Atención al Cliente.

Aptitudes para la organización.

Buenas relaciones interpersonales.

Dinámica y entusiasta.

Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.

Lugar adecuado.

Después de analizar las funciones que desempeña esta trabajadora se ha dispuesto que la secretaria encaja en la modalidad número 1.2.2 (Parte del trabajo en el domicilio y parte del trabajo en la empresa).

Se determinó la sala como lugar de trabajo pues brinda el espacio suficiente y la conectividad ideal, como teléfono e internet que se hacen indispensable para realizar las funciones que se han establecido como realizables en el domicilio. Este lugar también reúne las condiciones suficientes para evitar los ruidos extremos.

Otras actividades como arreglo de archivo, compra e inventario de suministros y vueltas de banco etc. son indispensables de realizar en otro espacio físico diferente al de la casa. Es por esto que la descentralización en este caso no es total, en un principio, es posible que en un futuro se adapten nuevas funciones que harán de la descentralización total.

Situar el computador de manera que la luz natural, la de los bombillos o focos del recinto incidan lateralmente en la pantalla y no de frente o por detrás del usuario, de modo que se eviten los reflejos.

Las personas que realizan este trabajo pasan mucho tiempo frente a una pantalla y pueden sufrir una importante fatiga visual. La luz natural es lo más recomendable, pero como sufre muchas variaciones hay que complementarla con iluminación artificial.

Se ha escogido una mesa de dimensiones de 70cm x 150 cm y de alto 90cm que tenga la superficie mate. Esto brindara el espacio necesario para colocar sus materiales de trabajo. Así como una silla ergonómicamente diseñada.

Pasar los cables eléctricos y líneas telefónicas junto a las paredes y evitar que queden en medio de zonas de paso o colgando en exceso de la mesa de trabajo.

Establecer horarios.

Los horarios preestablecidos como jornada laboral (7am-5pm) son los convenientes para este tipo de trabajo ya que la mayoría de las empresas con quien se tiene intercambio comercial son los que manejan. Por consiguiente para realizar una compra, para hablar con un proveedor, para ir al banco etc. Se necesita disponibilidad en este horario. Dejando la realización de propuestas, la digitalización o el envío de información para un horario más flexible. Se establecerán reuniones periódicas con personas relacionadas con

la propia actividad (novedades, métodos de trabajo, problemas, etc.) para reforzar la función social que cumple el trabajo y minimizar el riesgo de aislamiento. Organizar sistemas para obtener respuestas a consultas en un tiempo breve (correo electrónico, fax, etc.). Adicionalmente este horario se adecua para que el trabajador pueda asistir a la universidad en la jornada de la noche.

Explicar en casa.

Se separa el trabajo de la familia. En ocasiones, la familia suele ser objeto de la tensión laboral del trabajador puesto que el ámbito laboral y el familiar están unidos físicamente y no se dispone del apoyo social que se encuentra en una empresa (amigos, compañeros de trabajo, etc.). Claro que este impacto se reduce gracias a su rol estudiantil.

Actitud profesional.

Aunque no implica vestuario formal el trabajador realizara sus actividades con la misma ropa que lo hacía en su lugar de trabajo. No se perderá la actitud profesional al escribir o hablar por teléfono o contestar un correo electrónico ya que están mismas funciones se realizaban en la empresa.

Redes sociales y teléfono.

Debido a las características de este trabajo se hace necesario estar siempre conectados a la red y en ocasiones a las redes sociales. Así como tener disponible un teléfono móvil como una línea fija.

Los datos y la información.

Aunque se trabaje en casa, las precauciones con la información confidencial se conservara, como en el domicilio solo se trabajaran 3 días a la semana no es necesario llevar documentos de la empresa ya que estas labores se realizarán en las instalaciones de la misma.

Cumplir plazos.

Como las especificaciones de este trabajo lo muestran como una labor por objetivos los plazos que se manejaban en el lugar de trabajo son los mismos que cuando se trabaja en la casa ya que cuando se elabora un proyecto se cuadra con el cliente las diferentes entregas y a medida del desarrollo de estas se confirma la fecha establecida o se reprograma otra, siempre en acuerdo con el cliente.

Aspectos positivos y negativos después de 4 semanas de teletrabajo

La trabajadora plantea que ahora le rinde mucho más el tiempo no solo por el que ahorra en sus desplazamientos sino porque ahora se puede concentrarse más en su trabajo ya que no recibe continuas interrupciones por parte de sus compañeros de oficina, pero siente que no tiene el mismo control sobre las cosas y esto ha hecho que no haya podido establecer efectivamente que actividades realizar en su casa y cuales cuando asiste a la empresa.

Con respecto a su vida familiar se siente mucho mejor debido a su nueva organización del tiempo. Comenta que puede establecer periodos de tiempo para cada cosa sin tener remordimientos como anteriormente los tenía de quitarle tiempo al trabajo para hacer actividades académicas o viceversa.

Su coordinador o jefe inmediato si la ha extrañado ya que dice que en ocasiones tiene que hacer doble trabajo, por ejemplo en el caso de hacer una cita con un cliente ahora tiene que llamarla a ella para que después ella llame al cliente. Dice que el hecho de no ver a su secretaria sentada al lado suyo lo hace pensar que esta solo que él no conoce la empresa como la conoce su asistente, sin embargo plantea que son situaciones normales en cualquier modalidad que sugiera un cambio.

#### 6.4.3 Contador público

Nombre: x

Edad: 42

Sexo: M

Formación académica: contador público

Misión. Suministrar información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones y el control gerencial, debe cumplir con los deberes formales y obligaciones tributarias, también debe mantener un orden estricto en el archivo y clasificación de la documentación. Y tener registros consistentes y aplicar las normas y principios contables de manera rigurosa.

#### Perfil.

Es una persona visionaria capaz de crear estrategias anteponiéndose a los posibles sucesos de crisis dentro de la organización, donde la toma de decisiones es vital para llegar al éxito. Profesional con formación ética y responsabilidad social.

#### Funciones.

Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Coordinar la ejecución de políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad y las normas internacionales, al igual que las políticas de la Entidad y las normas fiscales vigentes.

Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica.

Verificar y depurar cuentas contables.

Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.

Revisar causaciones, corroborando los cálculos presentados especialmente en lo relacionado con las retenciones en la fuente.

Elaborar las declaraciones de impuestos Nacionales y Distritales.

Revisar y firmar conciliaciones bancarias y de tarjeta de crédito.

Revisar y comparar gastos mensuales.

Elaborar y presentar información Tributaria a la DIAN y Tesorería Distrital.

Cierre contable anual y elaboración de Estados Financieros anuales.

Correspondencia con los bancos.

Atender los requerimientos de las autoridades competentes en temas contables.

Revisar los certificados de ingresos y retenciones de empleados.

Cuando sea necesario, digitar la información contable. Mantener en orden y actualizado el archivo de documentos contables (notas, Recibos de caja, Declaraciones, etc.)

Preparar los pagos de servicios públicos y nómina.

Proveer la información solicitada por parte de la Revisoría Fiscal.

Colaborar con el Área Administrativa (Caja, Tesorería, Recursos Humanos) para mantener establecidas las mejores prácticas contables.  
Las funciones del Contador están determinadas por las normas y código de ética establecidos para el ejercicio de la profesión.

Habilidades.

Visionario, crear soluciones a los cambios venideros

Disciplinado, para cumplir con las metas u objetivos establecidos.

Liderazgo, tener la capacidad de dirección y coordinación del equipo de trabajo.

Capacidad de síntesis, analizar la información de manera oportuna.

Razonamiento Lógico, tener un correcto análisis de las estrategias a seguir.

Habilidad Numérica, desarrollar estrategias útiles, cuando se cuenta, se mide o se estima.

Trabajo en Equipo, generar mayor número de ideas.

Toma de decisiones, para que con base en la información se obtengan los resultados esperados.

Relaciones Públicas, establecer alianzas, y una comunicación asertiva.

Lugar adecuado

Después de analizar las funciones que desempeña este trabajador se ha dispuesto que el diseñador encaja en la modalidad número 1. (Trabajo en la casa).

Con el fin de controlar situaciones que puedan interrumpir el trabajo y proteger la información que se usa o la tarea que se realiza. Se ha encontrado que el lugar ideal para el desempeño ideal de este trabajo es el estudio.

Este un lugar también reúne las condiciones suficientes que evitan los ruidos externos (tráfico, vecinos, etc.) y los propios de la casa (visitas, niños, tareas domésticas, etc.). Ya que este tipo de trabajo que requiere concentración, el nivel sonoro continuo debe ser lo más bajo posible y no exceder de cierto nivel de decibeles.

Prestar una especial atención a la iluminación. Las personas que realizan el trabajo pasan mucho tiempo frente a una pantalla y pueden sufrir una importante fatiga visual. Este problema disminuye con una adecuada iluminación de la zona de trabajo. La luz natural es lo más recomendable, pero como sufre muchas variaciones hay que complementarla con iluminación artificial.

El computador se ubicara de manera que la luz natural, no de frente o por detrás del usuario, de modo que se eviten los reflejos.

Se ha escogido una mesa de dimensiones de 90cm x 150 cm y de alto 90cm tenga la superficie mate. Esto brindara al diseñador el espacio necesario para colocar sus diseños preliminares y demás materiales de trabajo. Así como una silla ergonómicamente diseñada.

Pasar los cables eléctricos y líneas telefónicas junto a las paredes y evitar que queden en medio de zonas de paso o colgando en exceso de la mesa de trabajo.

Establecer horarios.

Este tipo de trabajo necesita de una autodisciplina alta por tal motivo se establecerán horarios de trabajo específicos los cuales no irán reglamentados con respecto a jornada laboral sino a horas de trabajo al día. Es conveniente planificar horarios ya que por sus especificaciones esta actividad suele crear adicción al trabajo.

Se harán pausas de 10 a 15 minutos cada dos horas de trabajo para contrarrestar la fatiga física y mental. Los descansos cortos y frecuentes son mejores que los largos

porque impiden que se llegue a alcanzar la fatiga. Cuando una persona ya está cansada es más difícil que se recupere.

Explicar en casa.

En este caso el trabajador vive con su esposa y dos hijos por lo que fue conveniente decidir el lugar y horario de trabajo en consenso para que todo el núcleo familiar colabore y aprovechar tanto los horarios de estudio y trabajo de los hijos y esposa para el trabajo y los horarios en que toda la familia se encuentra en casa para compartir con esta.

Actitud profesional.

Aunque no implica vestuario formal el trabajador realizara sus actividades con la misma ropa que lo hacía en su lugar de trabajo es decir de traje (saco y corbata) ya que esto lo hace sentir como si estuviera en la oficina. No se perderá la actitud profesional al escribir o hablar por teléfono o contestar un correo electrónico ya que están mismas funciones se realizaban en la empresa.

Redes sociales y teléfono.

Debido a las características de este trabajo se hace que no sea necesario estar siempre conectados a la red ni a redes sociales. La necesidad de estas está más determinado por el uso del correo electrónico para el recibo y envío de información.

Los datos y la información.

Aunque se trabaje en casa, las precauciones con la información confidencial de la empresa y el cliente se conservaran, como en casa entran personas ajenas a la empresa, se tendrán medidas de seguridad con la información y los documentos, teniendo con clave los archivos de la empresa y bajo llave los documentos para la gente ajena a la organización. Manejando los mismos protocolos que se tenían cuando se asistía a las instalaciones de la empresa.

Cumplir plazos.

Las especificaciones de este trabajo establecen por si solas los diferente plazos ya que existen fechas únicas para el pago de impuestos o elaboración de informes.

Se establecieron reuniones periódicas con personas relacionadas con la actividad (novedades, métodos de trabajo, problemas, etc.) para reforzar la función social que cumple el trabajo y minimizar el riesgo de aislamiento.

Se designaron unas horas concretas al día o a la semana para atender las demandas de la empresa contratante o de los clientes. De este modo, el trabajador puede organizar mejor su tiempo libre y eliminar interrupciones que interfieren en el trabajo.

Aspectos positivos y negativos después de 4 semanas de teletrabajo

Este trabajador no ha sentido cambio en ninguna de sus actividades, ya que plantea que cuando trabaja solo necesita un computador, documentos y una calculadora y eso lo tiene tanto en su oficina anterior como en la actual. Manifiesta que él siempre se traslada donde sus clientes y en este caso si le rinde un poco más ya que puede distribuir su tiempo de mejor manera. Con respecto a su vida familiar dice que esta cambio un poco y aunque tiene que sacrificar ahora un poco de tiempo de sueño en las noches, comparte con su familia un poco más en las tardes. Pero plantea que esto funciona porque el posee una fuerte autodisciplina y unos hábitos preestablecidos.

## 7. MARCO JURÍDICO EN COLOMBIA

Constitución Política de 1991:

Art. 53: Principios fundamentales en materia laboral extensibles al Teletrabajo.

Art 54: Obligación del Estado y empleadores otorgar formación y capacitación profesional y técnica para los que lo requieran. Pertinente para trabajadores.

Código Sustantivo del Trabajo: En todo aplicable al Teletrabajo con excepción del régimen de jornada.

Ley 1221 de 2008: Cuyo objeto es promover y regular el Teletrabajo.

La Ley 1221 de 2008, artículo 2º :

“Teletrabajo. Es 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 la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Ley 1341 de 2009: Art. 6: Definición de las TIC, característica y requisito esencial para el desarrollo del Teletrabajo.

Ley 1429 de 2010: Artículo 3, Literal C: Establece la obligación del Gobierno de diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada que conduzca a la formalización y generación empresarial del Teletrabajo.

Decreto 884 de 2012: Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones sobre el Teletrabajo.

Ley 1562 de 2012: Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y establece algunas disposiciones aplicables al Teletrabajo.

### 7.1 INSTRUCCIONES MINISTERIO DEL TRABAJO PARA EL SECTOR PÚBLICO

7.1.1 El Ministerio del Trabajo.<sup>12</sup> A través de su página web ha publicado una especie de lista de chequeo que debe ser observada por las Entidades del sector público que pretendan implementar esquemas de trabajo. En dicho documento se hace relación a los siguientes aspectos:

7.1.2 Adopción del Teletrabajo debe ser voluntaria. Acuerdo entre las partes sin que la misma pueda ser impuesta por el empleador o el trabajador.

La Entidad debe adoptar una Resolución para adoptar internamente el Teletrabajo, en la cual se establezca lo que concierne al proceso de selección, requisitos, gestión de los riesgos laborales, seguridad de la información, procedimiento de entrega de la información y de equipos informáticos.

La Entidad deberá ajustar el Manual de Funciones y Competencias Laborales los requisitos que debe cumplir el funcionario que quiera acogerse a esa modalidad.

-El Departamento Administrativo de la Función Pública, -DAFP-determinará los requisitos a través de un instructivo

---

<sup>12</sup> <http://www.mintrabajo.gov.co/index.php/mayo-2012/439.html>

- 7.1.3 El trabajador tiene derecho a la afiliación al Sistema Integral de Seguridad Social.
- La ARL debe acompañar a la Entidad para la prevención del riesgo en el Teletrabajo.
  - Las partes en cualquier momento pueden dar por terminado la modalidad del teletrabajo.

## 7.2 OBLIGACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR

El empleador es responsable de la seguridad del trabajador conforme a la legislación vigente.<sup>13</sup>

El empleador deberá incorporar mediante resolución o en el reglamento interno de trabajo, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en el organismo o entidad y en la organización.

El empleador está obligado a suministrar a los trabajadores equipos de trabajo seguros y medios de protección adecuados en la tarea a realizar y deberá garantizar que los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos y su prevención.

El empleador debe incluir al trabajador dentro del programa de salud ocupacional y permitirle la participación en las actividades del comité paritario de salud ocupacional.

El empleador deberá informar y dar una copia al trabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo.

## 7.3 OBLIGACIONES POR PARTE DEL TRABAJADOR

Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por la empresa, el Comité Paritario de Salud Ocupacional, o el Vigía Ocupacional correspondiente.

Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del programa de salud ocupacional de la empresa.

Utilizar los elementos de protección personal y participar en los programas y actividades de promoción y prevención.

---

<sup>13</sup> <http://www.colombiadigital.net/emprendedores/teletrabajo/item/1780-implementaci%C3%B3n-del-teletrabajo-en-las-organizaciones-consideraciones-jur%C3%ADdicas.html>

## 8. CONCLUSIONES

La alternativa laboral del teletrabajo, muestra que las tecnologías de la información y la comunicación, en este caso específico, la internet y la telefonía móvil están cada día más al servicio de los teletrabajadores, permitiendo que, en este tipo de trabajos la presencia física, pase a segundo plano y por el contrario se pueda desarrollar en una plaza diferente a la de las empresas, ya sea en el domicilio, una oficina satélite o un telecentro.

El teletrabajo genera efectos directos entre sus principales actores: al teletrabajador le aporta un gran equilibrio, entre su vida personal, familiar y laboral. El empleador aumenta la productividad y por consiguiente sus utilidades. Y el medio ambiente se ve beneficiado por la disminución de la contaminación por emisión de gases, el aumento de movilidad (menos carros en la malla vial) y la reducción de la inseguridad (menos aglomeración de trabajadores en portales o estaciones de servicio público).

La implementación del teletrabajo en una organización demanda que esta haga un esfuerzo en recursos humanos y tecnológicos para identificar los cargos y puestos que por sus funciones sean candidatos para teletrabajar, evitando así, errores como en este caso fue no tener las funciones claras de la secretaria y pensar que todas se podrían realizar desde su casa. O pensar que el hecho que el contador enviara sus reportes antes de lo planeado era porque le estaba sobrando tiempo (se le podría incrementar su carga trabajo) y no por el aumento en su productividad para tener tiempo libre y poderlo utilizar en otras actividades.

Al ser la supervisión un poco más complicada en la alternativa laboral del teletrabajo se hace necesario implementar en la mayoría de los casos el trabajo por objetivos y resultados, generando de esta manera un mejor aprovechamiento de los recursos y del tiempo tanto del empleado como de la organización.

Al ser Colombia uno de los países pioneros en Latinoamérica de normatizar la alternativa laboral del teletrabajo hace que la resistencia al cambio por parte del empleado sea menor ya que contará con los mismos derechos y obligaciones de un trabajador normal. De la misma manera la ley protege al trabajador que por políticas de la organización sea convertido en teletrabajador, el cual mantendrá su contrato actual y simplemente se le agregara una cláusula que lo acredita como teletrabajador, de manera tal que no perderá ninguna prebenda o antigüedad que posea.

El hecho que las organizaciones adquieran al teletrabajo como una alternativa hace que los teletrabajadores disminuyan el estrés laboral y en general perciban un mayor índice de bienestar obteniendo como resultado, un mayor sentido de

pertenencia y fidelización hacia la empresa ya que ve que esta está pensando el teletrabajador como un simple empleado sino como un ser integral.

El teletrabajo es una alternativa laboral incluyente para personas en condición de discapacidad que por su dificultad de desplazamiento no hacen parte del mercado laboral actual, debido a que la infraestructura física de una ciudad como Bogotá, no cuenta con los accesos suficientes para que una persona discapacitada se pueda trasladar. El acceso a una estación de Transmilenio es posible, pero muy seguramente al salir del sistema no encuentre vías ni rampas que le permitan continuar cómodamente y con seguridad su destino.

## BIBLIOGRAFIA

EL LIBRO BLANCO DEL TELETRABAJO EN ESPAÑA Junio del 2012.

COLOMBIA DIGITAL. (2012). Corporación Colombia Digital.

<http://www.colombiadigital.net/emprendedores/teletrabajo/item/1780implementaci%C3%B3n-del-teletrabajo-en-las-organizaciones-consideracionesjur%C3%ADdicas.html>

COROPORACION COLOMBIA DIGITAL. (2012). [www.colombiadigital.net](http://www.colombiadigital.net).

<http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/1.htm>

GRUPO DE TECNOLOGIA EDUCATIVA. (2010). [www.tecnologiaedu.us.es](http://www.tecnologiaedu.us.es).

<http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/2.htm>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (2012). MINTRABAJO República de Colombia.

<http://www.mintrabajo.gov.co/index.php/mayo-2012/439.html>

SCRIBD INC. (2012). [www.scribd.com](http://www.scribd.com).

<http://es.scribd.com/doc/19118208/TELETRABAJO-Contratos-Laborales>

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CENTRO AMERICA. (2012). UACA

<http://www.uaca.ac.cr/bv/docs/teletrabajo.pdf>

FERNANDEZ GAGO, Roberto; El teletrabajo y la organización virtual. XII

PADILLA MENÉNDEZ, Antonio. La organización flexible del trabajo en las empresas españolas, algunas experiencias de flexibilidad espacial mediante teletrabajo. VIII jornada luso-española de gestión científica. Vol. 1. Congreso de oporto. Págs. 370 y 380