

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

Teletrabajo en Colombia, el Papel de las áreas de Talento Humano en la implementación del esquema y su impacto en los teletrabajadores.

MÁRQUEZ, Yazmín; MÁRQUEZ, Camila\*\*

### **PALABRAS CLAVE**

Libro Blanco, Teletrabajo, Talento Humano, Gestión de cambio, indicadores, evaluación, Seguimiento.

### **DESCRIPCIÓN**

Esta investigación tiene como objetivo determinar el impacto generado por la Implementación del teletrabajo en los teletrabajadores y el papel de talento humano en los resultados de esta gestión de implementación.

Para ello se usó la metodología cualitativa, debido a las características y especificaciones del tema a investigar, y se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación de tipo explicativo, usando como instrumento de recolección de datos la encuesta con preguntas cerradas.

El análisis realizado a través de la observación de casos demuestra que los teletrabajadores presentan mayor competitividad, lo cual está enmarcado en los diferentes indicadores aplicados para este estudio de caso respecto a las diferentes variables consideradas: eficiencia, rol de Talento Humano en la implementación del modelo de teletrabajo y el impacto de la implementación del modelo de teletrabajo en los teletrabajadores, dando mayor relevancia a la gestión administrativa y la calidad de vida de los teletrabajadores.

En cuanto a la relación costo beneficio en la implementación del modelo de teletrabajo se marca una gran diferencia frente a la modalidad tradicional, en lo que se refiere a la reducción de los costos de operación de un puesto de trabajo, infraestructura y calidad de vida, esto a su vez puede evidenciarse en beneficio para la organización, minimizando los costos de producción. Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, se puede dar respuesta al objetivo general y objetivos específicos los cuales se basan puntualmente en el alcance y papel del área de Talento Humano en la implementación del teletrabajo y el impacto del modelo en la vida de los teletrabajadores.

Por un lado, se logra identificar el importante y estratégico rol que desempeña esta área con la implementación del teletrabajo ya que sobre esta recae toda la responsabilidad al encargarse de la relación y el direccionamiento del personal, conociéndolo y logrando su disponibilidad, entrenamiento y retención para dar con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En el momento que una organización decida implementar el teletrabajo, el área de Talento Humano asume un papel

determinante de reclutar, seleccionar y contratar al personal con las capacidades, habilidades y competencias idóneas según el rol a desempeñar y es de allí donde parte el éxito de la organización y del nuevo modelo.

El direccionamiento adecuado por parte del área de Talento Humano en cada una de las etapas ya antes nombradas que comprenden la implementación del modelo de teletrabajo, logra integrar de manera efectiva las estrategias de cada una de las actividades, funciones y procesos a desempeñar y cumplir por el teletrabajador.

La investigación determina que el impacto generado con la implementación del modelo del teletrabajo tanto en las organizaciones como en la calidad de vida del trabajador es real y tangible; ya que cuenta con un sin número de beneficios como son: Optimización de los recursos, mayor productividad, satisfacción y eficiencia siempre y cuando sea dirigido por una adecuada gestión del área de Talento Humano.

Por otro lado, con la investigación se puede evidenciar que bajo la modalidad de teletrabajo, los teletrabajadores encuentran beneficios como ahorros en tiempos por desplazamientos, reducción de costos en la economía familiar, mejoras en la salud al reducir el estrés, reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental, mejora en los lazos familiares al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización y por último la optimización

de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

Los avances tecnológicos y el apoyo de las TIC's favorecen el desarrollo del teletrabajo en Colombia, proyectando un crecimiento. La implementación de este modelo laboral genera impactos positivos en las empresas como la disminución en costos de infraestructura, maximización del uso de las TIC's, aumento de productividad en los trabajadores, mayor nivel de confianza con los colaboradores y el seguimiento remoto a sus procesos donde el modelo de jefe presencial desaparece.

El teletrabajo es sinónimo de avance, donde las empresas que lo implementan transmiten una imagen vanguardista, moderna y visionaria. Con todo lo anterior, podemos concluir que los teletrabajadores tienen mayor productividad, calidad de vida, bienestar físico, mental y social que los trabajadores que se rigen bajo un esquema tradicional.

Con el transcurrir de los días, el teletrabajo ha tomado fuerza en Colombia, presentando avances significativos y es por esto que cada vez más empresas del sector público y privado lo están tomando como referencia para implementarlo en sus organizaciones.

**Teletrabajo en Colombia, el Papel de las áreas de Talento Humano en la implementación del esquema y su impacto en los teletrabajadores.**

**MARÍA CAMILA MÁRQUEZ GALEANO  
YAZMÍN IVONNE MÁRQUEZ MÉNDEZ**

**Corporación Universitaria UNITEC**

**Facultad de Administración**

**Especialización en Gerencia de Talento Humano y Riesgos Ocupacionales**

**Bogotá – Colombia**

**2018**

**Teletrabajo en Colombia, el Papel de las áreas de Talento Humano en la implementación del esquema y su impacto en los teletrabajadores.**

**JAIR SALAZAR  
DIRECTOR**

**Corporación Universitaria UNITEC**

**Facultad de Administración**

**Especialización en Gerencia de Talento Humano y Riesgos Ocupacionales**

**Bogotá – Colombia**

**2018**

## Tabla de Contenido

Resumen .....	1
Summary .....	2
Introducción .....	3
1. Marco de Referencia .....	7
1.1 Historia y evolución del área de Talento Humano .....	7
1.2 Talento Humano en Colombia.....	10
1.3 Teletrabajo .....	11
1.4 Concepto legal de teletrabajo .....	11
1.5 Concepto de la OIT.....	12
1.6 Historia del teletrabajo en Colombia.....	13
1.7 Modalidades de Teletrabajo.....	14
1.7.1 Teletrabajo Autónomo.....	14
1.7.2 Teletrabajo Suplementario .....	14
1.7.3 Teletrabajo Móvil.....	14
1.8 Los beneficios del teletrabajo .....	14
1.8.1 El negocio.....	15
1.8.2 Las Operaciones .....	15
1.8.3 El área de tecnología .....	15
1.8.4 Los programas de responsabilidad social.....	15
1.9 El Teletrabajo y el talento humano.....	16
1.10 Impacto del teletrabajo en la organización .....	17
1.11 Impacto del teletrabajo en el teletrabajador.....	17
1.12 Implementación del Teletrabajo en las organizaciones .....	18
1.12.1 Compromiso institucional .....	18
1.12.2 Planeación general del Proyecto .....	18
1.12.3 Autoevaluación de la Organización .....	18
1.12.4 Jurídico.....	18
1.12.5 Tecnológico.....	18
1.12.6 Organizacional .....	19

1.12.7	Muestra.....	19
1.13	Apropiación y adopción del modelo.....	19
1.14	Indicadores para medir la gestión del área de Talento Humano en la implementación del teletrabajo .....	19
1.15	Gestión de cambio a cargo de Talento Humano.....	20
1.15.1	Plan de comunicación y divulgación.....	21
1.15.2	Informar y formar.....	21
1.15.3	Implementación y capacitación tecnológica .....	21
1.16	La medición y evaluación de la satisfacción laboral .....	21
1.17	Recursos.....	21
1.17.1	Humanos.....	21
1.17.2	Físicos.....	22
1.17.3	Tecnológicos .....	22
1.17.4	Financieros .....	22
2	Metodología .....	23
2.1	Método Cualitativo.....	23
2.1.1	Encuesta Descriptiva.....	24
2.1.2	De respuesta cerrada.....	24
2.1.3	Encuestas con entrevista personal.....	24
2.2	Instrumentos .....	24
2.2.1	Observación.....	24
2.2.2	Encuesta .....	24
2.3	Indicadores.....	25
2.3.1	Avance de las etapas de implementación del modelo de teletrabajo por parte de Talento Humano.....	25
2.3.2	Grado de satisfacción evidenciado de los teletrabajadores con la implementación del modelo.....	25
2.4	Cuadro de Variables .....	26
3	Instrumentos de Medición.....	27
3.1	Entrevista para el área de Talento Humano.....	27
3.2	Encuesta para Teletrabajadores .....	27
3.2.1	Resultados .....	28

4	Análisis .....	31
4.1	Medición de Indicadores .....	31
4.1.1	Indicador de Gestión .....	31
4.1.2	Indicador de Roles.....	31
4.1.3	Indicador de Capacitación.....	31
4.1.4	Indicador de Productividad .....	31
4.1.5	Indicador de Satisfacción .....	31
4.1.6	Indicador de Desplazamiento .....	32
4.1.7	Indicador Economía .....	33
4.1.8	Indicador Beneficios .....	33
4.1.9	Indicador Productividad .....	34
5	Conclusiones .....	35
6	Recomendaciones .....	37
7	Referencias.....	38

## **Resumen**

Esta investigación pretende determinar el impacto generado por la Implementación del teletrabajo en los teletrabajadores y el papel de talento humano en los resultados de esta gestión de implementación.

Para ello se usó la metodología cualitativa, debido a las características y especificaciones del tema a investigar, y se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación de tipo explicativo, usando como instrumento de recolección de datos la encuesta con preguntas cerradas.

El análisis realizado a través de la observación de casos demuestra que los teletrabajadores presentan mayor competitividad, lo cual está enmarcado en los diferentes indicadores aplicados para este estudio de caso respecto a las diferentes variables consideradas: eficiencia, rolde Talento Humano en la implementación del modelo de teletrabajo y el impacto de la implementación del modelo de teletrabajo en los teletrabajadores, dando mayor relevancia a la gestión administrativa y la calidad de vida de los teletrabajadores.

En cuanto a la relación costo beneficio en la implementación del modelo de teletrabajo se marca una gran diferencia frente a la modalidad tradicional, en lo que se refiere a la reducción de los costos de operación de un puesto de trabajo, infraestructura y calidad de vida, esto a su vez puede evidenciarse en beneficio para la organización, minimizando los costos de producción.



## Summary

This research aims to determine the impact generated by the implementation of teleworking in teleworkers and the role of human talent in the results of this implementation management.

To do this, the qualitative methodology was used, due to the characteristics and specifications of the topic to be investigated, and aspects related to an explanatory type of research were taken into account, using the survey with closed questions as a data collection instrument.

The analysis carried out through the observation of cases shows that teleworkers are more competitive, which is framed in the different indicator supplied for this case study with respect to the different variables considered: efficiency, role of Human Talent in the implementation of the model of teleworking and the impact of the implementation of the teleworking model on teleworkers, giving great relevance to the administrative management and the quality of life of teleworkers.

Regarding the cost-benefit relation in the implementation of the teleworking model, a great difference is made in comparison with the traditional modality, in terms of reducing the operating costs of a job, infrastructure and quality of life, this in turn can be shown to benefit the organization, minimizing production costs.

## **Introducción**

Para dar respuesta al problema de esta investigación nos enfocamos en realizar una búsqueda de datos y observaciones que nos llevarán a determinar el rol del área del talento humano en la implementación del modelo de teletrabajo en Colombia y su impacto en los teletrabajadores en empresas de cualquier sector de la economía. Dado esto, los indicadores de gestión, los datos y las tendencias determinadas permiten profundizar y comparar información para llegar a dar una respuesta a la pregunta de investigación planteada, a saber.

Para responder a la pregunta de investigación se hizo el planteamiento de una serie de objetivos donde se pretendió abordar el tema del teletrabajo como una opción para muchas personas y como una innovadora estrategia laboral que aportara favorablemente a la calidad de vida de los trabajadores. La investigación nos muestra al teletrabajo como una alternativa transformadora, que se diferencia del trabajo tradicional porque no se desarrolla necesariamente desde un espacio físico determinado y porque requiere de la incorporación significativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC`s).

El teletrabajo en Colombia ha tomado fuerza desde el año 2008, sin embargo en la actualidad sigue siendo desconocido por algunas organizaciones. La falta de información y divulgación no ha permitido que este tenga mayor participación en las organizaciones Colombianas, sin embargo es una opción que permite evidenciar ganancias para ambas partes; es decir tanto para el trabajador como el empleador.

Esta investigación busca identificar el impacto que se genera con la implementación del modelo de teletrabajo en las organizaciones y la gestión, papel y rol de Talento Humano en la misma. El teletrabajo como una opción bien planteada, demuestra que en Colombia puede ser funcional y que la tendencia apunta a un crecimiento rápido, que va a generar

empleo para las personas que por alguna razón no han podido emplearse por cuestiones familiares, económicas, culturales o de salud.

Los años noventa trajeron al mundo empresarial una serie de transformaciones y un cambio importante de paradigmas organizacionales frente al tema de la productividad, lo que facilitó perseguir nuevas pautas, figuras y formas de trabajar empujadas por las nuevas realidades económicas.

La inclusión de las tecnologías en las organizaciones, nos permitió advertir que se podían realizar cambios al interior de las compañías en cuanto a las condiciones laborales, de esta forma adaptarse a los cambios y ser mucho más competentes y funcionales.

Haciendo énfasis en la parte funcional de las organizaciones, la flexibilidad laboral permite que el capital humano pueda adaptarse a mejores formas de trabajo, creando así un valor agregado en las compañías, ajustando a cada labor condiciones apropiadas para su desarrollo, lo que facilita romper con paradigmas donde el recurso humano está completamente ligado a su lugar de trabajo en las instalaciones de la empresa.

Es entonces cuando podemos plantear la idea de trabajo autónomo, donde se brinda la oportunidad al trabajador de realizar flexibilización de horarios y lugares de trabajo.

La flexibilidad laboral es una propuesta bastante reciente para nuestro país y llega como una estrategia de competitividad, retención de talento, salario emocional, productividad alineada a rendimiento superior, rentabilidad, calidad de vida entre otras.

Sin lugar a dudas el área de Talento Humano, es el primer aliado de este cambio cultural, convirtiéndose en el gestor para iniciar todos los procesos de cambio en la compañía, lo que lo compromete a generar estrategias que abarquen desde el diagnóstico hasta la ejecución y puesta en marcha de los programas de flexibilización laboral, alineando todos los procesos del área con los nuevos retos de este mundo cambiante.

Talento Humano debe generar nuevas y mejores condiciones de trabajo donde la calidad de vida de los trabajadores y su bienestar sean su objetivo principal.

Entonces el papel de Talento Humano en la implementación de nuevas formas de trabajo en las empresas colombianas cobra mayor valor ya que su estrategia de cambio va a influir directamente sobre el recurso más valioso de toda organización, el recurso humano.

Con la apertura económica y las transformaciones del mundo de los negocios, se incorporaron a las organizaciones nuevas tecnologías de la información y la comunicación que permitieron pensar en una producción flexible y una reestructuración organizacional, incidiendo directamente en cambios internos en las empresas a través de la flexibilización laboral como estrategia de adaptación de las condiciones laborales y de tal forma poder favorecer los procesos de adaptabilidad laboral y con ello mejorar la competitividad empresarial de un mundo moderno.

La flexibilidad laboral habla de trabajo semi-autónomo o autónomo y de la capacidad de manejar nuevos horarios de trabajo y producción orientada a calidad. Este fenómeno de la flexibilidad laboral es reciente y se establece como una forma de distribuir el trabajo, de manera que sea altamente productivo sin ser necesaria la presencia del trabajador en algún lugar determinado dentro de la organización.

En la actualidad el trabajo de Talento Humano ha venido convirtiéndose en un motor ante los nuevos requerimientos, apropiándose de procesos de reestructuración organizacional y de redireccionamiento estratégico corporativo apoyando a toda la organización en temas misionales tradicionales como pago de nómina y regulación de las relaciones laborales, pero ahora con un componente de mayor importancia en términos estratégicos como lo son la sostenibilidad económica, responsabilidad social de la organización, gestión del cambio, capital social, profesionalización de procesos de recursos humanos entre otras.

En Colombia el escenario de flexibilidad laboral ha traído consigo el modelo de apertura económica que permite a los nuevos mercados de trabajo, la flexibilización de salarios y la incorporación de técnicas de gestión empresarial donde la dinámica de la flexibilidad laboral permite a gestión humana utilizar herramientas estratégicas que generan rentabilidad para la organización y calidad de vida para los trabajadores, creando mejores condiciones de trabajo.

Entonces lo que se pretende establecer es: ¿cuál es el papel del área de talento humano en la implementación del modelo de teletrabajo en organizaciones colombianas y su impacto en los teletrabajadores?

Teniendo como objetivo general establecer el alcance del área de Talento Humano en la implementación del modelo de Teletrabajo en las empresas colombianas y el impacto de este en la vida de los teletrabajadores y como objetivos específicos, Determinar las etapas para la implementación del modelo de teletrabajo y el papel del área de Talento Humano en cada una de ellas, establecer los beneficios de la implementación del modelo de teletrabajo para las organizaciones, reconocer el impacto positivo y negativo en la vida laboral y personal de los teletrabajadores con la implementación del modelo de teletrabajo.

La presente investigación está enfocada en estudiar y analizar el papel que desempeña el área de Talento Humano en el desarrollo, implementación y puesta en marcha del esquema de teletrabajo en las organizaciones colombianas; determinando las acciones y tareas que debe ejecutar el área para el buen desarrollo del esquema dentro de la organización.

Es novedosa en la medida que las nuevas tendencias marcan entornos laborales cambiantes, en los diferentes sectores de la economía nacional; esta investigación se encamina básicamente a enriquecer de alguna manera los estudios sobre gestión humana y las nuevas formas de trabajo en el mercado laboral actual y aportar de manera positiva en entornos altamente competitivos en Colombia.

Se considera pertinente porque los cambios en las organizaciones, en el día a día de las personas y los avances en tecnología, hacen que se abran nuevas posibilidades para realizar análisis sobre nuevas formas de trabajo, como lo es el trabajo en casa o teletrabajo nueva tendencia para las organizaciones donde definitivamente hay un gana gana, tanto para el teletrabajador como para la organización que lo implemente. Este tema penetra en los escenarios relacionados con flexibilidad laboral, sobre este particular los gerentes de gestión humana y el departamento como tal juegan un papel vital ya que se convierten en la herramienta de gestión para implementación y puesta en marcha del modelo de manera acertada, sin perder de vista la parte humana de las personas implicadas en el cambio.

Es así como esta investigación pone discusión el papel protagónico que juega gestión humana en el desarrollo de esta implementación, buscando identificar los pros y contras que conlleva el esquema del Teletrabajo dentro de una entidad; no solamente en el ámbito de productividad y de organización como tal, sino en el bienestar y calidad de vida del teletrabajador.

La investigación se encuentra segmentada así: Un marco referencial, el cual consta de marco histórico, conceptual y teórico, el diseño metodológico, el manejo y análisis de información, donde se presentan de manera específica los hallazgos y las conclusiones y recomendaciones referentes al estudio de caso.

## **1. Marco de Referencia**

### **1.1 Historia y evolución del área de Talento Humano**

La gestión del talento humano surgió en los años 20 y desde esta época se han presentado varios cuestionamientos de su papel y desempeño dentro de las organizaciones, gracias a la evolución y sobre todo a la importancia que se le da al ser humano – empleados en una organización se ha venido adaptando por muchos años el proceso de Gestión de Talento Humano donde empresas se dan cuenta que el éxito de sus negocios recae principalmente

en el capital humano y en el desarrollo de sus aptitudes y habilidades como trabajadores.(Anderson, 2013)

Si damos una vista a nuestros antepasados, en la época de la esclavitud se empieza a apreciar el talento humano (esclavos), empiezan a exigir el derecho a la igualdad, queriendo que su trabajo y su propio yo, fuera valorizado como se debía, era justo allí donde de manera implícita daba sus primeros asomos lo que ahora llamamos desmotivación o insatisfacción laboral; pensemos en la Revolución Industrial, donde se veía al trabajador como una maquina más dentro de la empresa, donde no se tenían en cuenta las jornadas laborales que sobrepasaban las 14 horas al día y jamás se pensaba en el bienestar del trabajador ni su calidad de vida, esto llevo a que muchos de los trabajadores de la época murieran por las pésimas condiciones laborales que se les brindaban y se encontraran con trastornos mentales, causados por la labor.El recurso humano era considerado como algo sin ningún valor dentro de la empresa.(Coneo, 2013)

Con la revolución industrial del siglo XIX, llegaron algunas dificultades e inconformidades con el personal en las fábricas, por la mecanización de las tareas, esto llevo a que se crearan los departamentos de bienestar, en algunas empresas, encargados estos de suplir algunas necesidades de los trabajadores como vivienda, salud y mejores condiciones, entre otras.

A principios del siglo XX, nació la teoría de la administración científica y clásica, a cargo de Frederick Taylor y Henry Fayol. Taylor propone cuatro principios básicos, Selección científica de los trabajadores; análisis científico del trabajo; cooperación entre los planificadores del trabajo y los trabajadores e igual responsabilidad entre administración y trabajadores. Su teoría planteaba una división del trabajo, donde había responsabilidades compartidas y un cronometro donde se podían medir los tiempos muertos, esto disminuía la autonomía del trabajador que estaba constantemente vigilado, para ser más productivo y menos pensante. Por su parte Fayol desarrollo la teoría clásica de la administración, centrada también en la productividad de la empresa pero enfocado en el manejo de la estructura organizacional, buscando la eficiencia en todas las partes involucradas de una forma tradicional, rígida y jerárquica.(López, 2017)

Hacia la cuarta década del siglo XX Elton Mayo, demostró que los trabajadores se afectaban psicológicamente y que esto afectaba su producción a nivel laboral, destacando el factor humano de cada trabajador y la importancia de ser tenidos en cuenta en las decisiones de la empresa, se determinó además que los trabajadores eran seres individuales en su pensar y proceder, que cada uno era distinto, que para todos no eran válidas las mismas motivaciones y que el factor económico no era lo principal como argumentaba Taylor en su postulado.

Contextualizándonos un poco en lo anterior, podemos hablar entonces de la teoría de las relaciones humanas que nace en los Estados Unidos, Elton Mayo determino entre sus características más relevantes las siguientes:

- Estudia la organización como un grupo de personas.
- Hace énfasis en la persona.
- Se inspira en sistemas de psicología.
- Delegación plena de autoridad.
- Autonomía del trabajador
- Énfasis en las relaciones humanas entre los empleados
- Confianza en las personas
- Dinámica grupal e interpersonal

Esta teoría surgió como un total desacuerdo frente a las teorías clásica y científica; donde se manejaban algunas ideas sobre líneas claras de autoridad, donde se trata al ser humano como una máquina, donde existe la división del trabajo, se maneja confianza bajo parámetros de reglas y/o reglamentos entre otras, en pocas palabras estas teorías son las causantes de que surjan nuevos planteamientos y teorías sobre las relaciones humanas, proponiendo una necesidad de buscar la eficiencia y eficacia dentro de la organización pero siempre arraigada con una armonía laboral entre el obrero y patrón.(Rámirez, 2013)

Estas teorías nos muestran el cambio del concepto del área de talento humano y su evolución frente a la humanización del trabajador, donde el factor humano se convierte de una teoría a la otra en un factor esencial dentro de la organización, más que esencial es



fundamental ya que juega un papel estratégico aún más importante que la maquinarias y la tecnología como único generador de innovación y diferenciador entre una compañía y otra.

Con la entrada de la teoría de Mayo, se le da más importancia al comportamiento humano fijando su atención en los aspectos personales y sociales en el trabajo, donde la motivación, los incentivos y las relaciones interpersonales dentro de la organización permitirían al colaborador realizar aportes positivos y desarrollar sus capacidades de manera eficaz y productiva, dando este escenario lugar a la Escuela de Relaciones Humanas, cuyo objetivo principal se sintetizaba en lograr una organización que fuera eficaz en el aspecto técnico y económico, pero también agradable para los individuos que la conformaban, fue entonces como nació el Departamento de relaciones humanas.(Reyes, 2015)

## **1.2 Talento Humano en Colombia**

Siguiendo con la historia del Talento Humano o también llamado Recurso Humano hablemos sobre los inicios en Colombia de este proceso y disciplina que llego en los años 50 con los llamados departamentos de Relaciones Industriales término que en pocas palabras lo podríamos resumir como el vínculo que existe entre la parte administrativa de una empresa y los trabajadores, esta relación puede ser muy común entre directivos y sindicatos que viene siendo la representación de los trabajadores. Otro de los aspectos claves para los indicios del surgimiento de Talento humano en Colombia fue el auge que tomo la disciplina de Psicología Industrial la cual estudia los métodos de selección, formación y supervisión de personal en el comercio y la industria buscando siempre una eficacia en el trabajo.

En Colombia la gestión de Talento Humano es muy operativa; es decir, está enfocada en las labores de administración de personal que giran en la selección, inducción y capacitación del mismo, son pocas las organizaciones de nuestro país que dan el valor al área de talento

humano que se merece. Sin embargo existen conceptos más amplios y complejos del papel que desempeña el área de Talento Humano dentro de una organización, como por ejemplo ser la encargada de la seguridad y salud en el trabajo, evaluación de desempeño, planeación y ejecución de programas y proyectos de formación y calidad de vida entre otros.(Piramide Digital, 2014)

La gestión de Talento Humano abre la posibilidad a modelos flexibles como el de producción ligera o flexibilización laboral, donde la principal estrategia sería la de alinear los objetivos corporativos con los objetivos individuales y lograr con esto transformaciones culturales donde las organizaciones realicen una gestión de cambio liderada por el área gestión humana, cuyo objetivo principal será buscar las mejores formas de trabajo, incentivos y motivaciones, con el fin de buscar la forma de tener trabajadores comprometidos y felices, siendo el teletrabajo una de las opciones más atractivas para los trabajadores en este mundo moderno.(Duque, 2014)

### **1.3 Teletrabajo**

Cuando hablamos de teletrabajo, nos referimos a una modalidad de trabajo a distancia; es decir, en un lugar diferente a la oficina donde normalmente desempeñamos nuestras actividades.

Hoy en día existen varias definiciones de teletrabajo pero para Colombia son válidas estas dos referencias:

### **1.4 Concepto legal de 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.

## 1.5 Concepto de la OIT

La organización Internacional del Trabajo – OIT define el trabajo como una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación". (Portal Teletrabajo Colombia, 2016)

El Teletrabajo es una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización donde las TIC juegan un papel fundamental y facilita la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones. (Portal Teletrabajo Colombia, 2016)

También podemos definir el teletrabajo como un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

Si entendemos el teletrabajo como un concepto de trabajar a distancia mediante el uso de las telecomunicaciones, podemos decir entonces que el teletrabajo tuvo su origen en los años 70 con la crisis del petróleo, con el objetivo primordial de ahorrar energía evitando desplazamientos que provocaran consumo de derivados del petróleo.(Valladares, 2016)

Jack Nilles considerado como el “padre” del Teletrabajo en la década de los 70 en Estados Unidos pensó en como optimizar los recursos no renovables. Su primera idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” y fue así como creo el concepto de Telecommuting. Esta modalidad no dio muchos resultados debido a que no había el suficiente desarrollo tecnológico y no pudo llegar hacer una realidad masiva.(Valladares, 2016)

En Colombia el tema es nuevo pero mundialmente es un asunto de vieja data. De hecho, el primer tele-trabajador de la historia fue el presidente de un banco en Boston en 1877. Las órdenes que recibía las hacía a través de la línea telefónica que conectaba su casa con la oficina de la entidad financiera. Un siglo después, en 1970, aún sin suficiente desarrollo

tecnológico, se crearon sucursales cercanas a los empleados y este hecho aumentó la productividad laboral. (Torres, 2013)

## **1.6 Historia del teletrabajo en Colombia**

El congreso de Colombia expide la Ley del Teletrabajo ley 1221 de 2008 que define y regula esta modalidad laboral en el país.

El 1 de mayo del 2012 el presidente Juan Manuel Santos, firma el decreto 0884 de 2012 reglamentario de la ley de Teletrabajo dando nacimiento a la comisión asesora de Teletrabajo integrada por personas del Ministerio TIC Y del Ministerio de Trabajo.

En julio del 2012 se realizó la primera feria de Teletrabajo en Bogotá y casi 4 meses después en la ciudad de Medellín fue lanzado el Libro Blanco de Teletrabajo, una guía para implementar este modelo en las empresas que dio paso a 500 talleres dirigidos a empresarios de diferentes ciudades del país liderados por la comisión asesora en los últimos 4 años.

En el 2014 se llevó acabo en Bogotá la segunda Feria Internacional del Teletrabajo con más de 3.000 asistentes, 11 países invitados donde se realizó la primera rueda virtual de empleo.

En el año 2015 se cumplió el sueño de llevar el Teletrabajo a las cárceles y a los centros de reclusión militar del Ejército con el objetivo de brindar más oportunidades a la población privada de la libertad.

Finalmente en septiembre de este mismo año, gracias a los avances del país en materia del Teletrabajo el Ministerio TIC es nombrado por la SEPAC como Vicepresidente del grupo de Teletrabajo de la estrategia E- LAC 2018 para América Latina.(Ministerio TIC Colombia, 2016)

## **1.7 Modalidades de Teletrabajo**

En Colombia, la Ley 1221 del 2008 establece 3 modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajadores, que definen los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador:

### **1.7.1 Teletrabajo Autónomo**

Se refiere a los trabajadores independientes o empleados que emplean las TIC para el desarrollo de sus tareas realizándolas desde cualquier lugar elegido por el teletrabajador.

### **1.7.2 Teletrabajo Suplementario**

Describe a los teletrabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan dos días a la semana.

### **1.7.3 Teletrabajo Móvil**

Son trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. Estos teletrabajadores no tienen un lugar definido para realizar y ejecutar sus tareas.

Estas tres modalidades de teletrabajo han generado un cambio en las relaciones laborales; ya que permiten a los empleados tener un control sobre su tiempo, y sus objetivos y a la vez brindan a la organización mayor productividad debido al aumento de calidad de vida de los teletrabajadores.(Ministerio del Trabajo, 2016)

## **1.8 Los beneficios del teletrabajo**

- Aumenta la productividad y reduce los costos fijos.
- Mejora la calidad de vida de los trabajadores e incentiva el trabajo en equipo.
- Promueve la inclusión social.
- Aporta el mejoramiento de la movilidad en las ciudades y reduce los índices de contaminación.
- Impulsa el uso y apropiación de nuevas tecnologías.
- Reduce costos.

Ahora bien, si nos enfocamos en las ventajas y beneficios de un modelo de teletrabajo implementado en las organizaciones se pueden entender desde diferentes ámbitos como

#### **1.8.1 El negocio**

Reducción De costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros. Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio.

#### **1.8.2 Las Operaciones**

Mayor control y seguimiento permanente al desarrollo y ejecución de las tareas asignadas a través de las herramientas tecnológicas.

#### **1.8.3 El área de tecnología**

Reducción de costo en adquisición de hardware y software. Control total sobre los escritorios virtuales y flujo de la información. Reducción en mantenimiento de equipos.

#### **1.8.4 Los programas de responsabilidad social**

Reducción de la huella de carbono al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia la empresa. Inclusión socio – laboral de población vulnerable gracias las TIC. Aporte al mejoramiento de la movilidad de los ciudadanos.(Ministerio del Trabajo, 2016)

## 1.9 El Teletrabajo y el talento humano

El Teletrabajo representa una verdadera transformación en el mundo laboral y en la gestión del Talento Humano. El papel que desempeña el Talento Humano en el teletrabajo es fundamental ya que se requiere una estructura administrativa que soporte el plan de acción. Esta implementación deber ser asumida por el área con responsabilidad y compromiso para que sea un éxito.

Es importante que el Talento Humano asuma la implementación del esquema de Teletrabajo como un proyecto con objetivos, actividades, cronograma y planes de acción en caso de requerirlo, su gestión y actuar frente a este nuevo proyecto debe ser claro y estructurado.

Los aspectos para tener en cuenta al momento de implementar el modelo de Teletrabajo en una organización y donde el Talento Humano quiera o no debe involucrarse y ser participe:

- Designar un equipo responsable de adelantar el proyecto que puede incluir al área de Tecnología y Jurídica.
- Identificar acciones diferentes por cada tipo de contrato que se tengan con el personal según la legislación.
- Gestionar el cambio preparando la estructura necesaria.
- Establecer características de la cultura organizacional que apoyen el proceso o que signifiquen una barrera que deba ser superada.
- Identificar los recursos con los que cuenta la organización para implementar el modelo.
- Definir una estrategia de comunicaciones que soporte el proyecto y facilite el cambio organizacional que se requiere.
- Tener en cuenta los modelos de gestión que pueden ser afectados e incluir el procedimiento de teletrabajo en el que corresponde.
- Realizar seguimiento y evaluar los resultados retroalimentando permanentemente el proceso.

### **1.10 Impacto del teletrabajo en la organización**

El mejoramiento de las condiciones del reclutamiento al poder contratar personal más calificado sin importar su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización.

Evidenciar un mayor índice de retención del personal capacitado y encontrar un equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad.

### **1.11 Impacto del teletrabajo en el teletrabajador**

Ahora bien, el actor más importante de la organización es el trabajador a quien le recae por completo los beneficios de la implementación del modelo de Teletrabajo. Los beneficios para los trabajadores son muchos siempre y cuando el modelo este bien planteado, asesorado y ejecutado por parte de la organización y sin duda a la cabeza del área de Talento Humano.

Algunos aspectos que impactan al teletrabajador son:

- Ahorro en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina.
- Ahorros en dinero derivados de la disminución de desplazamiento, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.
- Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores al consumir alimentos preparados en sus hogares.
- Mejoras en la salud al reducir el estrés derivados de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.
- Reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental producido por cada trabajador durante los desplazamientos y el consumo de energía en las oficinas.
- Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.



- Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.
- Reducción significativa del ausentismo laboral.
- Aumento de la motivación en el trabajador.

## **1.12 Implementación del Teletrabajo en las organizaciones**

Son cinco las etapas claves para implementar el Teletrabajo dentro de una organización, estos pasos son los que el área de Talento Humano debe apropiarse y establecer para el buen desarrollo de este proceso:

### **1.12.1 Compromiso institucional**

Que da claridad sobre la voluntad y los objetivos de la dirección con la implementación del modelo.

### **1.12.2 Planeación general del Proyecto**

En la cual se define un plan de ruta para alcanzar esos objetivos y los recursos necesarios para lograrlos.

### **1.12.3 Autoevaluación de la Organización**

Para avanzar en la implementación de un modelo de teletrabajo es necesario que la empresa realice un diagnóstico para evaluar si cumple con los requisitos mínimos en materia jurídica, tecnológica y organizacional:

### **1.12.4 Jurídico**

Consiste en identificar la normatividad vigente y aplicable para cada entidad y las consideraciones generales de la legislación, tanto para el sector público y el privado

### **1.12.5 Tecnológico**

Es importante validar, si la organización cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar teletrabajo prestando atención especial a las necesidades que tiene cada perfil. Por eso recomendamos partir de la premisa 'no es el perfil el que se adecua a la tecnología la que se debe adecuar a un perfil determinado.

### **1.12.6 Organizacional**

En el componente organizacional se deben analizar aspectos fundamentales para el proyecto tales como la identificación de cargos teletrabajables, los costos, presupuesto, además de los riesgos del proyecto.

### **1.12.7 Muestra**

Que medirá la capacidad de adaptación de la organización y los empleados a este cambio. Para llevar a cabo la prueba piloto se deben tener en cuenta estos diez elementos claves:

- Definición de la población objetivo
- Modalidad a aplicar
- Convocatoria de participación en el piloto
- Proceso de selección de los participantes
- Capacitación para el teletrabajo
- Preparación de las herramientas tecnológicas
- Recursos y documentación
- Seguimiento y medición de indicadores
- Evaluación del piloto
- Socialización del proceso

### **1.13 Apropiación y adopción del modelo**

En la cual se adopta el modelo con la aplicación de procedimientos y políticas del teletrabajo como modalidad laboral de manera continuada.

### **1.14 Indicadores para medir la gestión del área de Talento Humano en la implementación del teletrabajo**

Es importante realizar un monitoreo y medición del Talento Humano, lo cual permite identificar la capacidad que tiene el área de afrontar un cambio organizacional y con esta información tomar decisiones acertadas frente al modelo.

- Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio: Aplicando este indicador podremos identificar y obtener información de cómo mejorar la productividad del empleado brindándole las herramientas necesarias para su crecimiento profesional.
- Tiempo promedio en alcanzar metas: Este indicador mide la eficacia de los teletrabajadores desde el momento en que inician sus actividades hasta el momento de finalizarlas.
- Índice de rotación de personal: Este indicador calcula el grado de permanencia de los teletrabajadores en la empresa.
- Nivel de Ausentismo: Este indicador mide las ausencias de los empleados al lugar de trabajo. Este indicador refleja la desmotivación del trabajador y falta de compromiso en el desempeño de su trabajo.
- Tasa de retención de talento: Este indicador nos muestra la retención del trabajador como la meta principal de la empresa. Es importante identificar los puestos y colaboradores claves para la organización.

Con estos indicadores podemos medir la capacidad del área de talento humano de atraer y retener talento dentro de la organización y los beneficios económicos que esto conlleva.

El talento humano debe conocer las competencias que tiene su equipo de trabajo por lo cual el análisis, monitoreo y seguimiento en esta área es fundamental para la organización.

### **1.15 Gestión de cambio a cargo de Talento Humano**

Entendemos como gestión de cambio el conjunto de procesos que se emplea para asegurar que los cambios significativos se lleven a cabo en forma ordenada, controlada y sistemática a efecto el cambio organizacional.

El área de Talento humano tiene como objetivo en lo que respecta a los aspectos humanos superar la resistencia al cambio a fin de que los miembros de la organización lo comprendan y lo acepten logrando las metas propuestas de una forma ordenada y efectiva para la transformación.

Algunas de las estrategias que puede aplicar el departamento de Talento Humano para la implementación del Teletrabajo pueden ser

### **1.15.1 Plan de comunicación y divulgación**

El departamento debe encargarse de comunicar el proyecto y sus objetivos, de la difusión de los resultados obtenidos como se van alcanzando en las diferentes fases del proyecto a todos los niveles de la organización.

### **1.15.2 Informar y formar**

Para crear significado a la implementación del modelo de teletrabajo se debe informar en su totalidad a los trabajadores el ¿para que?, ¿Cómo? ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? .Además de capacitar y brindar los conocimientos necesarios para que el teletrabajador cumpla y ejecute correctamente sus funciones.

### **1.15.3 Implementación y capacitación tecnológica**

Establecer los medios económicos, físicos y tecnológicos necesarios, para que den respuesta a la implementación del modelo de teletrabajo.

## **1.16 La medición y evaluación de la satisfacción laboral**

Una de las formas para medir y evaluar la satisfacción del Teletrabajador es a través de una encuesta que logre recopilar datos e información, por medio de un cuestionario previamente diseñado, donde se logre evidenciar los niveles de satisfacción con el modelo de teletrabajo.

Esta encuesta puede realizarse a una muestra representativa o al total de la población de los teletrabajadores.

## **1.17 Recursos**

### **1.17.1 Humanos**

Se realizara una evaluación interna con el ánimo de determinar los recursos humanos que participaran en el modelo, será este público objetivo con el que se trabajara en la gestión de cambio, realizando capacitaciones con el fin de interiorizar el esquema y lograr una transición con éxito.

### **1.17.2 Físicos**

Las instalaciones de la organización harán parte de los recursos físicos utilizados para la implementación del esquema, salas de capacitación para reuniones con el grupo focal. Se contará con todos los materiales necesarios para la implementación de esquema.

### **1.17.3 Tecnológicos**

Se contará con el soporte tecnológico necesario para la implementación del modelo, canales de comunicación con banda ancha, salas con equipos de telepresencia, computadores con las herramientas tecnológicas necesarias para el buen desarrollo de la labor fuera de las instalaciones de la organización.

### **1.17.4 Financieros**

Se destinarán los recursos económicos necesarios para la actualización de las plataformas, compra de portátiles con suficiente capacidad para la realización de la labor.

## 2 Metodología

### 2.1 Método Cualitativo

El método cualitativo está centrado en procesos de comprensión que permiten que la investigación se pueda llevar a cabo de forma clara y más precisa, explorando los procesos y describiendo el ambiente en el que se desenvolverá la investigación para poder establecer un planteamiento adecuado. Este método es más profundo y evita la cuantificación, también se presta para que las personas que investigan sobre esta manera, hagan registros narrativos de los fenómenos que son estudiados. (Alvira Martín, 2016)

Para este estudio, la investigación cualitativa hace presencia en el desarrollo del instrumento, en la aplicación de las preguntas de tipo cerrado donde se recopilan las diferentes apreciaciones de los encuestados, con el objeto de llevar al lector una información vivencial no cuantificable, que le da un valor agregado a la investigación.

Teniendo en cuenta que el teletrabajo es una nueva opción de trabajo en Colombia, en la cual hay modificación en las condiciones laborales del trabajador y del empleador, donde se presentan factores en favor en ambos actores, en la investigación se busca explicar el impacto de la implementación del modelo en los trabajadores y el rol de Talento humano en esta, se pretende indagar sobre cómo con el apoyo de las TIC's, la empresa sale de su estructura física y se implementan en espacios como lo son las viviendas de los trabajadores que han optado por esta modalidad.

Se busca mostrar también que el teletrabajo constituye una forma de proyección para los trabajadores que les permite laborar sin separarse de su vida familiar, todo en un mismo lugar. (Min TIC, 2015)

### **2.1.1 Encuesta Descriptiva**

Esta encuesta busca crear un registro sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado; es decir en el momento en el que se realiza la encuesta.

Con este tipo de encuesta podremos detallar y documentar que tan alto o bajo es el índice de satisfacción y motivación de nuestros teletrabajadores dentro de la empresa. En cuanto a la aplicación de la encuesta vemos la posibilidad de aplicar las preguntas de cerrado; las cuales nos arrojaran mayor información.

### **2.1.2 De respuesta cerrada**

Los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se les presentan. Esta manera de encuesta da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme.

Las nuevas tecnologías amplían las posibilidades de aplicar la encuesta a nuestra población de teletrabajadores. En esta ocasión se utilizarán los siguientes medios.

### **2.1.3 Encuestas con entrevista personal**

Son muy efectivas, ya que el encuestado puede ayudar al encuestador con dudas que surjan.

## **2.2 Instrumentos**

### **2.2.1 Observación**

Una de las técnicas de investigación utilizada es la de observación, realizando visitas de recolección de información y requerimientos para la implementación del modelo de teletrabajo, aplicando un checklist para tal fin; los datos recolectados serán insumos para el análisis de la información de la investigación.

### **2.2.2 Encuesta**

La información recolectada a través de la encuesta de preguntas cerradas, nos permite generar los indicadores frente al proceso de implementación del modelo de teletrabajo.

## **2.3 Indicadores**

### **2.3.1 Avance de las etapas de implementación del modelo de teletrabajo por parte de Talento Humano**

Acciones mediante las cuales se desarrollan actividades que promuevan el cumplimiento de las fases del proceso de implementación del modelo de teletrabajo, donde se tenga en cuenta el: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

### **2.3.2 Grado de satisfacción evidenciado de los teletrabajadores con la implementación del modelo**

La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera, llena de aflicción, es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo y de felicidad, satisfacción y recompensa.



## 2.4 Cuadro de Variables

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Establecer el <u>alcance del área de Talento Humano en la implementación del modelo de Teletrabajo</u> en las empresas colombianas y el <u>impacto de este en la vida de los teletrabajadores.</u>				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Indicadores</b>
Determinar las etapas para la implementación del modelo de teletrabajo y el papel del área de Talento Humano en cada una de ellas.	Rol de TH en la implementación del modelo de Teletrabajo.	Area de TH Director de Talento Humano	Entrevista	Gestión Roles Capacitación Conocimiento Productividad
Establecer los beneficios de la implementación del modelo de teletrabajo para las organizaciones Reconocer el impacto positivo y negativo en la vida laboral y personal de los teletrabajadores con la implementación del modelo de teletrabajo.	Impacto del teletrabajo en la calidad de vida de los teletrabajadores	Muestra para la implementación del modelo	Encuesta	Satisfacción Desplazamientos Economía Beneficios Productividad

### 3 Instrumentos de Medición

#### 3.1 Entrevista para el área de Talento Humano

1. ¿Que conocimiento tiene el área de Talento humano sobre el teletrabajo?
2. ¿Hace cuánto tiempo esta implementado el modelo?
3. ¿La dirección de la empresa conoce el proyecto y lo apoya?
4. ¿Realizan desde el área de TH capacitación continua a los teletrabajadores sobre sus deberes como teletrabajador? ¿De que forma lo hace?
5. ¿Cuenta la empresa con los recursos tecnológicos necesarios y apropiados para el teletrabajo?
6. ¿Se manejan auxilios de internet con las personas que están incluidas en el modelo de Teletrabajo?
7. ¿Con la gestión que ha venido realizando el area de talento humano en la implementación del teletrabajo, que beneficios se han podido percibir dentro de la organización?
8. ¿Considera que el cumplimiento de la jornada laboral a mejorado con la implementación del modelo?
9. ¿Qué beneficios cree usted que se han desarrollado entre los teletrabajadores con la implementación del teletrabajo?
10. ¿Cómo están distribuidas las responsabilidades dentro del área para dar cumplimiento a los requerimientos del modelo de teletrabajo?
11. ¿Todos los colaboradores aplican para el modelo?
12. ¿Se realizó un estudio de cargos para tomar la decisión de incluirlos en el modelo?
13. ¿Si tuviera la oportunidad de implementar teletrabajo en otra organización lo haría?

#### 3.2 Encuesta para Teletrabajadores

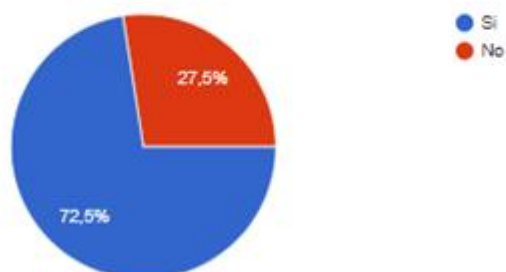
Tomando como base las preguntas con relación al teletrabajo, se realizó una encuesta aplicada a personas que actualmente son teletrabajadores los cuales teletrabajan de manera permanente u ocasional.

A continuación, se mostraran los resultados obtenidos en la investigación con base en cada una de las variables de dicho estudio para así efectuar el análisis correspondiente.

### 3.2.1 Resultados

1. ¿Su jornada laboral le permite realizar todas las actividades asignadas?

91 respuestas



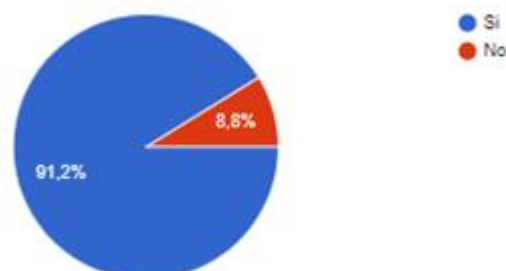
2. Se siente satisfecho con su modalidad de trabajo (teletrabajo)?

91 respuestas



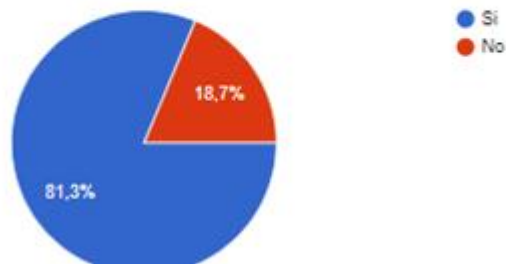
3. El teletrabajo le permite atender obligaciones familiares y pasar mas tiempo en familia?

91 respuestas



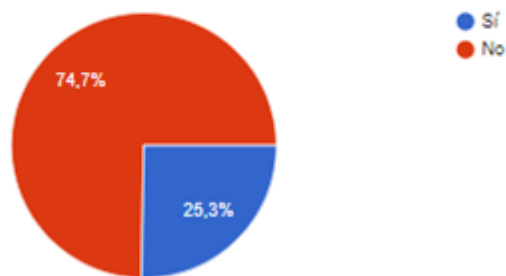
4. Su puesto de trabajo esta totalmente equipado y cuenta con los instrumentos y tecnologia necesaria para trabajar?

91 respuestas



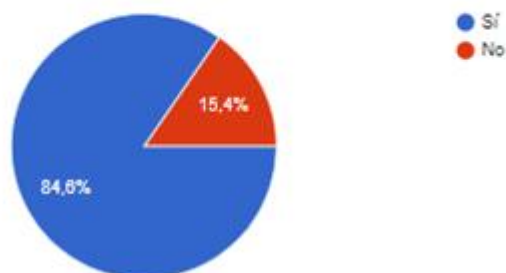
5. Presenta en su puesto de trabajo tendencias depresivas o de estrés?

91 respuestas



6. Siente que la productividad en su trabajo aumento al ingresar al modelo de teletrabajo?

91 respuestas



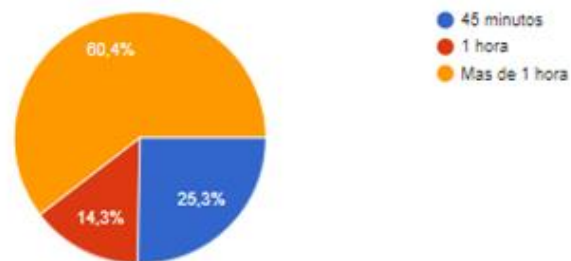
### 7. Siente que el teletrabajo le ayuda a su economía familiar?

91 respuestas



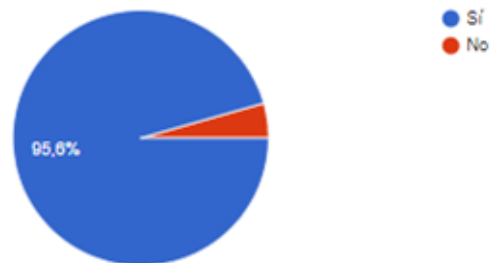
### 8. Cuanto tiempo demora en desplazarse de su casa al trabajo y del trabajo a su casa?

91 respuestas



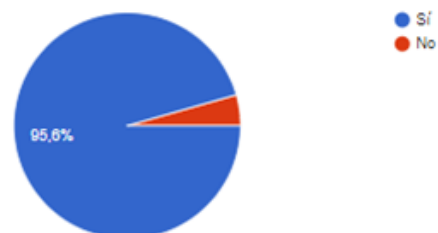
### 9. El modelo de teletrabajo lo hace Feliz?

91 respuestas



### 10. Considera que el teletrabajo mejoro su calidad de vida?

91 respuestas



## 4 Análisis

Se iniciará realizando el análisis a la variable: impacto del teletrabajo en la calidad de vida de los teletrabajadores.

### 4.1 Medición de Indicadores

#### 4.1.1 Indicador de Gestión

La implementación del modelo de teletrabajo estuvo a cargo del área de TH, siguiendo las fases determinadas en el Libro Blanco del Teletrabajo, se establecieron dentro de las áreas responsables para cada fase del proceso, permitiendo esto una implementación organizada y estructurada. Se logra determinar esta información bajo las respuestas de las preguntas 1,2,3,4,5,6,11 y 12 de la entrevista.

#### 4.1.2 Indicador de Roles

Se logra establecer que se instauraron desde el área de TH roles específicos para cada etapa de la implementación las cuales se han fortalecido con el tiempo lo que ha permitido lograr la sincronía ideal para el buen funcionamiento del modelo. Se llega a esta conclusión bajo la respuesta de la pregunta 10 de la entrevista.

#### 4.1.3 Indicador de Capacitación

Se realiza por parte del área capacitación constante sobre el uso de nuevas tecnologías, autocuidado, derechos y deberes, Planificación del tiempo entre otras con el fin de fortalecer las competencias de los teletrabajadores y ayudarlos en su proceso. Se establece la medición de este indicador bajo la respuesta a las preguntas 1, 4 y 12 de la entrevista.

#### 4.1.4 Indicador de Productividad

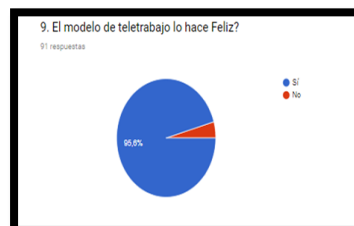
La productividad aumento progresivamente debido a que los tiempos de desplazamiento se han venido utilizando en favor de la compañía, esto lo demuestran los menores tiempos de respuesta a los requerimientos de las personas con teletrabajo Vs los del modelo tradicional. Se establece la medición de este indicador bajo la respuesta a las preguntas 5,7,8 y 9 de la entrevista.

#### 4.1.5 Indicador de Satisfacción

Uno de los indicadores que nos permite evaluar si la calidad de vida del teletrabajador mejora, es el indicador de satisfacción, el cual se puede medir con las gráficas 2, 9 y 10.



Gráfica 1



Gráfica 2



Gráfica 3

La grafica de la pregunta número dos, nos arroja un resultado del 94.5% de empleados satisfechos con la modalidad del teletrabajo; por otra parte la gráfica de la pregunta número nueve nos muestra claramente que el 95.6% de la población encuestada se encuentra feliz con su forma de trabajo y finalmente la gráfica de la pregunta numero 10 nos evidencia claramente que la calidad de vida de estos trabajadores mejoro más de un 90% en el momento que se convirtieron en teletrabajadores.

Estos resultados nos corroboran a lo que dice el Libro Blanco, donde afirma que todo colaborador de cualquier organización que tenga la posibilidad de trabajar en lugares distintos a su oficina tendrá la oportunidad de mejorar su calidad de vida.

#### 4.1.6 Indicador de Desplazamiento

Uno de los indicadores que nos permite evaluar si la calidad de vida del teletrabajador mejora, es el indicador de desplazamiento el cual se puede medir con las grafica de la pregunta número 8.



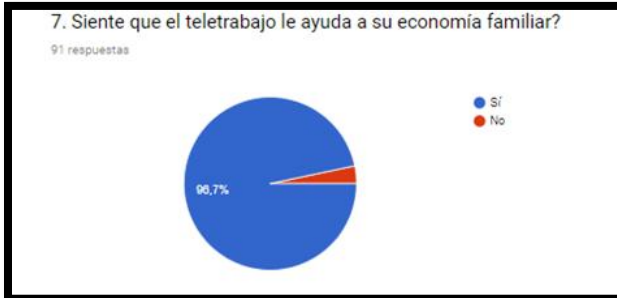
*Gráfica 4*

La grafica de la pregunta numero ocho nos arroja que el 60.4% de los teletrabajadores se demoraba en tiempo real desplazarse más de una hora de su casa al trabajo y viceversa; mientras que un25.3% tardaba 45 minutos en llegar a cualquiera de los dos puntos y finalmente un 14.3% de teletrabajadores gastaban 1 hora.

Con estos resultados se evidencia claramente que los tiempos de desplazamiento para los trabajadores eran bastante largos y tediosos; donde podían pasar más de 2 horas en el día en un servicio de transporte público para poder desplazarse a sus oficinas y hogares, la eliminación de este tiempo de desplazamiento aporta de manera positiva a las dos partes ya que es posible que el tiempo ahorrado sea invertido en productividad y menores tiempos de respuestas y por otro lado en mayor tiempo para el desarrollo de actividades personales o familiares.

#### 4.1.7 Indicador Economía

Uno de los indicadores que nos permite evaluar si la calidad de vida del teletrabajador mejora, es el indicador economía el cual se puede medir con la gráfica de la pregunta número 7.



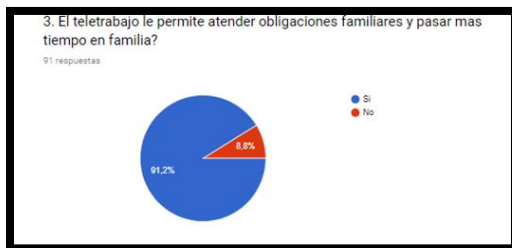
Gráfica 5

La grafica de la pregunta número siete, nos arroja un resultado del 96.7% de empleados que afirman que la modalidad del teletrabajo le ayuda significativamente a su economía familiar ya que se omiten diariamente pagos en traslados, comidas fuera de casa y otros gastos originados con la modalidad de trabajo tradicional.

Este porcentaje tan alto se puede interpretar en varios aspectos como, por ejemplo, con que el teletrabajador ya no tiene que invertir dinero en transporte, ya que el lugar de trabajo es su hogar y más bien este capital lo puede invertir en cualquier otra necesidad que presente o lo puede ahorrar.

#### 4.1.8 Indicador Beneficios

Uno de los indicadores que nos permite evaluar si la calidad de vida del teletrabajador mejora, es el indicador de beneficios el cual se puede medir con las gráficas de las preguntas número 3 y 5.



Gráfica 6



Gráfica 7

La grafica de la pregunta número tres nos habla sobre las actividades extra laborales que puede llegar a realizar el teletrabajador; donde nos arroja un porcentaje del 91.2%. Claramente se puede observar que, con esta modalidad de trabajo, la calidad y cantidad de tiempo que puede compartir este individuo con su familia es alta.



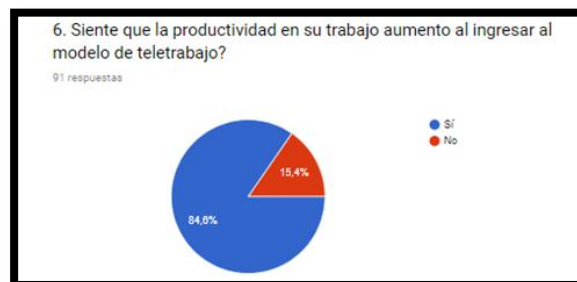
Por otra parte, la gráfica de la pregunta número cinco muestra que el 74.7% de los teletrabajadores no presentan ninguna conducta depresiva o de estrés. Aunque el resultado no es tan alto como se han venido evidenciando si es claro que el porcentaje es alto para los casos que se presentan en un puesto de trabajo tradicional. De nuevo el teletrabajo nos muestra un beneficio más y es el bienestar mental del individuo.

#### 4.1.9 Indicador Productividad

Uno de los indicadores que nos permite evaluar si la calidad de vida del teletrabajador mejora, es el indicador de la productividad, el cual se puede medir con las gráficas de las preguntas número 1 y 6.



Gráfica 8



Gráfica 9

La grafica de la pregunta número uno, nos arroja un resultado de productividad medido por la realización de las actividades asignadas durante el horario laboral del teletrabajador. Los encuestados afirman que el 72.5% logra ejecutar la totalidad de las actividades estipuladas; mientras un 27.5% de teletrabajadores indican que no las logran culminar en su totalidad.

En cuanto la gráfica de la pregunta número seis, nos muestra un porcentaje más alto de aumento de productividad en el trabajo con un 84.6% contra un 15.4%. Haciendo una balanza con estos resultados, podemos evidenciar que la productividad es alta basándonos en el teletrabajo como una modalidad de trabajo para las organizaciones.

## 5 Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, se puede dar respuesta al objetivo general y objetivos específicos los cuales se basan puntualmente en el alcance y papel del área de Talento Humano en la implementación del teletrabajo y el impacto del modelo en la vida de los teletrabajadores.

Por un lado, se logra identificar el importante y estratégico rol que desempeña esta área con la implementación del teletrabajo ya que sobre esta recae toda la responsabilidad al encargarse de la relación y el direccionamiento del personal, conociéndolo y logrando su disponibilidad, entrenamiento y retención para dar con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En el momento que una organización decida implementar el teletrabajo, el área de Talento Humano asume un papel determinante de reclutar, seleccionar y contratar al personal con las capacidades, habilidades y competencias idóneas según el rol a desempeñar y es de allí donde parte el éxito de la organización y del nuevo modelo.

El direccionamiento adecuado por parte del área de Talento Humano en cada una de las etapas ya antes nombradas que comprenden la implementación del modelo de teletrabajo, logra integrar de manera efectiva las estrategias de cada una de las actividades, funciones y procesos a desempeñar y cumplir por el teletrabajador.

La investigación determina que el impacto generado con la implementación del modelo del teletrabajo tanto en las organizaciones como en la calidad de vida del trabajador es real y tangible; ya que cuenta con un sin número de beneficios como son: Optimización de los recursos, mayor productividad, satisfacción y eficiencia siempre y cuando sea dirigido por una adecuada gestión del área de Talento Humano.

Por otro lado, con la investigación se puede evidenciar que bajo la modalidad de teletrabajo, los teletrabajadores encuentran beneficios como ahorros en tiempos por desplazamientos, reducción de costos en la economía familiar, mejoras en la salud al reducir el estrés, reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental, mejora en los lazos familiares al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización y por último la optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

Los avances tecnológicos y el apoyo de las TIC's favorecen el desarrollo del teletrabajo en Colombia, proyectando un crecimiento. La implementación de este modelo laboral genera impactos positivos en las empresas como la disminución en costos de infraestructura,

maximización del uso de las TIC's, aumento de productividad en los trabajadores, mayor nivel de confianza con los colaboradores y el seguimiento remoto a sus procesos donde el modelo de jefe presencial desaparece.

El teletrabajo es sinónimo de avance, donde las empresas que lo implementan transmiten una imagen vanguardista, moderna y visionaria; lo anterior se traduce en beneficios tanto para la organización como para sus empleados.

Con todo lo anterior, podemos concluir que los teletrabajadores tienen mayor productividad, calidad de vida, bienestar físico, mental y social que los trabajadores que se rigen bajo un esquema tradicional.

Con el transcurrir de los días, el teletrabajo ha tomado fuerza en Colombia, presentando avances significativos y es por esto que cada vez más empresas del sector público y privado lo están tomando como referencia para implementarlo en sus organizaciones.

## 6 Recomendaciones

El libro blanco del MIN TIC's, es una herramienta que no debe faltar en las organizaciones que deseen implementar el teletrabajo este reglamenta el modelo, proyecta a las organizaciones hacia su desarrollo y promueve el mejoramiento de calidad de vida de las personas.

Es importante promover el conocimiento e implementación de esta modalidad de trabajo por parte de MIN TIC's y Ministerio del trabajo ya que su divulgación no ha sido suficiente y aún existe un desconocimiento sobre el teletrabajo.

Se recomienda realizar este tipo de investigación en todos los sectores de la economía, con el objetivo de validar si el impacto generado en los resultados de la implementación del modelo también favorece las empresas públicas y privadas de cualquier naturaleza.

Una recomendación que se puede generar de esta investigación está referida a la necesidad de las empresas para implementar el modelo de acuerdo a la actividad que desarrollen, para que el teletrabajo genere mayor eficiencia y se logre mayor control en el uso de los recursos, es importante seguir las etapas paso a paso.

Se recomienda también que las organizaciones realicen un análisis de puesto de trabajo a las personas que deseen incursionar en teletrabajo, con el fin de mantener sus condiciones de salud actuales, logrando resultados satisfactorios.

Es importante realizar seguimiento con encuestas, charlas o grupos primarios, que permitan identificar oportunidades de mejora en ambas vías para los grupos involucrados.

## 7 Referencias

- Alvira Martín, F. (2016). *Perspectiva cualitativa / perspectiva cuantitativa en la metodología*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Anderson, F. (23 de Marzo de 2013). *Historia del Talento Humano*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de <http://historiadeltalentohumano.blogspot.com.co/>
- Coneo, M. A. (27 de Febrero de 2013). Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de Historia y Evolución: <http://historiayevoluciontalento.blogspot.com.co/2013/02/historia-y-talento-humano-por.html>
- Duque, A. E. (26 de Julio de 2014). FLEXIBILIDAD LABORAL: UNA CONCEPCIÓN DESDE LAS AREAS DE GESTION HUMANA EN ORGANIZACIONES COLOMBIANAS. *FLEXIBILIDAD LABORAL: UNA CONCEPCIÓN DESDE LAS AREAS DE GESTION HUMANA EN ORGANIZACIONES COLOMBIANAS*. Manizalez, Colombia.
- López, M. D. (2017). Ingeniería Administrativa contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestion del talento humano. En M. D. López, *Ingeniería Administrativa contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestion del talento humano* (pág. 213). Bogotá: Ediciones de la U.
- MIn TIC. (2015). *Guia jurídica para la implementacion del teletrabajo*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Ministerio del Trabajo. (15 de Marzo de 2016). *Libro Blanco El ABC del Teloetrabajo en Colombia* . Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de Libro Blanco El ABC del Teloetrabajo en Colombia : [http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228\\_archivo\\_pdf\\_libro\\_blanco.pdf](http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf)
- Ministerio TIC Colombia. (5 de OCTUBRE de 2016). *YOUTUBE*. Recuperado el 25 de OCTUBRE de 2017, de YOUTUBE: <https://www.youtube.com/watch?v=keKFJUieQwU>
- Piramide Digital. (15 de Diciembre de 2014). *El mayor Portal de Gerencia*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de El mayor Portal de Gerencia: [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]%20Documentos%20-%20Historia%20del%20talento%20humano%20en%20el%20mundo.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]%20Documentos%20-%20Historia%20del%20talento%20humano%20en%20el%20mundo.pdf)
- Portal Teletrabajo Colombia. (04 de Abril de 2016). *Teletrabajo*. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de Teletrabajo: <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html>

Rámirez, I. S. (09 de Febrero de 2013). *Teoría de Relaciones Humanas*. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de Teoría de Relaciones Humanas:  
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>

Reyes, C. (06 de Marzo de 2015). *Organización y Administración Educativa*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de Organización y Administración Educativa:  
<https://mundouniversitario.jimdo.com/unidad-ii/2-3-escuela-de-las-relaciones-humanas-o-humano-relacionismo/>

Torres, L. L. (03 de Octubre de 2013). *El Espectador*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de El Espectador: <https://www.elespectador.com/noticias/economia/una-mirada-el-teletrabajo-articulo-450076>

Valladares, A. (06 de 04 de 2016). *slideshare.net*. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de slideshare.net: <https://es.slideshare.net/mmjji/origen-del-teletrabajo>

## CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras YAZMIN IVONNE MARQUEZ MENDEZ Y MARIA CAMILA MARQUEZ GALEANO, manifestamos en este documento nuestra voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Unitec los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982<sup>1</sup>, de la investigación titulada:


**Teletrabajo en Colombia, el Papel de las áreas de Talento Humano en la implementación del esquema y su impacto en los teletrabajadores.**

Producto de nuestra actividad académica, para optar por el título de ESPECIALISTAS EN GERENCIA DE TALENTU HUMANO Y RIESGOS OCUPACIONALES. La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribo este documento en el momento mismo que hacemos entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.

Yazmin Ivonne Márquez

\_\_\_\_\_

Nombre



Firma

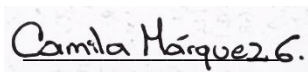
52.477.895

Cédula

María Camila Márquez G.

\_\_\_\_\_

Nombre



Firma

53.166.697

Cédula

