

El teletrabajo como estrategia laboral competitiva en las PYME colombianas

Telework as a competitive labor strategy in Colombian PYME

CASTELLANO, María Isabe [1](#); CARIDAD, Migdalia [2](#); VIRVIESCAS, John [3](#); MARTÍNEZ, Jairo [4](#)

Recibido: 19/01/2017 • Aprobado: 15/02/2017

Contenido

- [1. Introducción](#)
 - [2. Metodología](#)
 - [3. Evidencia empírica](#)
 - [4. Reflexiones finales](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El mercado global se soporta en tecnologías presentando oportunidades a las pequeñas y medianas empresas (PYME) donde el teletrabajo ha venido insertándose. A fin de determinar la percepción sobre esta modalidad, quiénes pueden desarrollarla, qué legislación la ampara, ventajas, desventajas, se desarrolló un estudio descriptivo, no experimental, transversal de campo, en la ciudad de Barranquilla-Colombia. Se obtuvo una percepción positiva y tímida implementación del teletrabajo ante sus costos y operacionalización, requiriéndose generar mayor posicionamiento como herramienta efectiva para la competitividad.

Palabras clave: teletrabajo, innovación, competitividad, PYME.

ABSTRACT:

The global market is supported by technologies presenting opportunities to small and medium-sized enterprises (PYME) where telework has been inserted. In order to determine the perception about this type, who can develop it, what legislation covers, advantages, disadvantages, a descriptive, experimental, cross-cutting field study, developed in the city of Barranquilla-Colombia. A perception was positive and shy implementation of telework to their costs and operationalization, requiring generate higher position as effective tool for competitiveness.

Keywords: telework, innovation, competitiveness, PYME.

1. Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación han marcado el ritmo de la dinámica en los mercados globales, lo cual ha implicado que las empresas estén a la vanguardia en lo referido a las plataformas tecnológicas que utilizan para hacerlas más competitivas en su campo de influencia; entendiéndose por competitividad como la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el mercado de acuerdo con Pablo,

Giacinti, & Carretero (en Vargas, García & Zartha, 2017). Es esta adecuación, lo que abre un mundo de posibilidades a las pequeñas y medianas empresas (PYME), de implementar nuevas estrategias de gestión de manera efectiva, eficaz y eficiente, surgiendo el teletrabajo como una de estas. Cabe mencionar, que dicha modalidad surge durante el siglo XX como producto de la crisis petrolera vivida en Estados Unidos durante los años 70, esto originó que la creatividad emergiera buscando opciones para minimizar el gasto de combustible por desplazamiento vehicular para dirigirse a los centros de trabajo, como bien lo refleja Jack Nilles, en un estudio realizado en 1973.

Tal ha sido el impacto de este nuevo modelo de trabajo o relación laboral, que ha generado toda una teoría, y hoy muchos países la han adoptado, precisamente por las bondades que ofrece, sobre todo en momentos donde la demanda competitiva va de la mano con estrategias innovadoras que los empresarios implementen. Casos destacados sobre la experiencia con el teletrabajo han sido reseñados destacando los países europeos como Alemania, Italia, Dinamarca, España, Francia, los países bajos entre otros, donde Alemania juega un papel preponderante por ser el que mayor cantidad de empresas han adoptado el teletrabajo, las cuales, luego de las estadounidenses han sido sumamente persistentes en desarrollar el teletrabajo como una estrategia laboral para afianzar sus niveles de competitividad

Sin embargo, en la actualidad son muchos los factores que limitan o disminuyen el emprendimiento de negocios en el mundo entero, factores que están asociados a la crisis económica que permea todos los ámbitos de producción, la posibilidad de lograr un espacio que pueda albergar a la plantilla de empleados de la empresa, la transformación de la plataforma tecnológica, en fin. Uno de los doce indicadores que establece el Índice de Competitividad Global propuestos por el Foro Económico Mundial, reflejado por el Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación(2015-2016), para medir los niveles de competitividad, es la Innovación y el Conocimiento, indicadores estos en los cuales las PYME colombianas no han destacado, probablemente porque hay mucho temor a invertir sin garantías claras de éxito, ello se podría atribuir a un poco efectivo conocimiento sobre las bondades que ofrece el teletrabajo para ser competitivos.

En correspondencia con esta premisa, sobre el posible desconocimiento de las bondades y posibles amenazas que el teletrabajo encierra, este estudio se dispuso a determinar la percepción que tienen los empresarios PYME y empleados sobre esta modalidad laboral, habida cuenta de ser Barranquilla el cuarto departamento en adoptar esta estrategia gerencial después de Bogotá, Medellín y Cali, como bien lo refleja el MINTIC en su página web, en el balance presentado ante el I Seminario Internacional sobre Teletrabajo celebrado en Lima Perú en octubre del 2015, reseñando que Colombia cuenta con 45 mil teletrabajadores y la meta para 2018 es llegar a 120 mil. El sector servicios es el que más demanda teletrabajadores, seguido del sector comercio e industria. Bogotá y Medellín concentran el mayor número de teletrabajadores, le sigue Cali y Barranquilla.

De igual manera el estudio se fundamenta en una revisión bibliográfica sobre el teletrabajo con el fin de conocer algunos aspectos relevantes asociados a conceptos o definiciones, quiénes pueden desarrollarlo, qué legislación lo ampara, qué ventajas y desventajas encierra esta modalidad. Para ello se desarrolló un estudio descriptivo, no experimental, transversal de campo, donde se pulsó la opinión de seis (06) empresarios PYME y ochenta (80) empleados, en la ciudad de Barranquilla. Se aplicó un cuestionario con treinta y cuatro (34) reactivos y cinco alternativas de respuesta que iban desde Muy de acuerdo hasta Muy en desacuerdo. Fue sometido a validez de contenido y a prueba de confiabilidad. Los datos se tabularon mediante el paquete estadístico SPSS y fueron presentados en gráficos circulares. De ello se derivaron las reflexiones finales.

1.1. El teletrabajo

Hablar de la dinámica actual es hacer referencia a la sociedad del conocimiento, pues esta es la

que domina todos los procesos sociales, económicos, industriales, ambientales, educativos y políticos, mediados por las tecnologías, las mismas que han modificado todo el quehacer colectivo, vale decir, las formas de relacionarse, de estudiar, de producir, de comprar, de vender, en fin, la existencia humana. Y es que desde que surge la tecnología de la información y la comunicación (TIC) mediada por el internet, todo dio un giro de 360° y aún no se sabe hasta dónde conducirá los destinos de la sociedad.

Pero lo que si es cierto, es que uno de estos cambios ha generado una modalidad de trabajo y en muchos países ha sido acogida con una actitud positiva y en otros con cierto recelo, el teletrabajo. Hablar de este método, hace remontar hacia los años setenta cuando en Estados Unidos se generó la crisis petrolera que obligó a muchas empresas e industrias a tomar medidas para afrontarla de la mejor manera posible y con el menor costo social, pues se pretendía minimizar el desplazamiento de los empleados hacia sus trabajos para que no consumieran los derivados de hidrocarburos, y el físico Jack Nilles vio la oportunidad en el teletrabajo para minimizar el impacto de la crisis, sin que la labor empresarial sufriera de manera crítica dichos embates.

Para ello, estudió la dinámica laboral que se desarrollaba en las empresas y determinó que mucho del trabajo requería textos, informes, datos, registros que bien podían realizarse mediante las tecnologías de la información y la comunicación desde espacios que no necesariamente tenían que ser las empresas y con ello se reduciría el volumen de trabajadores desplazándose hacia sus centros de trabajo, generando el término "telecommuting o teleworking" cuya traducción hace referencia a la tarea que se realiza desde un espacio fuera de la empresa, el hogar, un café, oficinas satelitales, entre otros. Sin embargo, la que más prima es desde el hogar, de allí que Nilles ideó como estrategia para hacer un uso más racional del petróleo, enviar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo, esto le valió el adjetivo de padre del teletrabajo.

Pero ¿cómo pudiera definirse realmente el teletrabajo? Son muchos los autores e investigadores y especialistas en el área que han tratado de hacerlo, pero no hay consenso, solo coinciden en que el teletrabajo no es una profesión sino una modalidad laboral voluntaria. A este tenor, se presentan algunos conceptos que permitirán conocer cómo se concibe el teletrabajo, Buirá (2012) lo conceptualiza desde el punto de vista, estrictamente jurídico y que es el que también refiere la Ley 1221. (Ley del Teletrabajo Colombia):

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 que se requiera la presencia física del trabajador en un lugar específico (parr.24).

Incorporando otros elementos como la seguridad laboral para así dar mayor completitud al concepto, Barbosa (2013) define el teletrabajo de la siguiente manera:

Es un trabajo flexible de organización que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral, por una o más jornadas laborales. Ese trabajo a distancia debe realizarse aplicando las buenas prácticas de seguridad en el teletrabajo (p.15).

Bolaño (2011) por su parte luego de analizar varias impresiones de expertos conceptualiza el teletrabajo en forma precisa y breve como:

El trabajo a distancia mediante el uso de las telecomunicaciones, engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse tiempo completo o parcial. Implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto del teletrabajador y la empresa. (p.6)

Mientras que García-Camino (2013) hace una clara referencia en cuanto a que el teletrabajo: "NO ES un trabajo. El teletrabajo es un método, una forma diferente de realizar la actividad laboral que utiliza las telecomunicaciones como herramienta fundamental que se realiza en un lugar distinto de la localización centralizada del trabajo" (p.15).

Para finalizar este recorrido teórico de este aparte, se tiene la definición de La Organización Internacional de Trabajo-OIT (2011): "Es el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora" (p.11). Se desprende de estos conceptos que el teletrabajo es una opción laboral que responde al desarrollo de ciertas actividades que bien pueden realizarse desde otro espacio que no sea la empresa, pero que determine el teletrabajador como su zona laboral, no queriendo decir flexible o a distancia que se puede realizar desde cualquier lugar, sino que eventualmente y según la necesidad pudiera el teletrabajador utilizar otros espacios para cumplir con las actividades programadas o cubrir alguna actividad imprevista.

1.2. Perfil de los teletrabajadores

Para implantar la modalidad del teletrabajo en una empresa sea esta PYME o no, lo primordial es conocer el personal y hacer énfasis en un monitoreo constante por parte de los supervisores o gerentes de la empresa para ir seleccionando aquellos empleados que cuentan con una serie de habilidades que les permita realizar el teletrabajo de manera eficaz, eficiente y efectiva. El hacer una buena diagnosis del o los candidatos a convertirse en teletrabajadores es parte del éxito de esta modalidad, tal como lo refiere la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT) y Fedesarrollo, publicado en la revista digital Dinero.com (2014) donde se exponen algunas conclusiones de un estudio realizado sobre el teletrabajo, entre estas se cuenta:

La familiarización por parte de los agentes corporativos con estas herramientas es la base para el adecuado funcionamiento de este esquema de contratación pues, de lo contrario, su implementación puede conducir a la materialización de riesgos tales como la deslocalización de los empleados y los problemas de supervisión que ello acarrea; la pérdida de confidencialidad de la información; o la falta de comunicación entre los teletrabajadores, aspecto que puede afectar nocivamente su curva de aprendizaje. (parr.3)

En atención a esto, se hace necesario identificar algunas características que indiquen cuales empleados cuentan con las cualidades para ofrecerles la oportunidad de pasar a ser teletrabajadores, siempre teniendo en cuenta que esta decisión es de carácter voluntaria. En relación a las cualificaciones, Jaramillo (2011) hace referencia a rasgos y características que deben prevalecer en los candidatos a teletrabajadores para asegurar el éxito de su labor. Entre estos destacan:

Se orienta a obtener resultados, Tiene excelentes habilidades para la comunicación. No requiere mucha supervisión. Es adaptable. Es muy organizado. Tiene un sólido conocimiento sobre su trabajo. Entiende profundamente los objetivos de la organización. Puede establecer prioridades y manejar bien el tiempo. Ha sido exitoso en las posiciones actuales y previas. El entorno hogareño es favorable para el teletrabajo. Se le ha asignado una labor que es recomendable para teletrabajo. Su trabajo tiene claramente definidos sus objetivos. Ser automotivado. Tener tendencia al orden y al control de las situaciones. Ser perfeccionista. Ser alegre y optimista. (pp.2-6).

Como bien queda señalado, los rasgos y características señalados no son inflexibles, existen grados de tolerancia de acuerdo al contexto y al racionalismo gerencial, sin embargo, quienes vayan a optar por la modalidad del teletrabajo deben cubrir gran parte de este perfil, para garantizarle a la empresa y al empresario, que será una decisión encaminada a la productividad y al éxito de las partes interactuantes.

1.3. Legislación que ampara al teletrabajo en Colombia

A nivel mundial el teletrabajo ha venido evolucionando y permeando diferentes ámbitos de la dinámica laboral, lo cual hizo necesario que se crearan los instrumentos legales que le dieran soporte y además garantías tanto al empleador como al empleado de su seguridad profesional,

en consecuencia Estados Unidos, la Unión Europea y algunos países de Latinoamérica se han ocupado por regular las condiciones laborales del teletrabajo.

En el caso de Colombia, se han elaborado y decretado una serie de Leyes y reglamentos, que están al servicio de los empresarios y trabajadores para que las analicen en toda su dimensionalidad. En primera instancia se tiene la Ley 1221 del 2008 (Ley del Teletrabajo), Ley 1331 del 2009 (art. 6 define las TIC), Ley 1429 de 2010 (Art. 3, Literal C: obligaciones del gobierno para la capacitación, asistencia técnica y asesoría a los empresarios del teletrabajo), Decreto 884 (Reglamento de la Ley del teletrabajo) y por último Ley 1562 de 2012 (modifica el Sistema de riesgos laborales). Como bien puede observarse, Colombia cuenta con toda una batería de documentos legales que se han elaborado y publicados para ofrecer a los empleadores y empleados el marco necesario para establecer sus relaciones laborales, adecuando esta legislación a la dinámica evolucionista del teletrabajo.

1.4. Ventajas y desventajas del teletrabajo

Desde su nacimiento en el 1973, mucho se ha dicho sobre el teletrabajo, a favor y en contra, sin embargo, los resultados de aquellas empresas que lo han asumido como una estrategia gerencial han ido adicionando más reconocimientos que detracciones y es que el teletrabajo ha llegado para quedarse, en esta era de la sociedad del conocimiento. Cada vez son más los talentos que surgen en esta modalidad, talentos que representan la innovación, la creatividad, el empuje que requiere un país para salir adelante enfrentando las dificultades con ideas nuevas, como la ya referida que surgió en Niles durante la crisis petrolera en Estados Unidos.

Las ventajas del teletrabajo han emergido a la luz de la experiencia de las empresas que lo han adoptado, entre las que más destacan, de acuerdo a casi todos los especialistas, se encuentran: aumento de la productividad, ahorro de costos, conciliación de la vida laboral y familiar, protección del medio ambiente, inclusión de discapacitados o personas con capacidad laboral reducida, disminución de los niveles de estrés laboral, elimina el absentismo laboral, incremento en la flexibilidad de horario, facilita el binomio madre-trabajadora, aumenta los niveles de satisfacción laboral, ahorra en costos de desplazamiento de los trabajadores, mejora la calidad de vida, garantías laborales.

Mientras que, desde el punto de vista de las desventajas estas son menores, sin embargo, son las que frenan la decisión de los empresarios y también de algunos empleados para adoptarla, entre las más destacadas se encuentran: falta de disciplina para hacer un uso adecuado del tiempo, poca supervisión in situ, falta de auto organización, exige un alto grado de responsabilidad por parte del trabajador, confidencialidad de la información manejada por el teletrabajador y los costos elevados para instalar plataforma tecnológica, Sin embargo, como bien lo refleja Crisanto (2015) "las empresas del futuro serán digitales para ser ágiles, eficientes y productivas. Industrias como el transporte, la banca y la comunicación han sido totalmente transformadas por la tecnología y nuevos factores. Muchas de estas empresas empezaron chicas, con la tecnología, se hicieron grandes". (parr.6)

Otro aspecto que representa una desventaja, son los riesgos a la salud de los trabajadores, pues algunos elementos contribuyen a incrementarlos, como bien lo refleja Universia (2013) en referencia a la Encuesta de Opinión Europea en materia de seguridad y salud en el ambiente de trabajo (2012) donde se expone que el estrés es un factor de gran angustia para los trabajadores europeos, revelando que "Siete de cada diez trabajadores españoles y ocho de cada diez europeos coincidieron en que el estrés laboral aumentará en los próximos cinco años".(p.2)

A pesar de estos aspectos, el teletrabajo seguirá en ascenso en Latinoamérica y en especial en Colombia, donde de acuerdo al MINTIC en ese país existen aproximadamente 31.000 teletrabajadores, según lo informó en el I Seminario Internacional de Teletrabajo realizado en Lima, Perú en 2015.

2. Metodología

La investigación se ubicó bajo el enfoque epistémico empírico-inductivo, con un diseño de investigación no experimental, transversal de campo, asimismo se consideró de tipo descriptiva, pues se describen las opiniones suministradas por los sujetos encuestados. La información fue obtenida mediante fuentes primarias. La técnica utilizada fue la encuesta aplicando para ello el formato de cuestionario, dirigido a los gerentes o propietarios y trabajadores de 6 PYME en la ciudad de Barranquilla, Colombia.

El cuestionario constó de treinta y cuatro (34) ítems estructurados, con opciones de respuesta politómicas (Muy de acuerdo, De acuerdo, Neutro, Desacuerdo, Muy en desacuerdo) con escala del 1 al 5 tipo Likert donde las respuestas ubicadas entre 1 y 2 son consideradas desfavorables, mientras que las que se hallan entre 4 y 5 son a favor. Las dimensiones del fenómeno consultado fueron agrupadas por indicadores como: información, motivación, administración y competitividad sobre el Teletrabajo. El contenido del mismo fue validado mediante el juicio de expertos, por profesionales en el área de mercadeo, derecho laboral y metodología. De igual manera, fue sometido a confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach resultando un coeficiente 0,839, resultando de alta confiabilidad.

3. Evidencia empírica

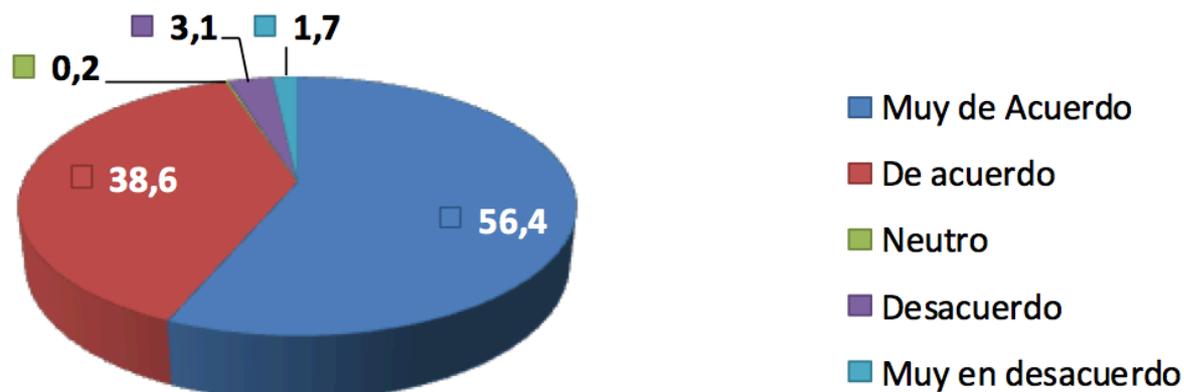
Los datos fueron procesados mediante el software SPSS, obteniendo los siguientes resultados que permitieron pulsar la opinión de los gerentes o propietarios de las PYME, así como de los trabajadores, sobre las ventajas y desventajas que le ven al Teletrabajo como estrategia gerencial laboral competitiva. Es de hacer notar, que el teletrabajo en Colombia ha venido tomando auge en empresas consolidadas y también a nivel de entidades gubernamentales, sin embargo, el sector objeto de estudio, ha tenido una posición si se quiere tímida con respecto a adoptar esta modalidad, debido a que no cuentan con la plataforma tecnológica que respalde dicha forma de trabajo, implicando ello una inversión considerable para su adquisición y la capacitación del personal para su manejo.

Por otro lado, se ubica también lo relacionado con la legislación laboral, ya que hay ciertas contradicciones en cuanto a las posiciones de los órganos encargados de reglamentarla, lo que ha retrasado estas decisiones adicionando dudas, no solo en los empresarios PYME, sino también en aquellos empleados que se quieren sumar a esta modalidad, de trabajo. Vale referir que las organizaciones que agrupan a las PYME en Colombia como por ejemplo ACOPI, se han dado a la tarea de iniciar un periplo de charlas, seminarios, conversatorios, talleres, mesas de trabajo y demás estrategias, incluyendo las de tecnología, para informar a la población cautiva sobre los beneficios de esta metodología o modalidad para minimizar costos y por supuesto elevar su competitividad.

Gráfico 1

Ventajas que los empresarios le ven al teletrabajo

Perspectivas de los gerentes (PYME)



Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos (2017)

El gráfico muestra la percepción que los gerentes tienen del teletrabajo, visión esta que se consolida con los datos mostrados por Fedesarrollo en su edición abril 2014, donde refleja una serie de beneficios que el teletrabajo, como modalidad, les trae a las empresas PYME, entre estos beneficios se destacan:

Genera ganancias por cuanto induce mejoras en la productividad de los empleados, ya que muchos de estos se encuentran más motivados bajo este esquema de contratación (Teleworking Coalition, 2004), al tiempo que reduce costos de equipamiento de oficinas (Ayaya, 2008) y mejora el perfil de contratación, pues permite que candidatos, que por razones geográficas no pueden trabajar de manera presencial, puedan ser incorporados a la compañía (Fundación Másfamilia, 2012) (p.3).

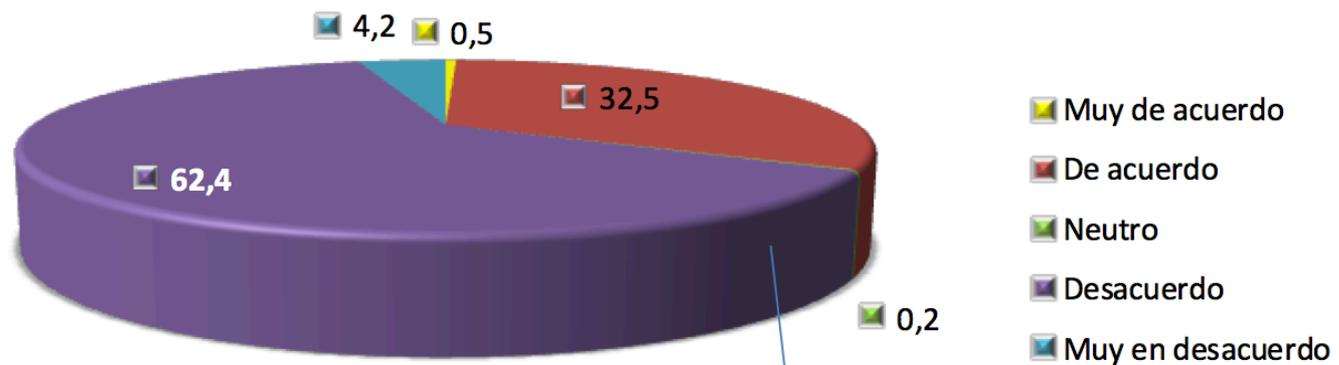
Los resultados de este sondeo, de igual manera ratifican que los empresarios PYME colombianos, consideran una gran ventaja competitiva el adoptar esta modalidad de trabajo, no solo para mejorar su productividad sino también porque los costos por infraestructura, servicios y rotación de puestos, entre otros, representan una disminución sustancial en los egresos de las compañías y esto evidentemente es altamente atractivo, sobre todo para aquellos emprendedores que ven en el teletrabajo la oportunidad de invertir su dinero, en otras necesidades del negocio, antes que en infraestructura y mobiliario. Cabe destacar que los mencionados resultados dan cuenta también de la influencia que ha tenido el MINTIC en la difusión de esta modalidad de trabajo y en los pactos que ha venido realizando con diferentes MIPYME, PYME y empresas grandes, brindándoles información sobre sus bondades y disminuyendo los niveles de incertidumbre, en este importante sector de la economía colombiana.

Estas acciones de difusión sostenida por parte del MINTIC, han dado sus frutos, incentivando a los empresarios y empleados a querer conocer mucho más sobre el teletrabajo, generando una matriz perceptiva muy positiva en este sector, esto es corroborado con un artículo publicado en el Diario.com (2014), donde señala que "al teletrabajo se le augura un futuro muy favorable, lo que se sustenta tanto en las perspectivas de los empresarios que empiezan a conocerlo, como en la percepción de quienes ya han experimentado sus bondades"(parr.7), como bien lo refleja el siguiente cuadro.

Gráfico 2

Desventajas de la modalidad teletrabajo

Perspectivas de los gerentes (PYME)



Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos (2017)

Como se visualiza en el gráfico, un 62,4% de estos gerentes no percibe desventajas sustanciales a esta modalidad, sin embargo, un 32,5% refleja niveles de incertidumbre más que todo asociados al control del teletrabajador, debido a la flexibilidad del horario, a la separación física con la empresa, y a la implantación de tecnología de avanzada que esté acorde a las exigencias del teletrabajo para que la productividad y eficiencia del negocio no decaiga, posturas que no coinciden con Ferrer, González y Velásquez (2015) cuando refieren que:

El uso de banda ancha es hoy en día una alternativa para la conexión de empresas y usuarios residenciales a redes como Internet y, en general, una solución cada día más demandada, ya que permite superar las limitantes impuestas por conexiones de menor velocidad y capacidad de transmisión. Para una PYME la inversión en esquemas de conectividad hacia Internet, a través de planes de banda ancha es una alternativa que puede ser económica y que le ofrece muchas ventajas sobre otro tipo de conexiones. Permitirían, por ejemplo, que las empresas pudieran publicar servicios de información con mejores contenidos y aplicaciones orientadas a clientes y socios de negocios sin inversiones muy altas (p.28).

Otro de los aspectos abordados en las desventajas, fue la legislación que acompaña esta modalidad, y aun cuando existe desde el 2008 la Ley del Teletrabajo en Colombia, su difusión no ha sido la más apropiada y quedan todavía algunas lagunas que llenar para que haya mayor claridad en cuanto a cómo protegerse como empresa y cómo proteger a sus empleados (teletrabajadores) ante eventualidades propias de la situación estudiada. Por ejemplo, lo relacionado con la seguridad social en, cuanto a las garantías de estos teletrabajadores y donde existen un sin fin de preguntas tanto del empleador como del empleado, cuestión esta que se mantiene por cuanto la difusión relacionada con la Ley 1221 y el decreto 884 que la reglamenta, no ha sido lo suficientemente abordada, en especial para el sector de las PYME o MIPYME, que son las que menos refieren conocer la legislación que ampara al Teletrabajo.

De diferente opinión, es el ente encargado de incentivar el teletrabajo en Colombia como lo es el MINTIC, quien en diversos comunicados, entrevistas y videos, la viceministra Hoyos Turbay (2015), ha manifestado las garantías que la legislación colombiana ofrece en estos casos, citando dicho decreto el cual establece textualmente: Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Para tranquilidad, tanto del empleador como del empleado, que se acojan a esta modalidad laboral, el Decreto establece claras garantías en cuanto a: Contrato o vinculación de Teletrabajo (artículo 3), Igualdad de trato(artículo 4), Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, cuyos pagos deben hacerse a través de la Planilla Integrada de Liquidación de aportes (PILA)

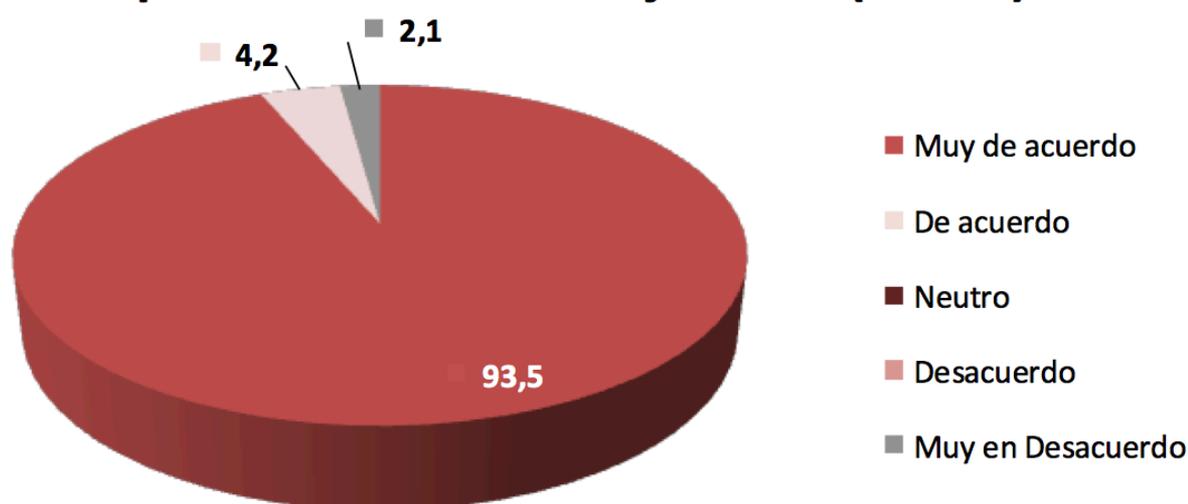
(artículo 7), Obligaciones de las partes en seguridad y previsión de riesgos profesionales (artículo 8), Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Profesionales. ARP, asociado a las condiciones del entorno laboral donde se desarrollará el teletrabajo (artículo 9), Auxilio de transporte, horas extras, dominicales y festivos para los teletrabajadores (solo si las demandas de actividades así lo requieran) (artículo 10).

Como se deriva de este articulado, ha habido un gran esfuerzo por adecuar las normas legales y jurídicas a las condiciones de esta modalidad, para que sea atractiva a quienes opten por ella, sabiendo que cuentan con este respaldo para poder dirimir cualquier eventualidad. Solo falta hacer mayor énfasis en la difusión y promoción de estos instrumentos legales para bajar los niveles de incertidumbre de los empresarios PYME y posicionarla. Como lo refleja en un artículo publicado por el periódico digital Dinero.com (2014):

El teletrabajo es un fenómeno reciente en el país. De hecho, aunque el marco institucional que regula su aplicación empezó a forjarse a partir de la Ley 1221 de 2008, el Decreto 0884 de 2012, que la reglamenta, tiene menos de dos años de antigüedad, lo que explica la razón por la cual de cada diez empresas tan solo tres conocen esta figura de contratación” (parr.5).

Gráfico 3
Ventajas que los trabajadores le ven al teletrabajo

Perspectivas de los trabajadores (PYME)



Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos (2017)

En este gráfico se evidencia la percepción de los trabajadores, donde según la información suministrada, algunos ya se desempeñan o han desempeñado como teletrabajadores, pues las ventajas que estos le otorgan a esta modalidad supera las expectativas de sus empleadores situándose sus niveles de opinión a favor del teletrabajo en un 93,5% , seguido de quienes están de acuerdo (4,2%) con esta modalidad y superando los que consideraron estar muy en desacuerdo con su implantación en las PYME (2,1%).

Estas opiniones son realmente coincidentes con las ofrecidas por diversos especialistas en la materia, que promueven el teletrabajo como una estrategia gerencial innovadora y competitiva, destacando ejemplos claros de éxito en otros espacios donde es una opción laboral desde hace muchos años, tal es el caso de China e India quienes según estudios realizados por Universia (2013), se estima que serán los países con el mayor número de teletrabajadores, seguidos de Estados Unidos y Europa que también presentarán un importante incremento en esta forma del quehacer. Esto tomando como referente que para ese mismo año la población de teletrabajadores a nivel mundial estaba por el orden del 37,2%.

Al revisar el comportamiento en Latinoamérica, Argentina es uno de los países que ha adoptado esta modalidad, reflejando cifras realmente halagadoras (1.800.000 oficinas en el hogar) según información suministrada en entrevista a Molano (2013) por la Dra., Viviana Díaz Coordinadora

del Teletrabajo del MinTrabajo de Argentina y Presidenta del Grupo de Teletrabajo eLAC 2015, durante las jornadas del Grupo de Teletrabajo de la CEPAL(2013) para presentar el balance de los países que integran dicha agrupación, en el marco del "Día Internacional del Teletrabajo".

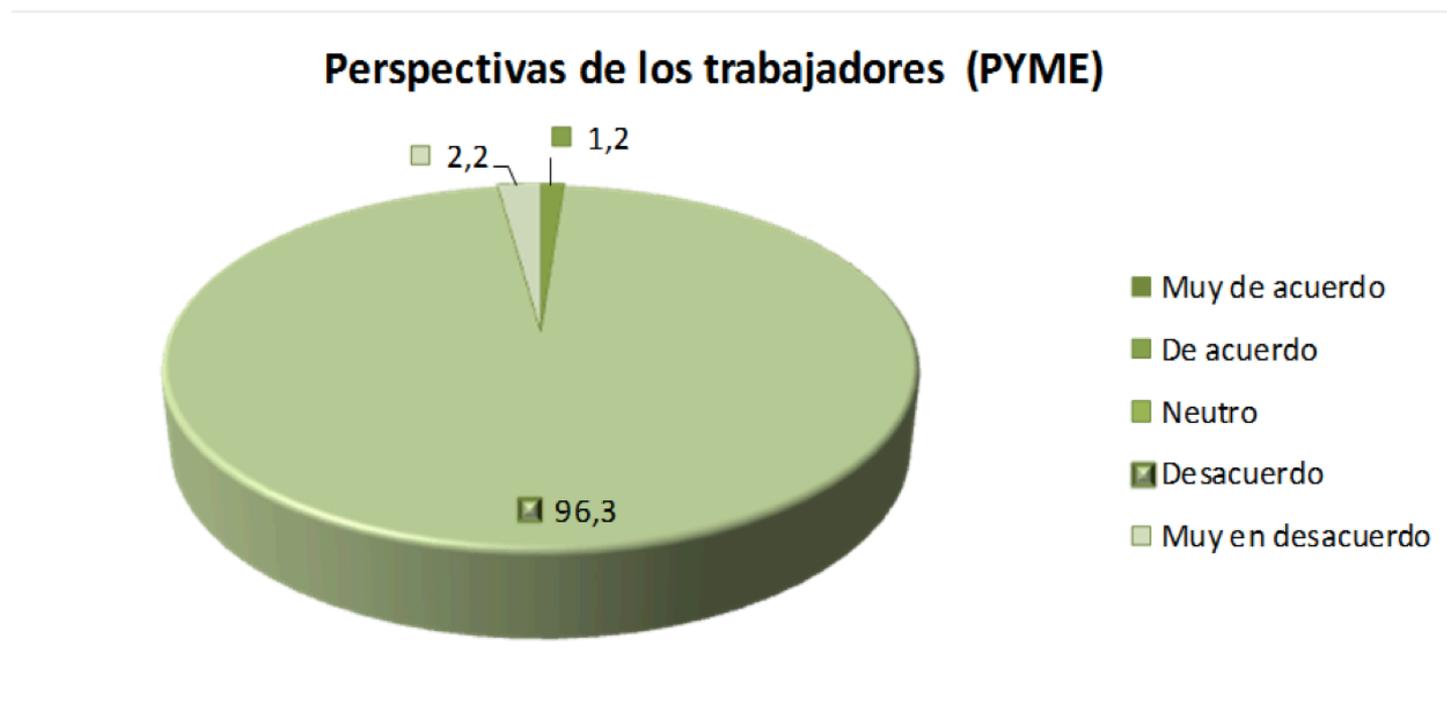
En estas mismas jornadas, Colombia también presentó su balance en materia de teletrabajo, donde destaca que del 9% de las empresas encuestadas en el Estudio de Penetración del Teletrabajo (Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla), se estima que hay 31.000 teletrabajadores en el país. Estos referenciales representan un atractivo para los empresarios y los empleados, pues ven los resultados la posibilidad de elevar sus niveles de productividad, al ahorrar en una serie de costos propios de una empresa que no cuente con el teletrabajo como son espacio, tiempo y transporte. Además de poder posicionar sus productos o las PYME dándole visibilidad en el ciberespacio.

Queda, claramente establecido, que los trabajadores poseen perspectivas altamente positivas sobre las ventajas que esta modalidad les ofrece y que asocian con sus niveles de motivación y satisfacción, debido a que fuera de la empresa hay mayor libertad de acción, mayor concentración en las actividades, se estrechan las relaciones familiares, se incrementa la autoestima, en fin factores que minimizan los niveles de estrés propios de los centros de trabajo, situación ésta que es reforzada por los resultados de presentados en Universia (2013) sobre la Encuesta de Opinión Europea en materia de seguridad y salud en el ambiente profesional (2012) donde se expone que el estrés es un factor de gran angustia para los trabajadores europeos. Revelando que "Siete de cada diez trabajadores españoles y ocho de cada diez europeos coincidieron en que el estrés laboral aumentará en los próximos cinco años". (p.2)

Esto es digno de considerar por los empresarios, debido a que un personal con niveles altos de ansiedad es propenso a descuidar la calidad del trabajo que desarrolla representando ello la disminución de la productividad, en consecuencia, el teletrabajo se presenta con grandes bondades para atacar esta condición.

Gráfico 4

Desventajas que los trabajadores le ven al teletrabajo



Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos (2017)

La información que se refleja en este gráfico, pone de manifiesto que son pocas las desventajas que los trabajadores de las PYME le ven al teletrabajo ubicándose en un 1,2% muy de acuerdo, seguido de un 2,2% que expone estar de acuerdo, en que esta modalidad presenta desventajas para quienes decidan incursionar en ella, en comparación con 96,3% de estos trabajadores que consideran estar muy en desacuerdo en cuanto a que el teletrabajo tenga desventajas

sustantivas que los lleven a pensar en desestimar esta opción laboral.

De hecho, los aspectos desventajosos que le concedieron al teletrabajo estuvieron asociados hacia la inseguridad laboral, percepción esta que es producto, como se ha venido tratando, a la poca difusión de la legislación que los ampara, lo que ha permitido que los contratos de trabajo sean imprecisos generando algunas reticencias, aunado a ello las relaciones con los colegas (no teletrabajadores) que realmente se aceptan como las más afectadas con esta modalidad.

De igual forma y como la que más repunta en las respuestas emitidas se relaciona con los instrumentos tecnológicos y como se acoplan a las necesidades de las tareas requeridas, pues es bien sabido que estos instrumentos deben ser de avanzada o por lo menos de los más eficientes del mercado para poder responder a las demandas que el trabajo exige, siendo este aspecto donde los teletrabajadores le ven fallas a las PYME, pues invertir en tecnologías es realmente costoso, pero absolutamente necesario.

Esto es ratificado por Crisanto (2015) cuando expresa que: "las empresas del futuro serán digitales para ser ágiles, eficientes y productivas. Industrias como el transporte, la banca y la comunicación han sido totalmente transformadas por la tecnología y nuevos factores. Muchas de estas empresas empezaron chicas, con la tecnología, se hicieron grandes". (parr.6)

Así los hechos, se pasa primero por adecuar la plataforma tecnológica a los requerimientos de la modalidad del teletrabajo, he allí el talón de Aquiles de las PYME, afrontar el reto de modificar creencias e invertir para competir. Como bien se refleja en el Libro Blanco del Teletrabajo promovido por el MINTIC (2012) "Las necesidades tecnológicas dependen de la proyección de cada organización y aunque se requieren algunas inversiones y cambios en plataformas, estas se revierten en productividad y optimización de los recursos tecnológicos de las organizaciones" (p.16).

4. Reflexiones finales

La sociedad de la información y del conocimiento marca la dinámica del desarrollo del sector económico productivo del presente siglo y con perspectivas de seguir avanzando a pasos agigantados, erigiéndose como una estrategia gerencial para alcanzar niveles altos de competitividad en el mercado. Esta era de la tecnología ha demostrado que no hay empresa pequeña si su creatividad, talento humano y capacidad lo ponen de manifiesto para hacer la diferencia, convirtiéndose en competidoras de peso.

Hacia allá se orienta el propósito del gobierno colombiano, aportando asesoría, instrumentos legales, convenios, alianzas y financiamiento para que las PYME puedan aprovecharlas y acompañen el desarrollo del plan de competitividad establecido para el periodo 2013-2018, donde se aspira que Colombia, de mano del sector productivo, y en este estrato se encuentran las PYME y MIPYME, logren posicionar al país entre los más destacados, productivos, competitivos e innovadores de Latinoamérica, ofreciéndole a los colombianos una mejor calidad de vida y seguridad.

Es cierto, que deben seguirse sorteando algunos obstáculos, para que los empresarios PYME incrementen su nivel de confianza en la innovación gerencial, mas el teletrabajo puede, realmente, ser la estrategia que requiere para impulsar el despegue hacia la competitividad, de igual manera, acercarse a la academia le serviría mucho a los empresarios para capacitarse desde el punto de vista gerencial y capacitar a sus empleados en las competencias que requieren para afrontar la innovación en sus procesos productivos y laborales.

El miedo y la desconfianza paralizan, hacen perder oportunidades, y ante la competencia de diversos frentes latinoamericanos, europeos y asiáticos, los empresarios PYME deben tomar decisiones arriesgadas, por lo novedoso, pero con claras garantías de que los beneficios serán gratificantes y estarán a la altura de los retos afrontados. La intuición, el "olfato comercial", la experticia en el mercado, el interés por crecer y mantenerse en el tiempo, son los alicientes que motivan a los emprendedores y como los resultados lo han demostrado, saben que esta modalidad es exitosa cuando se implementa adecuadamente.

Casos como Alemania, Finlandia, Suecia, Argentina, Chile, China, Estados Unidos, Inglaterra, Perú y la propia Colombia, esta última en muy poco tiempo, son ejemplos claros donde los resultados de la implementación de esta modalidad, supera las expectativas planteadas y como bien lo refleja Crisanto (2015,) "Las empresas del futuro serán digitales para ser ágiles, eficientes y productivas. Industrias como el transporte, la banca y la comunicación han sido totalmente transformadas por la tecnología y nuevos factores. Muchas de estas empresas empezaron chicas, con la tecnología, se hicieron grandes" (parr. 6)

He ahí el reto de las PYME, apropiarse de las tecnologías e innovar en sus procesos gerenciales, adoptando el teletrabajo y con el aprovechar las ventajas que este le ofrece en la administración, posicionamiento y sustentabilidad de la empresa, documentarse a través de los medios tecnológicos es sumamente sencillo, el Libro Blanco del ABC del Teletrabajo (2015) es una guía que todos tienen a su disposición y que de manera sencilla logra despejar las dudas que puedan tener o surgir. Discutirlo con sus empleados y socios es una opción de apertura comunicacional que genera fidelización en ellos, pues son tomados en cuenta para prestarles un mejor servicio, ya que al escucharlos pueden surgir estrategias que conlleven a simplificar los procesos de atención a través del teletrabajo.

A fin de lograr la adopción de esta herramienta sería recomendable desarrollar una adecuada planificación estratégica y operativa de las distintas técnicas, políticas y acciones utilizadas en la comunicación organizacional dirigidas a persuadir la opinión a favor del teletrabajo. Estas técnicas se centran en objetivos previamente definidos, a fin de mantener vivas sus motivaciones e intereses, con mensajes constantes de confianza y credibilidad, asegurando la credibilidad de los entes emisores. Las estrategias comunicacionales, presentan un portafolio de opciones aplicables a la promoción, considerando una serie de factores asociados de manera integral a la naturaleza de la combinación de comunicación de la organización, su sistema de producción y sus productos asociados.

El MINTIC (2015) aboga desde hace algunos años por la expansión de esta modalidad, razón por la cual ha realizado diversas ferias, ha establecido pactos con empresarios, organizaciones e instituciones, ha establecido alianzas con diversos países, se han creado asociaciones y grupos para contribuir a la educación del empresario y el empleado en materia de teletrabajo, instrumentos legales que respaldan dicha modalidad, programas como vive digital para viabilizar los servicios tecnológicos y de conexión a las empresas, en fin, ha sido sostenido y persistente el esfuerzo desarrollado y poco a poco ha ido permeando en el sector empresarial, donde cada vez se suman más a este proceso de innovación en materia laboral. Más hoy, cuando la crisis económica golpea a muchas naciones en Latinoamérica y a nivel mundial, por el descenso de los precios en la canasta petrolera, crisis que debe sortearse unidos, generando ideas novedosas pero factibles que les permita salir airoso.

Siempre habrá obstáculos en el camino, uno de ellos lo representa el Proyecto de la nueva Reforma Tributaria (2016), actualmente en discusión, que ha generado mucha incertidumbre en la población empresarial PYME y MIPYME, por ser el sector más vulnerado de sancionarse este instrumento, sin embargo, ya se han activado las vocerías para hacerse escuchar, aportando ideas y estrategias que coadyuven a mantener el ritmo de crecimiento de las PYME y con ellas la modalidad del teletrabajo.

Referencias bibliográficas

- Barbosa, V. (2013) Teletrabajo, liderar y trabajar en equipo a distancia. Buenos Aires. 1ª. Edición. Dunken.
- Bolaño, J. (2011) El teletrabajo herramienta para la contratación laboral. Colombia. Revista GentePyme. Año2. Edición N°14. Abril
- Buira, J. (2012) El teletrabajo. Entre el mito y la realidad. Barcelona. Editorial UOC.
- Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación. Disponible en [<http://www.compitem.com.co/site/wp-content/uploads/2015/11/INC-2015-2016.pdf>] consultado

18 de junio de 2016

Crisanto, F. (2015) Pymes Colombianas y el Teletrabajo. Disponible en: [http://www.fernandocrisanto.com] consultado el 22 de junio de 2016

Dinero.com. 4/22/2014 Los miedos que reprimen el teletrabajo. http://www.dinero.com/empresas/articulo/el-teletrabajo-Colombia/. Consultado el 22 de junio de 2016

Ferrer, González y Velásquez (2015) La innovación como factor clave para mejorar la competitividad de las pymes en el Departamento del Atlántico, Colombia Dictamen Libre, 16: pp. 21 - 36 | Edición No. 16 | Enero - Junio 2015 | Barranquilla, Colombia

García-Camino. M. Teletrabajo y discapacidad. España. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Jaramillo, A. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral "Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), disponible en [http://revistavirtual.ucn.edu.co/] consultado 18 de junio de 2016.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2016) Proyecto de Reforma al Régimen de Impuestos. Disponible en [http://www.minhacienda.gov.co/] consultado 22 de junio de 2016

MINTIC (2015) El Libro Blanco del ABC del Teletrabajo. Disponible en [http://www.mintic.gov.co/portal/] consultado 22 de junio de 2016

Ministerio del Trabajo (2015) Experiencias de países latinoamericano presentadas en Primer Seminario Internacional sobre Teletrabajo. Disponible en [http://www.mintrabajo.gov.co/octubre-2015/4948-experiencias-de-paises-latinoamericanos-presentadas-en-primer-seminario-internacional-sobre-teletrabajo.html] consultado 20 de junio de 2016.

Molano, A. (2013). Teletrabajo eLAC 2015: ¿Cómo va Argentina? Un balance del teletrabajo en Argentina en el marco del Grupo de Teletrabajo de la CEPAL. Corporación Colombia Digital. Disponible en [http://colombiadigital.net/teletrabajo/item/5711-teletrabajo-elac-2015-como-va-argentina.html] consultado 20 de junio de 2016

OIT. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. 1ra. ed. Buenos Aires: Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina.

Universia España (2013). Teletrabajo: una modalidad en crecimiento. Disponible en [http://www.universia.es/index.htm] consultado 18 de junio de 2016.

VARGAS, Libardo, C; GARCÍA, Martha, L; ZARTHA, Jhon, W. Perfil del emprendedor y las oportunidades para generar emprendimientos de base tecnológica en el Departamento del Quindío, Colombia. Revista Espacios. Vol. 38. Año 2017. Número 1. Pág. 17. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n01/17380117.html>

1. Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE, Venezuela). Magister Scientiarum en Derecho del Trabajo. (URBE, Venezuela). Abogada (URBE, Venezuela). Profesora Universitaria (Venezuela-Colombia 2015-2016). Docente investigadora en la Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL). email: mcastellano@ul.edu.co

2. Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Doctora en Ciencias Gerenciales, Magíster en Gerencia de Mercadeo por la Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE, Venezuela) y Lcda. en Comunicación Social por la Universidad del Zulia (LUZ, Venezuela). Docente e Investigadora de la Universidad de la Costa (CUC, Colombia), Investigadora reconocida por COLCIENCIA en la clasificación Asociada y vinculada al grupo de investigación de Administración Social de la CUC escalonado por COLCIENCIAS en A. e-mail: mcaridad1@cuc.edu.co

3. Profesional en Relaciones Internacionales (Universidad del Norte), Especialista en Estudios Pedagógicos (Corporación Universidad de la Costa), Magister en Educación (Universidad de la Costa), Correo electrónico: internacionalizacion@ul.edu.co

4. Administrador de Empresas (Universidad del Norte), Especialista en Logística del Transporte Internacional de Mercancías, Estudiante de la Maestría en Administración (Universidad de la Costa), Vicerrector Académico de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, Correo electrónico: Jairoluis2007@hotmail.com

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]