

**Las tecnologías de la información en el apartado jurídico, una guía para implementar el teletrabajo.**

Facultad de Derecho  
Universidad Autónoma Latinoamericana



Las tecnologías de la información en el apartado jurídico, una guía para implementar el teletrabajo.

Autor

Juan Guillermo Aguirre Parra

Asesor del trabajo de grado

José Fernando Valencia Grajales

Diciembre 2020

Facultad de Derecho

Universidad Autónoma Latinoamericana

***RESUMEN***

El presente trabajo busca entender cuál es el principal motivo y obstáculo en la problemática laboral colombiana cuando se va a realizar teletrabajo o trabajo remoto, y como las Tics logran mediar en favor de desaparecer la barrera social, así mismo impulsando desde un aspecto organizacional todos aquellos elementos propios en la implementación del teletrabajo y la diferencia jurídica que puede ser para cada caso. Igualmente se debe entender cuáles son los riesgos y beneficios de aplicar esta modalidad operativa dentro de la empresa u organización. Finalmente, el autor contrasta toda la información con la opinión de un experto y una pequeña guía de cómo aplicarlo dentro de la respectiva empresa.

**Palabras clave:** Teletrabajo, organización, empresa, tecnología, información, reputación, crecimiento, legal, ley.

***ABSTRACT***

The present work seeks to understand what the main reason and obstacle in the Colombian labor problem is when teleworking or remote work is going to be carried out, and how ICTs manage to mediate in favor of disappearing the social barrier, also promoting all those aspects from an organizational aspect. own elements in the implementation of teleworking and the legal difference that may be for each case. Likewise, it must be understood what the risks and benefits are of applying this operating modality within the company or organization. Finally, the author contrasts all the information with the opinion of an expert and a small guide on how to apply it within the respective company.

**Keywords:** Telecommuting, organization, company, technology, information, reputation, growth, legal, law.

## Tabla de Contenidos

iv

Introducción .....	1
Conceptualización del Teletrabajo.....	3
Tecnología y evolución social.....	3
Las Tics un aliado a las empresas continuamente.....	4
¿Qué es el teletrabajo? .....	6
Elementos esenciales del Teletrabajo.....	7
1. Acceso a Internet.....	8
2. Equipo tecnológico con acceso a internet.....	8
3. Descentralización del lugar de trabajo.....	9
4. Comunicación activa.....	10
5. E-seguridad y herramientas del teletrabajo.....	13
Modelos de teletrabajo.....	18
La brecha digital .....	19
Movilidad y transporte.....	21
Aproximación normativa del teletrabajo en Colombia.....	22
Legislación Colombiana Teletrabajo: Ley 1221.....	22
El teletrabajo y la licencia de maternidad.....	28
Beneficios frente a la implementación del teletrabajo para las madres con licencia de maternidad.....	30
Aspectos problemáticos del teletrabajo como estrategia para extender la licencia de maternidad.....	32
Problemática en la relación trabajo-familia.....	33
Tensión entre supervisores, nuevas formas de relaciones laborales y la presencia de niños en el ambiente de trabajo.....	34
Teletrabajo e inclusión laboral.....	35
Puesta en marcha del Teletrabajo.....	37
Posicionamiento del teletrabajo en Colombia.....	37
Creación de una cultura empresarial.....	38
Requisitos legales.....	38
Factor humano.....	38
Evaluación y sostenibilidad.....	43
Opinión de experto.....	43
Conclusiones.....	47
Bibliografía.....	50

## Lista de figuras

v

Ilustración 1 - Modelo Shannon y Weaver .....	11
Ilustración 2 - Matriz DAFO.....	40
Ilustración 3 - Analisis empresarial .....	42

## Introducción

En esta década, la forma de vida en Colombia y mucho más en Medellín ha generado cambios significativos en el día a día de las personas, esto se refleja claramente desde el derecho laboral en la forma de contratación, desencadenando una serie de situaciones que no son más que un desgaste social sin sentido, puesto que las personas pierden garantías laborales y se ven obligados a generar nuevas formas de empleo como el contrato de prestación de servicios llegando a generar una doble o triple carga para el trabajador obteniendo casi el mismo resultado que si tuviese un contrato de trabajo a termino indefinido, lo que aquí se quiere dejar en pie es demostrar que el teletrabajo es la herramienta más viable para ayudar generar nuevos empleos, articulados por un factor de eficiencia laboral, dejando claro que en la actualidad existen vacíos jurídicos que no logran ser llenados desde la norma y son mas bien condicionados desde la practica.

Es claro que el manejo de herramientas tecnológicas no son aprovechadas en la mayoría de casos para solucionar problemas sociales, ambientales, de movilidad, de desgaste físico de las personas y que finalmente el trabajador soporta, como es el caso de la ciudad de Medellín donde una persona se gasta alrededor de 60 minutos por trayecto para llegar a su lugar de operaciones laborales, aclarando que al día de hoy existen lugares de coworking tanto públicos como privados para realizar las mismas funciones sin necesidad de desplazarse.

Este problema termina siendo algo netamente sociológico por el impacto que tiene, pero representado en una escala jurídica sobrepasa cualquier limite ya que no se evidencian políticas o propuestas de entidades públicas como la rama judicial para ayudar su descongestión, o desde los privados no se allegan proyectos de alto impacto en el campo puesto que no se entienden claramente cuales son los beneficios.

Es por ello que allí se plantea un interrogante crucial “¿Qué tan difícil es aplicar el teletrabajo en una entidad o empresa y cuáles son los beneficios que se traen?”. Es así como este será el elemento articulador de la investigación, haciendo un análisis profundo también en las diferentes tecnologías que se ven implicadas en su desarrollo y la cultura empresarial.

El teletrabajo es un tema de alto interés académico ya que llevamos casi una década tratando de impulsarlo sin éxito, puesto que la organización jurídica y estructural desde el legislador y el ministerio del trabajo no logra ser beneficiosa y clara para que las empresas lleguen a generar estas practicas, y todo ello se convierte en un nuevo eslabón del derecho laboral y no mas bien en una opción aritmética para el empleador, es decir, el teletrabajo debe analizarse desde diferentes perspectivas para que este pueda dar como fruto un resultado optimo, posiciones como las del trabajador y empleador deben ser tenidas en cuenta, pero también la del gobierno y sus métodos de implementación, las diferentes agremiaciones tienden a especular conceptualmente acerca del tema y es ese punto el que la investigación tendrá de relevante, generando nuevas esferas de aprendizaje para quien se interese en el tema y no convirtiéndose mejor en un simple trabajo enunciativo, ratificando toda la información con un contraste de la realidad, haciendo una diferenciación entre la teoría y la practica que se desarrollará al final de la investigación para evidenciar sí lo pactado en el papel se cumple en la realidad.

Igualmente se buscará ver el impacto organizacional que pueda tener dicha practica en las diferentes empresas, desde su implementación tanto interna como externa para así pensar que esta puede llegar a convertirse en una dependencia de un organigrama empresarial o corporativo. El lector de este trabajo encontrará en principio un manual lo suficientemente sólido para entender el concepto y alcances del teletrabajo, pero si realiza una lectura cuidadosa, podrá encontrar los diferentes puntos de vista aportados desde diferentes posiciones sociales en referencia al derecho laboral y tecnológico que garantizan relevancia del presente proyecto.

La investigación está formulada desde un enfoque investigativo cualitativo, partiendo que es adecuado este método ya que se centra en subjetividad del resultado y enfocándose mejor en el proceso que se lleva para obtener dicha conclusión, y es allí donde la pertinencia del trabajo toma su rumbo, no todas las organizaciones podrán implementar el teletrabajo con los mismos resultados, pero el proceso para llegar allí será tan valioso que las generaciones futuras podrán basarse en estos apartados para ejercer su rol profesional.

El diseño metodológico va estructurado desde la hermenéutica, la aplicación iuris conocida comúnmente como aplicación de principios, pretendemos descubrir y solucionar el poco apogeo que ha tenido el teletrabajo en términos generales, ya que hoy en día no es claro el lado que apunta la ley en términos de promoción de esta practica. La deficiente generación de un campo de estudio social y motivacional por parte del gobierno no deja ver a quienes muestran un pequeño interés en cambiar la forma de trabajo, desconcentrando su lugar de operación y optando por nuevos métodos.

Este modelo de investigación se centra en la formulación y creación de nuevas propuestas que feliciten el campo jurídico, acoplándose a una investigación de modelo cualitativo, que se emplea desde las ciencias sociales, caso en concreto la sociología, ya que esta nos brinda información de cómo nuestra sociedad no logra enlazar las TICS con el campo jurídico laboral. Finalmente, vale aclarar que el proceso monográfico está situada en la recolección de información, y a pesar de que el sistema enunciado apuntaría a la generación y creación de nuevo conocimiento, para fines de este trabajo se optó por crear inicialmente una guía que sirviera a cualquier persona para empaparse del tema y que pueda tener en cuenta las grandes ventajas del teletrabajo hoy en día, y es que si bien, dentro del apartado metodológico se realizará un proceso experiencial de la investigación (trabajo de campo), lo que se busca con ello es legitimar y contrastar finalmente la información aquí depositada.

## Conceptualización del Teletrabajo

A la hora de entender el teletrabajo, primero que todo debemos establecer una serie de parámetro que nos llevarán a dar una definición lo suficientemente fuerte y solida, para no desnaturalizar el concepto o idea que se buscará construir, siempre respetando los principios o pilares que desde la academia se han venido instaurando para naturalizar el concepto.

La Real Academia de la lengua Española define el teletrabajo como aquel trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas (rae.es), dándonos a entender que se remite a toda acción desempeñada desde una óptica laboral fuera de la empresa, pero siempre con la intermediación y aplicación de las telecomunicaciones, lo cual en primer momento ya naturalizamos un accionar externo que implica el uso de la tecnología. Y es que abordar el concepto de teletrabajo sin primero evidenciar los factores tecnológicos- sociales que se deben de analizar para construir dicha idea, nos da un simple concepto que no logra encadenar aún unos cimientos lo suficientemente sólidos como para desarrollar un concepto, es por ello por lo que este acápite del trabajo se basará en formar una idea de lo que se necesita como materia prima a la hora de generar teletrabajo.

Es ahora donde la investigación realizada comenzará a tener una base solida, agrupando una serie de elemento anteriores como la disposición de una evolución tecnológica y la demarcación de una sociedad cambiante, llegamos a entender diferentes definiciones de teletrabajo.

El teletrabajo nos deja ver mucho más que una forma de vida laboral o técnica a la hora de ejercer una serie de tareas, al día de hoy podemos tomarlo como un estilo de vida que poco a poco está logrando apropiarse de las personas como un elemento de vida, sin dejar de lado, claro está la presenciabilidad laboral, y es que la relación entre trabajo y trabajador es una situación cultural que debe ser estudiada (Neirotti, Paolucci & Raguseo, 2011). Es bien conocido como una cultura que se enfrenta a condiciones propias de desplazamiento físico que se ve muy bien posicionado en las diferentes organizaciones y empresas que usan un modelo tradicional en la ejecución de sus labores, pues bien, la adaptación al cambio nunca estará sometida a aspectos propios, ya que el hombre nunca logrará salir de su estado de beneficio y calma si no encuentra la necesidad activa.

El cambio cultural, social y tecnológico siempre se verá de mala manera cuando se rompe la brecha de bienestar, estrategias propias de las organizaciones deben ser impuestas para acelerar cambios conscientes en una escala evolutiva de nuestras políticas laborales, pero sin dejar de lado el factor humano, el cual es determinante en el impulso de acarrear obligaciones de carácter económico.

### **Tecnología y evolución social.**

Si bien, esta es una sociedad de característica evolutiva y en un margen de alta velocidad, al hablar de tecnología es mucho más acertado aplicar esta premisa, y es que en un plano de realidad día a día se innovan respecto a herramientas ofimáticas, creación de software e implementación de nuevos sistemas operativos. Y es que siendo



conscientes con ese impulso acelerado por modernizar nuestros espacios con nuevas herramientas, surgen nuevas tendencias como la creación de sistemas de información, siendo uno de los elementos más complejos en el entrono laboral, pero para llegar a esto, se tuvo que desarrollar una serie de procesos de alta complejidad, que nos dejaron resultados tan necesarios como una simple fotocopidora que llega a ser mejorada a tal punto de lograr transformar una página física en una página digital.

A pesar de no ser un logro representativo el día de hoy en la industria tecnológica enfocada en el campo laboral, se tiene que ser muy consciente del nivel de determinación que juegan estos elementos en la adecuación de un trabajo más sencillo para el empleado o quien ejerza esta función.

Después de encontrar un ejemplo tan sencillo y determinante en la industria, podremos adentrarnos en lo que puede repercutir a la hora de realizar teletrabajo, y el primero de ellos es una computadora, es claro que este es junto con el acceso a internet la materia prima que necesita el trabajador para realizar su labor, ya que dispondrá de las diferentes herramientas tecnológicas para satisfacer las necesidades laborales que lo obligan a encarar el sector. Pero antes de profundizar en este aspecto se debe dejar claro otro grupo de aspectos que no dejarán de interceder en este tema, y es un buen lugar de trabajo con condiciones de habitabilidad dignas y estables, ejemplos de estos hay cientos, pero dentro de lo más importantes encontramos el nivel de luz, acceso a fuentes de energía, un escritorio o mesa estable, una buena silla ergonómica y la lista sigue.

Dentro de la adecuación tecnológica que se ha venido desarrollando en las últimas décadas para llegar a lo que hoy es el teletrabajo, se incrementaron procesos externos a las organizaciones empresariales que aplicarían esta técnica y forma laboral para entender que nivel de acogida se tendría dentro de su espectro, pero este será un tema del tercer capítulo donde se describirá de manera propia un derrotero.

### **Las Tics un aliado a las empresas continuamente.**

Cuando se trae a colación la discusión de que las tics son cada vez más una posibilidad de globalizar y romper las barreras físicas y tecnológicas, es lógico que se haga una referencia contextualizada a qué punto, y en este lugar de la investigación logra ser más que evidente que tanto las tecnologías de la información aportan al desarrollo empresarial y la posibilidad de constituir el teletrabajo como fuente generadora a problemáticas laborales que día a día van creciendo. Si bien, figurar por fuera de una economía cambiante, que crea nuevas necesidades y genera quiebres respecto a paradigmas ya establecidos es complejo, y es que uno de los puntos que más nos interesa destacar es el plano geográfico y espacial, solo por recordar algún ejemplo y traer un contexto de la realidad a colación, es el de la industria militar, específicamente en la segunda guerra mundial donde existían maneras comunicacionales constantes que formaron los cimientos de lo que somos hoy como sociedad.

Por otro lado es de resaltar como las tecnologías de la información crean espacios de aprendizaje continuo para las empresas y especialmente a los trabajadores, donde llegan a entender que el factor preponderante de la presencialidad es algo del pasado, y si bien, es un elemento necesario, cada vez estamos más cerca de lograr su disminución, facilitando la posibilidad de desarrollar diferentes funciones laborales desde cualquier

lado del mundo, porque acá lo que llama la atención es el hecho de poder cumplir con unos compromisos pactados anteriormente, sin la necesidad de acudir al espectro físico, y todo esto posible a el desarrollo de la web, que como se mencionó anteriormente, da la firmeza y seguridad de que el trabajador cumpla con sus contenidos.

Después de tener este contexto de globalización, vamos a acercarnos a alguno ejemplo que terminan siendo más claros en su ejecución. La telemedicina es uno de los principales momentos evolutivo que se logran rescatar dentro de las pautas laborales, permitiendo en este caso al medico de evaluar a su paciente en un primer momento sin la necesidad de acudir de manera física al servicio prestado, y si bien la tesis está enfocada en la conceptualización del teletrabajo, no es más que obvio lo provechoso que resulta de ser la ejecución de esta practica para el paciente; pero ahora, analizando desde el punto de vista del tele trabajador o el médico, es clara la existencia de unas pautas que pueden estar relacionadas a su entorno laboral, evitándole así la exposición constante de diferente enfermedades que podrían acarrear los pacientes, acá el punto de debate puede llegar a significar la eficiencia y calidad del servicio prestado, y es , uno de los elementos esenciales a la hora de implementar el teletrabajo. Las empresas deben de hacerse la pregunta crucial en la toma de decisiones de carácter operativo, ¿Bajará el nivel de calidad de la organización respecto a los estándares de calidad ofrecidos? La respuesta este postulado lo debe de verificar cada organización, y es que recogiendo el caso puntual de la telemedicina, debemos usar el mismo argumento a la hora de analizar cada situación, depende, dependerá de diversas causas y el servicio que se termine ofertando finalmente, dependerá del tipo de consulta que e realice y los protocolos a seguir que se tengan, todo esto nos conlleva a determinar que la presencialidad siempre será un factor esencial en la prestación de diferentes servicios y mucho más cuanto a salud respecta, pero es obvio que los recursos pueden optimizarse, por ejemplo, las citas de control de exámenes pueden realizarse de manera virtual, las valoraciones de primer momento que no implican un contacto físico, y así muchos más procedimientos. Trayendo otro ejemplo a colación es el de la ejecución de la justicia, debe rescatarse que en época de COVID-19 se empezó a impulsar la semi-presencialidad en los despachos judiciales, acudiendo a la matriz de prevención de contagio, donde las audiencias se celebran de manera virtual y continua, este quizá puede ser el mayor logro en términos de eficiencia a teletrabajo se llama, puesto que en la abogacía era indispensable estarse desplazando de un lado a otro para poder ejercer la profesión, y este tipo de medidas enseñan a los trabajadores e interesados en el proceso, que la virtualidad puede ser una medida dinamizadora y mucho más eficiente en el desarrollo de la profesión, es decir, par nadie es un secreto que dentro del campo jurisdiccional existe una precariedad temporal que colapsa cada vez más y más, los procesos judiciales son cada vez más lentos, y uno de los obstáculos era la falta de lugares para celebrar audiencias, lo que al día de hoy se necesita un computador por asistente y la impartición de unas nueva directrices que permiten desarrollar la audiencia e la mejor manera posible, dando incluso resultados más positivos que los que se tenían en presencialidad.

Todo este campo será mucho mejor evaluado en el tercer acápite de este trabajo, pero se debe dejar en alto que las Tics vienen siendo elementos que facilitan cada vez más y más los proyectos de ejecución y eficiencia dentro de las diferentes organizaciones,

para el profesor Marlon Navia, dentro de sus conferencias dadas en la Universidad Laica Eloy de Manabí, destaca que la brecha entre eficiencia organizacional y presencialidad tiende a desaparecer cada vez más y más, generando algunos postulados tan llamativos como la desaparición de los espectros físicos de trabajo centralizados, teniendo en cuenta que a pesar de no realizar operaciones en la propia empresa, si se podrán hacer en centros de teletrabajo, y lo que desencadena en la independencia orgánica que logre desempeñar cada teletrabajo o incluso, ejecutor de trabajo remoto.

Finalmente no se puede dejar todo en manos de la tecnología evolutiva, si no también en la capacidad de adquisición que tenga cada empresa en su ejecución, o incluso cada teletrabajador en por de sus funciones, la ejecución en términos de seguridad y calidad del servicio puede terminar siendo algo costosa, y es quizás el mayor elemento que obstaculiza a la hora de generar estos cambios, es por ello que desde el principio de este texto se viene reconociendo la similitud entre capacidad y necesidad frente a cuestiones operativas, porque esto delimitará que tan grande debe ser la inversión para el comprador de los productos, y mucho más en un país como Colombia, donde la tecnología llega a ser un limitante en la ejecución de diferentes labores. Competir frente a un mercado extranjero con una moneda devaluada es un impedimento respecto a la instrumentalización de las operaciones, puesto que puede generar sobrecostos en algunos momentos, pero también se debe de ser consciente de que es una inversión fácilmente recuperable en el mercado laboral cuando hablamos de manutención de espacios, y es que, empresas con áreas diseñadas para 50 empleados pueden llegar a rebajarlas a 10 trabajadores, todo esto con el fin de disminuir costos e incentivar la productividad laboral.

### **¿Qué es el teletrabajo?**

Empezar a definir el teletrabajo como una técnica, procedimiento o forma de vida es arriesgado si no se evidencian unos pilares que construyan la promulgación de factores basados en cambios sociales, es por ello por lo que los autores definen el teletrabajo como una descentralización del lugar de trabajo simplemente, y dependiendo de cada postura se agregaran o quitaran factores que para el debate académico serán perfectos.

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) define el teletrabajo como una forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación (O.I.T, 2001), y es así como ya encontramos una primera aproximación conceptual, rasgando una serie de barreras que en algún momento de la década pasada se veían como imposibles en el entorno laboral, y es facilitar más la comunicación y atribuir una separación física como elemento esencial del trabajador con su lugar de trabajo físico, que para este capítulo se debe entender como la empresa u organización, y es que si bien se podría sobre entender lo anterior, abordando este nuevo concepto de teletrabajo y en harás de generar un entendimiento para el lector de manera clara y expresa, debemos definir lugar de trabajo como todo aquel espacio físico donde el trabajador podrá realizar la operación laboral, y siendo consecuentes con la definición aportada, podría llegar a entenderse lugar de trabajo como la residencia del trabajador o el lugar donde desarrolle la actividad.

Siguiendo con la construcción de una conceptualización y definición sólida de teletrabajo, se trae al debate a diferentes autores, y es que el primero en dar su concepto será Niles donde da a entender que el teletrabajo es “Cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionado con la actividad laboral por tecnologías de la información” (Niles, 1988), cabe resaltar dentro de esta definición, que el autor hace referencia por primera vez a las tecnologías de la información (TICS), las cuales definiremos más adelante, pero para fines prácticos diremos que son las tecnologías y herramientas tecnológicas destinadas a la transmisión, procesamiento y análisis de la información que se encuentra digitalizada. Continuando con la aproximación hecha por el autor citado (Niles) deja finalmente una conclusión lo suficientemente llamativa en su definición, y es “la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo”. Nada más acertado que lo citado, ya que veremos más adelante la incongruencia que puede existir al momento de diferenciar los elementos esenciales del teletrabajo.

El teletrabajo es una medida de trabajo que brinda a los empleados la posibilidad de poder realizar el trabajo para sus empleadores periódica, regular o exclusivamente desde la casa o desde otra localización remota que está equipada con la apropiada tecnología para transferir trabajo a la organización (Hunton & Norman, 2010), a pesar de no existir controversias con las definiciones analizadas anteriormente, si es de resaltar que ya ubican los autores el teletrabajo dentro de una esfera física como lo es el lugar de residencia del teletrabajador, o aquel espacio lo suficientemente dotado para realizar dichas labores. Y es que si bien, el teletrabajo en un primer momento pudo planearse como una alternativa que eliminara totalmente el desplazamiento del trabajador, lo cierto es que dadas las condiciones de factibilidad tecnológicas otorgadas por diferentes esferas sociales como cafeterías, centros comerciales, parques, o la creciente ola de lugares denominados coworking, logra en primera medida desnaturalizar el concepto y hacerlo evolucionar a tal punto de que el teletrabajador si llegue a realizar un desplazamiento, pero lo interesante es que no está delimitado a dónde debe ser, es decir, el teletrabajador podrá dentro de una serie de alternativas desplazarse a cualquiera de los lugares mencionados, o incluso aquel no mencionado, eso si, resaltando que debe de contar con una serie de elementos tecnológicos que le brinden la posibilidad de acceder a su obligación laboral y cumplir sus objetivos propuestos.

Finalmente, se han venido desarrollando múltiples apreciaciones del verdadero significado del teletrabajo, pero lo cierto es que será imposible encapsular una forma de vida, una tendencia social e incluso una política dinamizadora de la economía en un apartado textual, pero lo que si podemos llegar a concluir en este aspecto es que el teletrabajo puede llegar a entender como la ejecución que realiza un trabajador perteneciente a una empresa, desde el lugar que deseé, siempre cumpliendo con la materia prima o requisitos para su ejecución, como acceso a la tecnología, y necesidad de navegar en internet, resaltando además que los resultados de las tareas encomendadas podrán entregarse de manera presencial o virtual.

### **Elementos esenciales del Teletrabajo.**

Es claro que cuando nos referimos a los elementos propios del teletrabajo debemos anticiparnos a dos situaciones específicas, la primera de ellas está enmarcada en

la materia prima que usa el tele trabajador y que para este caso lo identificaremos como aquellos elementos externos asociados a la ejecución de la labor, y es que se delimitarán aspectos tanto físicos como organizacionales dentro de la empresa; y como segundo punto enunciaremos una serie de elementos internos asociados directamente a el tele trabajador recayendo básicamente en la palabra “voluntariedad” y todos aquellos elementos que se necesitan a la hora de ejecutar la labor dentro de este espectro.

### **1. Acceso a Internet.**

Probablemente identificar los elementos externos logren ser un poco más sencillos que los internos, pero esto no determina que el teletrabajador y su empleador no deben de configurar una serie de situaciones que implican el aspecto de necesarias, como es el caso concreto del uso de la tecnología. Es así como empezaremos abriendo el debate académico con la ya mencionada tecnología, y es que resaltar los usos que se le pueden brindar al teletrabajador desde este parámetro son extensos, y es así como empezaremos a enumerar uno a uno.

Empecemos por el primer elemento esencial, el internet, y es que la Real Academia Española lo define así: “Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.” (rae.es), quizás llegando a des tecnificar un poco más la definición y dándole una ambientación de mayor entendimiento podemos entender que tener acceso a internet implica estar conectados constantemente, implica tener la posibilidad de interactuar con otra persona que sin importar si está al otro lado del mundo nos logrará escuchar y captar una serie de mensajes que lo podremos enviar, es así como se entiende que este elemento esencial en el teletrabajo es necesario a la hora de ejecutarlo porque es de allí donde se acudirá a rescatar información que el empleado necesita para ejecutar su labor. Y es que ya se dejó claro que la ejecución de la labor se realiza fuera del lugar de la empresa, es decir, lejos de allí, es por ello por lo que el empleado no podrá tener acceso a información física, pero si a información debidamente digitalizada. Finalmente, como se mencionaba anteriormente, los resultados podrán ser enviados de manera digital, dejando como protagonista el acceso a una red.

Es de resaltar que el acceso a internet deberá de estar sometido bajo unas condiciones de calidad, y esto implica la navegación por un ancho de banda lo suficientemente optimo para que el teletrabajador pueda acceder a los recursos necesarios sin necesidad de inducirse a tiempos de carga y descarga extensos, a estar participe en una videoconferencia sin la posibilidad de poder encender su cámara o ver la de los participes porque su calidad de navegación no es buena, es por ello que se debe aclarar, a pesar de que el acceso al internet se resaltó como un elemento esencial, también lo es la calidad con la que se accede a dicha red, puesto que esto determinará que la experiencia del teletrabajador sea catalogada como positiva o negativa, afectando finalmente la entrega de resultados y objetivos propuestos por el empleador, y finalmente el elemento interno del cual se abordará más adelante.

### **2. Equipo tecnológico con acceso a internet.**

A la hora de enunciar este punto llama bastante la atención el encabezado con el que se le enmarca, “Equipo tecnológico con acceso a internet” y si bien, era más sencillo

delimitar esto dentro el parámetro de “Computadora”, el debate principal es que dentro de la evolución tecnológica que se planteó anteriormente se lograron establecer una serie de conclusiones, en las que se resalta el constante cambio que viene teniendo la tecnología dentro de la órbita social, y es por ello que se identifica que el término de computadora no corresponde al día de hoy a la necesidad del teletrabajo, hoy se cuentan con una infinidad de dispositivos tecnológicos que tienen acceso a internet, y es que suena descabellado incluso, que una persona conecte su refrigerador, horno o televisor a una red wifi para estar siempre conectado. Pues bien, ese es el debate que se viene generando allí, existen múltiples dispositivos con los cuales el empleado puede garantizar la ejecución de su labor sin la necesidad de tener o usar una computadora.

Entender que el día de hoy los dispositivos móviles se convierten en el centro o elemento dinamizador de la tecnología y política productiva es aterrizado en la esfera temporal, pero si realizáramos un viaje en el tiempo para el año 2000 y sostener dicha afirmación sería un riesgo altísimo en términos reputacionales, incluso, podrían llegar a tratar a esta persona de demente. Pero es que no resulta irrisorio que el día de mañana la tecnología avance tanto a tal punto que con solo pensar las situaciones las acciones terminen materializadas, un ejemplo podría ser eliminar la acción de teclear y ser reemplazada por un texto imaginario.

Volviendo al punto del debate, es importante aclarar que el pilar de dichos dispositivos tecnológicos es el acceso a internet, puesto que el día de hoy contamos con consolas de videojuegos con procesadores de texto, algo que se sale completamente de su naturaleza, pero que existe y es un acercamiento a lo que se está apuntando; y es realizar una vida cada vez más sencilla en términos de ejecución de labores (esto incluye el transporte de materiales).

### **3. Descentralización del lugar de trabajo.**

Si bien, más que enunciar un requisito o elemento esencial que implica en la gestión del trabajador desde un lugar diferente al domicilio de la empresa u organización, si cabe resaltar que se han venido presentado múltiples acercamientos frente a este tema, y es la desnaturalización física que tiene el trabajador para cumplir sus obligaciones laborales en un área espacio temporal determinada, el teletrabajador debe simplemente tener un acceso a internet y dispositivo con acceso a este para poder realizar dicha operación laboral, sin la necesidad de desplazarse hasta el centro de operaciones. Pero es que este tipo de situaciones donde se diluye el aspecto de desplazarse hasta dicho establecimiento generará una serie de consecuencias que para el empleador son mucho más atribuibles de manera positiva que negativa, como lo es el pago de un subsidio de transporte si el trabajador lo requiere, la condición de evitar conflictos personales por llegadas tardías o la simple confusión por no catalogar de manera correcta el horario laboral, o finalmente la eliminación de tareas que producen a la luz del derecho obligaciones de medio y las cuales se convertirán en obligaciones de resultado, y esto basado en la consecución de unos intereses y objetivos que el teletrabajador debe de cumplir para ostentar la condición de teletrabajador, demostrando así eficiencia y no más bien una apuesta con resultado de pérdida.

Es así como el teletrabajador se ve envuelto en una serie de condiciones beneficiosas que implican la interrupción de su desplazamiento a su lugar de trabajo centralizado, pero de las cuales hablaré más adelante.

#### **4. Comunicación activa.**

Cuando nos referimos al elemento comunicacional asociado en la organización laboral, debemos ilustrar una serie de situaciones que son de suma importancia desde el ámbito de las ciencias sociales que estudian los aspectos comunicacionales, y es que para ello me remonto a elementos del proceso comunicativo para enfocar al lector sobre el punto que abordaré.

Para referirnos a elementos comunicacionales, primero debemos abordar lo que significa comunicar, y no es más que compartir, pero para fines prácticos y teóricos de este trabajo se debe aclarar que lo compartido son una serie de ideas, resultados o iniciativas las cuales irán proyectadas de manera digital. Es así como comunicar lo delimitaremos como el compartir una charla con otra persona, compartir un resultado (dependerá de cada situación y trabajo que clase de resultado se da). Siendo consecuentes con lo anterior, la comunicación dentro de las organizaciones debe ser siempre una característica de alta importancia, un elemento esencial que garantizará la eficiencia en las diferentes labores impuestas a los trabajadores.

La creación de diferentes puestos de trabajo que se obligan a estudiar y mejorar este campo de interacción laboral solo nos deja denotar el factor primario que determina en la obtención de diferentes logros laborales y sociales, y es sumamente complejo imaginar una sociedad donde se elimine totalmente el ámbito comunicacional, dejándonos simplemente a un instinto personal de supervivencia evitando siempre toda interacción con otra serie de personas o incluso hasta con los animales. Es por ello por lo que después de abordar un concepto claro y la importancia de la comunicación, se deben destacar unos elementos propios de dicha rama. Desde el principio de la educación formativa se logró enseñar que la comunicación se basa en un emisor, un receptor, mensaje y un canal, y a pesar de que esta teoría no es errada, el discurso académico permite traer a colación diferentes autores creadores de teorías como lo son Shannon y Weaver, los cuales fueron creadores del principal modelo de comunicación y en uno de los que nos centraremos en este acápite.

*Ilustración 1 - Modelo Shannon y Weaver*



*Figura 1. La presente representación busca explicar de manera gráfica el modelo comunicacional expuesto por Shannon y Weaver. La figura es realizada por el autor del presente trabajo, es decir, creación propia.*



Si bien es cierto que el modelo Shannon y Weaver expuesto de una manera gráfica da a entender que existe una conexidad constante entre elementos internos en la comunicación, se debe evaluar también unos puntos externos que van a estar ligados a la comunicación, como lo es el ruido, y si bien, ruido puede entenderse como la distorsión demarcada en la transmisión del mensaje, este se verá reflejado según sea el medio de comunicación, o llamándolo técnicamente nos referimos al canal. Es claro que este no es uno de los puntos esenciales a la hora de hacer un análisis del teletrabajo, pero cuando nos referimos a este aspecto relacionado a las ciencias de la comunicación, encontramos la respuesta a la necesidad de empezar a implementar el teletrabajo de manera eficiente y organizada.

Como se planteaba anteriormente en el concepto inicial de teletrabajo, es la descentralización de la labor laboral encaminada a realizarse fuera del lugar principal de la empresa, y si bien, se debe tener en cuenta que al no existir una comunicación verbal directa con los compañeros de trabajo o incluso con los superiores o inferiores, se deben acudir a elementos externos que permitan una ejecución lo más limpia posible, se debe analizar también la necesidad de adecuar canales de comunicación óptimos para que la labor ejecutada sea de la manera más óptima posible. Acudir a servicios de envío de mensajes instantáneos no es el método más adecuado, como es el caso de WhatsApp, y si bien es el canal de mensajería personal más usado del mundo, no es la red ideal para realizar teletrabajo, y es que todo esto se fundamenta en varios motivos. El primero de ellos es que se estaría rompiendo la brecha entre información personal, espacio personal y privacidad del trabajador a la hora de ejecutar estas labores, y si bien, es cierto que podría ser la manera más rápida, empezamos dándonos cuenta de que el teletrabajador a la hora de desconectarse podría simplemente seguir laborando por encontrar asuntos laborales en su esfera personal. El segundo punto está relacionado al primero, y es que el teletrabajador al estar implicado en su esfera personal puede no encontrar elementos que le permitan ejecutar propiamente las labores dadas por encontrar distractores continuamente que le entorpezcan la ejecución laboral. El tercer punto que encaja en esta discusión es lo limitante que puede llegar a ser esta plataforma frente al uso corporativo, empresarial u organizacional, la cual es evidente que su diseño se basa en la atención personal, y que no logra ser escalada porque su esencia no lo requiere. Finalmente, y como cuarto punto podremos encontrar un problema mucho mayor como lo es la conectividad, este elemento va relacionado a que la plataforma no fue pensada para soportar archivos de gran peso, como se explicó anteriormente fue pensada para la comunicación personal, y que si bien es claro que esta logró evolucionar al punto en que hoy se pueden realizar video llamadas con más personas, o que podremos tener grupos con más de 50 personas, nos limitamos en la ejecución operacional cuando avanzamos a otras plataformas, es decir, no puede tener un aplicativo abierto con la misma cuenta en dos dispositivos a la vez, al igual que la ejecución desde un ordenador es torpe; siendo así y consecuente con lo anterior, se logra concluir que el apartado comunicacional está ligado a la eficiencia y naturalización del habla, es decir, se habla de eficiencia porque debe ser lo más simple posible respondiendo una serie de adversidades que pueden llegar a entrometerse, y debe ser de la manera más natural posible ya que al ser seres

comunicantes y que inicialmente se hacia de manera personal y directa, debemos llegar a suplir los vacíos que se dejan al acudir a estas plataformas.

Si bien es claro que anteriormente se hizo un análisis de un canal de comunicación el cual se desvirtuó como un medio optimo, se debe de tener en cuenta que la analítica de este tipo de plataformas se realizará de manera detallada en el siguiente apartado denominado “Herramientas Ofimáticas”, haciendo referencia a la optimización de recursos y sobretodo la forma en como la teoría puede contrastar con la realidad, evitando a toda costa que lo aquí descrito se convierta en un simple enunciado utópico.

### **5. E-seguridad y herramientas del teletrabajo.**

Ya hemos logrado dar una fundamentación teórica acerca del teletrabajo, encontramos que existen elementos internos y externos, y finalmente hemos evidenciado que para poder realizar dicha practica laboral o empresarial se deben de mantener unos protocolos. Tan solo imaginar que un trabajador perteneciente a un banco va realizar su ejecución desde otra parte externa a su centro de trabajo es completamente riesgoso, o al menos así lo vería una persona que se encarga de analizar los riesgos organizacionales, pero es claro que gracias a múltiples herramientas, y la posibilidad de acceder a internet desde cualquier parte se puede bajar este plano utópico y conectarlo con la realidad, es por ello que se deben de tener en cuenta una serie de factores propios a la hora de la ejecución como la posibilidad de evitará cualquier inconveniente de software.

Antes de introducirnos a la parte relacionada con el software evaluemos el hardware, o en términos simples, todo aquello tangible relacionado con tecnología, y como lo enunciamos anteriormente, no es más que un dispositivo que tenga acceso a internet, pero acá es donde se debe hacer la correcta apreciación, no cualquier dispositivo con acceso a internet nos será útil, es claro que deben existir una serie de protocolos de seguridad informática y de adaptabilidad que se deben de tener en cuenta, si bien el manejo de este tipo de equipos puede llegar a ser riesgoso, el empleador está en la obligación de verificar que se cumplan unos estrictos protocolos para que su información empresarial no corra peligro alguno por eso la critica inicial se refería al hecho de que no todo dispositivo con acceso a internet será viable para usar, se deben de crear una serie de medidas que protejan al trabajador de cualquier desastre informático, como el robo de información, desviación de bases de datos, inejecución de los procesos al no quedar grabados, entre otros, son infinitas las posibilidades de errores estructurales y en términos de ejecución laboral. Para solucionar dicha problemática el empleador podrá dotar al trabajador de equipos que son propios de la empresa, pero han sido destinados para ejecutar teletrabajo, como computadores enfocados en aspectos corporativos, estos van relacionados en que podrán soportar continuamente la multitarea que puede requerir la ejecución de la labor encomendada.

Es así como Montenegro Marín (2019) nos logra dar una serie de preceptos o ideas que debemos de tener en cuenta a la hora de enfocarnos en el concepto de E-seguridad, y sobre todo cuando nos vamos a encaminar a realizar teletrabajo.

#### **5.1 Monitoreo de Contenido:**

Hace referencia a que al acceder a una red de internet se evidencian una serie de riesgos

informáticos como los virus o virus informático, los cuales buscan hacer una alteración notable en el rendimiento del equipo desde el cual se accede. Existen herramientas de monitoreo continuo las cuales se encargan de hacer un análisis y examen desde lo más genérico, hasta lo más específico del equipo o archivo a revisar, y es que, basados en lo enunciado, se destaca el postulado “acceso a internet” puesto que muchos de los softwares usados se trabajan desde la interfaz del equipo base y el aplicativo es quien accede a los servicios de red según su finalidad. El gran problema con este tipo de aplicativos, y en términos generales con todo el acceso a red es la constante necesidad de estar actualizado ante informes de errores o ejecución de software, esto puede surgir porque el desarrollador encuentra posibilidades de mejora o corrección de errores, y lo que genera principalmente es la necesidad de que el usuario esté en una constante lista de descargas previendo mantenerse al día, el dilema es finalmente encontrado cuando las descargas se realizan de sitios no autorizados, y los paquetes de archivos contienen códigos de contenido maligno que generarán finalmente pérdidas o molestias desde la información hasta la caída de la red.

### ***5.2 Autorización de ingreso:***

Esto nos conlleva a la tediosa forma de suministrar una contraseña cada vez que queremos acceder a nuestro equipo, o incluso a muchos de los aplicativos que ejecutaremos desde nuestro dispositivo, es allí donde se generan las preguntas “¿Quién eres tu?” “¿Tienes permiso para hacer esto?”. Todos los servidores están manejados por una serie de administradores que se encargan de regular de manera directa la funcionalidad de los equipos desde los cuales accedemos a la red o ejecutamos diversos software, el nivel de autorización y autenticación dependerá del nivel de información que se maneje allí, como se manejaba anteriormente en un ejemplo donde se hacía la comparación de el trabajador que manejaba la información bancaria, frente a uno que simplemente se dedicaba a manejar un inventario de productos, aunque los dos por medios de sistemas de información pueden hacer teletrabajo, es claro que la intervención del primero es mucho más riesgosa que del segundo, es por ello que mediante el sistema de autenticación se debe dejar registro de quién ingreso al sistema, a realizar qué, desde dónde y por qué lo hizo.

### ***5.3 Firewalls:***

Hace referencia a los sistemas usados para imponer políticas que controlan el acceso entre dos redes, cabe resaltar que el internet es concebido como una malla gigante tecnológica y que cada punto de unión no es más que dos dispositivos conectados. Desde la óptica del teletrabajo debe de tenerse en cuenta que un punto inicial sería empresa dónde almacena la información, y el segundo correspondería al teletrabajador realizando operaciones.

### ***5.4 Escáneres de vulnerabilidad basados en host:***

Es un sistema dirigido a realizar análisis en materia tecnológica de las falencias que pueda tener la organización o empresa, es quizá uno de los puntos más importantes a la

hora de implementar el teletrabajo, puesto que, como se describió inicialmente “la tecnología es evolutiva” y por ende todos sus derivados también, al igual que se mejora el hardware y software para optimizar rendimiento, también se hace para mantener el control de seguridad. Cabe resaltar que este elemento es usado por auditores los cuales son contratados para encontrar dichas falencias.

#### ***5.5 Detección de intrusos basados en el host:***

No es más que un software dedicado al proceso de monitoreo constante y continuo de los diferentes archivos o elementos relacionados con la ejecución de las labores de la organización, el cual genera una alarma o alerta al personal encargado cuando un usuario intenta acceder a información bajo la cual no estaba autorizado. Es así como ya empezamos generar una relación con los conceptos anteriores y llevándonos a unos puntos determinantes en la implementación del teletrabajo.

#### ***5.6 Detección de intrusos basados en la red:***

Es similar al sistema descrito anteriormente, solo que este se enfoca en proteger los archivos de la organización frente a irregularidades encontradas en la red, estas irregularidades pueden ser entendidas como terceros encargados de sustraer la información confidencial de la empresa o algún virus que busca entorpecer o afectar los procesos laborales.

#### ***5.7 Dispositivos de seguridad:***

Debemos entender la importancia entre hardware y software primero, asimilar que deben ir necesariamente juntos para que puedan tener utilidad, es por ello que entre este híbrido se ofrecen servicios que despliegan cobertura de seguridad, como los firewall, manejo de carga a los servidores y limitaciones al sistema operativo dada su utilidad, es por ello que las herramientas no deberán ser escogidas aleatoriamente, si no mejor desde un análisis de necesidad y capacidad, una sociedad dedicada a la inversión en bolsa no puede estar limitada frente a recursos de E-seguridad, por el contenido y nivel de complejidad de información que se maneja, y una empresa dedicada a la distribución de alimentos no puede estar encadenada a soportar los extensos y altos protocolos que se pueden manejar en la vanguardia tecnológica, es por ello que se propone la existencia de un equilibrio y análisis de la necesidad y manejo de información, frente a el uso que se la da a esta.

#### ***5.8 Creación de auto ataques:***

Las múltiples empresas u organizaciones que se dedican a estar a la vanguardia en términos de operatividad frente al teletrabajo, nos desglosan unas situaciones vistas desde las consultorías como provechosas, los ataques creados a los diferentes dispositivos, redes y servidores empresariales dejan ver que tan eficiente es el sistema que están manejando y lo más importante es que genera un protocolo de entrenamiento para cuando

verdaderamente esté sucediendo un intento de robo de información, suplantación de un usuario o más allá de todo esto, una mala intención por parte de un tercero.

### ***5.9 Prevención de ataques:***

Este postulado no es más que la absorción de todos los elementos anteriores y llegar a delimitar de manera inmediata qué es lo que se está buscando con el ataque, por quien está siendo ejecutado, y lo más importante de todo esto es que se defina el por qué se realiza el ataque, el equipo encargado del análisis de riesgo se verá obligado a contestar estas preguntas en aras de proteger futuramente la información privilegiada de la organización. Otro de los puntos que se deben de tener en cuenta a la hora de prevenir ataques es la navegabilidad en la web por medio de aplicaciones, estas casi nunca son tenidas en cuenta por parte de los usuarios, y se dejan llevar por una moda como es el caso de muchos usuarios respecto a la influencia continua del marketing de proveedores de servicios, pero volviendo al tema central, cada navegador usado para hacer uso del registro en la web es útil según la necesidad buscada, habrán unos que son más veloces que otros, como algunos tienen un componente de seguridad más alto, o el sacrificio a la hora de ejecutarlo que debe hacer la maquina es mucho mayor porque requiere mayor cantidad de recursos frente al procesador y la memoria RAM, y es que cuando uno hace un análisis de todo este tipo de situaciones se da cuenta de que la compatibilidad de diferentes servicios debe ser tenida en cuenta respecto a la necesidad del usuario, limitarnos al punto de generar apego emocional con una marca es erróneo desde el punto de vista utilitario, es decir, si yo voy a interactuar de manera superficial por la red no necesito grandes recursos en mi navegador, pero si voy a ejecutar labores complejas como ingreso a una video llamada, pues debo de fijarme cuál es el medio indicado para no estar expuesto en un ataque cibernético, porque es justo allí donde se da pie a la entrada de un hacker el cual podrá robar la información desde la video llamada, o el correo electrónico, en términos generales tiene que atenderse a las diferentes necesidades que se tienen desde lo personal y profesional.

### ***5.10 Certificados de ingreso:***

En este punto el teletrabajador ya tiene bajo su poder un usuario y contraseña el cual le permite interactuar por los diferentes medios tecnológicos de la organización, y es que desde el departamento correspondiente se emite una información personal, donde se puede comparar incluso con una llave, la cual permite de manera continua abrir y acceder a diferentes sistemas de información o datos.

### ***5.11 Red Privada Virtual (VPN) y encriptación de las comunicaciones:***

La VPN hace referencia a la creación de una línea directa de comunicaciones, lo que sobresale de este elemento es el nivel de seguridad que se maneja, permitiendo una disminución en el uso de sistema de protección y ahorrando dinero a la empresa en el uso de medios que generen seguridad, pues bien, este tipo de red permite la accesibilidad

desde la distancia, siendo el elemento esencial a la hora de implementar el teletrabajo en primer momento, y finalmente evitando la creación de nuevas estaciones o líneas móviles que podrán generar no solo mayor riesgo para el empleador, si no gastos inoficiosos que pueden ser reinvertidos en espacios de mayor productividad. Por otro lado, la capacidad de proteger los archivos de la empresa se desglosa desde el nivel de encriptación que se tenga, y es que esta debe de entenderse como un proceso ligado a la transformación de la información de manera que no puede ser fácilmente alterada por un tercero, robada o incluso destruida, evitando así la interceptación de personas no autorizadas, todo lo anterior es basado en una serie de algoritmos que de cierta forma “esconderán” la información para que nadie más que el personal autorizado pueda ser quien acceda, pero después, quien necesita dicho archivo deberá des encriptarlo.

### ***5.12 Herramientas Ofimáticas:***

Este punto no hace más referencia que al correcto uso que se les da a los diferentes softwares o aplicativos que se encuentran en el mercado, solo por mencionar los que después de diferentes análisis se consideran los más completos y convenientes. Office 365, es una herramienta desarrollada por Microsoft, enfocada en la productividad, la cual está ligada a diferentes servicios de eficiencia empresarial, está compuesta por diferentes aplicaciones, y lo que llama realmente la atención es que funciona como un arrendamiento, o al menos así lo describen ellos, pero usando el termino jurídicamente correcto es una prestación de servicio pos pago, puesto que se realiza un pago único anual, o continuo mensual para poder disfrutar de dichos programas. Es de aclarare que hoy en día no encuentra ningún competidor igual de fuerte en el mercado, y que si uno buscase adoptar todos los servicios que se manejan allí tendría que acudir a diferentes desarrolladores. Gsuite es una plataforma de colaboración creada por Google, la cual consta de unos servicios similares ofrecidos por Microsoft, pero que cuestiones de adaptación al usuario y condiciones de fidelidad no ha logrado ser la insignia para las empresas el día de hoy. Finalmente nos encontramos con los productos desarrollados por Apple Inc., como pages, pero que no logran si quiera aproximarse a las condiciones que exigen los puntos del mercado.

### ***5.13 Administración de la seguridad organizacional como elemento de política empresarial:***

Ya se han hablado de muchos elementos internos en la ejecución de una buena labor acerca del teletrabajo, en este punto se van analizar las políticas externas propias de cada empresa a la hora de empezar a ejecutar situaciones que pueden generar tendencia a la evolución de una organización. Como se mencionó anteriormente, el registro es un elemento esencial en la generación de una esfera de seguridad empresarial, y justo por allí es por donde cada empleador debe atender a las necesidades que le generan el crecimiento empresarial, a mayor cantidad de empleados, mayor riesgo de sufrir ataques informáticos, es por ello que el registro por medio de bases de datos de quienes ingresan, y la debida identificación a través de sistemas biométricos o tecnológicos de los empleados, pueden generar una disminución a este riesgo. Allí el valor agregado al

implementar este tipo de practicas es la posibilidad de tener un alto flujo en eficiencia operativa, ayudar a la dinamización de los empleados en términos de buen ambiente laboral. Finalmente, en el uso de este sistema se da la posibilidad de crear nuevos usuarios al igual que generar una remoción de quien no haya cumplido sus deberes, apuntando claramente a la protección de campos de la información, y mayor aún, a la protección de la imagen corporativa.

Todos aquellos que se encargan de administrar estos sistemas van encaminados cada vez más a las tendencias, es decir, la tecnología como un elemento evolutivo y en constante desarrollo obliga a quienes se dedican en este campo a someterse un constante estudio, y no ajeno a las políticas empresariales donde deben aplicarlo se someten al análisis descrito anteriormente como capacidad y necesidad.

Todos estos procesos descritos anteriormente son manejados desde un punto centralizado, y aunque es irónico referirnos al hecho de que todo se maneja desde un punto físico y que no admite alguna clase de extensión remota es por el concepto de seguridad relacionada anteriormente, una consola central es la encargada de anunciar cada paso dado por los usuarios, informar acerca de errores o intenciones de ataque frustradas generando así una serie de reportes constantes de el movimiento empresarial tanto centralizado como descentralizado de la organización, y es que llegando al caso concreto, el teletrabajador seguirá dejando su huella cada vez que practique su actividad laboral, sin importar si se encuentra dentro de su empresa o no. El uso de este tipo de herramientas permite traer a colación los diferentes riesgos a los cuales se somete una empresa, sobretodo cuando hablamos de aspectos vulnerables o incluso fallas en los diferentes sistemas de seguridad.

### **Modelos de teletrabajo.**

Anteriormente, cuando habíamos realizado una conceptualización del teletrabajo, realizamos una simple enunciación de los modelos de teletrabajo, pero para ser más concisos y exacto frente a su aplicación vamos a adentrarnos en cuál es el modelo que debe apuntar cada empresa y los puntos de vista que debe de tener cada teletrabajador, igualmente Villafrade Alejandro (2013) nos da 3 clasificaciones que traeremos a colación:

#### ***Teletrabajo en casa:***

Corresponde al espacio físico donde se labora, el empleador y trabajador pactan dentro del contrato de trabajo que particularmente esta ejecución se realizará desde el domicilio del teletrabajo, con el cumplimiento de unas labores específicas acorde a lo descrito por su jefe.

#### ***Teletrabajo móvil:***

También llamado como nómada o itinerante, puesto que el teletrabajador puede encontrarse realizando desplazamientos por diferentes lugares de acuerdo con la necesidad de ejecutar de manera correcta su tarea, acá el componente esencial es la “necesidad” de estar en constante movimiento físico para poder ejecutar de manera correcta la labor, y que de no realizar dicho desplazamiento se tendrían resultados ineficientes.

### ***Teletrabajo en telecentros:***

Es conocido igualmente como una oficina remota, la cual es dotada por un tercero que busca sacarle utilidad al servicio basado en el alquiler del centro, es similar a una oficina empresarial puesto que dispone de recursos como papel, internet y equipos de computo que podrán ser usados para desarrollar las actividades laborales, el punto llamativo de este modelo es que se debe realizar un pago para poder laborar desde allí.

### **La brecha digital**

Sin lugar a dudas este es uno de los componentes más problemáticos en la implementación del teletrabajo, pues atendiendo a las múltiples problemáticas que aquejan a Colombia el teletrabajo no es considerado una prioridad en esa gama de dificultades que deben enfrentar los gobiernos. No obstante, no se puede retroceder en esta propuesta debido a todos los beneficios que trae consigo, los cuales quedaron descritos anteriormente y, también por la necesidad de implementar esta nueva forma de trabajo en aras de poder entrar en el ámbito competitivo con otras naciones que ya llevan la delantera en estos temas.

Colombia no solo tiene una brecha digital, hacen parte del paisaje también una brecha de desigualdad, altos índices de impunidad, dificultad en el acceso a educación superior, una tasa de desempleo en aumento, corrupción desbordada, devaluación de la moneda, narcotráfico y un conflicto armado que lo único que ha logrado es hacer más grandes las grietas que ya tiene el país. Todos estos aspectos coadyuvan para que el teletrabajo sea dejado de lado mientras toman como caballo de batalla los aspectos mencionados con el propósito de ganar unas elecciones y hacerse con el poder y al final del día, las cosas siguen igual. Colombia sigue figurando en el top de los países con los mayores números de desplazamiento forzado y entre los más violentos y, es en ese mar de problemas que se hunde la posibilidad de hacer que la tecnología llegue con prontitud a estas latitudes.

Es muy diferente el panorama en los diferentes puntos del territorio colombiano, pues puede apreciarse avances importantes en materia de teletrabajo en sus ciudades más destacadas, como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, sin embargo, está el otro extremo de la realidad donde se vive con crudeza las problemáticas atrás mencionadas, esto es en departamentos como el Guainía, Caquetá, Putumayo, Chocó, zonas que históricamente han sido abandonadas por el manto protector que deben extender las instituciones a todo el territorio nacional, no solo a la cara que se pretende hacer visible a la comunidad internacional, Colombia tiene en su geografía treinta y dos departamentos, no son cuatro ni cinco.

Pese a lo anterior, no todo es negativo, también deben destacarse los esfuerzos del gobierno por derrumbar esa barrera que impide a la comunidad gozar de los beneficios de la tecnología. “Vive digital” es un programa que ciertamente ha tenido impacto debido a su intención de llegar a las zonas más remotas del territorio, a tal punto que llamó a atención de la comunidad internacional, lo que le ha significado reconocimientos de talla internacional, a saber:

*La iniciativa Vive Digital promovida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha recibido varios reconocimientos en la*



*Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información como el “mejor programa de desarrollo social con base tecnológica” con Computadores para Educar y un reconocimiento por “promover la conservación de lenguas indígenas mediante las TIC” con el proyecto En mi idioma (Vive Digital, s/f). De hecho, dentro de estas iniciativas, el teletrabajo ha adquirido una posición importante como motor de empleo y aplicación del ecosistema digital. (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)*

Siguiendo con esta línea, intentando resaltar los avances en la implementación de las TIC y por ende el teletrabajo, es ilustrativo dar algunos datos que reflejan una realidad diferente en algunas ciudades del país, mostrando un avance positivo en esta materia, pues según el estudio más reciente realizado en Colombia en el 2018 a cargo de la Corporación Colombia Digital y el Centro Nacional de Consultoría y a petición del Ministerio de las TIC, encontramos que el número de teletrabajadores ha aumentado en más del 385%, llegando a tener así ciento veintidós mil (122.000) teletrabajadores en 2018, muy por encima de los treinta y un mil quinientos que había en 2012. (Ministerio de las TIC, 2020)

Es Bogotá la ciudad que posee el mayor número de teletrabajadores con un total de sesenta y tres mil novecientos noventa y cinco (63.995) personas, le siguen Medellín con veinte nueve mil setecientos cincuenta y uno (29.751), Cali con trece mil trescientos setenta y nueve (13.379), Bucaramanga tiene cuatro mil novecientos noventa y dos (4.992) y finalmente Barranquilla con un total de cuatro mil ochocientos veintisiete (4.827), son estas las ciudades que mayor concentran teletrabajadores, lo cual es apenas lógico, pues también están en las ciudades con el mayor número de habitantes y desarrollo. El estudio deja en evidencia el sector que más hace uso de este modelo de trabajo, no es otro que el sector de servicios con un total de ochenta y seis mil ciento dieciséis (86.116) personas, seguido por el sector comercio con veinte seis mil cuatrocientos cuarenta y cuatro (26.444) personas.

También dejó un balance positivo aquel estudio respecto al número de empresas que decidieron implementar esta modalidad de empleo, así, en el 2012 teníamos cuatro mil trescientas (4.300) empresas usando esta estrategia de trabajo, para arrojar un total de doce mil novecientas empresas en 2018. Con ello el aumento presentado fue de un 300%, lo cual nos permite concluir con plena certeza la efectividad y beneficios del teletrabajo, pues no es normal un incremento de esas magnitudes en estas cifras, la única explicación lógica para esa acogida con el teletrabajo son los resultados positivos que arrojan los teletrabajadores en su rendimiento.

Para cerrar este acápite, es idóneo plantear la siguiente conclusión, que desnuda los aspectos críticos de la implementación del teletrabajo, los cuales se resaltan con el objetivo de trabajar en ellos para superarlos, mas no para llenar el aire de pesimismo, pues con las cifras dadas atrás queda demostrado que estamos caminando en la dirección correcta, ahora, se debe hacer esfuerzos por incluir los sectores poblacionales vulnerables y olvidados por el Estado. Sin más, tenemos:

Por ella (digital divide) se entiende la inequidad que genera imposibilidad de acceso o la falta de conocimiento en el uso de las tecnologías para el acceso a la

información. Estas inequidades pueden referirse a situaciones personales (un individuo que, por su situación socioeconómica o por su conocimiento, no tiene acceso a las TIC), geográficas (una región que no tiene acceso a tecnologías), generacionales (la diferencia en adaptación al uso de la tecnología entre una generación y la siguiente) y de niveles socioeconómicos (un grupo poblacional que por condiciones económicas o sociales no tiene acceso a tecnologías) (Guillén y Suárez, 2005). Analizado el impacto de la barrera digital desde el teletrabajo, asumiendo que internet es la principal plataforma de teletrabajo, encontramos que para 2012, de acuerdo con los datos de la International Telecommunications Union (ITU, 2013), se encuentra que solo 49.0 % de la población tenía acceso a internet; una cifra baja teniendo en cuenta que el promedio de penetración de internet de la región es de 61 %, y que el mismo promedio en países desarrollados es de 77 %. Ahora bien, estos datos no toman en consideración elementos como ancho de banda, donde el promedio de Colombia es de 2.9 Mbit/s, un valor ligeramente inferior frente a 3.8 de promedio global, pero ínfimo cuando se compara con 12 Mbit/s de promedio de los 10 países más desarrollados (Belson, 2014). (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)

### **Movilidad y transporte**

El estrés que genera el estar transportándose desde su casa hasta su lugar de trabajo también pasaría a hacer parte del pasado, pues para nadie es un secreto que la movilidad en las ciudades empeora cada vez más, debido a la creación en masa de vehículos, altos niveles de ruido. Favorece también el ahorro del teletrabajador al evitar tener que desplazarse, a su vez, implica una reducción considerable en los costos en obras públicas. También disminuye el número de accidentes de tránsito, bajan los precios de los combustibles. (Verano, 2014)

Como no mencionar el aporte ecológico que tiene el implementar el teletrabajo, pues el ahorrar ese desplazamiento a las personas ayuda a reducir masivamente la huella de carbono que dejamos en el planeta, lo cual tiene incidencia en la descongestión de las calles y transporte público, generando así un ambiente más agradable a la hora de vivir en una ciudad, lo cual puede resultar sumamente tenso para cualquier persona.

*Otros aspectos por mencionar y que incurre el trabajador al desplazarse en su medio de transporte, es el ahorro en los costes de funcionamiento y mantenimiento del vehículo: combustible, lubricantes, reparaciones; en el que se vería beneficiado el teletrabajador; aunque el teletrabajo implica una reducción en los costes de mantenimiento, no supone su eliminación. El principal efecto directo del teletrabajo sobre el medio ambiente estaría en la reducción del consumo de energía, que conlleva a una menor emisión de contaminantes a la atmósfera como consecuencia de la reducción de los desplazamientos laborales de los teletrabajadores a las empresas.*

## **Aproximación normativa del teletrabajo en Colombia.**

### **Legislación Colombiana Teletrabajo: Ley 1221.**

Para el ser humano la llegada de la tecnología marcó un hito que tendrá eco en la posteridad debido a la utilidad que esta representa, siendo una de las principales aliadas actualmente, para la realización de todo tipo de actividades y en todos los campos de estudio, pues su mano ha estado inmiscuida en todo: medicina, ingeniería, astronomía, química, física, matemáticas. Todo lo ha cambiado la tecnología y, desde luego, el mundo jurídico no ha sido ajeno a esos cambios, que finalmente lo que pretenden es ayudarnos en la realización de nuestras labores, facilitar las mismas, optimizar el tiempo y recursos.

Estos cambios que ha traído el advenimiento de la tecnología también han dejado huella en las diferentes relaciones laborales y formas de trabajo que ha desarrollado el ser humano, dejando de lado aquel aspecto conservador de la presencialidad del trabajador por ejemplo, lo cual lo limitaba a cumplir estrictamente su labor dentro del espacio físico que el empleador provea, incurriendo así, valga advertirlo anticipadamente, en un gasto considerable para una empresa al tener la necesidad de contar con un espacio físico, pues el mismo genera costos de todo tipo, mantenimiento, cánones de arrendamiento, servicios públicos y demás. Es en este contexto donde cala el discurso innovador del teletrabajo, pues es una propuesta atractiva no solo para el empresario que reducirá sus gastos, sino también para el teletrabajador que podrá desempeñar sus labores desde un lugar más agradable y acogedor.

Respecto al origen de este interesante modelo de trabajo, debemos decir que no hay consenso entre quienes se han dado a la tarea de identificarlo, lo que si es cierto es que una corriente le da el reconocimiento de la invención de esta institución a los Estados Unidos, pues aseguran que ella empezó en la crisis del petróleo en el año de 1973, pues lo que ellos afirman es que Jack Nilles, un físico e ingeniero de la misma nación, fue quien instalo este modelo en una compañía de seguros, quien queda impactado al descubrir que el rendimiento de sus trabajadores mejoró y adicionalmente disminuyo sus gastos de operación. (Diazgranados Quimbaya, 2018)

También podemos encontrar antecedente de esta figura en el viejo continente, específicamente durante las décadas de los 80 y 90, pues fue cuando comenzaron a crear proyectos de “telecentros” en Australia y Alemania, esto en auspicio por sus gobiernos con el objetivo de hacer progresas sus áreas rurales, debido a la marginalidad que podía presentarse en las zonas alejadas de las urbes. Ahora, si nos trasladamos a América Latina, el país pionero en la implementación del teletrabajo fue Chile, pues a partir del año 2001 se incorporó en su ordenamiento jurídico la protección de los derechos de las personas que laboran en esta modalidad. (Diazgranados Quimbaya, 2018)

Luego de este breve recuento de la figura del teletrabajo, es momento de iniciar con su implementación en el ordenamiento jurídico de Colombia y para comprender la estructura jurídica que se le ha dado al teletrabajo es necesario hacer un recorrido por las normas que regulan el tema, pues en su lectura podemos comprender cuál es el espíritu que acompaña a la misma y su finalidad.

En Colombia tenemos que en materia de teletrabajo la ley encargada de su regulación y la protección de los derechos del trabajador encuentra su fundamento en la Ley 1221 del 2008 y el decreto 884 del 2012 que la reglamenta, ambos son piedra angular de la materia que se analiza. Es necesario para continuar desarrollando el objeto de estudio que nos convida en esta ocasión dar a conocer unas definiciones que trae la ley, con el fin de dar precisión en su aplicación e interpretación.

Así, tenemos que la Ley 1221 del 2008 consagra en su artículo 2° que el 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.

En el artículo citado atrás, también hace una especie de clasificación de las modalidades del teletrabajo, pues da a conocer las siguientes circunstancias que pueden desarrollarse en este contexto de teletrabajo:

- Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.
- Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.
- Suplementarios, son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.
- Teletrabajador. Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.

Continuando en la misma línea de análisis, podemos decir que un aspecto positivo que debe destacarse es la intención del Estado de crear a través de esta ley son unas bases con el objetivo de generar una política pública que fomente el teletrabajo, pues en nuestro país las siempre se ha trabajado usando el método conservador, es decir, desplazarse hacia un lugar en específico donde queden las dependencias de la empresa, lo cual significaba un atraso para los colombianos, pues es innegable la influencia de la tecnología en nuestras actividades diarias, no está por mas decir que la tecnología ayuda a que el uso del tiempo y espacio sea más eficiente, de ahí la urgencia de fomentar esa política pública.

No es menos importante que también se pretende alcanzar una política pública de teletrabajo para la población vulnerable, lo cual es vital, pues es muestra del interés por parte del Estado de materializar poco a poco ese fin del Estado Social de derecho, consistente en garantizar el bienestar de todos sus asociados, pues se incorpora en el ordenamiento jurídico la protección de aquellas personas que se consideran vulnerables, por ello, se evidencia en esta materia una solución para quienes padecen de alguna discapacidad física por ejemplo, pues al implementar esta modalidad, el desplazamiento

ya no sería un impedimento para trabajar para este tipo de personas, que deben gozar de una especial protección jurídica atendiendo su situación particular.

No esta demás mencionar que el Teletrabajador también deberá gozar de garantías laborales, sindicales y de seguridad social, pues por el hecho de hacer parte de esta modalidad de trabajo no queda excluido de ser titular de una protección integra, pues sería contraproducente desmejorar garantías laborales por tratarse de una modalidad de trabajo distinta, lo cual no faculta para atropellar los derechos laborales del Teletrabajador.

Por otro lado, también tenemos que el Decreto 884 de 2012 juega un papel trascendental, pues es el encargado de regular dicha ley, en este se aclaran ciertas condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, los puentes que deben existir por parte de teletrabajadores con los demás trabajadores y con sus empleadores respectivamente.

Es de suma importancia los principios que incorpora este decreto, pues son transversales para su aplicación e interpretación, ellos son el principio de reversibilidad, igualdad y voluntariedad.

Es imprescindible que antes de dejar de lado el tema de la regulación en Colombia del teletrabajo, se esboce si quiera cuál sería el procedimiento que deben seguir una entidad pública o una empresa privada, para implementar la modalidad del teletrabajo en sus dependencias, para ello tomaremos como referencia lo establecido en la página oficial del gobierno de Colombia sobre el teletrabajo, así pues, encontramos la siguiente secuencia lógica: (Ministerio de las TIC, 2010)

#### ***Elementos de Selección y voluntariedad.***

Una vez se tome la decisión por parte de la entidad de implementar el teletrabajo, esto atendiendo a criterios objetivos como la necesidad, es necesario también que se definan las labores que se desarrollaran por medio de esta estrategia de trabajo y como es lógico, también se debe definir las capacidades necesarias para incursionar en ello, pues está claro que no todos desarrollan la misma habilidad de manejo de herramientas tecnológicas. La misma entidad es la encargada de establecer cuál es el proceso idóneo para lleva a cabo la selección del personal que empezara a laborar en esta modalidad.

#### ***Adaptación del manual de funciones y competencias laborales.***

Por tratarse de un modo diferente de operar al interior de una entidad del Estado, es apenas necesario que lo que viene a ser una especie de ordenamiento jurídico interno, esto es el manual de funciones y competencias laborales, deba sufrir cambios, pues para honrar la transparencia, objetividad y eficiencia de los trabajadores, se necesita que se especifiquen cuáles serán esas actividades que se podrán desempeñar en vía de teletrabajo y dejarlo plasmado en el manual al que nos referimos.

### ***Resolución por la cual se implementa la modalidad al interior de la organización.***

Como es debido en derecho, las formas o ritos son de suma importancia, pues nos marcar el camino que se debe seguir para obrar amparado por el manto de la legalidad, por ello en la resolución que se emita es menester establecer las condiciones en que se llevara a cabo la ejecución del teletrabajo, también, es de suma importancia tocar los temas referentes al auxilio de transporte, el sistema de capacitación y bienestar social, el mantenimiento de equipos informáticos y el valor de la energía, pues al tratarse de usar medios tecnológicos y evitar por ejemplo el desplazamiento del trabajador, las condiciones deben ser modificadas, pues las necesidades ya son otras.

### ***Resolución individual para el funcionario***

Este paso se logra por medio de un acto administrativo, el cual finalmente le da la calidad de teletrabajador. En este acto administrativo debe quedar claro cuál fue el proceso que se adoptó para la elección de cada teletrabajador, al tiempo que no puede omitir los criterios evaluativos para medir el desempeño del teletrabajador.

### ***Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral***

El polémico sistema de Seguridad social integral bajo la modalidad de teletrabajo, sigue con los mismos pasos para la afiliación, es decir, el mismo proceso que en el sector privado. En el plano de los riesgos laborales es obligación incluir en el acto administrativo las nuevas condiciones especiales en lo atinente a los Riesgos Laborales, esto con el propósito de salvaguardar la integridad del teletrabajador, quien al cambiar su ubicación de trabajo se encuentra expuesto a nuevos riesgos.

### ***Reversibilidad del teletrabajo***

Aquí vamos a encontrar nuevamente un rito para la reversibilidad, la cual opera con el mismo modelo para el ámbito público y privado. Cuando hablamos de entidades del Estado, hay que decir que en la resolución individual de cada teletrabajador quedará definido el tiempo que trabajará bajo esta modalidad de teletrabajo, pues éste no puede ser indefinido, sin embargo, puede renovarse el periodo de teletrabajo.

Ahora, pasando del ámbito público al privado, se avizorará que en este último son menos estrictas las formalidades en ciertos puntos, pues el principio de la autonomía de la voluntad da un margen de maniobra muy amplio, en el sentido que en el ámbito privado ya no hablamos de acto administrativo por ejemplo, sino que aquí se utiliza un contrato de trabajo, es esta quizá, una de las diferencias más significativas de ambos planos del derecho. No siendo más, desmenucemos los ítems que aquí se desarrollan, tomando como referencia la misma fuente utilizada anteriormente. (Ministerio de las TIC, 2010)

### ***Voluntariedad.***

Aquí encontramos que el hecho de implementar esta modalidad de trabajo por parte de una empresa privada, es porque existe la necesidad de implementarlo y, más importante, hay voluntad o interés en hacerlo, el cual debe ser de ambas partes, es decir,

del empleador y el trabajador, pues el imponer esta modalidad a un trabajador haría que se obtenga un desempeño deficiente por parte del trabajador, dado que estaría sometido a un modelo de trabajo en el que no se siente cómodo, puede darse fácilmente este fenómeno con aquellas personas que no tienen afinidad con la tecnología, por ello, ahí vemos como resalta la importancia de la voluntariedad.

### ***Acuerdo o contrato de trabajo.***

Como se dijo atrás, aquí tenemos un elemento diferenciador importante entre el ámbito público y privado, pues en el primero se habla de un acto administrativo y una resolución individual para vincular a un trabajador bajo esta modalidad, mientras que en el privado, es un acuerdo o el contrato de trabajo que se celebra donde se pactan todas las condiciones en que desarrollara las actividades el teletrabajador.

El fundamento normativo para este ítem lo da el decreto 884 de 2012, artículo 3°, parágrafo 4. El acuerdo debe ser expreso, escrito y contendrá las condiciones en que el trabajador prestara su servicio, los instrumentos tecnológicos que deberá manejar, los días que laborará y los horarios para los mismos, esto con el propósito de delimitar la responsabilidad, pues el teletrabajo no es ajeno a accidentes de trabajo y por supuesto, que el empleador no vulnere los derechos del teletrabajador al violar la jornada máxima legal permitida en el territorio colombiano. Es necesario plasmar en el acuerdo la obligación del teletrabajador frente al cuidado de los elementos de trabajo con los que será dotado, como también se debe fijar el procedimiento de la entrega de estos instrumentos por parte del teletrabajador al empleador al momento de finalizar el contrato

### ***Modificación del reglamento interno de trabajo.***

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 8, del Decreto 884 de 2012, la implementación del teletrabajo carga la obligación para el empleador de adicionar en el reglamento interno de trabajo un capítulo que desarrolle la manera en que funcionará el teletrabajo. Al teletrabajador deberá dársele a conocer aspectos muy importantes para que lleve a cabo sus labores con éxito y evite incurrir en faltas que le acarreen sanciones, por ello se pondrá en su conocimiento las normas de protección de datos personales, seguridad de la información, propiedad intelectual, las limitaciones en el uso de determinados medios tecnológicos y programas informativos.

Para dejar claro lo que atañe a este punto crucial de la modificación del reglamento interno, hay que observar las directrices fijadas por el Ministerio del trabajo, donde se ve con claridad todos los pormenores que deben considerarse, a saber:

- ✓ Objeto y ámbito de aplicación.
- ✓ Órgano de coordinación y evaluación del programa del teletrabajo.
- ✓ Condiciones de acceso a esta modalidad (teletrabajo).
- ✓ Modalidad que implemente la empresa.
- ✓ Procedimiento a seguir frente a problemas técnicos y experimentales.
- ✓ Seguridad de la información, protección y confidencialidad de datos.
- ✓ Cubrimiento de gastos por parte del empleador.

- ✓ Formación y capacitación.
- ✓ Deberes de las partes, derechos y obligaciones.
- ✓ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Teletrabajo.
- ✓ Reclamos, personas ante quienes se presentan y trámite.
- ✓ Puestos de trabajo susceptibles a ser acogidos como teletrabajo.
- ✓ Solicitudes de ingreso al programa.
- ✓ Criterios de selección, equipo de selección, proceso, requisitos técnicos y estructurales.
- ✓ Auxilio de transporte, horas extras, dominicales y festivos, días de descanso legalmente obligatorios.
- ✓ Lo pertinente al uso adecuado de equipos y programas informáticos, restricciones, legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, seguridad de la información y sanciones por su incumplimiento.

### ***Afiliación al sistema de seguridad social integral.***

Aquí tenemos la obligación de hacer el reporte del teletrabajador ante la ARL, además, sin excepción alguna el teletrabajador será afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral. En este punto encontramos que el Decreto 884 en su artículo 9° carga la obligación de diligenciar un formulario especial que debe contener:

- ✓ Actividades que ejecutará el teletrabajador
- ✓ El lugar en el cual se desarrollarán
- ✓ La clase de riesgo que corresponde a las labores ejecutadas
- ✓ Clase de riesgo correspondiente a la empresa o centro de trabajo
- ✓ El horario en el cual se ejecutarán

Es vital que la empresa cumpla con hacer que el teletrabajador realice antes de comenzar con su nuevo estilo de trabajo, un reporte de las condiciones laborales en que se desempeñará para poder hacer los correctivos que sean necesario, con el propósito de garantizar este derecho del teletrabajador.

En lo que respecta a los accidentes que puede tener el teletrabajador en su casa durante el tiempo dedicado a la jornada u horario acordado con el empleador, deben ser reportados como accidentes de trabajo a la ARL en la que se tenga la afiliación. Además, el empleador debe contemplar el puesto de trabajo del teletrabajador dentro de los planes y programas de salud ocupacional y debe contar con una red de urgencias en caso de accidente o enfermedad del teletrabajador cuando este se encuentre laborando. La información especificada en el Decreto es necesaria para la determinación del riesgo y para la definición del origen de las contingencias que se puedan llegar a presentar. (Diazgranados Quimbaya L. A., 2018)

### ***Reversibilidad del teletrabajo.***

En este literal encontramos que la reversibilidad posee una doble calidad o faceta, pues no solo es un derecho del trabajador de volver a su lugar habitual de trabajo en las



dependencias de la empresa privada, sino que también este concepto se entiende como una facultad del empleador para hacer volver al teletrabajador a su anterior forma de trabajo.

Puede darse el evento en que el teletrabajador inicia trabajando en las dependencias de la empresa como es habitual aún y, en un giro el trabajador decide acogerse a la modalidad de teletrabajo, lo cual se debe hacer a través de un acuerdo que se anexa al contrato original, en esta situación, aplica también el concepto de la reversibilidad y volvería entonces a laborar de manera ordinaria, es decir, en las mismas condiciones que inicio antes del teletrabajo.

### **El teletrabajo y la licencia de maternidad**

La licencia de maternidad en nuestra legislación colombiana ha pasado por varios cambios, pues como es debido en la disciplina del derecho, éste debe adecuarse a las realidades y necesidades que rodean a la población de un Estado, por ello, este tema de suma importancia ha tenido transformaciones, en cuanto a su duración, por ejemplo, pues en atención a ese punto surgen tensiones entre empleador y trabajador.

Veamos entonces rápidamente cuál ha sido el tratamiento en las diferentes normas que han regulado esta materia en Colombia. El primer paso que se dio en este asunto quedó escrito en el código sustantivo del trabajo, es decir, en el Decreto - Ley 2663 del 5 de agosto de 1950, pues este en su artículo 236 contemplaba una duración de ocho semanas para la licencia de maternidad, una duración muy corta considerando los beneficios de esta en el menor. Después apareció la Ley 50 de 1990 la cual fue más favorable para las madres, pues adicionó cuatro semanas más para dicha licencia, lo que arrojaba un total de doce semanas de licencia materna. Luego vino la Ley 1468 de 2011 que adicionó el tiempo de la licencia a catorce semanas. Finalmente tenemos la Ley 1822 del 4 de enero del 2017, esta ley es la más reciente en el tema, por lo tanto, es la que regula el mismo actualmente, en ella se aumentó en cuatro semanas el término de la licencia, para dejarnos en un total de dieciocho semanas. Muy importante he de mencionar que esta licencia es remunerada porque está contemplada en el Sistema de Seguridad Social en Salud. (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)

Lo anterior nos deja en evidencia que desde que se empezó a regular el tema, esta licencia a aumentado su término a un poco más del doble de la inicial que era de ocho semanas, lo cual muestra un avance positivo, en tanto que su legislación ha sido progresiva en términos de proteger ese tiempo que es tan crucial para el buen desarrollo del menor.

En varias ocasiones ha surgido el ánimo de aumentar el tiempo de la licencia de maternidad, atendiendo a las recomendaciones del campo científico propios de esta materia, quienes consideran que es necesario un periodo más largo, esto en nombre de favorecer el crecimiento del niño, que pueda desarrollar debidamente esa primera etapa de la vida, pues es quizá la más crucial considerando que del éxito de esta dependerá el porvenir del niño, pues es la base del desarrollo de su existencia. Para ilustrar mejor este punto es necesario apoyarse en las conclusiones obtenidas por la comunidad científica que tiene esta materia por objeto de estudio, lo cual, valga decir, cada vez convoca a más

personas a involucrarse en la investigación de esta materia, pues como se dijo, es trascendental en el ser humano.

*Sin embargo, desde hace varias décadas, las ciencias naturales (biología) y sociales (psicología de desarrollo) han constituido la relación madre-hijo como un campo de investigación (Leifer, Leiderman, Barnett y Williams, 1972) que permitía estudiar la maduración biológica y psicológica del individuo. Los estudios en diferentes especies de mamíferos mostraron que el vínculo construido entre la madre y la cría durante el periodo de lactancia resultaba crucial para la maduración biológica del individuo y su interrupción o inadecuado desarrollo conllevaba importantes consecuencias a largo plazo en la reactividad al estrés, la plasticidad neuronal y la expresión de comportamientos sociales (Rilling, Winslow, O'Brien, Gutman, Hoffman y Kilts, 2001, Levine et al., 2003).*

*En humanos, se ha observado que las variaciones habituales en las pautas de contacto y cuidado materno durante el primer año de vida se asocian con cambios en la respuesta al estrés de los niños, de manera que aquellos que tuvieron falencias en el cuidado y contacto desarrollaron con mayor frecuencia comportamientos de ansiedad, irritabilidad, deficiencias de atención y afectividad de valencia predominante negativa, en comparación con aquellos que recibieron una mejor calidad en la interacción con la madre. Además, los primeros mostraron una marcada asimetría electroencefalográfica frontal derecha respecto de los segundos, lo cual sugiere un efecto en el procesamiento neural asociado al cuidado materno (Hane y Fox, 2006). Otros estudios se han focalizado en las condiciones psicoafectivas de la madre y su efecto en la consolidación del vínculo con su hijo, mostrando que los síntomas de ansiedad y depresión posparto afectan considerablemente la valoración de su proceso de maternidad y la expresión de pautas de cuidado y contacto apropiadas (Feldman, Weller, Leckman, Kuint y Eidelman, 1999). Los resultados obtenidos por el grupo de investigación de neurofisiología comportamental han mostrado tanto en el modelo animal como en seres humanos que la separación materna durante el periodo de lactancia afecta el neurodesarrollo (Bautista y Dueñas, 2012), el comportamiento de los individuos frente a una situación estresante y propicia estados de hiperactividad (León Rodríguez y Dueñas, 2013; Patiño, Corredor y Dueñas, 2014).*

Es bastante clara la importancia para el niño de esta etapa de crecimiento luego de analizar los apuntes anteriores que nos aportan los estudiosos de dicha materia. También cabe añadir que, la importancia de afianzar los vínculos entre madre e hijo, lo cual es posible por tener la posibilidad de compartir más tiempo entre sí, de modo que empiece a volver en el ser humano el darle importancia a lo intangible y, no inclinarse siempre en favor de la productividad y eficiencia de la empresa dejando de lado nuestra naturaleza afectiva, pues con todos los procesos que está viviendo el mundo actualmente, en este contexto bélico y meramente mercantilista, vemos un foco de luz en este tema de estudio, pues todo aquello que fortalezca la empatía del ser humano por sus semejantes, bienvenido sea.

Es evidente, razonable y necesario que se amplíe la duración de la licencia de maternidad, por las razones brevemente expuesta atrás, pero la batalla es titánica, pues la presión ejercida por el gremio empresarial es fuerte, en tanto que de su lado ellos consideran los gastos que genera para la empresa un licencia de maternidad más extensa, pues sería ponerle una carga económica a la empresa que finalmente pierde esa fuerza de trabajo de la madre que está en licencia de maternidad, pues sigue recibiendo su remuneración pese a no estar cumpliendo con sus labores habituales al interior de una compañía.

Resulta necesario entonces dejar atrás esa dicotomía entre el bienestar de la madre y el niño frente a la eficiencia y productividad de las compañías y, es justamente en este punto donde el teletrabajo salta como una solución práctica y reconciliadora de los aspectos que aquí están en pugna, pues para implementar dicha solución a este conflicto no es necesario que el legislador se pronuncie, pues el teletrabajo ya se encuentra regulado. De esta manera, encontramos en el teletrabajo un puente que permite pensar en extender esa licencia de maternidad y al mismo tiempo conservar la fuerza de producción de las empresas.

### **Beneficios frente a la implementación del teletrabajo para las madres con licencia de maternidad**

Continuando, una de las aristas de la implementación del teletrabajo en las madres que gozan de su licencia de maternidad con el objeto de extender la misma, son las ventajas y en contraposición las desventajas, sin embargo, empecemos por las primeras:

*Como potenciales beneficios, se destacan la libertad en la gestión del tiempo, que permite contribuir a la conciliación del conflicto trabajo-familia, la reducción del estrés y la consecuente mejora en las condiciones de neurodesarrollo y el impulso a la integración de las TIC en los negocios. (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)*

No cabe duda que darle la posibilidad a una madre lactante de trabajar desde la comodidad de su casa le va a quitar muchísimas cargas considerando las dificultades que tiene el cuidado que necesita un niño en esa primera etapa de su vida, pues es totalmente dependiente de su progenitora, por ello, al darle esa libertad de trabajar desde su hogar la persona podrá hacerse cargo de dicha labor en una situación más cómoda, íntima.

Además, la madre podrá dejar de lado todo el estrés y ansiedad que le puede generar el estar distante de su hijo por periodos de tiempo extensos, lo cual inevitablemente va a incidir en su desempeño laboral negativamente, pues un trabajador que no esté concentrado en sus actividades cometerá errores y disminuirá significativamente su productividad, lo cual no beneficia a ninguna de las partes, esto es, trabajador o empleador.

Para coadyuvar este acápite de los beneficios, resulta provechoso reflexionar sobre estos aspectos:

Volviendo al análisis de Colombia Digital (2013), los principales beneficios encontrados desde el nivel empresarial hacen referencia la consolidación del teletrabajo como una herramienta de incremento de productividad, flexibilización y reducción de

costos, posibilidades de atención personalizada y servicio al cliente al aprovechar distintas zonas horarias del teletrabajador, incremento en la percepción positiva de la empresa, mejoramiento en las relaciones laborales e interpersonales entre los trabajadores y reducción de los incidentes laborales entre compañeros de trabajo y reducción del abstencionismo. (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)

Es de conocimiento de todos que en muchas ocasiones el ambiente laboral del que goza una empresa no es óptimo, esto en el entendido que todos tenemos una formación y pensamiento diferente a los demás, cada persona es un universo distinto, por ello, es normal que entre los trabajadores surjan conflictos de diferente índole, lo cual puede impactar directamente en la productividad de la empresa; sumándole a esto los múltiples cambios que atraviesa una mujer debido al nacimiento de su hijo, por factores hormonales por ejemplo, resulta necesario darle la posibilidad a esa persona de laborar en un ambiente más flexible como lo es el hogar, un espacio meramente propio, lo cual indudablemente tendrá incidencia en crear un sentido de pertenencia por la empresa, pues al darle esta posibilidad de teletrabajar en su estado de lactancia es una muestra del interés que tiene la empresa en el bienestar de sus empleados, a su vez, ello va a tener eco en la eficiencia que tenga el teletrabajador en sus distintas labores, pues después de sentir ese apoyo se esforzará más en cumplir correctamente sus actividades.

Debido a lo anterior, el teletrabajador puede compartir más tiempo con el seno de su familia, al tiempo que realiza sus labores, lo que hará que su estado de ánimo mejore, también desarrollará una sensación de satisfacción con sus labores, pues tener mayor libertad es positivo desde cualquier punto de vista.

Por otro lado, para ahondar más el tema de los beneficios de la estrategia aquí planteada, merece algunos comentarios las recomendaciones hechas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), según ellos, para que los esfuerzos de los gobiernos por implementar las TIC en el sector empresarial tenga éxito, es necesario que se realicen capacitaciones a las diferentes agremiaciones comerciales y a los trabajadores, con el propósito de adaptar los negocios al contexto actual, lo que no es otra cosa que la digitalización de los mismos. Al utilizar estas herramientas tecnológicas se le da un impulso importante al progreso a los países en vía de desarrollo, pues al tiempo que se adapta a la población a una era tecnológica, también se protege indirectamente el núcleo familiar, pues como se dijo, el teletrabajo permite espacios más amplios para compartir gracias a su flexibilidad laboral. ((Cepal), 2008)

Como un dato adicional, es acertado hablar sobre la proyección que se tiene a futuro frente a lo que es el teletrabajo, pues se ha creado un norte en esta modalidad de trabajo debido a sus ventajas y sus necesidades de implementación cada vez más notorias, gracias al avance a pasos gigantes de la tecnología que con el paso del tiempo inunda nuestros hogares de tal manera que se ha vuelto indispensable en nuestra vida cotidiana. Así, según el estudio *The Future Families to 2030* que fue realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), para el año 2030 el promedio de teletrabajadores en los países miembros de la OCDE, dentro de los que se encuentra Colombia, estará próximo a un 30%. ((OCDE), 2011).

Lo anterior resulta ser un indicador claro de la emergencia con la que el gobierno y los empresarios deben hacer un esfuerzo conjunto por la implementación urgente de

esta forma de trabajo, es necesaria pues la creación de políticas públicas que faciliten su implementación en las empresas e inclusive en las entidades del Estado. El crear estos puentes de dialogo frente a estos temas nos trae un acercamiento para abrir la posibilidad de dar una extensión a la licencia de maternidad a través del teletrabajo, sin duda este es un mecanismo idóneo para ello.

Para finalizar, podemos decir que pese a los esfuerzos hechos para la implementación del teletrabajo aún queda un camino largo por recorrer, pues la inclusión de la tecnología por parte de los empleadores en la realización de sus labores es lenta, dudosa y costosa, pues particularmente en Colombia no se producen implementos tecnológicos de impacto que sean de utilidad en las empresas, sino que los instrumentos que se necesitan son materia de importación, lo cual implica un aumento en los precios considerable a la hora de llegar al consumidor final. Sin embargo, es evidente que el uso e implementación de medios tecnológicos es la dirección correcta en la que se debe avanzar y ganar terreno, pues para entrar en sintonía con las economías más fuertes del mundo debemos emprender en esa carrera de innovación. Una vez se abone ese terreno fuertemente, podremos decir que se tienen las condiciones necesarias y se habrán despejado dudas sobre la utilidad de extender la licencia de maternidad a través del teletrabajo.

### **Aspectos problemáticos del teletrabajo como estrategia para extender la licencia de maternidad**

Está claro que siempre emprender en un nuevo desafío y explorar territorio virgen trae consigo dificultades, las cuales deben ser consideradas con mucho cuidado para que el innovar no resulte más problemático de lo que ya se tiene. De esta manera, estudiando las dificultades de cada decisión a tomar, podemos anticiparnos a los errores y así evitarlos, de manera que no se pierda el impulso de querer hacer las cosas diferentes, de modo que no haya miedo a lo desconocido y se siga avanzando hacia aquello que permita superar nuestras limitaciones, así, a continuación se abordarán algunas de las problemas que se pueden presentar con el teletrabajo y la licencia de maternidad.

En un estudio realizado por Colombia digital se clasifico en tres esferas las problemáticas que puedan presentarse en relación al teletrabajo y por ende en su relación con la extensión de la licencia de maternidad, estas son: Empresarial, individual y social.

Respecto a la primera uno de los puntos críticos resulta para el empleador por el debilitamiento de los canales de comunicación con su trabajador, pues al eliminar la interacción persona – persona se limita significativamente la información y supervisión de las labores e inquietudes incluso que pueda tener el trabajador, lo cual necesariamente impacta de forma negativa en la productividad del trabajador, pues el trabajo en equipo se vería afectado. Siguiendo con la misma esfera problemática, los costos de implementar el teletrabajo pueden ser nocivos para las finanzas de la empresa, por ello debe ser planeado con mucha cautela, pues de no ser así terminaría imponiendo una carga financiera estéril en la empresa, pues debido a su costo podría resultar desproporcionado frente a los beneficios potenciales de implementar el teletrabajo. Otro factor problematizador nace de la seguridad informática, pues es latente el peligro frente al robo de datos y de información privilegiada con la que cuenta la empresa. (González, 2013)

En lo que atañe a la esfera individual según Colombia Digital es la carencia de un hábito que permita al teletrabajador deponer trabajo-familia cuando sea necesario, de manera que ninguna tenga una influencia negativa en la otra, pues puede presentarse la situación en que una persona no pueda realizar sus labores en el lugar en el que pernocta, pues las distracciones son múltiples y se requiere de disciplina para saber administrar el tiempo entre ambos aspectos de nuestra vida.

Frente al componente social, encontramos un punto de vital importancia para que el teletrabajo sea una opción real de implementar por parte de las diferentes empresas, pues aquí el aspecto problematizador es la carencia de recursos por parte de las empresas que pueden ser clasificadas como pequeñas y micro empresas, las cuales por ser de capitales económicos débiles no pueden ver en el teletrabajo una opción viable a la hora de considerar todos los gastos que ello conlleva, pues deben invertir sus recursos en aspectos más vitales y urgentes para mantener la empresa a flote y, el mismo análisis cabe para aquellos emprendedores que quisieran empezar desde la comodidad de sus hogares a través de los medios tecnológicos y el internet, pues en un país con una desigualdad tan arraigada e institucionalizada como en Colombia, es difícil pensar que en cada hogar existe acceso a un computador e internet, que son herramientas básicas actualmente. Desde este punto de vista Colombia encontraría una dificultad enorme, pues la pobreza y la pobreza extrema son condiciones de vida en las que vive la mayoría de la población colombiana.

Ante estas dificultades, las que más afectan a los trabajadores y que, de no ser tenidas en cuenta podrían terminar repercutiendo gravemente en la posibilidad de considerar el teletrabajo como una opción de excedencia de la licencia de maternidad, son cuatro, a saber:

1. El teletrabajo parece incrementar el conflicto trabajo-familia.
2. El rechazo de los supervisores a la presencia de nuevas formas de relaciones laborales o a la presencia de niños en el trabajo.
3. La brecha digital.
4. La integración de las TIC. (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)

Estamos de acuerdo con la clasificación realizada atrás para la problemática que estudiamos, por ello es necesario hacer algunas reflexiones de cada uno de esos cuatro puntos, para ilustrar como es debido en que consiste cada uno, empecemos:

### **Problemática en la relación trabajo-familia**

Se había dicho anteriormente que el teletrabajo permitiría acercar más a las familias dado que da la posibilidad de coincidir en un mismo lugar por más tiempo, lo ideal es que ese lugar sea el hogar. Sin embargo, atendiendo a condiciones particulares de cada caso en el que se pretenda incorporar el teletrabajo esto puede jugar en contra del bienestar del teletrabajador y por ende influir directamente en su desempeño laboral. Lo anterior ocurre debido a todos los conflictos que pueden hacer parte del mundo de una persona, bien sean de índole económico, emocional, familiar o de cualquier otra naturaleza, lo cual nos permite obtener una primera conclusión: la problemática de la relación trabaja-familia no deriva directamente del teletrabajo, sino de las condiciones

individuales en las que esté el teletrabajador, pues para muchos el permanecer más tiempo en sus hogares no es sinónimo de bienestar, sino todo lo contrario, es en sus hogares donde tienen lugar sus problemas, por asuntos de índole sentimental frente a su pareja por ejemplo (Kossek, 2011), o una mala relación con sus padres o hermanos, aspecto que son de la cotidianidad de todas las personas, los cuales finalmente tendrán repercusiones en el desempeño del teletrabajador, pues resulta difícil realizar satisfactoriamente las actividades encomendadas desde un lugar en el que no se tiene paz.

En esta paradoja se puede ver envuelto entonces el teletrabajo, en un roce negativo entre lo laboral y lo personal, por no poder separar o deslindar ambos aspectos de la vida. No es fácil para todos, pues somos hijos de diferentes contextos.

Para finalizar, los aspectos negativos no los encontramos propiamente en el teletrabajo y su desarrollo, sino en esa esfera íntima de la vida del teletrabajador, sin embargo, es necesario considerar esta dificultad al momento de ver en el trabajo la opción de extender esa licencia de maternidad, pues si el ambiente familiar será más problemático que el laboral, se debe decidir conforme al interés superior del menor, respecto de que ambiente es más favorable para el mismo. No obstante, estos problemas pueden evitarse, para ello se necesita voluntad por parte del empleador y el teletrabajador, del primero en tanto puede capacitar a sus trabajadores para encontrar soluciones en estos problemas, para ello puede apoyarse en un equipo interdisciplinario que muestre cuál es el camino a seguir y, por parte del teletrabajador, poniendo cada porción de su fuerza en mejorar aquellos aspectos personales de su vida que no están en orden, para ello la buena fe y la honestidad forman parte elemental para la solución de este problema.

### **Tensión entre supervisores, nuevas formas de relaciones laborales y la presencia de niños en el ambiente de trabajo**

Este punto representa un gran desafío para la implementación del teletrabajo, pues en la visión conservadora que predomina en los ámbitos de trabajo resulta casi que impensable que en el lugar de trabajo puedan haber niños, pues se tiene la creencia de que estos pueden influir negativamente en el desempeño de las funciones del teletrabajador, sin embargo, para cada problema se pueden plantear diferentes soluciones.

Es necesario entonces crear una cultura en el ámbito laboral más inclusiva en este aspecto por parte de los supervisores de trabajo, de manera que no se rompa la relación armónica que debe existir entre supervisor y teletrabajador y, para ello es necesario implementar nuevos modelos de supervisión, capacitar debidamente a los mismos y para cumplir a cabalidad con ello es necesario echar mano de otras disciplinas que nos permitan tener un enfoque más amplio y flexible a la hora de abordar estos temas. (Betty Martínez-Cárdenas, 2017)

Una fórmula que puede funcionar para medir la productividad de un teletrabajador es evaluando los resultados de su trabajo, y si estos son positivos no existiría impedimento alguno en considerar el teletrabajo como mecanismo para extender la licencia de maternidad, pues al tener un reflejo positivo en los resultados del teletrabajador se despejan las dudas del supervisor y se genera un ambiente de confianza y seguridad en la labor desempeñada por él o ella.

También puede considerarse la alternativa de fijarle metas al teletrabajador, lo cual le permitiría un margen de acción más amplio, pues tendría la libertad de administrar su tiempo como mejor convenga, incluso, le restaría carga laboral al supervisor al limitarlo solo a la evaluación de resultados al final de determinados periodos, con lo cual le evita la tediosa tarea de vigilar constantemente la labor de los teletrabajadores y disminuye la presión sobre ambas partes, pues aunque la labor del supervisor parezca molesta es necesaria, pero si puede llevarse a sus mínimos es excelente para mejorar el ambiente de trabajo y las relaciones entre los teletrabajadores y los supervisores.

*Por otro lado, de manera indirecta se puede ver reflejado la disminución en la accidentalidad en la ciudad, ya que las calles no estarán atareadas de carros y podrá fluir mejor la movilidad en las calles. (Belalcázar, 2019)*

### **Teletrabajo e inclusión laboral**

Entre los motivos que llevaron al congreso de la República de Colombia a regular esta materia, encontramos la necesidad de implementar estrategias que permitan frenar los índices de desempleo que tienen una tendencia a la alza, lo cual es preocupante desde cualquier punto de vista, pues es el trabajo el que permite llevar bienestar y satisfacer la necesidades al interior de un hogar.

No es menos cierto que de esa tasa de desempleo que tiene Colombia hagan parte un sector de la población que existe en unas circunstancias particulares que lo hacen ser sujetos de especial protección. Esto atendiendo a componentes que los sitúan como una población vulnerable que merece y necesita el respaldo de las instituciones del Estado con el propósito de hacer efectivo el respeto a sus derechos.

Así las cosas, tenemos que en Colombia podemos considerar en esta categoría como poblaciones vulnerables, entre otras, a las siguientes:

- ✓ Madres cabeza de hogar
- ✓ Personas en situación de discapacidad
- ✓ Población en situación de desplazamiento
- ✓ Población en situación de aislamiento geográfico

Frente a las madres cabeza de hogar se pueden ver varios beneficios con la implementación del teletrabajo, pues el evitarle desplazarse hasta su lugar de trabajo le permitiría realizar de la mejor manera posible la crianza de sus hijos y como no, el cuidado de los mismo al tener la posibilidad de estar más tiempo con los mismos. Es justo mencionar la tenacidad de las madres cuando se trata de garantizar el bienestar de sus hijos, por lo cual, con ello se tendría un voto de confianza frente a ella respecto de la realización responsable de las actividades que le sean encargadas y, por la misma razón, se puede esperar que en la realización de las capacitaciones para teletrabajar pondrá todo su esfuerzo por aprender de este mundo tecnológico que está al alcance de todos.

Respecto a la población en situación de discapacidad, es quizá este el sector más favorecido con la implementación del teletrabajo, pues basta pensar en las personas que tienen una movilidad reducida, que encontrarán en cualquier lugar obstáculos para poder desplazarse. Aquellas personas con esta problemática encontrarán en esta modalidad de trabajo su mejor aliado, pues el evitarle esa carga de buscar la forma de llegar a su trabajo todos los días, luchando muchas veces incluso contra la intolerancia, falta de cultura y



empatía de las personas. Son estos desafíos reales que estas personas en situación de discapacidad deben sobrellevar a diario. Entonces, el pensar en llevar el trabajo hasta el trabajador por medio del teletrabajo, es una oportunidad fantástica para ello, en hora buena.

En lo que atañe a las personas en situación de desplazamiento encontramos un desafío enorme, pues atendiendo a la cruda realidad de una persona en esta situación en nuestro país, al ver las duras imágenes de personas divagando por las ciudades, cargando con sus pertenencias en las manos, vemos la cara más cruel del conflicto armado en Colombia. Estas personas podrían beneficiarse del teletrabajo si se hace un esfuerzo conjunto entre el Estado y las empresas, por capacitar e incorporar a esta población golpeada por la violencia en las fuerzas de trabajo de compañías, ya sean del orden público o privado.

Para población en situación de aislamiento geográfico encontramos una dificultad que ya se había mencionado atrás, la brecha digital, no es un misterio el atraso en tecnología que existe en estos puntos geográficos que son apartados de las urbes. No obstante, un aliado sumamente importante para sacar adelante el teletrabajo en estas zonas es la estrategia del ministerio de las TIC “Vive Digital”, la cual tiene por objeto precisamente llevar a las zonas más importantes del país el acceso a internet y a equipos de cómputo, vemos en ellos un faro de luz para estas comunidades que les permitiría desarrollar estas actividades de teletrabajo sin necesidad de desplazarse hasta una ciudad. Es sorprendente la idea de pensar en una persona que desarrolla sus labores desde el departamento del Amazonas para una empresa que tiene su ubicación en la ciudad de Cali, por mencionar un ejemplo.

### **Puesta en marcha del Teletrabajo.**

Después de haber realizado una valoración conceptual y jurídica de que es el teletrabajo, vamos a adentrarnos a una figuración de la realidad frente a la academia y sus apartados normativos, siendo un reflejo de que el papel no puede ser mayor que la realidad y si bien, cuando se trae a colación un alcance jurídico, muchas veces no es suficiente.

El principal punto que se estudiará es la viabilidad desde el empleador y trabajador, teniendo en cuenta que cada uno de estos sujetos representa una parte contractual, la cual tiene unas obligaciones enunciadas e implícitas en la relación laboral, además de generar una serie de ocurrencias y hechos que pueden ser analizados de manera provechosa o desfavorable según sea el análisis.

Es así como este capítulo traerá a colación unos expertos donde darán una breve opinión acerca del uso del teletrabajo y de como lo implementan según las modalidades descritas.

Finalmente, los obstáculos no pueden ser una matriz ajena, y si bien, estos también deben ser enunciados y estudiados a la hora de implementarlo, será algo propio de cada organización a identificar, eso si, se dejará planteada una guía para que su protocolo de ejecución sea lo más ordenado y favorable posible.

### **Posicionamiento del teletrabajo en Colombia.**

Es claro que esta es una tendencia que cada día va a ir más al alza y es por ello que acá se trae a colación un estudio realizado por Apex Latinoamérica donde se destaca que el 42% de las empresas ven con buenos ojos continuar ejecutando esta práctica, mientras que un 11% no desea continuar con dicha práctica, a lo que al día de hoy se desconocen las razones. El estudio se centralizó en 1200 empresas de Argentina, Chile y Colombia, siendo esta última la que tiene mayor grado de participación. Una de las conclusiones más fuertes de este estudio es que el 9% afirma que seguirá implementado el teletrabajo en un 100% y el porcentaje restante vislumbran entre un 30 y 40%.

Finalmente, se hace un análisis de cuan beneficiosa ha sido esta práctica para el desarrollo de la organización, y mucho más, evitar que se termine en un estado de detrimento por los perjuicios ocasionados en las diferentes cuarentenas, es por ello por lo que el 80% de los trabajadores califican esta práctica como provechosa, el 17% como una práctica regular y solo el 3% como una pésima experiencia. Por el lado del empleador se analiza que existe un 22% de preocupación frente a el nivel de compromiso que puedan demostrar sus teletrabajadores, junto con la eficiencia y productividad que de allí pueda ser destinada a labores propiamente de la empresa en que laboran, puesto que, al encontrarse fuera de las instalaciones de trabajo se puede ver inmersos en otro tipo de labores como las del hogar.

Tan solo basándonos en este estudio podemos ver la importancia que tiene el teletrabajo dentro del desarrollo de la economía en cuanto a materia de productividad se refiere, si bien Colombia no es uno de los países más fuertes a nivel mundial para ejecutar dicha práctica, si está dentro de los pioneros en América Latina al obtener regulación expresa de ello, abriendo cada vez más campos al posicionamiento de la

tecnología como elemento dinamizador de diferentes relaciones labores, incluso llegando a ser un postulado propio de los contratos de trabajo.

### **Creación de una cultura empresarial.**

Para implementar el teletrabajo de manera exitosa, se debe empezar a hacer un relacionamiento experiencial de los futuros teletrabajadores, los objetivos que buscará la empresa y finalmente los resultados que se obtendrán, porque si bien, se puede planear el plano experiencial de la manera más detallada, no se debe de dejar de lado que los riesgos y errores pueden ser comunes a cualquier situación, y mucho más cuando hablamos de el factor humano como elemento principal de vocación. Es por ello que en este acápite se debe de planear perfectamente como se le enseñará a los teletrabajadores a vivir en comunidad laboral y familiar, entendiendo que su descentralización operativa les otorga más libertad pero a la vez más responsabilidad, aplicación de variables como MICMAC son perfectas para encontrar que puntos son los propios de capacitación laboral y emocional.

### **Requisitos legales.**

Como se explicó anteriormente en el segundo capítulo de este trabajo, deben existir modificaciones propias a la empresa, como los contratos de trabajo, reglamento interno de trabajo o cualquier otro elemento relacionado a la necesidad legal desde el sector privado, mientras que para el sector público corresponde el acto administrativo que otorga el nombramiento.

### **Factor humano.**

En este punto debemos detenernos y analizarlo de manera minuciosa, se describió anteriormente que la relación emocional podría ser un factor crucial a la hora de implementar el teletrabajo, el factor humano será el motor de la actividad laboral empresarial remota y es por ello por lo que se deben alinear parámetro de debilidades y fortalezas (Palacios José, 2020).

Existen muchas formas de evaluar las competencias de los trabajadores y ver si son aptos para aplicar al teletrabajo, es claro que no todos cuentan con las mismas capacidades y que la condición de adaptabilidad a su nuevo entorno y carácter empresarial puede ser algo desgastante, pero es por ello que se propone un modelo simple y que cualquier empleador que tenga una capacidad de análisis y estudio respecto a lo que concierne puede aplicarlo.

Algunas de las preguntas más llamativas según el departamento de talento humano de Supersalud a la hora de calificar el factor humano para implementar el teletrabajo son las siguientes:

*Motivación para teletrabajar*

*¿Tiene claro qué es el teletrabajo, ¿cuáles son sus implicaciones y cómo transformará su vida?*

*¿Puede realizar sus actividades sin necesidad de estar en la oficina?*

*¿Dispone de un espacio adecuado para tener una oficina en casa*

*¿Cuáles competencias considera usted que tiene para optar por el teletrabajo?  
 ¿Su familia y personas con quien convive están dispuestos a apoyarlo como teletrabajador?*

*Condiciones personales para trabajar*

*¿Tiene tendencias depresivas?*

*¿Cómo actúa frente a los cambios? explique su respuesta*

*¿Que tan autónomo (a) es? explique su respuesta*

*¿Puede gestionar su tiempo?*

*Posibles obstáculos para realizar teletrabajo*

### ***Matriz DAFO.***

Es también conocida como matriz FODA o DOFA, puesto que va alienado a la consecución de unas respuestas intrapersonales donde se evalúan desempeños a futuro de lo que se pueda llegar a conseguir desde la estructura organizacional y personal.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, se explica de manera simple y rápido los factores que son determinantes a la hora de realizar esta matriz y es que si bien, en principio esta teoría desarrollada por Albert S. Humphrey en el Instituto de Investigaciones de Stanford en primer momento iba orientada a evaluar factores grupales, al día de hoy la podemos usar para hacernos una idea de como nos encontramos como individuos dentro de una proyección organizacional, y es que como se planteó anteriormente, la tecnología y situación evolutiva nos permite adaptarnos a largo a plazo a las situaciones que nos son convenientes, y esta no es ajena.

Anteriormente se habló de la cultura organizacional como primer elemento articulador en este proyecto, la educación propia de los futuro teletrabajadores también debe ser evaluada por medio de una eficaz forma que no implique el mal aprovechamiento de los recursos económicos de la empresa, y nuevamente la matriz DAFO nos da la posibilidad de crear un espectro en primer momento de que vamos a encontrar.

Toda acción implica una reacción o efecto cuando hablamos de cultura tecnológica (Torrenegra, 2020), y si bien, se busca ejecutar de manera propia los ideales que previamente fueron planificados, se debe tener en cuenta que existe unos elementos internos y externos que no lograrán ser controlados de la mejor manera, como se explica a continuación.

*Ilustración 2 - Matriz DAFO.*

Adentrándonos un poco más en la explicación de este modelo, empezaremos a repasar que los factores se dividen en externos o internos, los primeros haciendo referencia que no depende de la persona que ejecuta propiamente el proyecto, si no mejor a una serie de situaciones que pueden interceder a la hora de llevar la puesta en marcha. Y los segundos, los internos, van implicados desde la persona que ejecuta, es decir, si el personal no se encuentra debidamente calificado dentro de la ejecución de la labor representará un problema interno, ya que el proyecto se verá afectado por quienes están en constante interacción con él. Es así como el teletrabajo para el caso concreto lo determinamos como el proyecto, pero más adelante realizaremos la debida matriz con todos sus fundamentos.

Albert S. Humphrey definía las debilidades bajo las siguientes preguntas:

- *¿Qué se puede evitar?*
- *¿Qué se debería mejorar?*
- *¿Qué desventajas hay en la empresa?*
- *¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?*
- *¿Qué factores reducen las ventas?*
- *¿Qué haces mal?*

Y es que si bien, al realizar esta serie de apreciaciones podríamos obtener una respuesta concreta del espectro que debíamos resolver, no sería suficiente para dar la cualificación que buscábamos, es por ello que las amenazas corresponden al siguiente apartado que traía el autor a colación:

- *¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?*
- *¿Qué están haciendo los competidores?*
- *¿Se tienen problemas de recursos de capital?*
- *¿La competencia es superior, más eficiente?*

Finalmente, no podemos hablar de un apartado que corresponda a resolver la situación de las fortalezas, ya que será un elemento personalísimo de cada situación y persona a cualificar, aunque si bien, dentro las oportunidades si existe un parámetro, se sugiere responder ambos puntos de la matriz con las mismas preguntas, aclarando que una corresponde a un examen interno y otra a un examen externo.

- *¿Qué circunstancias mejoran la situación de la empresa?*
- *¿Qué tendencias del mercado pueden favorecernos?*
- *¿Existe una coyuntura en la economía del país?*
- *¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?*
- *¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?*
- *¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?*

Es así como después de tener esta matriz debidamente realizada, se sugiere seguir evaluando otros aspectos por aparte para que el teletrabajo pueda ser implementado como un caso de total éxito. Realizar un diagnostico completo implica atendernos a los siguientes puntos:

*Ilustración 3 - Análisis empresarial*

En la pasada gráfica se evidencia todo lo que hemos tratado en la presente investigación, desde los aspectos tecnológicos, legales, corporativos y sociales en cuanto respectan a los teletrabajadores, pero se dejó para contrastar todo lo aquí descrito se propone la revisión de unos aspectos que son los más provechosos respecto al teletrabajo, y es que hablamos del concepto de sostenibilidad, beneficios que trae para el trabajador y el empleador.

### **Evaluación y sostenibilidad.**

Es claro que el concepto de teletrabajo trae consigo muchos beneficios para quienes hoy lo desarrollan, y el medio ambiente no es ajeno a esta situación, tan solo para traer un pequeño contexto de sostenibilidad se vale la pena aclarar que en el uso del transporte por parte del trabajador que se desplazará hasta la empresa ya implica una disminución en la huella de Co2.

Si bien este tema no es ajeno a la ejecución del proyecto de teletrabajo, se debe de ser consciente que desde puentes corporativos como la responsabilidad social empresarial se crean diversas formas de llegar al fondo de la situación en términos reputaciones, es claro que el concepto sostenibilidad cada vez más toma.

### **Opinión de experto.**

Finalmente, para darle un punto de cierre a este trabajo recurrimos a la opinión de expertos en su respectiva área, pero que nutrirán de gran manera este acápite porque darán luz a lo expuesto en este documento

El primero de ellos es Daniel Martínez, abogado especialista en derecho minero y ambiental, además de ser estudiante de comunicación social, el cual durante gran parte de su trayectoria laboral ha visto su vida implícita en el teletrabajo.

¿Cómo cree usted qué el teletrabajo puede incurrir en la empresa desde la eficiencia?

*Es claro que cuando nos referimos a eficiencia laboral debemos destacarla desde diferentes puntos, los operativos respecto a costos y productividad, los empleados constantemente están en un va y vuelve por herramientas que faciliten su labor, ahí es donde se debe atacar esta problemática, hoy en día las empresas demuestran un 30 o 45% en cuanto a cultura organizacional, y eso que allí incluimos a esas que tienen poder económico a la hora de efectuar inversiones respecto a su mejoramiento, pero las pequeñas ven esto como un gasto, y ni hablar de aquellas empresas tradicionales donde ven la necesidad de tener todo a lo físico, a la vista, es allí donde no logran entender que los tiempos han cambiado, la cultura empresarial el día de hoy debe de ser consciente de que las TICS llegaron para quedarse, y mucho más cuando hablas acerca de teletrabajo, y es que a pesar de que esta pandemia nos obligo a usar la palabra de moda “reinención”, es claro que los efectos pueden ser muy positivos a largo plazo, y ni hablar del nivel de productividad donde se puede ver implicada la organización, al principio le costará adaptarse, pero después será todo un éxito.*



Usted menciona la pandemia como un elemento que obligó a reinventarse a las empresas hablando de teletrabajo ¿Cree usted qué después de que se encuentre una solución al COVID-19 el teletrabajo continúe?

*Claro que si, es obvio que muchas empresas disminuirán su capacidad operativa centralizada por varios motivos, por el hecho de que la carga de manutención operativa se logrará reducir, el auxilio de transporte se podrá dejar de pagar en algunos casos y sobretodo porque los trabajadores ya se entrenaron y adaptaron para continuar así, es la tendencia al futuro y es claro que no podemos retroceder, el ejercicio de la abogacía siempre dio la posibilidad de desarrollarse de manera virtual, pero fuimos lo suficientemente tímidos par ano hacerlo, esto nos enseña que podremos estar desde el otro lado del mundo ejerciendo nuestra profesión, al igual ocurre con los psicólogos, ingenieros y hasta médicos, muchas de las operaciones laborales se van a ver envuelta en este medio, tan solo basta mirar un poco a países desarrollados y sobretodo, a personas que ejecutan su profesión de manera remota.*

Cuando usted habla de referentes ¿A quienes se refiere?

*Sin duda alguna, Alexander Torrenegra, para mi es el máximo expositor a la hora de hablar de teletrabajo, pero mucho más de trabajo remoto, el se encargó de construir un imperio como lo es [www.torre.co](http://www.torre.co), una plataforma que te da la posibilidad de realizar labores desde otro país y en otras monedas, el habla acerca de la conectividad como elemento esencial de la sociedad, y la importancia del internet como derecho humano y no como servicio, y es claro este punto, el internet ahora debe ser concebido como algo inherente a las personas por el solo hecho de existir, al día de hoy es imposible pensar en desconexión total.*

¿Por qué cree usted que el internet es un derecho humano?

*Nada más con imaginar un día de trabajo, independiente de si es centralizado en la empresa o por medio de teletrabajo es inconcluso pensar en lo lento e inaportante que puede ser, todos los sistemas de información necesitan conexión a la web, el solo hecho de crear contenido para cumplir obligaciones laborales, es todo, y ese es el principal argumento, ahora la pregunta es, ¿qué profesión se puede realizar de manera eficiente eliminando las TICS? Para mi ninguna, desde el agricultor que usa WhatsApp para vender sus productos, hasta el taxista que usa cabify para conseguir un servicio.*

Entonces muchos puestos de trabajos van a desaparecer por lo que usted dice, sobre todo aquellos que están centralizados.

*No, la respuesta es que van a mutar a una mejor percepción de la realidad, van a ser puestos en una esfera más eficiente por el solo de hecho de que se van a reducir costos, por ejemplo el trabajador ya no tendrá que aguantarse un viaje en transporte publico que incrementa su cansancio, tiempo que puede usar para descansar más y llegar a ser mucho más productivo, pues igual pasa en las empresas, los coordinadores de turno ya no se tienen que ensañar con aquel operario que llegó tarde sino mejor verificar que todos si estén cumpliendo estándares de calidad cuando hablamos de trabajo remoto o teletrabajo, estamos en un punto crucial donde la tecnología nos da la*

*posibilidad de realizar todo lo que pensamos con asistencias técnicas, un ejemplo que yo siempre doy es el de la conducción, los carros están al borde de ser conducidos por robots o sistemas tecnológicos, pero mientras llegamos allí estamos al borde del uso de toda esa tecnología para nosotros, podremos manejarla a nuestro antojo, y allí determina cada persona si es para bien o par mal*

Con base a lo anterior, por favor explíquelo en el teletrabajo y en la productividad laboral.

*Es igual, muchas profesiones vana tender a desaparecer, pero muchas otras van a llegar para llevarse el mundo por delante, como es el caso del analítico de datos, por ejemplo, el problema de al congestión judicial se basa en que aun seguimos haciendo todo de manera manual, desde la radicación de la demanda hasta los certificados de audiencias, tan solo creer que podemos llegar a involucrar la mayor cantidad de casos resueltos posibles en una base de datos para que se aproximen conceptos y comparen elementos de seguridad jurídica seria épico, y es que eso no está lejos, porque mi idea se fundamenta en que en el New York Times ya existe analítica de periodismo, donde los sistemas de información se encargan de escribir artículos con base a lo que se ha dicho durante lo últimos años.*

Finalmente, me gustaría que diera alguna recomendación o idea que le deja el teletrabajo.

*Ese es el futuro de la industria productiva, estamos mal gastando miles de recursos económicos, ambientales y humanos a la hora de ejecutar todo de manera “segura”, pero no deja de ser obvio que este es el mayor impedimento la hora de crear una organización fuerte, hoy lo aplica casi el 50% del mundo productivo, y el que no lo puede realizar, pues es obvio de que debe adaptarse, el mundo está hecho para visionarios que quieran arriesgarse a la hora de introducir la tecnología en sus servicios y el ejemplo perfecto son las comercializadoras de ropa, comprar ropa por internet era absurdo, pero hoy es todo un hito, y lo mejor de ello es que puedes tener un asistente que te ayude, no voy a nombrar empresas concretas, pero en época de pandemia realicé algunas compras de vestuario y me ofrecían la posibilidad de que un asesor me ayudara, para sorpresa mía era una persona real por medio de una línea de chat, lo increíble acá es que ella por medio de la tecnología podía realizar teletrabajo y fue tan fuerte esta movida, que muchas otras empresas lo implementaron, y a rasgo personal, creo que esta practica se queda.*

*El teletrabajo debe ser tomado como una inversión por parte del empleador y no como un gasto que nunca le traerá rentabilidad, es igual que estudiar, en principio es un gasto, pero a la larga trae consecuencias determinantes dentro del espectro de las personas y la productividad laboral.*

Basados en el resultado de la entrevista se pueden llegar a concluir que este trabajo termina siendo bien enfocado por lo que dice el entrevistado, se rescatan de igual manera dos postulados que llaman mucho la atención, el primero es cuando hace referencia a que la tecnología se encuentra en un momento donde la podemos considerar un aliado para realizar nuestras operaciones, y este es quizá uno de los mayores acierto en el trabajo, los

ejemplos dados son claro y nos deja entender que las organizaciones deben de ver este tipo de avances como posibilidades para crecer a escala mundial, salir un poco de la esfera de lo tradicional es complejo porque podría asustar, pero el entrevistado deja claro que es ahora o nunca, en el buen sentido de la oración. El segundo concepto que nos llama la atención para poder contrastar el trabajo es la aclaración respecto a gasto e inversión, y es claro que esto es lo predicado en gran parte de este trabajo cuando hacemos referencia al concepto de necesidad frente a capacidad, nos da un ideal de que todo aquello que no produzca renta directa, pero nos ayude a tener mayor eficiencia operativa es una inversión que nos ayudará.

Finalmente se debe aclarar que el teletrabajo es una posibilidad al crecimiento organizacional y no la ejecución de una practica obligatoria, sabemos que los puestos físicos siempre van a existir, pero lo que buscamos apuntar es aprovechar cada vez más y más el proceso de virtualidad en el que nos estamos viendo inmersos, muchas compañías hoy en día son pilares de la industria Colombiana cuando nos referimos a teletrabajo, pero no podemos quedarnos allí, debemos empezar a tener una visión amplia de lo que queremos implementar por el concepto que tanto hemos dedicado, “evolución” y es que si bien es entendido que las empresas día a día se van reinventando de acuerdo a las necesidades, nosotros como factor humano debemos estar dispuestos a cumplir dicho cometido, no podemos quedarnos atrás y todo lo contrario, debemos estar al margen de la situación y muchas veces tomar la iniciativa para ejercer todo aquello que nos permita crecer.

## Conclusiones

Es claro que la legislación laboral Colombiana hizo esfuerzos enormes por acoplarse a la evolución social, al avance tecnológico generado por la dinamización socio cultural y ni hablar de los hitos demarcados por la cultura empresarial, pero esto no puede ser suficiente a la hora de llegar a llenar un espectro de tan alto nivel, es claro que se necesitan acciones que no se encuentren dentro de un protocolo, si no mejor dentro de la intuición de las personas. Hoy la realidad de nuestra sociedad nos permeó por una esfera sanitaria donde el distanciamiento es el principal motivo de ejecución del cuidado, evitando a costa las aglomeraciones y multitudes, pero sin duda alguna dando un primer momento en la instalación de un nuevo entorno laboral, y si bien, nos vimos obligados a adaptarnos, también debemos reconocer que pudo ser uno de los hitos laborales más grandes de todos los tiempos.

Es claro que para concluir un trabajo de tan gran magnitud social se necesitan tener elementos claros, y es por ello que recaeremos sobre tres específicamente, el primero de ellos es el factor legal, este postulado fue bien analizado dentro de este trabajo y nos deja concluir que la norma nunca podrá llenar las expectativas planteadas, es evidente que existe una regulación clara y legitimada para abordar el proceso de implementación de esta practica, y es que si bien Colombia es pionero a la hora de regular esta institución, no se puede dejar de lado la falta de operatividad que se ha tenido en el proceso de implementación nacional, la ley siempre quedará un paso atrás de nuestros hechos que van surgiendo como sociedad, pero es claro que después de impartir buenos principios, obrar desde la buena fe y tener en cuenta que la operatividad siempre va ir en mejora, son requisitos que se pueden obviar siempre que no se vulneren derechos de terceros, y es que si bien, se entiende y valoran los puntos a los que apunta el legislador, no se niega la posibilidad de generar un código compilatorio donde se adopte esta conducta que a la final es uno de los focos de desarrollo económico, esto con el fin de establecer unos principios sólidos y llenos de validez acorde a instituciones internacionales, procesos operativos basados en experiencias y la valoración de personal debidamente calificado. Hoy la realidad económica y social nos obligó a implementar el teletrabajo como cualquier forma o estilo de vida, nos volvió inmersos en un mundo al cual le huíamos muchos, pero esta pudo ser una lección de vida cuando hablamos de adaptabilidad, y así mismo lo hizo la legislación laboral que atañe este tema, países desarrollados como Estados Unidos, España o Inglaterra son pioneros en teletrabajo, ven con buenos ojos estas practicas, y si bien, ellos no contemplan un código completo donde describan de manera concisa cual es su ejecución, tiene claro cual es su norte.

Colombia manifiesta tener todo el potencia legal y humano para ser tenido en cuenta como una potencia en esta practica si nos enmarcamos en América latina, logró aprender de aquellos quienes intentaron y corrigieron, estableció unos principios lo suficientemente sólidos para poder ir siendo dinámica la operación legal, caso concreto es el auxilio de conectividad dado por la jurisprudencia de las altas corte Colombianas, pero también se debe de ser consciente que el derecho laboral debe de tener nuevos esquemas con lo que respecta a las tics, imaginar que las relaciones laborales puede acabar por no existir presencialidad es algo exagerado, pero es claro que asusta en parte, se propone que

deseo lo legal exista un acomodo que atañe mejor esta practica, la creación de una norma que vaya vinculada también a los protocolos que se deben de manejar en cuanto respecta a la E-seguridad, al tipo de teletrabajo a realizar y cientos de vacíos que fuimos describiendo en el presente trabajo, pero es claro que se necesita un tiempo estable y coherente para adentrarnos mejor a dicha practica, hoy el teletrabajo nos invadió como el virus del COVID-19, y al igual que se trabaja para encontrarle una solución a la enfermedad humana, debemos encontrarle una eficiencia desde lo académico y lo real a esta practica.

El segundo punto para tener en cuenta es la limitación que podemos tener en torno a conectividad, si bien ya se dejó claro que puede existir una problemática respecto a implementación de buenas herramientas por el alto costo, volvemos a onda en el mismo punto, son una inversión que a futuro puede representar un alto grado de eficiencia operativa es así como se pueden disminuir riesgos entorno enfermedades sus años en la salud que puedan tener los trabajadores en diferentes partes de su cuerpo producido por un desgaste matutino que puede verse inmerso en el desplazamiento hacia el lugar de trabajo centralizado, Otro de los puntos que se deben resaltar respecto al uso de la tecnología es la seguridad informática y es que si bien, analizamos cuáles son los elemento que se deben de tener en cuenta para no ser tenido en cuenta como una organización vulnerable en términos de ataques cibernéticos o robo de información, se debe de realizar una inversión fuerte y tener un equipo logístico que ayude a mantener todo el orden. Lo que se puede concluir acerca de este punto es la posibilidad de realizar un control operativo dinámico cuando hablamos de capacidad y necesidad, el empleador deberá poner de su parte respecto a la dotación empresarial para realizar teletrabajo, pero el teletrabajador deberá estar muy al margen y en constante aprendizaje para aprovechar al máximo este tipo de recursos que se le ofrecen, así mismo se debe de evaluar quienes son las persona optimas para aplicar a esta practica y la condición beneficiosa para cada uno de ellos, es decir, no es igual ofrecerle teletrabajo a una persona que no tiene buen acceso a internet porque en su domicilio no se tiene acceso a la red, que a una persona la cual tiene posibilidad de navegar a alta velocidad y conocimiento acerca de poder reparar algún daño. Es por ello que concluimos que respecto a la tecnología debemos de implementarla gradualmente a medida que crezca la empresa, los trabajadores deben primero adaptarse antes de obligarlos a dicha practica.

El tercer y ultimo punto a evaluar es la cultura organizacional que pueda existir dentro de la empresa, revisados todos los aspectos anteriores, una bibliografía amplia y la posibilidad de dar una matriz que sirva para implementarlo, concluimos que cada empleador está en la obligación de estar “vendiendo” la idea como una posibilidad de cambio para mejorar, tanto para sus empleados como para sus clientes, los futuros teletrabajadores deben adoptar esto de manera voluntaria para que se pueda tener un caso de éxito, y es por ello que el aprendizaje constante deberá estar ligado a este punto, todo aquel empleado que quiera aprender y obtener un grado de responsabilidad mayor será bienvenido en esta practica.

Con la presente investigación se manifestó la posibilidad de que el teletrabajo llegue a solucionar problemáticas laborales causadas por factores económicos, operativos y logísticos, dando la posibilidad de flexibilizar las obligaciones pero con un grado de

responsabilidad mayor, el cumplimiento de unos objetivos es claro frente a esta practica, desnaturalizando un poco la obligación de medio dada por el contrato de trabajo, pero dando al teletrabajador la capacidad de ostentar muchas más practicas beneficiosas que pueden repercutir directamente en la sociedad, como lo manifestamos en un principio, las conclusiones de sostenibilidad y aumento de una buena reputación corporativa puede allegar crecimiento tanto para la empresa como para los implicados en dicha practica.

Finalmente, la principal conclusión que puede dejar este trabajo investigativo es entorno a su implementación y las muchas problemáticas a las que se puede ver adverso el empleador en su proceso de diseño al proyecto, y es que este tipo de practicas requieren una inyección de capital económico lo suficientemente fuerte como para poder cumplir al menos la mitad de los puntos de E-Seguridad aquí mencionados, pero también se debe dejar en claro que los Colombianos nos encontramos en la obligación de hacer crecer este tipo de practicas empresariales para poder llegar a disminuir la brecha económica y social en la que nos vemos inmersos si nos comparamos con otras naciones, la posibilidad de estar viviendo en otro país y realizar trabajos descentralizados por nuestra empresa es un ideal que hace años no se podía imaginar, hoy tenemos la posibilidad de crecer como industria, y lo más importante como personas.

## Bibliografía

- (Cepal), C. E. (2008). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. Obtenido de [http://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/1/32291/2007-1081-TICs-Sociedad\\_informacion-FINAL.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/1/32291/2007-1081-TICs-Sociedad_informacion-FINAL.pdf): www.cepal.org
- (OCDE), O. p. (2011). *The Future of Families to 2030: A synthesis report*. París: OECD. Obtenido de <http://www.oecd.org/futures/49093502.pdf>: www.oecd.org
- Aguirre Andrade, A. .. (2009). *Sinergia natural en la globalización: Suite ofimática y organizaciones flexibles e inteligentes*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28014489005>
- Alonso Fabregat, M. B. (2002). *Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>
- Arias Chaves, M. (2008). *PERCEPCIÓN GENERAL DE LA VIRTUALIZACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66615066011>
- Balbinder, M. M. (2009). *TELETRABAJO PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511555567011>
- Belalcázar, J. L. (2019). *ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS EMPRESAS DE COLOMBIA*. Obtenido de [repository.usc.edu.co](http://repository.usc.edu.co): <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/2069/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20IMPLEMENTACI%C3%93N.pdf>
- Betty Martínez-Cárdenas, Ó. C.-R.-R. (2017). *El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=85152301002>
- Bustos Ordoñez, D. (2012). *Sobre subjetividad y (tele)trabajo. Una revisión crítica*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81524581017>
- Castillo Builes, E. (2010). *Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214587001>
- Cataño Ramírez, S. L. (10 de abril de 2014). *El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo*. Obtenido de [dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804770>

- Cifre, E. S. (2012). *El poder de la autoeficacia en la mejora de la salud psicosocial de la persona teletrabajadora*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org):  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259004>
- Contreras, O. E. (2015). *Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia*. Obtenido de [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com):  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129>
- Cortázar Rodríguez, F. J. (1997). *Trabajo, empleo y tecnologías de la información II*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13870906>
- Diazgranados Quimbaya, L. A. (2018). Derecho Laboral en Colombia. *JUS-Laboral*, 72.
- Diazgranados Quimbaya, L. A. (2018). Derecho Laboral en Colombia. *JUS-Laboral*, 79.
- Gabini, S. (2016). *TRABAJO FLEXIBLE: CONCEPTUALIZACIÓN Y ESTADO DEL ARTE DEL CONSTRUCTO*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org):  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456048241005/index.html>
- Gallusser, P. (2005). *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323927060015>
- Gálvez, A. T. (2009). *TELETRABAJO Y REGÍMENES DE COMPROMISO: MUJERES Y CRÍTICA DEL MODELO LABORAL PRESENCIAL*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171014434008>
- García Chávez, V. H. (2016). *Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo*. doi:10.17163/ret.n11.2016.01
- González, L. M. (Agosto de 2013). *Teletrabajo en Iberoamérica. Referentes y recomendaciones. Volumen 1*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/325463606\\_Teletrabajo\\_en\\_Iberoamerica\\_Referentes\\_y\\_Recomendaciones\\_Volumen\\_1](https://www.researchgate.net/publication/325463606_Teletrabajo_en_Iberoamerica_Referentes_y_Recomendaciones_Volumen_1): [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)
- González, M. (2002). *Modificaciones en la relación trabajo-capital: sus efectos en el proceso de producción de plusvalía en la era de la globalización*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29071702>
- Graham, S. (2000). *Las telecomunicaciones y el futuro de las ciudades: derribando mitos*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org):  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19607701>
- Grueso Hinestroza, M. P. (2011). *Prácticas de conciliación entre la vida personal y laboral: Comparación entre muestras procedentes de España y Colombia*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org):  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26820752006>



- Guzmán Duque, A. P. (2017). *Las habilidades del teletrabajador para la competitividad*. Obtenido de dialnet.unirioja.es:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6358336>
- Jaramillo, A. F. (2011). *El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral*. Obtenido de www.redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194218961001>
- Jiménez Bernardino, A. E. (Diciembre de 2013). *Análisis comparativo de normativas de teletrabajo en América Latina*. Obtenido de dialnet.unirioja.es:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4932666>
- Jorquera Gutiérrez, R. (2012). *Modernidad e individuación laboral: algunas reflexiones desde la dimensión lugar de trabajo*. Obtenido de www.redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26424861009>
- Kossek, E. E. (Junio de 2011). *Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support*. doi:10.1111 / j.1744-6570.2011.01211.x
- Lacavex Berumen, M. A. (2009). *¿ES EL TELETRABAJO, TRABAJO A DOMICILIO? UNA REVISIÓN HISPANOAMERICANA*. Obtenido de www.redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640264004>
- López Cortés, O. A. (2013). *Normas jurídicas y subjetividades capitalistas. Los dispositivos del derecho laboral y la psicología*. Obtenido de dialnet.unirioja.es:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4972413>
- López Jiménez, D. F. (2013). *El impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las dinámicas laborales de la empresa bancaria colombiana. Una contribución al conocimiento de la nueva empresa en la sociedad de la información*. Obtenido de dialnet.unirioja.es:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=87585>
- Martínez Moreno, E. (2003). *El impacto de las tendencias tecnológicas y organizacionales en el trabajo administrativo*. Obtenido de www.redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41303914>
- Martínez Sánchez, R. (2012). *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*. Obtenido de www.redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550954002>
- Marzal, M. Á. (2010). *Avances en la medición de la Sociedad de la Información desde la perspectiva de la Unión Europea*. Obtenido de www.redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179015630007>

- Matellanes-Lazo, M. (2015). *USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS POR LAS PERSONAS MAYORES EN UNA LOCALIDAD RURAL*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752882002>
- Medina Bejarano, R. P. (2012). *Globalización, tecnociencias y culturas relacionales*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517751763007>
- Ministerio de las TIC. (12 de Marzo de 2020). *Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo*. Obtenido de [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co): <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>
- Ministerio de las TIC, g. d. (15 de Enero de 2010). *Teletrabajo*. Obtenido de Teletrabajo: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8428.html>
- Monsalve Cuéllar, M. E. (junio de 2015). *La transformación del trabajo. El teletrabajo en Colombia*. Obtenido de [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com): <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129>
- Muñoz Osorio, A. I. (19 de marzo de 2019). *Teletrabajo*. doi:<https://doi.org/10.15665/rj.v14i1.1976>
- Olivares, Y. V. (2010). *Sociedad de la información: Regulación del tejido de redes*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12212289007>
- Osio Havriluk, L. D. (2010). *Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88017685005>
- Parra Castrillón, E. (2010). *Teletrabajo y e-learning: reflexiones desde una perspectiva interaccional*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214587003>
- Pérez Redondo, R. J. (2013). *Prepárate: el futuro del trabajo ya está aquí*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441542970013>
- Pérez Sánchez, C. G. (2009). *Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53712929004>
- Pires Fincato, D. (12 de julio de 2014). *Teletrabajo en Brasil. Reflexiones sobre la protección de la salud del trabajador frente a la isonomía del trabajo presencial*. doi:<http://dx.doi.org/10.15425/redecom.12.2014.01>

- Rodríguez Moreno, D. C. (2017). *Legislación Laboral para el Teletrabajo*. Obtenido de unaula.leyex.info: <https://unaula.leyex.info/articulo/detalle/legislacion-laboral-para-el-teletrabajo-9334/pdf>
- Rodríguez, A. D. (2017). *Teletrabajadores: entre los discursos optimistas y los contextos precarizados. Una aproximación desde el caso argentino*. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6157822>
- Sierra Castellanos, Y. E. (2014). *Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual*. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5493098>
- Tapasco Alzate, O. A.-G. (febrero de 2020). *Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo*. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299151>
- Tunal Santiago, G. (2012). *Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334691002>
- Verano, D. S. (2014). *El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
- Witker, J. (2008). *DERECHO ECONÓMICO Y DERECHO DEL TRABAJO: LAS SINERGIAS DE LA GLOBALIZACIÓN*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640262014>
- Zukerfeld, M. (2010). *Aproximaciones a la caracterización del mundo laboral en el Capitalismo Cognitivo*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847122008>