

EL TELETRABAJO: MECANISMO DE COMPETITIVIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Área de investigación: Administración de la tecnología

Alba Patricia Guzmán Duque

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Colombia
aguzman201@unab.edu.co

Carlos Alberto Abreo Villamizar

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Colombia
cabreo@unab.edu.co

XX
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA





EL TELETRABAJO: MECANISMO DE COMPETITIVIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Resumen

Las tecnologías de la información y la comunicación han facilitado el desarrollo de nuevos mecanismos de competitividad para las empresas. En este artículo se muestra como el teletrabajo o tele-empleo es un mecanismo de contratación que aportan las TIC, ofreciendo ventajas para las organizaciones -aporta al mejoramiento de los procesos y minimización de costos-, y a los trabajadores -brinda satisfacción tras el desempeño de sus labores-. Los resultados evidencian la necesidad de establecer las competencias que requieren los trabajadores para ser eficientes en su trabajo. Más que el manejo de herramientas ofimáticas e internet, se requieren otras como la responsabilidad, el cumplimiento del deber, la creatividad y la innovación. Finalmente, se comprueba que las habilidades de los teletrabajadores o tele-empleados se orientan hacia la comunicación, la gestión del tiempo, y, la lecto-escritura.

Palabras clave: Teletrabajo, competitividad, TIC

Abstract

Information and communication technology has facilitated the development of new mechanisms of competitiveness for businesses. This article shows how telework or telecommuting is a mechanism that ICT provide for hiring since it offers advantages for organizations -to improve processes and minimize costs- and workers -provides job satisfaction after the work being done-. The results show the need to set specific skills that workers required to be efficient in their work. Rather than managing office automation and Internet tools, other skills, such as responsibility, achievement of their duties, creativity and innovation, are required. Finally, it is found that telecommuters' skills are oriented towards communication, time management, and literacy.

Key words: Telework, competitiveness, TIC





Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, han traído diversidad de beneficios, entre ellos el teletrabajo o tele-empleo, el cual proporciona alternativas interesantes para el desarrollo de las actividades en las organizaciones. Entre estas ventajas se encuentran la reducción de costos y de gastos, y la maximización de recursos mejorando sus utilidades. Pero no son solo las organizaciones las beneficiadas. Los trabajadores o tele-empleados también encuentran interesantes alternativas, al desarrollar sus responsabilidades desde casa o desde el lugar que escojan, lo cual les aporta a un mejoramiento en sus vidas personales.



El artículo presenta un referente teórico, que evidencia que el teletrabajo es la nueva forma de contratación que permitirá que las organizaciones del siglo XXI sean competitivas y por ende se desarrollen nuevos escenarios acordes con las necesidades del mercado y con el aprovechamiento de la tecnología. Las prácticas innovadoras en el trabajo mediadas por la tecnología influyen de manera positiva en las actitudes de los empleados con la organización (Martin & Omrani, 2015), por este motivo aportan al mejoramiento de su desempeño laboral. Además, evidencia cómo las organizaciones, no detectan las ventajas que el tele-empleo trae para ellas, por lo cual no se ha despertado el interés para su adopción. Finalmente, se presentan los puntos fuertes y débiles que ellos consideran son importantes para que el tele-empleado desarrolle habilidades asertivas en el desempeño de sus labores.



La investigación busca establecer cuáles son las competencias digitales que debe tener un teletrabajador para desempeñar sus funciones eficientemente. Este artículo hace parte de una investigación que se está desarrollando en la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Colombia), donde se busca aportar al mejoramiento de los procesos comerciales en el sector calzado a través del teletrabajo.

1. Una mirada al mundo del teletrabajo

La facilidad del acceso virtual a la información permite que internet ofrezca a sus usuarios diversas ventajas para desarrollar cualquier tipo de actividad desde cualquier sitio (Boell, Campbell, Cecez-Kecmanovic & Cheng, 2013). Es evidente que desde el desarrollo de la parte social de internet denominada web social, se han generado diferentes alternativas para las organizaciones, los usuarios, los trabajadores y por supuesto la comunidad en general (Anderson, Kaplan y Vega, 2014).

El tele-empleo no es una práctica nueva, puesto que se remonta a la década de los 70 en la crisis petrolera, la cual dificultaba a los trabajadores el desplazamiento a sus lugares de trabajo. Pero fue hasta los años 90, donde se generalizó su uso en Estados Unidos para los altos ejecutivos, y posteriormente para los trabajadores autónomos quienes buscaban reducir costos y aprovechar





el tiempo libre evitando desplazamientos. Paralelamente en Europa, los gobiernos de Austria y Alemania promovieron el teletrabajo como mecanismo para el desarrollo de las zonas rurales (Gallusser, 2005).

En la actualidad esta práctica se viene incrementando por las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, las cuales han abierto nuevas líneas de trabajo (Micheli, 2005). Por ejemplo, y considerando la población económicamente activa, en la Unión Europea el tele-empleo ha presentado una evolución notable pasando de 2 millones de teletrabajadores en 1997 a 4,6 millones en 1998, y a 9 millones en 1999 (Baltina & Vitola, 2014). En 2005 representaban un 7,0% de la fuerza laboral (EUROFOND, 2010), destacándose en su implementación Dinamarca (14,4%), Holanda (14,5%), Italia (2,3%) y Francia (2,9%). En Estados Unidos en el año 2001 pasó de 4,3% a 5,7% en 2009, lo que determina que el comportamiento de esta modalidad no ha sido significativa en los últimos años (Smith, 2012).



En América Latina las tendencias son distintas pues su incremento ha sido generalizado: Argentina al año 2007 alcanzaba 589.157 tele-empleados, en Brasil en 2004 existían 11 millones, en 2006 en Chile 4.784, y en México en 2009 existían 3.027.465 tele-empleados de los cuales 1.799.845 eran hombres y 1.227.620 mujeres (Sánchez, 2012). En Colombia en el año 2013, se contaba con 39 mil 767, 8 mil más que los 31 mil 550 que había en 2012 (MINTRABAJO, 2014a).



Es importante mencionar que esta modalidad está regulada por la Organización Internacional del Trabajo, OIT, desde donde se ha indicado que es un mecanismo que ofrece bienestar a los empleados para desarrollar sus actividades (OIT, 2014). De hecho, el Ministerio del Trabajo de Colombia (MINTRABAJO, 2014a) promueve el teletrabajo como un mecanismo de inclusión de personas en condición de discapacidad, y como una estrategia para el desarrollo de Ciudades Inteligentes. Lila y Anjaneyulu (2013) en sus investigaciones demuestran que la elección del tele-empleo y sus efectos en el comportamiento de los tele-empleados puede influir en la satisfacción de estos y en la efectividad en el manejo de los recursos en las organizaciones.

Gajendran y Harrison (2007) definen el teletrabajo como un acuerdo entre los trabajadores y los empleados, donde al menos una parte de su plan de trabajo se desarrolla desde una ubicación diferente a donde normalmente se realizan con el uso de medios electrónicos como mecanismo de interacción entre ambos, tanto dentro como fuera de la organización. De otro lado, la OIT (2013) indica que es una modalidad que aprovecha las TIC como mecanismo para incrementar la eficacia de los empleados, porque desarrollan sus labores en ambientes que ellos consideran más cómodos.

Simpson (2011) investiga la relación que existe entre el tele-empleo, la empleabilidad y la retención laboral de las personas con discapacidad física, concluyendo que es una oportunidad para que estos últimos se integren al





ámbito laboral. Hawks (2013) estudia el conocimiento de los trabajadores sobre las políticas del tele-empleo en el área metropolitana de New York, y evidencia que estos muestran un mayor conocimiento sobre sus organizaciones. Mondo (2014) analiza la influencia del teletrabajo en el comportamiento y rendimiento del trabajador, detectando que se generan roles de identidad social que aún no han sido explorados y un aislamiento profesional, debido a que el teletrabajador desarrolla sus actividades por fuera de la compañía y en la soledad de su hogar.

La falta de evidencia en la gestión del tele-empleo en las empresas implica que aún no se hayan establecido políticas públicas aplicadas a la sociedad (Hynes, 2014), y por tanto no ha demostrado beneficios positivos ni para las organizaciones ni para la sociedad porque no se ha utilizado con entusiasmo en la mayoría de las organizaciones, por la falta de evidencia en la gestión en la empresa (Martin & MacDonnell, 2012).

1.1. Maximización de utilidades a partir del teletrabajo

Dentro de las ventajas que ofrece el trabajo para las organizaciones se encuentran: Reducción de la contaminación porque se evitan desplazamientos vehiculares (Lila & Anjaneyulu, 2013; Graizbord, 2015; Handy & Mokhtarian, 1995). Se obtiene mayor flexibilidad para optimizar el tiempo y la disminución de rotación de personal proporcionando el incremento de la efectividad de los empleados, reduce también el absentismo y la discriminación (Boell, Campbell, Cecez-Kecmanovic & Cheng, 2013; Frolick, Wilkes & Urwiles, 1993; OIT, 2013), porque facilita su desempeño, sin desconocer que se deben establecer los tiempos adecuados para su desarrollo (ITA, 2014).

Las organizaciones pueden encontrar ventajas estratégicas en la adopción del tele-empleo para mejorar sus indicadores (Lila & Anjaneyulu, 2013). Beham, Baierl y Poelmans (2015) investigaron los factores que inciden en el tele-empleo y que se relacionan con las tareas, el contexto organizacional y la remuneración a estas tareas: contextuales -cultura organizacional, el apoyo familiar y sus pensamientos- y formales -relacionadas directamente con su labor desempeñada-, lo que aporta a la maximización de las utilidades. De hecho, se considera que bajo esta modalidad los empleados son más eficientes (Mintrabajo, 2014c; OIT, 2013), porque se puede incrementar la productividad en un 30,0%, al tiempo que reduce los costos de las empresas hasta en un 85,0% (MINTRABAJO, 2014c).

Las empresas que utilizan esta modalidad mejoran su imagen porque se percibe como una organización que ofrece oportunidades de acceso laboral a diferente tipo de personas (Matthes, 1992). Sin embargo, también hay diversidad de críticas para esta modalidad, como la pérdida de control de la empresa sobre el tele-empleado quien puede desarrollar otras actividades en su supuesto horario laboral (Beham, Baierl y Poelmans, 2015), y hay un menor alcance en cuanto a normas de seguridad a que se expone el trabajador, ya que generalmente su



puesto de trabajo es el hogar, y las instalaciones pueden no estar adecuadas para desempeñar su labor (ITA, 2014).

1.2. Autorrealización a partir del tele-empleo

Los trabajadores de cualquier organización quieren lograr autorrealizarse para ser felices (Dumas & Sanchez-Burks, 2015). De hecho, la parte psicológica es muy importante para que estos desarrollen sus actividades de manera satisfactoria (OIT, 2013). Martin y Omrani (2015) hicieron una investigación en Europa donde encontraron que los efectos de las TIC se relacionan positivamente con la satisfacción de estos en su empleo, sin importar dar un esfuerzo adicional.



Para los empleados, las ventajas del tele-empleo se orientan hacia el sitio desde donde pueden desarrollar sus actividades y el tiempo en que las desarrollan (Lila & Anjaneyulu, 2013), además de la flexibilidad con que pueden desempeñarse (Coenen & Kok, 2014; Hunton & Harmon, 2004; Boell, Campbell, Cecez-Kecmanovic & Cheng, 2013).

En México se realizó una encuesta con el propósito de determinar la posible adopción de esta modalidad en la ciudad, y se detectó que evidentemente los trabajadores desearían moverse al tele-empleo como una opción para mejorar sus expectativas sociales (Graizbord, 2015).



De otro lado, una de las mayores ventajas que ofrece el teletrabajo para los empleados es la autorrealización, debido a que ellos pasan de trabajar en ambientes monótonos a ambientes flexibles, y en los cuales se sienten realizados porque manejan su tiempo (Bajzikovaa, Sajgalikovab, Wojcack & Polakova, 2013; Campbell, Cecez-Kecmanovic & Cheng, 2013).

Anderson, Kaplan y Vega (2014) estudian la relación entre el tele-empleo y el bienestar afectivo, concluyendo que cuando el trabajador desempeña sus actividades en su hogar existe un mayor compromiso y responsabilidad frente al asumir las tareas que le plantea la organización, pese a que se sienten mal remunerados. Además, les permite tener un balance entre el empleo y la vida en sus hogares (Haddon, 1998).

Sin embargo, hay diversidad de críticas a esta modalidad como la incapacidad para crear relaciones personales entre los trabajadores, puesto que están aislados de sus sitios de trabajo (Hunton & Harmon, 2004; Boell, Campbell, Cecez-Kecmanovic & Cheng, 2013), e implica que tal vez no sienta pertenencia por la empresa donde desempeña sus labores (Beham, Baiert & Poelmans, 2015).





2. Las competencias digitales en el teletrabajo

2.1. El entorno virtual de las TIC

El acceso virtual que permiten las Tecnologías de la Información y la Comunicación favorece que las personas y las organizaciones puedan acceder en cualquier momento a los sistemas de información a través de sus dispositivos fijos y móviles (Lila & Anjaneyulu, 2013). De hecho, plantean una nueva modalidad de comunicación entre las empresas y sus trabajadores (Hładkiewicz & Gawłowicz, 2013; Martin & Omrani, 2015), emergiendo como consecuencia de la evolución de las TIC (Arias-Arciniegas, Marín-Piedrahita, Giraldo-Bedoya & Melo, 2014). El Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Colombia, MINTIC, indica que este mecanismo es un aprovechamiento de empleabilidad para quienes no pueden desplazarse por algún inconveniente social o económico, y que aprovecha las TIC para ser activo en la sociedad (MINTIC, 2014). Además, Furtado y Pinheiro (2015) mencionan que estas Tecnologías de la Información son un apoyo para las labores a distancia.

Sin embargo, es evidente que el compromiso de los teletrabajadores es tal vez lo que más preocupa a las organizaciones (Bedarkar & Pandita, 2014), sobretudo en el ámbito del teletrabajo, donde este debe desarrollar sus actividades escogiendo su propio lugar, y que tal vez esto impide mantener el control sobre sus empleados (Beham, Baierl & Poelmans, 2015). Es por este motivo, que las TIC se convierten en un instrumento de trabajo para el tele-empleado, quien debe desarrollar habilidades digitales que le facilitan su desempeño en la empresa (Micheli, 2005).

2.2. Competencias de los teletrabajadores

Las competencias que requieren los teletrabajadores, han sido un foco de estudio en los últimos años, con el ánimo de maximizar la utilización de las TIC y la productividad de las organizaciones, centrándose en las digitales que estos deben poseer. Van Deursen y Van Dijk (2011) afirman que pueden ser formales y operacionales en un medio tecnológico, y de información y estratégicas si consideran el contenido de internet. Además, en las competencias de un tele-empleado, influyen el nivel educativo, las competencias para incrementar la productividad de una organización y los salarios que devenga, generando satisfacción para ambos (Shevchuk, Strebkov & Davis, 2015).

De otro lado, en sus investigaciones Deursen, Helsper y Eynon (2014) indican que las competencias digitales pueden ser de operaciones -manejar los de texto-, en internet móvil -instalar aplicaciones y utilizarlo-, de navegación de la información -es eficaz en la búsqueda-, sociales y comunicativas -dependiendo de lo que se comparte-, y competencias creativas -saber cómo hacer los cambios a los contenidos-.





Además, los individuos requieren desarrollar un conocimiento estructurado, complejo, flexible y transferible que implica el uso de herramientas ofimáticas como las bases de datos, y las planillas electrónicas prediseñadas por las empresas, y también los blogs y las herramientas sociales que permitan a los trabajadores compartir intereses en común para generar interacción entre ellos (revistas, videoconferencias, foros, e-mails, e-noticias, anuncios, chat, etc.), y, simulaciones a través de juegos (Gross & Contreras, 2006).

3. Metodología

La investigación se realizó en la ciudad de Bucaramanga abordando 114 empresas comercializadoras de calzado en el mes de mayo de 2015. El objetivo principal del artículo es establecer cuál es la percepción del teletrabajo para los empresarios, y cuáles son las competencias y las habilidades que deben tener los tele-empleados para desarrollar sus actividades de manera eficaz.

El tipo de análisis es cuantitativo y el instrumento de medición es una encuesta online con preguntas medidas bajo la escala de Likert de 1 a 5 (1=Totalmente en desacuerdo, ..., 5=Totalmente de acuerdo). El instrumento de recogida de la información se dividió en cuatro apartados: elementos descriptivos de la organización, utilización del e-commerce y de los medios sociales, adopción del teletrabajo y competencias del teletrabajador. Si bien la investigación aborda los ítems del e-commerce, el teletrabajo y las competencias, en este artículo se abordan las dos últimas que cumplen con el objetivo.

El instrumento se diseñó con base la revisión bibliográfica de alrededor de 100 artículos científicos, desde donde se construyeron los bloques de preguntas, tras identificar los diferentes vacíos científicos y pertinentes a estudiar. Para determinar la fiabilidad del instrumento previamente se realizó a 10 empresarios la encuesta, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,83, constatando su validez para la investigación (Hair, Prentice, Cano & Suárez, 2007).

Para el análisis de la información se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas para contextualizar la muestra, y el Tau-b de Kendall y las correlaciones bivariadas para analizar las relaciones entre las variables (Hair, Prentice, Cano & Suárez, 2007) utilizando el paquete estadístico PASW versión 18.





4. Resultados

4.1. Contexto de la muestra

La distribución de los años de funcionamiento de las empresas comercializadoras de calzado en el área metropolitana de Bucaramanga se observa en la Figura 1.

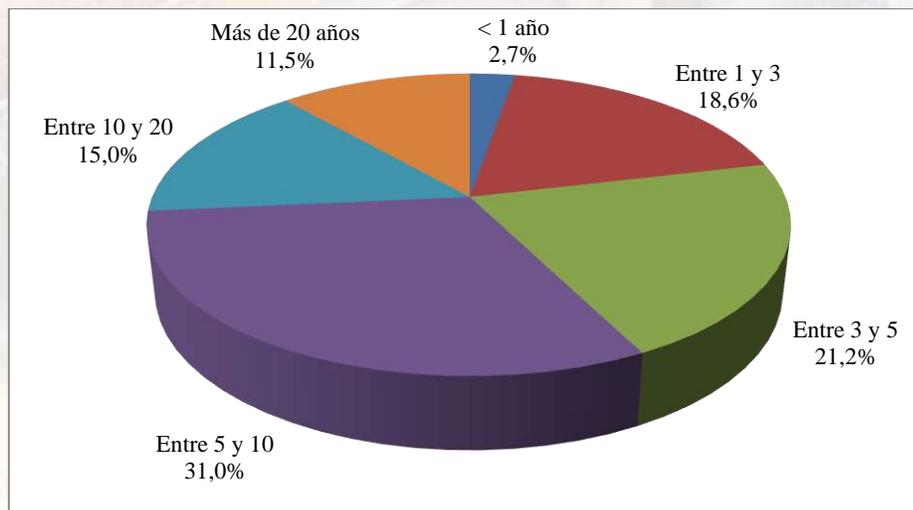


Figura 1. Distribución porcentual de los comercializadores de calzado en Bucaramanga

Se destaca que el mayor porcentaje (31,0%) son las que se encuentran “entre 5 y 10 años”, seguida por las que están “entre 3 y 5 años” (21,2%), “entre 1 y 3” (18,6%), un 26,5% son mayores de 5 años y tan solo el 2,7% tienen menos de un año de ser creadas. El nivel educativo de los empresarios en su mayoría es bachillerato (55,8%), seguido por quienes están en tecnología y estudiando en la universidad (15,0% y 15,9%, respectivamente), y, el 11,5% son graduados.

El número actual de trabajadores de las empresas oscila “entre 1 y 5” (44,2%), seguido por las que tienen “entre 5 y 10” (31,0%), “entre 10 y 40” el 21,2%, y solo el 3,5% tiene más de 40 empleados.

Con el análisis de correlaciones bivariadas se destaca que el número de años de funcionamiento de la empresa se relaciona positivamente con su número de empleados ($W=,464$; $p < ,000$).

4.2. Sobre el tele-empleo

Según los resultados, se detecta que el 97,3% de los empresarios no ha contratado bajo esta modalidad y que además no conocen este tipo de contratación, y consideran que el tipo de contratación debe ser por la labor





realizada (49,6%), a término fijo (32,8%), y solo un 17,7% afirma debe ser a término indefinido.

De otro lado, el 69,9% indica que los tele-empleados deben asistir también a la empresa y no estar solo de manera virtual, por los motivos que se observan en la Figura 2. El 35,7% destaca que se debe a razones inherentes al conocimiento de los procesos para lograr un óptimo resultado como: tener conocimiento de los productos que comercializa la empresa, de la estructura y de la organización de la empresa, y conocer la evolución de los proyectos que se están ejecutando.

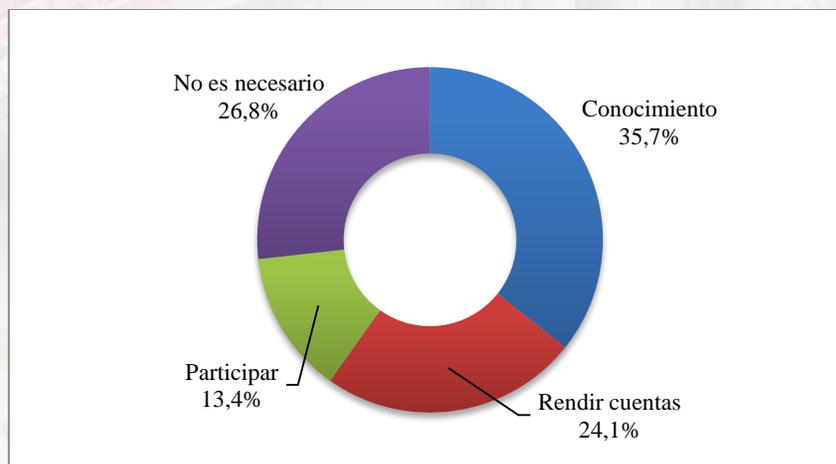


Figura 2. Motivos por los que debe asistir el tele-empleado a la empresa

Se observa también que el 24,1% de los empresarios opina que debe asistir por razones que su jefe define como labores necesarias y/o obligatorias del empleado: observar su desempeño al interior de la empresa, rendir informes de sus resultados y, relacionarse con directivos y demás empleados.

Además el 13,4% indica que las razones para asistir son las que permiten al empleado estar involucrado en el desarrollo y el mejoramiento de los procesos como: aportar ideas a la organización, recibir capacitaciones que promuevan el mejoramiento de los resultados y participar en reuniones de trabajo donde se toman decisiones estratégicas.

Es importante destacar que el 26,8% de los empresarios opinan que no es necesario que los tele-empleados asistan a la empresa, siempre y cuando cumplan con sus actividades y los objetivos.

En cuanto a la importancia que los empresarios dan a los siguientes factores relacionados con el tele-empleo, se destaca que el factor más importante para el desempeño de los tele-empleados es la calidad en la conexión a internet (85,0%), seguido por la necesidad de capacitación del personal para desempeñar el trabajo (76,1%), la flexibilidad que debe manejar al respecto (74,3%), y además, el conocimiento de los directivos debe ser adecuado sobre la modalidad (74,3%).





De otro lado, indican que modalidad requiere disciplina (85,0%), compromiso (84,0%), mayor capacitación (74,3%), y que se trabaja más que si fuese presencial (40,7%). Los factores más destacados por los empresarios son la conexión a internet (media=4,17, SD=1,19), el compromiso (media=4,12, SD=1,2), y la disciplina (media=4,11, SD=1,26).

Dentro de los factores que los empresarios consideran no son necesarios para contratar a un tele-empleado se consideran el conocimiento en redes sociales (85,0%), el conocimiento en internet (78,7%) y en tecnología (77,0%), la experiencia en el trabajo (66,4%), y que sean recién graduados (45,1%), pero estos factores no pesan en la decisión de contratación.

Los aspectos que no influyen en el tele-empleo según los empresarios son: sexo (76,1%), cultura (72,6%), estrato (72,6%), edad (60,2%) y nivel educativo (46,9%).

4.3. Competencias digitales

Los resultados evidencian que los empresarios consideran diferentes competencias para los tele-empleados, siendo las más importantes: responsabilidad (86,8%), cumpla con su deber (85,9%), aporte ideas (85,8%), participe (85,0%), solucione problemas (84,9%), sea innovador (84,3%), colabore (84,1%), sea creativo (84,1%), manejo de ofimáticas (81,6%), relaciones sociales (80,6%), actúe con libertad (76,1%), interactúe (74,4%), que sepa comunicarse (72,3%) y que tome decisiones (72,2%).

En dichas competencias, las más importantes para ellos según el promedio de respuestas que dieron son la responsabilidad (media=4,17, SD=1,28), el cumplimiento de su deber (media=4,15, SD=1,30), la creatividad (media=4,12, SD=1,30), la innovación (media=4,11, SD=1,30), y, el aporte de ideas (media=4,12, SD=1,28). Las menos importantes son las competencias ofimáticas (media=3,95, SD=1,32), las sociales (media=3,88, SD=1,29) y, la interacción con los demás (media=3,81, SD=1,32) como se observa en la Figura 3.



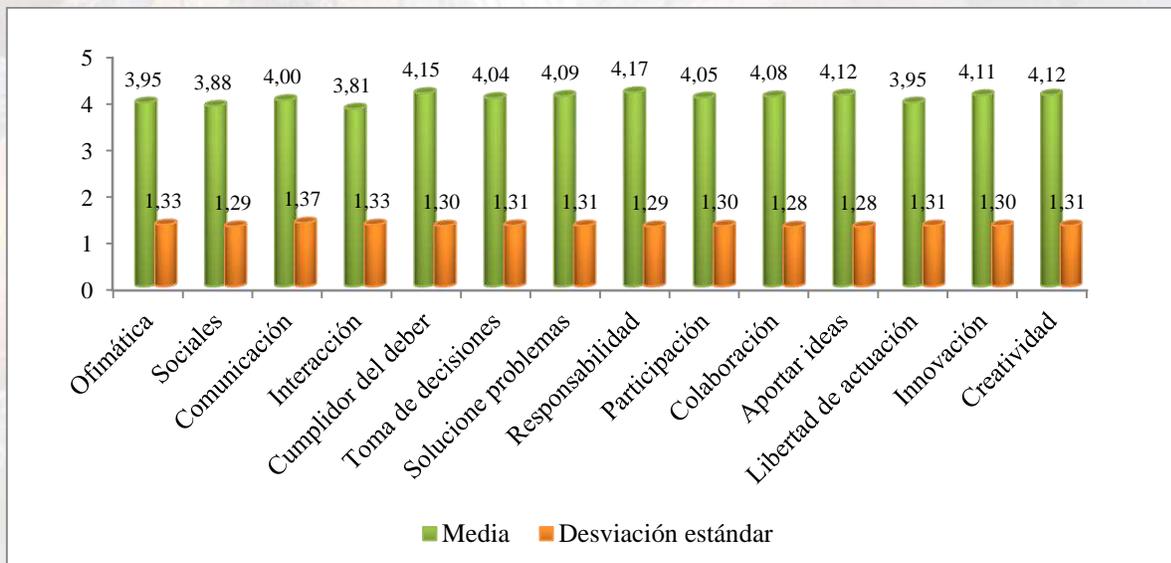


Figura 3. Distribución de media y desviación estándar de las competencias de los tele-empleados

En las habilidades se destacan las comunicativas (91,1%), de lectura y escritura (86,8%), las sociales (84,9%), la gestión del tiempo (86,8%), la gestión de recursos (84,9%), las habilidades operativas (82,3%), y, el pensamiento crítico (82,3%). Las habilidades más importantes son las comunicativas (media=4,27, SD=1,08), la gestión del tiempo (media=4,16, SD=1,19), la gestión de recursos (media=4,14, SD=1,21), el conocimiento de las redes sociales (media=4,12, SD=1,17), y las habilidades sociales (media=4,11, SD=1,19). La distribución de las habilidades se observa en la Figura 4.

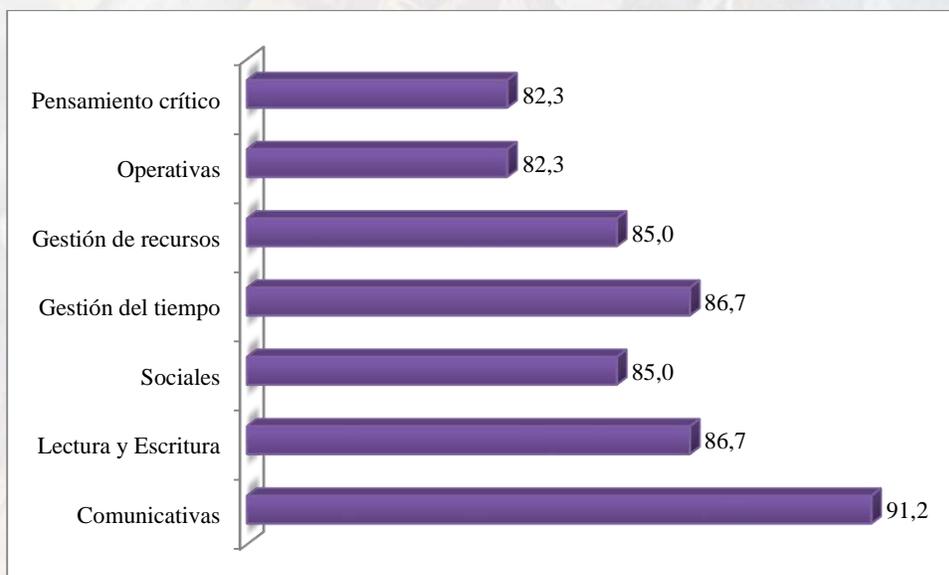


Figura 4. Distribución de las habilidades de los tele-empleados



En las correlaciones bivariadas se detecta que todas las competencias se relacionan entre ellas de manera positiva y significativa, destacándose la innovación con la creatividad ($W=,914$; $p < ,000$), la toma de decisiones con que se comunique ($W=,866$; $p < ,000$), y, el que solucione problemas con la responsabilidad ($W=,858$; $p < ,000$).

En las habilidades que los empresarios consideran el tele-empleado desarrolla y son relevantes para desempeñar sus actividades, se encuentran la gestión de recursos con la gestión del tiempo ($W=,871$; $p < ,000$), y con las operativas ($W=,860$; $p < ,000$), y estas últimas con el pensamiento crítico ($W=,816$; $p < ,000$), las cuales se relacionan positivamente. Es importante resaltar que todas las habilidades se encuentran relacionadas entre sí.



4.4. Discusión

Los resultados reflejan la percepción de los empresarios comercializadores de calzado en el área metropolitana de Bucaramanga, referentes al tele-empleo, las competencias y las habilidades que deben poseer los tele-empleados para desempeñarse en sus cargos de manera eficiente para la empresa y conveniente para ellos.

Se observa que la mayoría de las empresas (31,0%) se encuentran en la categoría “entre 5 y 10 años” de constitución, con un número actual de trabajadores de “entre 1 y 5” y, donde sus dueños son graduados de bachillerato (55,8%). Es importante destacar que a mayor número de años de funcionamiento de la empresa, mayor es el número de empleados con que cuentan las organizaciones, lo cual se demostró a través de las correlaciones bivariadas que fueron positivas y significativas.

El 97,3% de los empresarios manifiestan desconocer la modalidad de contratación de tele-empleo y el 49,6% afirma que el tipo de contratación debe ser por la labor realizada.

La mayoría de los empresarios no reconocen el tele-empleo como modalidad válida de trabajo, debido a que el 73,5% de consideran que los teletrabajadores deben asistir a la organización por motivos como garantizar el conocimiento de la organización, rendir cuentas, o tener contacto con empleados y directivos.

Sin embargo el 26,5% de ellos reconocen el tele-empleo como modalidad válida de trabajo. Además destacan que para el desarrollo de esta modalidad se deben garantizar aspectos como una buena conexión a internet (85,0%) y la capacitación del personal para desempeñar el trabajo (76,1%). Así mismo, matizan aspectos que se requieren para garantizar un buen desempeño de la labor a través del tele-empleo: disciplina (85,0%), compromiso (84,0%) y capacitación (74,3%). Y, consideran que aspectos como la edad y el sexo no influyen en el momento de contratar a alguien para que sea un tele-empleado. Por lo tanto, la modalidad de contratación laboral la reconocen como válida,





debido a que los empresarios conocen esta modalidad y están dispuestos a utilizarla.

Los empresarios destacan como habilidades más importantes para el tele-empleado: la responsabilidad (86,8%), el cumplimiento (85,9%) y la creatividad (85,8%), y habilidades como las ofimáticas (81,6%), las sociales (80,6%) y de interacción (74,4%), como las menos importantes para el desempeño. Lo anterior evidencia que estas últimas que son las citadas por los autores como las más importantes para los teletrabajadores, en realidad han sido desplazadas por las que se orientan hacia la persona, quien al final es quien se desempeña en su actividad desde un lugar fuera de la empresa.



Es importante destacar que todas las competencias consideradas en la investigación, que los empresarios consideran debe tener el tele-empleado se encuentran relacionadas significativamente. Esto indica que el trabajador ha dejado de ser solo quien desarrolla actividades ofimáticas desde su hogar a convertirse en un ser pensante, por tanto el tele-empleado ha de ser creativo, innovador y ser capaz de tomar decisiones en las actividades que así le conciernen.



En cuanto a las habilidades que los tele-empleados deben desarrollar se encuentran la gestión de recursos y la gestión del tiempo y las habilidades operativas con el pensamiento crítico. Esto indica que un empleado que optimice sus recursos es más efectivo en su trabajo porque optimizará sus tareas en el tiempo. De otro lado, el realizar actividades operativas implica que desarrolle su pensamiento crítico a la hora de actuar.

5. Conclusiones

El teletrabajo o tele-empleo no es considerado como una modalidad válida de contratación, pues solo el 26,5% de los empresarios respaldan la vinculación a la empresa por este medio. En este aspecto se consideran como aspectos importantes para el buen desempeño del tele-empleado que se tengan garantizados por lo menos una buena conexión a internet (85,0%) y la capacitación del personal (76,1%), además de tener disciplina (85,0%) y compromiso (84,0%). Por tal motivo, el teletrabajo tiene futuro, puesto que se sobrepasan las competencias ofimáticas considerándolo como un ser pensante y autónomo, validado esto por las habilidades que los empresarios afirman debe tener un teletrabajador, destacándose la responsabilidad (86,8%), el cumplimiento (85,9%) y la creatividad (85,8%) como las más importantes.

El principal impedimento para la implementación del tele-empleo es la falta de conocimiento y apropiación de esta modalidad. Lo anterior se explica por el 97,3% de los empresarios que afirma desconocer la modalidad de contratación y el 49,6% que indica que los tele-empleados deben ser contratados por la labor realizada.





Un aspecto importante es la consideración de los empresarios sobre la actividad del tele-empleo, el cual ha pasado de ser solo el desarrollo de actividades ofimáticas pasando de desempeñar sus actividades laborales desde su hogar a convertirse en un ser pensante, que es creativo, innovador y capaz de tomar decisiones en las actividades que le conciernan.

Los empresarios indican que se requiere que los teletrabajadores desarrollen habilidades como gestión de recursos, gestión del tiempo, pensamiento crítico y operacionales para garantizar su desempeño. Según lo anterior se puede aseverar que esta modalidad laboral basada en las TIC permite que una organización se competitiva en el sector en que se desempeñe.



Finalmente, la investigación permitió determinar los alcances del tele-empleo como modalidad de contratación para las organizaciones, sin embargo, se requiere ampliar la muestra para comprobar un modelo que permita extrapolar los resultados a otras poblaciones y ampliar el área de estudio a otras regiones e inclusive otros países para hacer la comparación de resultados. Con esta mejora se pueden proponer políticas para que sean estudiadas por los gobernantes y de esta manera se legalice el tele-empleo no solo en Latinoamérica sino en el mundo.

Referencias

Anderson, A. J., Kaplan, S. A., & Vega, R. P. (2014). The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being?. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (ahead-of-print), 1-16.

Arias Arciniegas, C. M., Marín Piedrahíta, S. M., Giraldo Bedoya, D. P., & Melo, J. M. (2014). Tendencias del Management: la innovación en el quehacer del administrador. *Revista Reflexiones y Saberes*, 1(1), 89-106.

Bajzikovaa, L. Sajgalikovab, H. Wojcack, E. & Polakova, M. (2013). Are Flexible Work Arrangements Attractive Enough for Knowledge-intensive Businesses? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 771-783.

Baltina, I. & Vitola, A. (2014). Telework in Europe and Latvia: State-of-the-art and Future Prospects. *Trends Economics and Management*, 8(18), 21-32.

Bedarkar, M., & Pandita, D. (2014). A Study on the Drivers of Employee Engagement Impacting Employee Performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 106-115.





Beham, B., Baierl, A., & Poelmans, S. (2015). Managerial telework allowance decisions—a vignette study among German managers. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(11), 1385-1406.

Boell, S. K., Campbell, J., Cecez-Kecmanovic, D., & Cheng, J. E. (2013). The Transformative Nature of Telework: A Review of the Literature. Disponible en: <http://aisel.aisnet.org/amcis2013/EndUserIS/GeneralPresentations/4/>

Coenen, M. & Kok, R. (2014). Workplace Flexibility and New Product Development Performance: The Role of Telework and Flexible Work Schedules. *European Management Journal* 32(4), 564–76.

Deursen, A. J., Helsper, E., & Eynon, R. (2014). Measuring digital skills: from digital skills to tangible outcomes project report.

Dumas, T., & Sanchez-Burks, J. (2015). The Professional, the Personal and the Ideal Worker: Pressures and Objectives Shaping the Boundary between Life Domains. *The Academy of Management Annals*, (just-accepted), 1-69.

EUROFOND: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2010). Telework in the European Union. 27 p.

Frolick, M. Wilkes, R. & Urwiler, R. (1993). Telecommuting as a workplace alternative: an identification of significant factors in American firms' determination of work-at-home policies. *The Journal of Strategic Information Systems*, 2(3), 206-220.

Gajendran, R. & Harrison, D. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541.

Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1-15.

Graizbord, B. (2015). Teleworking as a Mobility Strategy for Mexico City. *International Planning Studies*, 20(1-2), 112-130.

Gross, B. & Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42, 103-125.

Haddon, L. (1998). The experience of telework: a view from the home. New International Perspectives From *Telecommuting to the Virtual Organisation*, Routledge Press, 136–143.





Hair, J. F., Prentice, E., Cano, D., & Suárez, M. G. (2007). *Análisis Multivariante*. 5ª ed. Madrid: Prentice Hall.

Handy, S. L., & Mokhtarian, P. L. (1995). Planning for telecommuting measurement and policy issues. *Journal of the American Planning Association*, 61(1), 99-111.

Hawks, S. (2013). Knowledge worker perceptions of telework policy in the New York Metropolitan area: A qualitative descriptive study (Doctoral Thesis) University of Phoenix. United States of America.

Heynes, M. (2014). Telework Isn't Working: A Policy Review. *The Economic and Social Review*, 45(4), 579-602.

Hładkiewicz, W., & Gawłowicz, P. (2013). Information Technologies in the Postindustrial Society. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 500-505.

Hunton, J. E., & Ken Harmon, W. (2004). A model for investigating telework in accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 5(4), 417-427.

ITA (2014). Documentación de International Telework Academy. Disponible en: <http://ita.fidt.org/?p=31&lang=es>

Lila, P. C., & Anjaneyulu, M. V. L. R. (2013). Modeling the Choice of Telework and its Effects on Travel Behaviour in Indian context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 104, 553-562.

Martin, B. H., & MacDonnell, R. (2012). Is telework effective for organizations?: A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. *Management Research Review*, 35(7), 602-616.

Martin, L., & Omrani, N. (2015). An assessment of trends in technology use, innovative work practices and employees' attitudes in Europe. *Applied Economics*, 47(6), 623-638.

Matthes, K. (1992). Telecommuting: balancing business and employee needs. *HR Focus*, 69(3), 3.

Micheli, J. (2005). La sociedad de la información y el trabajo: una reflexión sobre el trabajador del conocimiento. El camino latinoamericano hacia la competitividad: políticas públicas para el desarrollo productivo y tecnológico, 213.





MINTIC: Ministerio TIC de Colombia (2014). Glosario. Disponible en: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1051.html>

MINTRABAJO: Ministerio del Trabajo de Colombia (2014a). El teletrabajo como aporte a ciudades inteligentes. Publicada el 10 de diciembre de 2014. Disponible en: <http://mintrabajo.gov.co/diciembre/4075-el-teletrabajo-como-aporte-a-ciudades-inteligentes.html>

MINTRABAJO: Ministerio del Trabajo de Colombia (2014b). Más de 39 mil personas trabajan desde sus casas en Colombia. Publicada el 18 de noviembre de 2014. Disponible en: <http://mintrabajo.gov.co/medios-noviembre/4019-mas-de-39-mil-personas-trabajan-desde-sus-casas-en-colombia.html>



MINTRABAJO: Ministerio del Trabajo de Colombia (2014c). Hay más de 39 mil Teletrabajadores en Colombia. Publicada el 14 de noviembre de 2014. Disponible en: <http://mintrabajo.gov.co/noviembre/4011-hay-mas-de-39-mil-teletrabajadores-en-colombia.html>

Mondo, L. (2014). Telework and Organizational Citizenship Behaviors: The Underexplored Roles of Social Identity and Professional Isolation (Doctorate Theses). The City University of New York. United States of America.



OIT. Organización Internacional del Trabajo (2013). Las ventajas del trabajo a distancia. Disponible en: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_208161/lang-es/index.htm

OIT, Oficina Internacional del Trabajo (2014). Las Reglas de Juego: Una breve introducción a las normas internacionales del trabajo. 3ra Edición.

Sánchez Galviz, M. (2012). Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina. Comisión Económica para América Latina - CEPAL. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3966/S1200081_es.pdf?sequence=1

Shevchuk, A. Strebkov, D. & Davis, S. (2015). Educational mismatch, gender, and satisfaction in self-employment: The case of Russian-language internet freelancers. *Research in Social Stratification and Mobility*, 40, 16-28.





Simpson, C. (2011). Telework and disabled employees: The relationship between telework and the employment and work retention for disabled employees (Doctorate Theses). Capella University. United States of America.

Smith, F. (2012). Telework in the Federal Government: Identifying Solutions for Telework Barriers (Doctorate Theses). Northcentral University. United States of America.

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2011). Internet skills and the digital divide. *New media & society*, 13(6), 893-911.

Vasconcelos, P. Furtado, E. & Pinheiro, P. (2015). An approach of multidisciplinary criteria for modeling alternatives of flexible working. *Computers in human Behaviour*.

