

## **El teletrabajo como modalidad de organización laboral moderna**

**Paola Andrea Gómez Beltrán <sup>1</sup>**

### **Resumen**

Este artículo es desarrollado gracias a la necesidad de visibilizar la manera en como el teletrabajo, como modalidad de organización moderna es una alternativa que soluciona en gran medida los inconvenientes de carácter laboral, personal y productivo en las empresas y las invita a pensar cada vez más en el bienestar de cada uno de los miembros de sus organizaciones por medio de las estrategias que trae consigo la implementación del teletrabajo. Para entender como el Teletrabajo es la modalidad que mejora varios aspectos de la vida laboral, es necesario estudiar cada una de las causas por las cuales el trabajador no se siente conforme con el desempeño de sus labores y así mismo, analizar las dificultades que no dejan llevar un ritmo laboral acorde para los miembros de la organización, desde el manejo de las relaciones interpersonales y como se está manejando la cooperación y motivación al interior de la misma, lo que va a permitir paso a paso el desarrollo de este artículo.

**Palabras Clave:** Teletrabajo, alta tensión, relaciones, calidad de vida, comunicación, productividad.

---

<sup>1</sup> Comunicadora Social, con énfasis en Comunicación Organizacional de la Universidad Santo Tomás. Contacto: [paolaan93@gmail.com](mailto:paolaan93@gmail.com)

## **Abstract**

This article is developed thanks to the need to make visible the way in which teleworking, as a modality of modern organization is an alternative that solves to a great extent the disadvantages of labor, personal and productive in companies and invites them to think more and more in the welfare of each member of their organizations through the strategies that the implementation of teleworking brings with it. To understand how Teleworking is the modality that improves several aspects of working life, it is necessary to study each of the causes for which the worker does not feel comfortable with the performance of their work and also analyze the difficulties that do not allow to carry a suitable work rhythm for the members of the organization, from the handling of the interpersonal relationships and how the cooperation and motivation is being managed inside of the same, which will allow the development of this article step by step.

**Keywords:**Teleworking, high tension, relationships, quality of life, communication, productivity.

En la actualidad son muchas las razones por las cuales se presenta un incremento en la deserción de personas que hacen parte del mundo laboral a causa del estrés que se maneja por el desempeño de labores al interior de una organización, creando así relaciones de tensión entre todas las áreas con la alta gerencia. Debido a esto, han surgido formas de trabajo flexibles como el teletrabajo, es una modalidad capaz de mejorar las relaciones entre todos los miembros de la organización, ya que se ha comprobado que desempeñar el trabajo desde el hogar libera las cargas de tensión entre la alta gerencia hacia sus trabajadores, mejoraa gran escala la calidad de vida tanto en el ámbito personal como laboral y por último garantiza el aumento de la productividad organizacional.

El objetivo de este artículo es visibilizar las características y beneficios más relevantes del teletrabajo, para solucionar aspectos de índole personal y laboral que pueden afectar tanto la calidad de vida del trabajador y el desempeño de sus labores dentro de la organización, invitando así a las empresas a implementar esta modalidad como herramienta de cambio en la gestión humana de sus organizaciones, haciendo un paralelo entre las ventajas y desventajas que podría tener la implementación del teletrabajo para las empresas, resaltando la importancia de sus beneficios por encima de sus dificultades.

Por ello, en este artículo se exponen las razones por las cuales las empresas deben implementar la modalidad del teletrabajo, haciendo un paralelo entre las ventajas y desventajas de su implementación por medio de argumentos que exaltan sus beneficios por encima de sus inconvenientes. En primer lugar se conoce la terminología del teletrabajo, donde surge su concepto y como fue adoptada la modalidad en Colombia, por otro lado se

expone la conceptualización teórica sustento de este artículo, el desarrollo de los argumentos planteados en la tesis central que se aprecia en el primer párrafo introductorio y finaliza con las conclusiones y recomendaciones dadas a los lectores, siendo de gran interés para el público que se mueve dentro del ámbito organizacional el cual sienta la necesidad de implementar el teletrabajo como propuesta de solución e innovación de la gestión empresarial en su sitio de trabajo.

### **¿Qué es la modalidad del teletrabajo?**

El teletrabajo nace como una figura laboral caracterizada por el desarrollo de labores flexibles desde la comodidad del hogar, sin dejar de lado las relaciones de tensión entre los miembros de la organización. Dicha modalidad hace énfasis en la prestación de servicios sin ser necesaria la presencia del trabajador en la planta física de una empresa en específico. Por otro lado implica una innovación en la forma tradicional de las organizaciones de sectores privados y públicos, representando así una forma diferente en cómo se va a administrar los recursos físicos, humanos y tecnológicos; siendo el teletrabajo un modelo que permite crear relaciones laborales basadas en el crecimiento profesional y enfocándose en las perspectivas de los miembros de la organización, permitiendo así el balance en la calidad de vida y productividad en el negocio.

A través de los años, el trabajo ha pasado por diversas transformaciones donde ha cambiado modos de producción y nuevas tecnologías que han desplazado las formas tradicionales de trabajar. Muchas organizaciones han llevado un modelo tradicional de labor en sus negocios, tradición que muchas veces no va en vanguardia con los cambios a los que se ve obligado el

mundo empresarial. Dichos cambios han generado que en las empresas se manejen niveles de estrés y de angustia que son reflejados en cuanto a las relaciones interpersonales que generan tensiones entre los diferentes miembros de la organización, generando así una desmotivación a la hora de asistir a cumplir con las obligaciones laborales. Es por ello que en este artículo se pretende resaltar la importancia de la implementación del teletrabajo, como una herramienta que puede mejorar en diferentes aspectos, la productividad y reputación en las empresas que temen imprimir un cambio en sus negocios.

Es conocido que la tecnología no es un tema dedicado solo para los expertos, convirtiéndose en un tema al cual tiene acceso cerca de la totalidad de población mundial, lo que implica relacionar la tecnología con todas las actividades humanas, entre ellas, la forma de relacionarse, de comunicación, de estudiar y trabajar. En un momento el conocido Bill Gates afirmaba: “Todas estas innovaciones electrónicas: correo electrónico, pantallas compartidas, videoconferencias y llamadas video telefónicas son otras maneras de superar la separación física. Cuando se conviertan en algo común, habrán cambiado no solo el modo en que trabajamos juntos, si no las distinciones que hacemos ahora entre el lugar de trabajo y todo lo demás”. (Gates, 1995).

Este modo de trabajo ya es una realidad, no solo en países ya industrializados sino alrededor del mundo, incluyendo a Colombia, esta modalidad ha ido tomando cada vez más popularidad en diversas ramas de la industrias dedicadas al trabajo dependiente e independiente. Dicho fenómeno ha llegado a ellos de manera silenciosa, no porque el teletrabajo de resultados menos efectivos, sino que demuestra unas tasas de implementación más fuertes los cuales se deben a bajos costos, acceso tecnológico total y ofreciendo la gran facilidad de conectarse electrónicamente en cuestión de segundos.

Por otro lado, haciendo un paralelo entre las ventajas y desventajas de su implementación, los beneficios que brinda el teletrabajo son : un balance entre la vida laboral y personal; un visible ahorro debido a la reducción de gastos vehiculares, alimentación, dotación, transporte público;entre otros costos que implican el desplazamiento hacia la planta física de la empresa. Las desventajas que traerían son que al permitir el desarrollo de labores a distancia aumenta la posibilidad de que los trabajadores utilicen sus dispositivos móviles para tratar información corporativa en redes sociales o públicas sin ningún tipo de restricción o seguridad, colocando a las empresas en una situación de vulnerabilidad frente al negocio. Por lo tanto, no se garantiza la seguridad de la información sensible de las organizaciones siendo vulnerables a fugaz de información que afectaría seriamente la productividad del negocio.

### **El teletrabajo desde sus inicios**

Al hacer referencia al término del teletrabajo, es necesario entender que este tiene una relación directa entre las tecnologías de información y telecomunicaciones. Los primeros en apropiarse el término fueron Brown y Leaver en su artículo titulado Máquinas sin hombres “donde el rol del ser humano era como una especie de controlador y supervisor a distancia”(Brow,Leaver.1946). A medida que transcurre el siglo XX los estudios frente al teletrabajo se basaron en investigar las posibilidades de que labores se podían desempeñar desde lo doméstico.

A mediados de este siglo se discutieron diversas ideas muy innovadoras relacionadas a la interacción del trabajo con las tecnologías y los óptimos resultados que podrían lograrse con esta unión, pero aun para la época era muy precario ponerlo en práctica. Para los años sesentas se logra un primer avance en la conexión de equipos (computadores) con las primeras redes de internet por medio de la conexión telefónica y de esta manera se hace posible dicha conexión desde cualquier lugar ya fuese desde la casa u oficina, siempre y cuando contara con acceso telefónico. A pesar de la viabilidad en el uso de estas redes de internet, los costos de ensamble de computadores eran muy elevados junto con las instalaciones, los costos de la producción y el proceso de instalaciones era complejo.

Para esta época, la industria INTEL crea el primer microprocesador, el cual hizo posible pensar que la interconexión de equipos con red de internet no representaría costos elevados de producción, manejando así la preocupación de sacar adelante esta unión entre tecnología y telecomunicación. En el transcurso de los años sesentas se pensaban mega proyectos tecnológicos a nivel mundial, pero a su vez el mundo empezó a vivir una crisis derivada por el incremento del precio del petróleo; y debido a esto grupos pertenecientes a la influencia hippie y organizaciones medio ambientales, empezaron a presionar por el cuidado del medio ambiente y la conciencia que se debía tener frente a las consecuencias de la explotación del petróleo. De acuerdo con esta crisis, era necesario pensar en soluciones que permitieran el aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la contribución con el cuidado del medio ambiente y así subsanar un poco la crisis energética de la época. Pero aún así con la situación, la idea de un nuevo modelo laboral no era lo suficientemente fuerte y bien

construido para iniciar con su implementación, dado que el uso de lo informático y lo digital no estaba lo suficientemente acogido y adaptado para los trabajadores de la época.

Otro acontecimiento que le da luz al surgimiento del teletrabajo en el mundo, sucede en la época de los 70's con la crisis petrolera que surgió en el año de 1973, a partir de la decisión de no exportar crudo de petróleo por parte de la OPEP (Organización de países árabes exportadores de petróleo) a los países que habían contribuido con la guerra de YomKipur, que se debatía entre Israel, Siria y Egipto. Dicha medida afectó en un 90 % a Estados Unidos, lo cual trajo como consecuencia una baja demanda en la manutención y venta del mercado automotriz y los costos con relación al precio de la gasolina, lo que hacía imposible el desplazamiento de los trabajadores norteamericanos a sus sitios de trabajo.

Dicha crisis y la alta dependencia que tenía el mundo con el petróleo suministrado por la OPEP, creó un efecto inflacionista y una gran afectación en la actividad económica de los países que dependían de la venta de petróleo. Por otro lado, "Los estados miembros de la OPEP en vías de desarrollo iniciaron el proceso de nacionalización de sus empresas petrolíferas, lo cual causó un incremento en gran proporción los ingresos de estas naciones" (Barriga,s.f) , mientras los países subdesarrollados que contaban aun con cantidades significativas de crudo elevaron su precio para no sentir tanto la baja economía que representaba esta crisis petrolera. Otra consecuencia que surgió a partir de la crisis fue que la venta y exportación de materia prima disminuía ya que por parte de los países occidentales no había presupuesto suficiente para la compra de esta materia prima contribuyendo aún más a la baja economía en sus territorios.



Por otro lado, Estados Unidos se enfrentaba por primera vez a la escasez de combustible, después de atravesar la segunda guerra mundial. Esto produjo que la calidad de vida en la población norteamericana se deteriorara, lo que condujo al cierre de algunas escuelas, empresas y ocasiono finalmente el despido masivo de trabajadores. Es por ello que a raíz de la crisis petrolera originada en los años 70's se da por primera vez el surgimiento al término del teletrabajo, este fue adoptado "cuando el físico Jack Nilles en su búsqueda por la optimización de los recursos naturales no renovables, generó una reflexión en torno al consumo de combustible ocasionado por el transporte diario de los trabajadores hasta sus lugares de trabajo". (Sanchez, 2002)

Nilles afirmó en ese entonces que su primera terminología era 'telecommuting' lo cual significaba "llevar el trabajo al trabajador, en vez del trabajador al trabajo". El término "teletrabajo" (telework) se usa más en países europeos, mientras que "teleconmutación" (telecommuting) se usaba más en los Estados Unidos. Se dice que el término "teletrabajo" describe mejor el concepto; el prefijo "tele" es significado de distancia, por lo tanto "teletrabajo" es "trabajo a distancia". Según Pía: "Telecommuting se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el commuting) por las telecomunicaciones. Normalmente tiene que ver con el teletrabajo en el domicilio. El telework es un concepto más amplio, se refiere a poder trabajar desde cualquier parte. Es un concepto más flexible que el anterior". (Pía, 2002). De acuerdo con la definición teórica anterior, el teletrabajo se basa a un modo de trabajo flexible, que mejora en gran medida la calidad de vida del trabajador, de una idea organizativa global para las empresas y no sólo de cambio en la cotidianidad de las labores empresariales, si no de la vida en general.

## **Adopción del teletrabajo en Colombia**

Para hablar de la llegada del teletrabajo en Colombia, hay que partir del hecho de que su modalidad y término en específico es adoptado del extranjero, por lo tanto es necesario comprender a fondo el manejo de la modalidad en este país. Debido a ello en Colombia el teletrabajo se encuentra definido como :

*Según la ley 1221 del 2008, el Teletrabajo se define como 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 información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Artículo 2, Ley 1221 del 2008)*

De acuerdo con la fecha en la que se demuestra la aparición del teletrabajo en Colombia, se puede apreciar que esta modalidad no tiene mucha trascendencia histórica en el país. Debido a ello, cabe indagar en el por qué la alta gerencia de gestión humana de muchas organizaciones piensan en implementar la iniciativa de teletrabajo como un modelo que permitirá un cambio positivo en algunos de sus procesos, y han empezado a enfocarse en incorporar a personal calificado para ejercer esta modalidad. Según Roche, afirma que “las personas que sean reclutadas deben reunir una serie de características y competencias que permitan llevar a cabo la labor, enuncia a algunas como: disciplina, constancia, motivación al logro, y manejo de tiempo” (Roche, 2007). Características que son vitales para saber seleccionar el personal idóneo en el cual se podría confiar darles la opción de trabajar bajo la modalidad del teletrabajo.

Según el Ministerio de las TIC, los beneficios que brinda la implementación del teletrabajo en las organizaciones colombianas que decidan acogerlo como modalidad de trabajo son las siguientes: “72% preferencia de un trabajo móvil sobre otro fijo, 63% en reducción al ausentismo, 25% de reducción de retiros voluntarios por parte de los empleados, 23% en aumento de la productividad, y

18% en reducción de los costos en la planta fija” (MINTIC, 2012). Por otro lado, el Ministerio de las TIC, expone diversas ventajas o beneficios sujeto al área o ámbito en la cual se desarrolle la modalidad: para el negocio representa ventajas reflejadas en una mayor productividad equivalente a mayores ingresos, costos variables en la disminución de la inversión en planta física, recurso humano y tecnología aplicada al negocio. A mayor demanda, se visualiza un mayor crecimiento de la organización con posibilidad de vinculación a más teletrabajadores y a menor demanda, no se reflejará la reducción de costos fijos de la empresa en general.

### **Un breve acercamiento a la idea del teletrabajo**

Como parte del proceso de la construcción teórica del artículo, se exponen los conceptos más relevantes que sustentan teóricamente la intencionalidad de implementar el teletrabajo en la industria colombiana y como cada uno de ellos se relaciona entre sí para dar respuesta a la tesis planteada en este artículo de cómo el teletrabajo es una modalidad capaz de mejorar las relaciones entre todos los miembros, ya que se ha comprobado que desarrollar el trabajo en el hogar libera las cargas de tensión entre la alta gerencia hacia sus trabajadores, mejorando a gran escala la calidad de vida, tanto en el ámbito personal como laboral y por último garantizando el aumento de la productividad organizacional.

En primer lugar, el teletrabajo en Colombia se ha contemplado desde tres subcategorías por las cuales se rige esta modalidad en el país. La primera de ellas es el teletrabajo autónomo, el cual se define como el trabajador que propone como iniciativa propia el desarrollo de sus labores, las cuales no requieran de su presencia física en las instalaciones de la organización. La segunda categoría es la que corresponde al trabajador suplementario, el cual trabaja la mitad de su jornada semanal desde la casa y la otra mitad desde su oficina en la organización.

Según la ley 1221 del 2008 del Ministerio del trabajo, el teletrabajador tiene derecho a que se le respete su privacidad y gozar de las garantías contenidas en las normas laborales generales y su salario debe ser igualitario si trabaja desde su residencia o la planta física de la compañía, en la misma localidad y por igual rendimiento, al trabajador que presta sus servicios al interior de la organización, bajo supervisión de su empleador. Por último y la tercera categoría es la del teletrabajador móvil, que consiste en la relación que establece el trabajador con la empresa y que grado de dependencia le da a sus tareas con la misma, es decir, que aunque este no conviva físicamente con la compañía debe disponer de tiempos extras para atender los asuntos desde todo artefacto móvil que permita el contacto con sus empleadores o con las personas con las que deba desarrollar algo en específico.

Otro aspecto importante en este artículo es la productividad, la cual es equivalente a generar mayores ingresos, permitiendo así el aumento en la reputación y mejora del negocio. Es por ello, que la productividad hace que los empleados sean más comprometidos con sus labores. Según López, “el teletrabajo aumenta la productividad en un 175% promedio en el cumplimiento de las metas establecidas, de igual manera se aprovechan los espacios físicos tanto en la organización como en el hogar o vivienda del teletrabajador” (López, 2012).. Debido a ello, es necesario que talento humano certifique si tanto el rol como el trabajador son acordes para ejercer en esta modalidad; puesto que de ello se determinan que la labor y los resultados sean los esperados y los más productivos.

Por otra lado, las organizaciones deben enfocarse en las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y como grupos, teniendo en cuenta las expectativas de la organización. Esto se da gracias a la posibilidad de lograr la coordinación de grupos e individuos, con el fin de fomentar la colaboración y la búsqueda del objetivo en común frente a la labor que desempeñan. De igual forma, hay que tener en cuenta que las personas en una organización tienen ideas diferentes, comportamientos específicos y grupales que los lleva a alcanzar objetivos individuales y como grupo. Por lo cual, el teletrabajo apuesta en que las personas trabajando individualmente consiguen el mismo resultado que

trabajando en grupo, ya que lo que los enfoca es alcanzar el bien individual que benefice el bien común para todos los miembros de la organización.

Relacionando el concepto de la comunicación abordado desde el ámbito organizacional, Bartolí afirma en su libro *Comunicación y Organización*, la organización comunicante y la comunicación organizada, que la comunicación en la organización “es la articulación de comunicación/organización, específicamente como la organización del trabajo en la empresa mediante la definición de los mecanismos de comunicación necesarios para ponerlo en marcha, siendo este un concepto clave en la construcción de relaciones laborales entre los miembros de la organización” (Bartolí, 1992), siendo esto una herramienta clave hacia la idea de la implementación del teletrabajo. Por otro lado se define la comunicación en las organizaciones siendo “la protagonista principal en la gestión empresarial por su capacidad de articulación entre personas y organizaciones, y de agilización de los procesos productivos e interacción social” (Rebeil, 2008, p 63). Por lo cual, una de las diferencias más importantes entre la organización empresarial de hoy y de mañana será la innovación y eficiencia en el manejo de la información, siendo la comunicación el tema de mayor atención para la organización. Para lograr que las organizaciones exploren la implantación del mismo, hay que contar con el uso de la comunicación, manejada desde herramientas tecnológicas (TIC).

Otro concepto que sustenta este artículo académico es el uso de herramientas TIC, para la implementación del teletrabajo. Según Muñoz, "Las TIC se definen colectivamente como innovaciones en microelectrónica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica - microprocesadores, semiconductores, fibra óptica - que permiten el procesamiento y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de redes de comunicación. La vinculación de estos dispositivos electrónicos, permitiendo que se comuniquen entre sí, crea sistemas de información en red basados en un protocolo en común. (Muñoz, 2005, p 305).

Sustentando que el teletrabajo es una modalidad que mejora en gran medida la calidad de vida del trabajador, cabe la pena resaltar el concepto de calidad de vida laboral, el cual hace referencia a una relación ideal entre el empleador y su trabajador en la búsqueda de acciones, las cuales buscan el beneficio satisfactorio para la empresa y el bienestar del empleado. Según Mesén, la calidad de vida laboral humaniza el ambiente de trabajo, ya que cubre las necesidades básicas de los(as) trabajadores y las de otro nivel. Por otro lado, busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, gozar de un ambiente en que puedan mejorarlas y desarrollarlas en procura de su buen funcionamiento. (Mesén, 1999). Factores como los riesgos laborales, ya sean por trabajo de oficina, fábricas de producción, entre otros modos de trabajo, siempre van a existir riesgos, ya sean físicos, químicos, riesgos por los cuales se deben primar por el bienestar de los trabajadores.

Otro concepto clave en la construcción de este artículo, es la cultura organizacional. Para empezar a hablar de este término hay que entender que es la cultura que sin lugar a dudas, es una característica de la raza humana que la hace diferente a otras especies, muchos autores mencionan que la cultura es obra del cerebro humano, cualitativo y cuantitativamente distinto a cualquier otro cerebro animal. La cultura, en sí misma, requiere unas habilidades mentales muy complejas para crearla, transmitirla y asumirla. Es posible identificar asuntos problemáticos surgidos en las organizaciones, entre los cuales pueden mencionarse la eficiencia, la estructura, las relaciones humanas y el cambio. Para pensar en ellos e incluso intentar solucionarlos surgen teorías y enfoques administrativos desde diversas perspectivas que brindan caminos para la intervención organizacional, uno de estos caminos se hace a través de los aportes sobre la cultura.

Según Díaz, la Cultura Organizacional es el conjunto de creencias y significados que han sido naturalizados por los miembros de la organización (hábitos de pensamientos), en el marco de un orden hegemónico, los cuales se convierten en el horizonte simbólico de interpretación y orientación de

conductas y prácticas. Este autor basa su concepto en tres grandes enfoques: cultura y gerencia comparativa, la cultura como una variable externa, donde se entiende como un fenómeno organizacional, la cultura corporativa como una variable interna, donde la organización es vista como un fenómeno que produce la cultura es decir; en ella se crea una nueva cultura, y la cultura como una metáfora raíz para conceptualizar la organización, en este enfoque las organizaciones se entienden como culturas; es decir la cultura no es algo que las organizaciones tienen, sino es algo que las organizaciones son, y que se basa en la cultura de forma cognitiva, simbólica y estructural.(Díaz, 2012).

De acuerdo con la mirada teórica de cada concepto que sustenta en gran medida la intencionalidad del artículo, se da inicio al desarrollo de los argumentos propuestos en la tesis inicial, los cuales son la base principal que explicaran la importancia y por qué las organizaciones deben implementar el teletrabajo y cuales elementos deberán tener en cuenta para decidirse en romper la tradicionalidad en sus negocios y abrir la puerta para integrar el teletrabajo en su cotidianidad laboral.

### **Como el buen manejo de buenas relaciones puede ser beneficioso para la empresa**

En el mundo empresarial es conocido que se han generado inconvenientes debido a las malas relaciones que se dan desde la alta gerencia con el personal de su organización y como estas afectan seriamente la convivencia personal y laboral entre los miembros. Estas pueden afectar seriamente el potencial y la reputación empresarial y es por ello que en este primer argumento se evidenciará como el teletrabajo mejora las relaciones de alta tensión en las altas esferas de la organización hacia los colaboradores o áreas que están en un nivel jerárquico inferior de la alta gerencia.

La tensión laboral es una de las principales razones por las cuales las personas deciden dejar su puesto en las organizaciones por no saber manejar las relaciones con las demás personas, siendo un tema al

que quizá desde la organización no se le presta mayor atención. Como seres humanos es necesario el relacionamiento con los demás para establecer aptitudes y actitudes competitivas que le permitan darse confianza a si mismo con el firme propósito de ser aceptado y desarrollarse en un rol social específico, que aporte a la sociedad en general.

Para las empresas es fundamental la existencia de un clima de convivencia basado en un espíritu recíproco de cordial cooperación entre la alta dirección, la gerencia o la administración y los trabajadores, lo que constituye un factor esencial para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y el bienestar de quienes participan en las actividades empresariales. Todo ello servirá, sin duda, para desarrollar la producción en beneficios de todos. (Pinilla, 1972).

Para entender la importancia de preservar las buenas relaciones entre los miembros de una organización, fue necesario tomar la escuela de relaciones humanas de Elton Mayo, según el autor los administradores facilitan la colaboración humana, deberían estar capacitados en escuchar, conocer sus límites de entendimiento y así encontrarían entonces la lógica, no-lógica y lo irracional en las actitudes individuales y grupales. Esos administradores solo necesitarían capacitación en manejo de dificultades concretas entre personas en relaciones nacionales e internacionales” (Mayo, 1933).

Por otro lado afirmaba que en principio las organizaciones deben preocuparse por elegir correctamente a sus directivos, más que la educación o formación que tengan para desempeñar dichos cargos, es fundamental que posean una ética única y tan propia que les permita liderar bajo la tolerancia y el respeto que merece cada colaborador en la organización, teniendo una personalidad transparente que nunca se ponga en tela de juicio por factores económicos o por ego propio. Si bien es de gran importancia que las empresas estén regidas por un buen líder, es importante que este piense en el bienestar de sus empleados, siendo un líder que escucha las propuestas de mejora para su



organización, permitiendo a sus empleados gozar de una flexibilidad laboral que alimente un espíritu de confianza y reciprocidad por medio del teletrabajo y los beneficios que trae para cada una de las partes.

Para muchas organizaciones, el teletrabajo ha sido una de las principales soluciones para el buen funcionamiento en sus empresas y todo su personal, pero aún queda en la mente de grandes empresarios la negatividad, la falta de confianza y de credibilidad ante la idea de la implementación del teletrabajo. Según un artículo publicado por el diario colombiano Portafolio, en Colombia es muy difícil lograr la implementación del teletrabajo debido a la indisciplina laboral de los trabajadores, ya que argumentan que el empleado colombiano necesita de la presión de su jefe para cumplir a cabalidad con sus tareas. Un aspecto que crea situaciones de tensión por parte del empleador al pensar que el trabajo desarrollado desde el hogar no va a ser productivo en la medida que hay muchas distracciones y se puede generar un nivel de pereza hacia el cumplimiento de las responsabilidades y genera un espíritu desleal frente a que los trabajadores puedan traicionar a la organización por el tipo de información que les es brindada sin ninguna garantía de seguridad.

Por parte del empleado se pueden generar problemas en cuanto a su sentido de pertenencia y cultura organizacional y como este pierde el sentido de las mismas generando desinterés frente al desarrollo de su labor y motivación hacia la empresa para la que labora. De acuerdo con Salazar, la cultura organizacional juega un papel importante en el comportamiento al interior de la organización; ya que esta entiende las conductas individuales, valores y creencias en común que tienen los miembros de la organización, ellos establecen que “los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización, en general abarca un sistema de significados

compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras".(Salazar,2009)

De acuerdo con los dos aspectos que se enfrentan en cuanto a la viabilidad de la implementación del teletrabajo como una forma de mejora de la relación jefe/empleador, se ha demostrado ~~en~~ que las partes van a encontrar más beneficios que contradicciones en habitar esta modalidad en su cotidianidad empresarial. Uno de los mayores beneficios es la motivación que va a sentir el empleado en el momento en que su jefe deposite su confianza al poner procesos de suma importancia bajo su responsabilidad, brindándole la opción de trabajar de manera cómoda desde su hogar y evitar en estrés de convivir con los demás trabajadores que pueden manejar diversos estados de ánimo, siendo situaciones que pueden afectar la productividad de todos los miembros en la empresa en general.

En cuanto a la alta gerencia, encontrará beneficios en la reputación de su organización, ya que es una empresa que se arriesga al cambio y a innovar frente al negocio y también librándose de la carga de imponer y presionar a sus trabajadores de manera presencial, dándoles la oportunidad de demostrar sus capacidades gracias a beneficio de darles teletrabajo como modalidad laboral.

### **Calidad de vida laboral: un factor importante en el bienestar del trabajador**

Otro de los argumentos que expone este artículo es cómo el teletrabajo mejora a gran escala la calidad de vida del trabajador. Factores como el desplazamiento hacia la empresa, tomar medios de transporte y vivir con la ansiedad diaria de cumplir con un horario y que factores externos influyan en ello, son situaciones que afectan la calidad de vida de una persona, afectando su salud física y emocional. Calidad de vida laboral es entendida como "todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas

en las que se desenvuelven las personas". (Gómez, Góngora y Mesén, 1996:49). La importancia de mantener una calidad de vida estable para el trabajador es la garantía de cambiar sus emociones frente a su labor, que sea un motivación diaria asistir a la organización, sin sentir ningún tipo de rechazo hacia la misma, haciéndose cada vez más proyecciones a futuro ya que su balance de trabajo y vida privada se encuentren en total equilibrio.

Otro aspecto que es fundamental de la calidad de vida laboral del trabajadores gozar de una buena salud física, ya que con el teletrabajo se expone menos a sucesos que se derivan de los accidentes laborales, como la contaminación visual y auditiva, caídas al mismo nivel o accidentes de carácter industrial cuando el negocio sea manejado en un 80% de esta forma. Los accidentes laborales son una de las mayores causas de la insatisfacción hacia el trabajo laboral, accidentes tales como la pérdida de un miembro corporal, de la audición o de vista son los más comunes y los que a su vez, generan mayores pérdidas personales y organizacionales, pudiendo ser estas tan graves que inhabiliten al trabajador de por vida, factor que no es rentable para ninguna compañía. Es por ello que el teletrabajo propone un trabajo flexible para las personas que derivan enfermedades a causa de su labor dentro de la empresa, dándoles la oportunidad de desempeñar sus tareas a cabalidad, gozando de un ambiente que es sano y cotidiano, donde la mayoría de personas perciben armonía desde la tranquilidad del hogar, sin dejar de estar en contacto y sujetos a cumplir con la compañía.

Los beneficios que trae para las empresas ofrecerle al trabajador una calidad de vida laboral es que se aprecie mucho la posibilidad de relacionamiento entre los miembros de trabajo. Por medio de la interacción con los compañeros, el trabajador no solo pone en práctica sus habilidades sociales, sino también comparten conocimientos gracias a los relatos de experiencia de cada uno. De no ser así se puede afirmar que la falta de relacionamiento con otros trabajadores y la no cooperación entre compañeros puede provocar un alto grado de estrés y tensión en el desarrollo de su labor. "La confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la calidad

de vida laboral y juegan un rol importantísimo en el éxito del grupo como tal”(Rodríguez, 1997). A medida que el trabajador no tenga dichas interacciones, se generarán inconvenientes que se van a reflejar cuando desarrolle trabajos en equipo.

Por otro lado, existe un aspecto que podría afectar en gran medida la productividad del trabajador y es como la ausencia del entorno laboral puede causar confusión en el mismo. Factores como el aislamiento ocasiona que la persona que se aleja de la empresa, puede dejar de tener sentido de pertenencia hacia la misma. Por otro lado, puede pensar que de una u otra forma, su labor ya no es tan reconocida con méritos personales que antes le expresaba personalmente y por último produce un cambio en sus relaciones sociales con el grupo de amistades que en algún momento logro conformar al interior de la organización.

Desde sus inicios en el mundo, el ser humano ha necesitado relacionarse con otros para llegar al punto de la evolución del mismo, de acuerdo con García “la comunicación humana es una necesidad personal que presupone participación, diversidad, algo poseído solidariamente por varias personas, al menos dos, e implica al mismo tiempo unidad” (García, 2000), por lo tanto es sano para el trabajador el relacionamiento con otras personas para discutir sus ideas, comparar y tomar decisiones importantes para su labor y en beneficio de la misma.

Las relaciones interpersonales permiten en las empresas sembrar en sus trabajadores el espíritu de liderazgo, lo que va a incentivar su motivación laboral donde el líder debe pensar en fomentar la comunicación, dar espacio para la confianza y la retroalimentación, tener control de los miembros en el grupo de trabajo y controlar los comentarios y críticas negativas que puede afectar la labor individual en la empresa siendo un aspecto que no se logrará desempeñando su labor desde el hogar, ya que no necesitaría de ningún modo esta figura de líder, ya que no tiene compañeros con quien debatir sus ideales. Por último, para el trabajador es importante el reconocimiento a su labor y ser

apreciado por los demás, ya que es un incentivo para las personas que desean mantener un espíritu de satisfacción o equilibrio, cuando el trabajador no se siente escuchado por los demás causa estrés y preocupación en la persona, logrando que esta no se sienta capaz de alcanzar sus logros personales, cosa que puede traer consecuencias cuando se labora desde el hogar ya que solo se queda con la opinión de sí mismo sin tener la certeza o aclarar dudas para ver si lo que está haciendo será de la forma correcta.

De acuerdo a lo anterior es pertinente afirmar que el teletrabajo si ayuda en la mejora del balance en la calidad de vida del trabajador, que a pesar de que no trae beneficios al 100%, se resalta en gran medida que esta modalidad de trabajo sí hace cambios notorios en su calidad de vida cotidiana. Desde el pequeño factor en que ya no debe preocuparse por cumplir un horario establecido, por el cual debe pasar por miles de necesidades como el tráfico, el clima y factores familiares que le impedirían cumplir con sus labores, serán más llevaderos desde la comodidad del hogar sin que sus temas personales y privados jueguen con la productividad que le debe a la organización.

### **La productividad como factor de motivación y liderazgo en la organización**

La productividad es quizá uno de los papeles más importantes que mantiene en pie a una organización, en cuestión de negocios y números que miden la eficacia de cada una de ellas, ¿pero qué sería de esta sin el trabajo constante de sus trabajadores?. La productividad depende en principio, de la forma en cómo se está manejando la empresa por sus directivos, según Robbins “la productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad y los recursos son administrados por las personas, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar dicha productividad en la organización tiene su origen en las personas” (Robbins, 2009). Factores como la motivación ayudan en gran medida a que una empresa sea fructífera porque se ha demostrado que cuando se conocen cuáles son los aspectos que motivan al

empleado, existirán un sin número de probabilidades de que las metas se cumplan y así mismo se logren las metas personales de cada uno de los miembros de la empresa. Todas las compañías se esfuerzan por motivar a los empleados, generando cada día un creciente número de estrategias que van en beneficio tanto del empleado y su crecimiento profesional como para la organización en números y reputación.

La motivación va ligada directamente con la comunicación hacia todos los grupos que conforman a la empresa, tanto internos como externos, ya que cada uno de ellos son los que permiten que se dé la productividad, siendo la comunicación el pilar más importante donde los individuos se sienten realmente motivados. Cuando se abre una buena posibilidad de comunicación entre sí de una forma positiva dejando de lado los problemas que se puedan presentar y como deben manejarse y establecer vínculos que trabajen en pro de la motivación personal y conjunta. Según Restrepo, “una comunicación positiva fortalecerá los fundamentos de la motivación del empleado o colaborador, generándole un motivo que necesita para pasar a la acción y permitiendo que estos recobren su entusiasmo, compromiso y lealtad, engrandeciendo así las posibilidades del éxito de la empresa” (Restrepo, 2015).

Otro aspecto que es fundamental en la productividad es el liderazgo. El liderazgo es la habilidad que se adquiere para dirigir, motivar e influenciar a un grupo de personas en específico, en el ámbito organizacional un líder es la persona al mando que contribuye en el desarrollo grupal, toma la iniciativa, aconseja, motiva, felicita y trabaja en un grupo que busque el bien común de todos los involucrados. Mc Gregor, ve el liderazgo por medio de dos teorías, la X y Y, las cuales afirman que “la teoría X ve la necesidad de presionar a los empleados amenazándolos y controlándolos para obligarlos a trabajar, imponiendo un estilo autoritario y rígido para obtener resultados y la teoría Y tienden a ser menos imponentes y más democráticos y participativos”. (Mc Gregor, 1960). Lo que nos lleva a deducir que un buen líder se debe preocupar por ser cada día mejor para poder contar

con la colaboración de su equipo de trabajo, mostrando así su liderazgo con humildad sin ningún espíritu de arrogancia para que cualquier persona pueda depositar su confianza para el crecimiento de la empresa y se puedan solucionar las adversidades que esta pueda llegar a presentar.

Por otro lado, la organización debe enfocarse en las necesidades de las personas con pensamientos individuales y en sus deseos como grupo de un mismo núcleo, trabajando en conjunto por las metas organizacionales. Esto se da gracias a la buena dirección de grupos, con el fin de obtener la eficacia exigida. Es por ello que hay que hablar del factor humano, como factor fundamental para la productividad de la organización y así buscar el alcance de “los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora” (Marchant, 2006; Quijano, 2006).

Es bien conocido que la productividad en una empresa es uno de los factores principales para el sostenimiento de la misma, pero ¿qué sucede cuando se realizan malos manejos en la gestión laboral por parte de los miembros en su interior? Existen diversos que afectan en gran medida la productividad, siendo la mala dirección el problema más grande que debe enfrentar una organización. Uno de ellos es su propia administración, haciendo referencia a la pérdida de tiempo que se emplea por gestiones administrativas que no se resuelven en los tiempos que se debe, por factores de mala comunicación o mala planeación de proyectos por parte de sus altos directivos. Otro tipo de pérdidas a nivel productivo en el trabajo se debe a malos manejos en la adquisición de materiales, falta de herramientas necesarias para el desarrollo de labores, falta de supervisión y el sobreuso del tiempo en la labor de los trabajadores, representado en horas extras o tiempos fuera de su horario laboral.

Factores que desencadenan insatisfacción en sus trabajadores, son la preocupación por la alta gerencia de solo pensar en la productividad en el ámbito monetario, lo que causa recelo entre estos y

los sindicatos que puedan existir en la organización debido a las malas soluciones de la administración cuando se trata de mejorar la productividad y no pensar en el bienestar del trabajador. Muchas veces, mientras que la administración enfoca toda la atención a las ganancias obtenidas por la productividad del trabajo, se descuidan aspectos como la motivación a sus trabajadores en cuanto a calidad laboral y una serie de reconocimientos a la labor que hace que la productividad en números aumente, ya que sin el talento humano no sería posible la gestión del sostenimiento de las empresas.

Según Brunet, “el rendimiento en el trabajo no es sólo fruto de las capacidades de un individuo, las cuales pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen” (Brunet, 2002), lo que lleva a pensar que muchas veces la alta gerencia solo se preocupa en establecer tareas sin importar la carga laboral, las horas extras que esto conlleva y son actitudes que a la final afectan en gran medida la productividad en la empresa, ya que crea colaboradores insatisfechos.

Por otro lado, los logros personales que los miembros tengan hacia su trabajo se pueden ver afectados en la medida en que la organización no exista una dirección clara y sus miembros no tengan conocimiento, cuando no exista un balance entre el objetivo organizacional y el impacto de la labor de cada miembro, lo que ocasiona que las personas no estén cómodas en su puesto de trabajo y que de ninguna manera favorecerá el crecimiento ni el desarrollo del trabajo en equipo ni superando sus expectativas a nivel personal y profesional.

Por lo anterior, es preciso afirmar que la productividad no debe basarse en el objetivo de generar montos monetarios y generar balances en el mercado, aunque si es un factor importante para el sostenimiento de las organizaciones, es primordial incentivar la fuerza laboral en los miembros de la compañía, fomentando las nuevas ideas y voces de liderazgo que busquen como finalidad superar las expectativas personales y profesionales tanto para la organización como para las personas que la



conforman y trabajan por ese bien en común, siendo un buen incentivo la implementación del teletrabajo como herramienta de confianza y motivación al empleado, teniendo como oportunidad sorprender con sus nuevas ideas, trabajando en ello desde su hogar sin tener que pensar en las preocupaciones personales como la familia y temas correspondientes al hogar, logrando un balance entre su vida laboral y personal y permita que esta estrategia aumente el capital humano y la reputación empresarial vista desde la productividad en todos sus aspectos.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Como conclusión de este artículo, es preciso afirmar que hay que trabajar en diversos factores al interior de la empresa, factores como las relaciones que se están manejando entre empleados, si estas cuentan con una persona que utiliza su voz de liderazgo y de mandato pensando en el bien común, en que estrategias se están utilizando para motivar a los empleados y que oportunidades se les están dando para superar sus metas personales y profesionales.

Habiendo reforzado estos factores, las organizaciones deben apostarle a trabajar en la implementación del teletrabajo, superando los miedos frente a su rentabilidad, dejando de lado la tradicionalidad de su negocio, ya que es una modalidad que brinda una oportunidad de renovación para las empresas, una modalidad que abre la oportunidad de pensar en nuevas ideas por parte de sus miembros gracias al equilibrio que van a encontrar entre su desempeño laboral y su vida personal, dejando de lado las preocupaciones que tienen frente a distintos aspectos de su hogar, lo que les va a permitir enfocarse y motivarse para trabajar en sus metas laborales.

Para las empresas como tal, el teletrabajo va a permitir mejorar visiblemente su reputación, ya que serán reconocidas por preocuparse por el bienestar de sus empleados y por tener líderes que escuchan las necesidades de las mismas y le apuestan a aplicar esas nuevas estrategias que traería consigo la implementación del teletrabajo, obteniendo una mayor ganancia en el aumento de reclutamiento de

personal y permanencia laboral de sus empleados y por supuesto generando altos índices de productividad en el mercado.

## Referencias

- Arango, J. (2011). *Escuela de las relaciones humanas en la administración: los trabajos del Elton Mayo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia. Recuperado a partir de <http://bdigital.unal.edu.co/4514/>
- Arias, L. (2014). *EL TELETRABAJO, COMO MODALIDAD FORMAL DE TRABAJO, MEJORA LA PRODUCTIVIDAD LABORAL Y CALIDAD DE VIDA PARA LOS TRABAJADORES EN COLOMBIA* (tesis). Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá.
- Barriga, F. (2007). El Petróleo y la Crisis Económica Mundial: una mezcla explosiva. Recuperado a partir de [http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika001/polemika001\\_007\\_articulo003.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika001/polemika001_007_articulo003.pdf)
- Beltrán, A. (2002). *Las relaciones laborales Virtuales: El teletrabajo* (Tesis). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado a partir de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-31.pdf>
- Camacho, R., & López, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y gestión*, N° 35 ISSN 1657-6276, 33.
- Cárcamo, L. (2009). Competencias comunicativas y actitud hacia el teletrabajo de estudiantes universitarios chilenos. *RLCS, Revista Latina de Comunicación Social* 64 - 2009, 10.

Carmona, M., & Gallardo, R. (2010). *EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL* (Tesis). Universidad de Concepción, Chile. Recuperado a partir de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Cequea, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, 2, 36.

Cobo, C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Recibido el 12 de septiembre de 2008, aprobado el 22 de septiembre de 2009.*, 14(27), 24.

Díaz, A. (2012). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: FACTOR CLAVE DE ÉXITO EN LAS EMPRESAS DEL SIGLO XXI* (Tesis). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Recuperado a partir de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1856/1/381-%20ENSAYO%20-%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20FACTOR%20CLAVE%20DE%20C3%89XITO%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20SIGLO%20XXI.pdf>

Fonseca, R. (2000). CALIDAD DE VIDA LABORAL, 10.

Granados, I. (2011). CALIDAD DE VIDA LABORAL: HISTORIA, DIMENSIONES Y BENEFICIOS. 2, 14(2), 271-276.

Guzmán, M. (2010). COMUNICACIÓN INTERNA, FACTOR DE ÉXITO EN PROCESOS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL. \*Ingenieros Industriales, estudiantes de último trimestre de la especialización Gestión del Desarrollo Administrativo en la Universidad Militar Nueva Granada – UMNG. Recuperado a partir de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3755/2/GuzmanGonzalezMarthaAceneth2010.pdf>

Herazo, C. (2013). *FACTORES PSICOSOCIALES Y ORGANIZACIONALES QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD* (Tesis). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Recuperado a partir de

<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/158/Factores%20psicosociales%20y%20organizaciones%20que%20afectan%20la%20productividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo, H. (2014). *EL TELETRABAJO: LOS BENEFICIOS DE UNA FORMA DE ORGANIZACIÓN LABORAL MODERNA* (Tesis). Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá. Recuperado a partir de <http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/11993/1/EL%20TELETRABAJO.pdf>

Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos II (4): 2012*, 2, 13.

Muñoz, P. (2014). *EL SENTIDO DE PERTENENCIA COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL PARA EL APORTE DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA*. (Tesis). Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá. Recuperado a partir de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11663/1/Ensayo%20Final%20Paola%20Mu%C3%B1oz.pdf>

Restrepo, H. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES* (Tesis). Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá. Recuperado a partir de <http://repository.unimilitar.edu.co/jspui/bitstream/10654/7172/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20U%20ORGANIZACIONES.pdf>

Roche, I. (2007). LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS ANTE LA POSIBILIDAD DE IMPLANTACIÓN DE UNA INICIATIVA DE TELETRABAJO, XXI, 113.

Vallejo, R. (1995). Camino al futuro. Editorial Mac Graw Hill.