

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre la modalidad de teletrabajo

Daniela Acero Castillo

Mariana Álvarez Higuera

Trabajo de grado para optar el título de administrador de empresas

Director

Sebastián García Méndez

Phd en Ciencias de la educación

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas

Administración de Empresas

2023

Contenido

Introducción	6
Resumen.....	7
Abstract	9
Glosario.....	9
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Justificación	18
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general.	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
2. Marco referencial	21
2.1 Marco teórico	29
2.1.1 Teletrabajo.....	29
2.2 Marco legal.....	40
3. Método	40
3. Resultados.....	41
6. Conclusiones	47
Referencias.....	50

Lista de tablas

Tabla 1	44
Prueba U de Mann-Whitney	44
Tabla 2 Correlación de dimensiones.....	46

Lista de figuras

Figura 1. Intención al teletrabajo en habitantes en edad productiva en Bucaramanga.....	43
Figura 2. Intención al teletrabajo en habitantes en edad productiva en Bucaramanga por género.	44

Introducción

En los últimos años, el concepto de trabajo ha evolucionado, impulsado por los avances tecnológicos y los cambios en las normas sociales. Una manifestación destacada de esta evolución es el teletrabajo, una forma de empleo que permite a las personas llevar a cabo sus tareas profesionales de manera remota, muchas veces desde la comodidad de sus hogares u otros lugares preferidos. La aparición del teletrabajo ha despertado un gran interés entre académicos, empresas y responsables políticos debido a su potencial para transformar las estructuras laborales tradicionales y mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

En Bucaramanga, Colombia, la adopción del teletrabajo ha ido aumentando progresivamente. La creciente disponibilidad de tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha facilitado la implementación de esta modalidad laboral, lo que ha llevado a diversas organizaciones a considerarla como una alternativa viable. Sin embargo, a pesar de su crecimiento, aún existen interrogantes en torno a la eficacia y aceptación del teletrabajo entre los habitantes de esta región. El presente estudio tiene como objetivo evaluar la efectividad del teletrabajo como una opción laboral en Bucaramanga. Para ello, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de la percepción que tienen los residentes sobre esta modalidad, identificando tanto sus ventajas como desafíos. Se examinarán aspectos como la flexibilidad horaria, la autonomía en el trabajo, la carga laboral y el tiempo disponible para actividades personales.

La investigación se basará en un enfoque mixto, empleando encuestas y entrevistas con trabajadores que hayan experimentado el teletrabajo. De esta manera, se obtendrán datos cualitativos y cuantitativos que permitirán obtener una visión integral de la opinión de los participantes.

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Los resultados de este estudio ofrecerán una valiosa información sobre la percepción y aceptación del teletrabajo en Bucaramanga. Además, servirán como guía para empresas e individuos que estén considerando adoptar esta modalidad laboral. Se espera que esta investigación contribuya a enriquecer el conocimiento sobre el teletrabajo y fomente la implementación de prácticas laborales más flexibles y acordes con las necesidades de los trabajadores y las organizaciones en la actualidad.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo evaluar la eficacia del teletrabajo como una alternativa laboral en la ciudad de Bucaramanga, Colombia. La investigación se centra en analizar la percepción de los habitantes de esta región frente a la modalidad del teletrabajo, considerando sus aspectos positivos y negativos, así como su nivel de aceptación.

En la primera fase del estudio, se realiza una caracterización de la población de la ciudad de Bucaramanga con el fin de obtener una visión completa de la muestra seleccionada. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis detallado de los beneficios y desafíos asociados al teletrabajo, considerando aspectos como flexibilidad horaria, autonomía, carga laboral y tiempo para actividades personales.

Mediante una metodología cuantitativa y cualitativa, se recopilan datos a través de encuestas y entrevistas a trabajadores que han experimentado el teletrabajo. Estos datos se analizan y se utilizan para identificar patrones y tendencias en la percepción de los encuestados.

Los resultados de la investigación proporcionan una visión clara de la aceptación y efectividad del teletrabajo en Bucaramanga. Así mismo, se ofrecen recomendaciones para empresas e individuos interesados en adoptar esta modalidad laboral. Se espera que esta tesis contribuya a enriquecer el

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

conocimiento sobre el teletrabajo, brinde una herramienta de consulta para futuras investigaciones y permita a las organizaciones tomar decisiones informadas respecto a esta alternativa laboral.

Palabras Claves: Absentismo, Teletrabajo, Trabajo, TIC

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of teleworking as a labor alternative of Bucaramanga, Colombia. The research focuses on analyzing the perception of residents in this region towards teleworking, considering its positive and negative aspects, as well as its level of acceptance. In the first phase of the study, a characterization of the population in Bucaramanga is conducted to obtain a comprehensive view of the selected sample. Subsequently, a detailed analysis of the benefits and challenges associated with teleworking is carried out, considering aspects such as flexible working hours, autonomy, workload, and time for personal activities.

Using a mixed-method approach, data is collected through surveys and interviews with workers who have experienced teleworking. These data are analyzed to identify patterns and trends in the respondents' perception.

The research results provide a clear insight into the acceptance and effectiveness of teleworking of Bucaramanga. Additionally, recommendations are offered for companies and individuals interested in adopting this work modality. It is expected that this thesis will contribute to enriching knowledge about teleworking, provide a reference tool for future research, and enable organizations to make informed decisions regarding this labor alternative.

Keywords: Absenteeism, Teleworking, Work, ICT

Glosario

Absentismo: definido como “abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación” así también como “abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo”. Real Academia Española, (2022)

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Cesantías: Las cesantías son, en Colombia, una prestación social que todo empleador debe reconocer a sus trabajadores con el fin de que éstos puedan atender sus necesidades primarias en caso de quedar cesante. (Ministerio de Trabajo, s.f.)

Salario:” Es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual”. (Ministerio de Trabajo, s.f.)

Teletrabajo: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (Ley 2021 de 2008)

TIC: Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquéllas aún no concebidas Leal, (2007)

1.1 Planteamiento del problema

El trabajo se constituye como la forma en la que las personas pueden generar ingresos mediante la realización de cualquier serie de actividades que traigan consigo una remuneración, a pesar de sus características positivas dentro del mismo se pueden generar abusos, incumplimientos y hasta discriminaciones de carácter racial, ideológico, de género, entre otros. Por consiguiente, existen mecanismos que se encargan de la regulación de estos sucesos; como en Colombia, que en la constitución política podemos encontrar una gran variedad de artículos que respaldan a los trabajadores legalmente.

En primera instancia se encuentra el artículo 25 de la constitución política colombiana el cual establece que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). Por otra parte, en la legislación colombiana se encuentra plasmado el artículo 53 " La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; (...) La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) y demás que le garantizan al empleado contar con los beneficios establecidos por la ley y trabajar en un entorno lo más ameno posible.

A partir de lo mencionado anteriormente y como lo trae a colación el Ministerio de trabajo (MinTrabajo), es indispensable fomentar buenas relaciones laborales entre los trabajadores y

empleadores mediante el diálogo social y la clarificación de las políticas salariales (MinTrabajo, 2018).

Las relaciones laborales y el control del capital intangible de la empresa son un factor clave para el desarrollo de los recursos humanos y para maximizar la productividad de la misma, comprometerse empáticamente con el trabajador, tomando en cuenta que conforma esa parte esencial de la organización, poniendo en absoluta disposición sus capacidades y conocimientos “El trabajador pone en su trabajo su tiempo, su proyecto de vida. No es solo un “recurso humano”, sino que es una persona que abdica su libre albedrío para poner su voluntad a disposición de otro, quien tiene la facultad de dirigirla y ordenarla, a cambio de una retribución.” (Terrasa, 2017), esta no solo se trata del buen convivir de los individuos, por el contrario, es una composición de tres elementos que conllevan a la creación de un contrato laboral. Primero se encuentra la prestación personal de servicios que consisten en los servicios prestados por el trabajador, segundo la subordinación que consiste en que el empleador emita órdenes a su trabajador y tercero el salario que es lo que recibe el trabajador por la labor realizada.

Las prestaciones laborales se derivan de la relación contractual y se caracterizan por ser utilidades adicionales que recibe el empleado por el simple hecho de tener un nexo laboral a la empresa, estos pueden ser a carácter económico, de salud o cultural. varias de estas son obligatorias demandadas por el estado como vacaciones, auxilio de cesantías, retribución por maternidad y demás. Pero otras son pactadas por la respectiva organización como los programas de estudio, los fondos de ahorro o bonos por productividad; principalmente estos son los que ejercen unas buenas relaciones interpersonales, y contribuyen a la motivación dentro del ambiente laboral y se consolidan como las razones primordiales por las que una persona siente afecto por su cargo.” Frederick W. Taylor tenía la convicción de que los empleados podrían aplicar un mayor esfuerzo si se les pagaba unos

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

incentivos financieros basado en el número de unidades que producían.” Según (Carro & Caló, 2012) asimismo Carmen Anez Hernández denomina a la subordinación como la potestad que posee el patrono de impartir órdenes y decisiones a los empleados que están a su cargo, además de ser un componente esencial que para que exista una relación laboral (Hernández, 2014). Este elemento se bautiza como un factor altamente determinante en el ritmo de trabajo de los empleados, conforme lo anunció el ministerio de empleo y seguridad social de España en su sexta edición de la encuesta nacional de condiciones de trabajo”, el “control directo del jefe” se hace sentir con más frecuencia entre los ocupados de Administración pública y defensa (53%) e Industria (46%). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2015).

En cuanto al salario, se pueden encontrar dos conceptos teniendo en cuenta la perspectiva en la que se observe, así como para el empresario es un coste de producción de un producto o servicio prestado y lograr poder obtener un beneficio; para el trabajador es el precio que se da a la eficacia del trabajo y con ello poder satisfacer sus necesidades, (Magdalena, 2007). Colombia en el 2019 ocupa un puesto intermedio entre todos los países estudiados en porcentaje de personas asalariadas con un 48.8%, seguida de Tailandia que posee el mismo porcentaje, según el banco mundial, Banco Mundial, (2019).

Este último factor es conocido como uno de los principales que tienen en cuenta los ciudadanos a la hora de escoger un empleo según Observatorio de Recursos Humanos (ORH) el “Randstad Employer Brand Research 2018 destaca que, por quinto año consecutivo, el salario se posiciona como el factor más importante para elegir una empresa para trabajar, en concreto, el 63%”; pero este no es suficiente para que la permanencia de un empleado en una organización sea constante, debido a que hay una diversa cantidad de factores que influyen en las relaciones laborales y el estado de ánimo de los contratados, como en el ranking anteriormente mencionado, que la buena

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

conciliación laboral-personal, se sitúa de segundo lugar con un 55% y la flexibilidad con un 41%, (ORH, 2018). Por lo que observamos que la buena convivencia y el manejo del tiempo se integran como unas de las expectativas laborales de las personas en la actualidad y justamente son los retos que las empresas deben asumir para un buen desarrollo del talento humano.

Teniendo en cuenta que varias de las personas que laboran, tienen familias que cuidar y otras actividades externas que realizar, el tiempo libre se considera como un elemento supremamente valioso, y no solo por las responsabilidades diarias que deben ejercer, sino también, por el crecimiento personal que este conlleva además, siendo el descanso, esencial para tener un buen desempeño en las labores cotidianas, como afirma Gonzáles et al, “especialización en gerencia del talento humano que nos menciona que para alcanzar un nivel de mejora en la calidad de vida, debe haber un equilibrio entre lo personal, familiar y laboral” (Gonzáles et al, 2014).

La sobrecarga laboral puede ser uno de los factores que afecta el tiempo para actividades personales de los trabajadores; cierto factor puede ocasionar enfermedades mentales debido que en la actualidad no solo se mide el esfuerzo físico, sino que también mental. Esto puede disminuir la calidad de vida y ocasionar que a los trabajadores se les dificulte adquirir ciertas responsabilidades o llevarlas a cabo correctamente, como además nos expone la Organización

Mundial de la Salud (OMS) las múltiples causas que pueden llegar a originar un riesgo en la salud mental “políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud; prácticas ineficientes de gestión y comunicación; escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo, bajo nivel de apoyo a los empleados, horarios de trabajo rígidos; y falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos”, recalando que “La promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos psiquiátricos hace más probable la

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

reducción del absentismo laboral, el aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos” (OMS, 2019).

En consecuencia, con las problemáticas que afectan tanto a empleadores como trabajadores surge una herramienta que da solución a las problemáticas mencionadas anteriormente; esta herramienta conocida como Teletrabajo donde su concepto:

Surgió dentro del contexto de la crisis del petróleo de mediados de los años 70 cuando se constató que “si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo Según (Sánchez & Mozo, 2009), p 58.)

Para tener un poco más de noción acerca de lo que constituye el teletrabajo se han consultado diferentes fuentes de autores, los cuales han tenido precedentes en el campo de estudio a abordar. Partiendo de una definición jurídica en la Secretaría del Senado (2008), el Congreso de la República regula la ley 1121 de 2008, la cual establece al Teletrabajo 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 la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (p.1)

Remontándonos a los comienzos de la literatura del teletrabajo, uno de los pioneros y considerado el padre de esta modalidad, definió el teletrabajo como “La posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo” (Nilles, 1973).

Por otra parte, según lo define Buira (2012):

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Esta modalidad de trabajo es tomada en cuenta tanto para empleados dependientes como autónomos, donde la mayor parte de su actividad laboral es realizada en un lugar distinto al que tradicionalmente se conoce, cumpliendo estas obligaciones por medio del uso de tecnologías informáticas y de telecomunicación.

En relación con la sobrecarga laboral que llega a afectar las actividades personales de los trabajadores como medida de protección el estado colombiano establece una ley que ampara a los teletrabajadores con fin de mitigar esta situación como se encuentra en el artículo 6° de la ley 1221. Denominado: “Garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores”, se evidencia la regulación de las tareas asignadas a estos mismos con el fin de que no sean sometidos a sobrecargas de trabajo, teniendo en cuenta que para esto han de realizarse descansos creativos, recreativos y culturales según lo refiere (Secretaría del Senado, 2008). Puede decirse que dichas regulaciones son instauradas ya que como se presume en escritos como el de Pérez (2010):

La libertad también implica una responsabilidad: la de saber utilizarla correctamente, saber administrarla. En este sentido, el teletrabajo se puede convertir en una trampa, el hecho de no tener un horario laboral rígido y unos espacios bien compartimentados dedicados a tareas específicas –la oficina para el trabajo remunerado, el hogar para la familia, el espacio público para el ocio, etc.–, sumado al hecho de la facilidad que proporcionan las TIC para poder estar conectado con el trabajo siempre y en cualquier sitio, supone el riesgo de tener que estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana para la organización para la que se trabaja.

En referencia a la flexibilidad que se ofrece para la modalidad de teletrabajo la falta de autonomía y autocontrol en el trabajo podría llegar a representar un incremento de la carga laboral, según Rubbini (2012): "La libertad individual para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a una

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

sobrecarga de trabajo, a una intensificación del mismo" de igual forma que figurativamente lo han planteado autores como:

Richard Sennet, quien declara que "El teletrabajo es la última isla de nuevo régimen", en el sentido de que el horario flexible, si se "ha de considerar una recompensa, también coloca al trabajador bajo el estricto control de la institución" (Pérez, 2010).

En relación con lo anteriormente mencionado, el autor Baylin (2006) dispone que el teletrabajo crea la obligación de concentrar los esfuerzos en los resultados del trabajo sin importar la inversión de tiempo dedicado y manera de trabajar.

Así mismo, lo confirma La Organización Internacional Del Trabajo con respecto al uso de TIC'S, estableciéndose de la siguiente manera: "Teletrabajo, acogido en una organización como modalidad de contratación de personal, debe considerar que se requiere el uso de TIC, debido a que sus labores se desarrollan en su domicilio y, en consecuencia, son numerosos trabajadores móviles". Desde otro enfoque, se entiende al teletrabajo como aquella modalidad donde no se considera necesaria la prestación del servicio presencial en el centro de trabajo, así como lo define en una continuación: "El teletrabajo se emplea cuando las labores se pueden realizar a distancia y no se requiere que el trabajador esté presente en las oficinas centrales o los centros de trabajo habituales para el cumplimiento óptimo de sus actividades" Según Contreras y Roza, 2015, p. 77).

Ya teniendo claro el concepto de teletrabajo, se pueden entrar a evaluar los beneficios que trae consigo esta metodología laboral en una empresa y en sus trabajadores. Según Contreras y Rojas (2015) el fenómeno del teletrabajo es una forma tangible de sostenibilidad, ya que plantean que el hecho de la creación de empleos de manera virtual para personas discapacitadas, el reclutamiento de colaboradores en áreas lejanas y permitir que las madres y padres de familia puedan compartir más tiempo con sus hijos, son algunos de los casos que generan que la empresa trabaje en aras de la

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

sostenibilidad a través del teletrabajo. De igual manera, permite una mayor flexibilidad horaria ya que con lo planteado anteriormente, Sánchez y Mozo (2009) confirman que el teletrabajo es utilizado para articular el tiempo de trabajo de acuerdo con las necesidades y los horarios del resto de los miembros de la familia, principalmente de los hijos e hijas.

Por otra parte, se puede incluir en la lista de beneficios que acarrea esta modalidad de trabajo, el hecho de el mejoramiento de la movilidad urbana, ya que la sustitución de los desplazamientos que generan las TIC'S, permite que se reduzca la congestión del tráfico e indiscutiblemente la contaminación (Tacoronte, Falcón, y Cabrera, 2013). En este orden de ideas, las TIC'S pueden ser utilizadas de manera positiva para disminuir conflictos entre los desplazamientos, cumplir con las tareas de manera más ágil y restar así tiempo al ámbito laboral y facilitando más tiempo para otros aspectos de la vida, como la familia, tiempos libres, labores domésticas, entre otras (Sánchez & Mozo, 2000). De igual manera, la reducción de costes que se le genera a la empresa es significativa, ya que esta no tendrá que cubrir con gastos tan altos en cuanto a servicios públicos y otras adecuaciones especiales en las oficinas.

Este proyecto de investigación pretende analizar la percepción que tienen los habitantes Bucaramanga a cerca del teletrabajo, se realiza con el fin de dar a conocer los beneficios y puntos críticos que acarrea esta modalidad y a su vez desempeñar un papel que permita efectuar un aporte teórico o práctico en el ámbito académico, empresarial y profesional.

Pregunta problema: ¿Cuál es la percepción y nivel de aceptación de los habitantes de Bucaramanga sobre la modalidad del teletrabajo?

1.2 Justificación

Gracias al auge de las telecomunicaciones y a la apresurada globalización de la información, el teletrabajo se ha posicionado en tendencia, como una herramienta que permite a los “teletrabajadores” cumplir con sus actividades laborales sin tener que desplazarse a lugares de

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

trabajo. En Colombia esta modalidad ha tomado una inclinación creciente al pasar de los años, según el MinTrabajo desde el 2012 hasta el 2018 se ha divisado un incremento abismal del número de organizaciones que se han vinculado al teletrabajo en el país, triplicando el número de 4.292 a 12.912 empresas. “Existen 122 mil teletrabajadores en Colombia, según Encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría, contratada por el Ministerio TIC en el 2018” (MinTrabajo, 2018). Por lo tanto, es indispensable observar los beneficios que esta herramienta nos ofrece.

En términos académicos, para la investigación es relevante indagar en la temática del teletrabajo, debido que, por medio de esta, podremos conocer cuáles son las opiniones de las personas frente a este modo de laborar, teniendo en cuenta múltiples factores como los horarios, el uso de las TIC, la autonomía, la carga laboral, el tiempo para realizar sus actividades personales, entre otros factores que puedan alterar su respuesta. De esta manera este conocimiento será de gran ayuda para individuos que quieran informarse sobre esta práctica y saber que tan bien ha sido recibido por los ciudadanos de Bucaramanga, así de este modo podrán decidir si quieren empezar a trabajar con esta modalidad. Al mismo tiempo este análisis podrá ser base de futuras investigaciones o estudios que quieran explorar en este campo, general o específicamente en algunas empresas.

Por otra parte, la investigación les permitirá a las empresas conocer las ventajas y desventajas que trae consigo esta modalidad de trabajo, en donde podrán tener desde una perspectiva más clara, la capacidad de tomar decisiones asertivas frente a esta metodología. Así mismo, es de suma importancia que los empleados que participan en el funcionamiento de las empresas conozcan a través de testimonios la percepción que tienen actualmente trabajadores que ya tuvieron la oportunidad de experimentar el teletrabajo. Es por esto, que el presente proyecto de investigación tendrá un impacto positivo frente al ámbito empresarial, aportándole nuevo conocimiento y la oportunidad de diversificación en las metodologías planteadas en las organizaciones.

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Dentro de este orden de ideas en simultaneidad con el ámbito académico y empresarial cabe resaltar la relevancia que reúne el desarrollo del tema y su utilidad tanto teórica como práctica para el ámbito de la vida profesional. El teletrabajo requiere de competencias de condición profesional para su implementación y desarrollo como lo indica Havriluk (2010): "Las personas que deseen participar en esta modalidad, deben contar con un conjunto de aptitudes y actitudes necesarias para sostener un desempeño adecuado en el ejercicio profesional". En relación a lo mencionado los profesionales y futuros profesionales se benefician de esta investigación al contar con un material de apoyo el cual puede ser consultado para tener un mayor acercamiento con las competencias, contribuciones y debilidades que ofrece el teletrabajo para la vida profesional.

La investigación permitirá a las organizaciones afrontar nuevos retos, para así mejorar los respectivos aspectos y asumir nuevos retos que traigan consigo la aceptación de esta modalidad; a partir de la acogida de esta práctica las empresas podrán innovar en su forma de trabajo, reducir costos y contribuir con el medio ambiente como lo menciona Martínez et al (2003): "Las modalidades que en mayor grado se recogen son el teletrabajo en casa y en telecentros, y ambos muestran una reducción significativa en el número de kilómetros recorridos y en la emisión de contaminantes". Por último, será de ayuda a la universidad Santo Tomás para la posible generación de instrumentos de este tipo, aparte de obtener reconocimientos y beneficios económicos en caso de que esta investigación sea llevada a cabo o realizada en una organización.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

- Analizar la percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre la modalidad de teletrabajo

Objetivos específico

- Caracterizar la población de Bucaramanga.
- Identificar los aspectos positivos y negativos asociados al teletrabajo.
- Determinar el nivel de aceptación de la modalidad de teletrabajo.

2. Marco referencial

A continuación, se presentan los antecedentes con relación a la percepción que tienen los trabajadores acerca del teletrabajo, se utilizarán artículos que servirán como apoyo a la investigación a realizar.

2.1 Antecedentes

Internacionales:

En Perú los autores Elsa Chirinos y Ángela Panta realizaron una investigación, enfocada en evaluar la factibilidad de la implementación del teletrabajo en una institución, esta se titula: “Potencial del teletrabajo en la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo”. El objetivo general fue determinar si es factible la introducción del teletrabajo en la USAT y así mismo permitirá identificar cual es el nivel de conocimiento por parte de los docentes sobre el teletrabajo y el manejo de las TIC’S para el desarrollo de sus actividades, la metodología implementada fue la realización de un muestreo dando como resultado 150 docentes a tiempo completo de la USAT a los cuales se les aplicó una encuesta, también se realizó una entrevista a cada director de departamento, ambas formas de recolección de datos nos sirvió para recoger información sobre el conocimiento del teletrabajo y manejo de las TIC’S por parte de los docentes y los factores que influyen en el estrés y falta de concentración laboral.

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Los resultados más relevantes son que un 67% de los docentes afirman que al aplicarse el teletrabajo tendría una mejor calidad de vida familiar, y un 73% pasarán mayor tiempo con su familia, con lo que se muestra que el teletrabajo es beneficioso para el docente debido a que percibe que tendría mejoras en su vida familiar, otro de los aspectos importantes es que el teletrabajo aumenta la productividad, esto se ve reflejado dado que un 79% de los docentes indican que con la implementación del teletrabajo tendrían horarios más flexibles, lo que les permitiría poder organizar sus actividades de una mejor manera. En conclusión, el teletrabajo es un potencial aplicable en la USAT; debido a que los docentes cuentan con el perfil y las condiciones adecuadas en el hogar para teletrabajar. Además, traería consigo múltiples beneficios tanto en la vida familiar como en la vida laboral de los docentes que también beneficiaría a la USAT (Chirinos y Panta, 2014).

Seguidamente en Chile, el autor Tomás Soto realizó una investigación titulada “Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de teletrabajo implementado en el instituto nacional de propiedad industrial (INAPI)”. El objetivo general era analizar los efectos que pueda tener la implementación del sistema de teletrabajo en el INAPI, en los ámbitos de la conciliación entre la vida familiar y laboral, el uso del tiempo, la percepción del trabajo y otras variables desde la perspectiva de los trabajadores de dicha institución; la metodología utilizada fue el estudio de cómo se ve afectada la conciliación laboral y familiar, el uso del tiempo y la percepción del trabajo debido a la implementación del teletrabajo, por medio de un análisis cualitativo de 32 entrevistas y 2 focus groups, que tuvieron lugar al comienzo del programa y seis meses después de su lanzamiento.

Los resultados reflejados en las tablas de los modelos de diferencia aplicados para los factores y separados por subdirección, se observa que el factor del uso del tiempo es el único que da

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

significativo al 90% en la subdirección de patentes y al 95% en la subdirección de Marcas, con unos leves efectos positivos en ambos casos. En conclusión, identifican la experiencia de teletrabajo implementada en INAPI que constituye una importante innovación en el sector público, tanto por la experiencia en sí misma como por la planificación de una evaluación desde su inicio. En términos de implementación, esa experiencia ha permitido reconocer una serie de factores que han contribuido positivamente a su exitoso despliegue. En términos de evaluación, el teletrabajo mostró ser una modalidad que, en tanto afecta a toda la organización, requiere el reconocimiento de las opiniones de todos los actores institucionales (Soto, 2019).

Por otro lado, en Argentina el autor Gerardo Tunal realizó una investigación para analizar el comportamiento de esta modalidad, que se titula: “Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo”. El objetivo general de dicha investigación fue la reflexión en torno a algunas tesis que han surgido en relación con el teletrabajo como una forma de reestructuración productiva en la dinámica del modo de acumulación global, la metodología implementada fue a través de un ejercicio hermenéutico en el que intentaron re-teorizar algunas tesis sobre el teletrabajo a la luz de su pertinencia empírica.

Los resultados demuestran que disertaron sobre algunas cuestiones que competen al modo de acumulación global y al mundo del trabajo y refleja los problemas que implica darle a la globalización un carácter de racionalidad universal al posicionarla como una variable independiente sobre los procesos laborales. En conclusión, se demuestran que los estudiosos del teletrabajo deberán de tener presente que, al instaurarse una nueva forma de organización, en sus primeras etapas no se pueden ver los beneficios o perjuicios de ésta en tanto que se encuentra en un proceso de desarrollo. Es así que, al analizar una nueva forma de organización en sus primeros momentos de gestación, se exageran las bondades o los perjuicios de ésta (Tunal, 2012).

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Finalmente, en Brasil los autores Coelho F. A., Faiad C., Barbosa M. C. y Ramos W. M., observando las opiniones de los teletrabajadores elaboraron una investigación titulada “¿What Brazilian workers think about flexible work and telework?!” (Coelho et al, 2020) que tuvo como objetivo principal, examinar que percepciones tienen los empleados brasileños sobre las ventajas y desventajas que este régimen laboral conlleva, posteriormente, desde lo estudiado, su metodología consistió en la formulación e implementación de 67 cuestionarios estructurados, diligenciados por empleados brasileños, con el propósito de establecer cuáles son los obstáculos y los facilitadores que posee el teletrabajo en las empresas en Brasil. Finalmente, a raíz del proceso ejecutado, lo principales hallazgos fueron que, se evidencia un gran interés y motivación por parte de los brasileños ante esta modalidad, aunque se encuentra que la mayoría de los encuestados extrañan el contacto social diario con sus compañeros, además abren las puertas para que en investigaciones futuras otros autores indaguen en cuales podrían ser los efectos del teletrabajo.

- **Nacionales**

En Medellín-Antioquia el autor Acosta. M desarrollo una investigación titulada “Teletrabajo y percepción de la productividad: un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia – Colombia” (Acosta Marin, 2018); la base de su estudio, como objetivo general se enfocó en conocer que percepción tienen los teletrabajadores del sector público en Medellín, así como también toman en cuenta los puntos de vista de sus familiares, líderes y compañeros, sobre la relación del teletrabajo con la productividad laboral. Desde lo planteado, la metodología que se implementó fue, en primera instancia, abordar varios conceptos teóricos del teletrabajo y la productividad, para que dieran peso a su investigación y en segunda instancia implementar cuatro encuestas de tipo cuantitativo, a los actores implicados en el teletrabajo, evaluando aspectos como la productividad

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

desde la concepción teórico-práctica al igual desde las características productivas específicas encontradas en la organización. En base a todos los procedimientos realizados se descubrió que hay una percepción positiva por parte de los distintos actores debido a que reconocen que por medio de esta modalidad la productividad aumenta considerablemente puesto a que se obtienen múltiples beneficios que impactan en la vida de los servidores públicos.

En la capital, Bogotá los autores Rodríguez D. B., Rojas I. J., Sarmiento J. C., Muleth L. V. y Parra L. J., realizaron una investigación titulada “Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy” (Rodríguez et al, 2016), que tenía como objetivo general analizar que percepciones del teletrabajo tienen las personas que conforman un “grupo piloto”, sobre la implementación de esta modalidad dentro de Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy. Para el desarrollo de este estudio, los investigadores tuvieron que informarse ampliamente en el modelo de teletrabajo que “Allan SAS Helados Gourmet Popsy” poseía para posteriormente analizar los discursos de los participantes con el fin de confirmar que tan positiva fue la implementación de este régimen laboral. Para finalizar los resultados que surgieron a partir de esta investigación fueron que esta experiencia ha sido positiva en la gran mayoría de los aspectos puesto a que dio paso a la implementación de nuevas estrategias de trabajo que permiten mayor flexibilización a los trabajadores, sin embargo, deben enfocarse en la operación y en la dinámica de los cargos para garantizar un adecuado desarrollo de este modelo.

Desde otro punto de vista nacionalmente logró identificarse el artículo “Teletrabajo: aspectos críticos para su implementación desde la perspectiva de los directivos” publicado por los doctores Alzate & García (2018) para la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales, el cual tiene como objeto: identificar los aspectos críticos que incurren en la implementación exitosa de los programas de teletrabajo desde la perspectiva de los directivos mediante el cumplimiento de unos

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

objetivos específicos que acuden a un análisis comparativo de los rasgos descriptores de los directivos que hayan adoptado el teletrabajo y de quienes no lo hayan hecho, posterior a este indagar sobre los aspectos que los directivos destacan como relevantes en términos de desafíos y estrategias para el logro exitoso de tales programas.

Para la ejecución de este estudio se implementó una metodología de tipo explicativa mediante una recolección de datos cuantitativa que recopila la información de una encuesta realizada a 210 directivos de empresas, de las cuales según Alzate & García (2018) “13 pertenecen a empresas que ya han comenzado a implementar programas de teletrabajo, 16 tienen planeado hacerlo a corto plazo, 45 lo contemplan a mediano plazo y 136 aún no han considerado su adopción”. Los resultados de dicha investigación muestran que la percepción de los directivos reconoce una reducción de costos operativos, un incremento en cuanto a productividad, flexibilidad, calidad de vida y optimización en tiempos de desplazamiento hacia los sitios de trabajo, a su vez identifican el desconocimiento de las políticas sobre adopción del teletrabajo como un impedimento para su implantación y resalta que un teletrabajador debe poseer aptitudes particulares en relación a el manejo del tiempo y la comunicación.

De igual forma se encuentra el precedente de una investigación realizada como trabajo de grado para la especialización en gestión Humana de los autores Bolivar, Cabrera, & Real, (2015) titulada “Teletrabajo desde la percepción del teletrabajador” el objetivo general de esta es conocer la percepción del teletrabajador frente a la modalidad del teletrabajo por medio de tres casos de estudio, utilizando como metodología una investigación de tipo descriptivo que acude a un muestreo por conveniencia, dicha investigación realiza un análisis del ámbito social y familiar del teletrabajador, a su vez se enfoca en las relaciones laborales del teletrabajador y su gestión organizacional dentro de la empresa, a partir del análisis de una serie de entrevistas

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

semiestructuradas imparten como hallazgo que los teletrabajadores llegan a sentirse beneficiados al realizar el trabajo desde la comodidad de sus hogares y que este no representa un inconveniente con su núcleo familiar, también se identificó que quienes se dedican a esta modalidad son altamente responsables y organizados con un alto cumplimiento de metas y objetivos establecidos, al igual que deben contar con alta capacidad para el manejo y distribución del tiempo.

- **Locales**

Respecto a la ciudad de Bucaramanga se realizó una investigación entre 114 empresarios del sector calzado del municipio, para indagar acerca de sus apreciaciones sobre la adopción de la modalidad laboral del teletrabajo, los autores Duque & Villamizar, (2017) presentan como objetivo principal “Establecer el grado de percepción del teletrabajo por parte de los empresarios y las competencias que requieren los teletrabajadores para desarrollar sus actividades con el uso de las TIC.”. Esta investigación se estructura bajo una metodología de tipo descriptivo con un análisis cuantitativo, es desarrollada mediante una encuesta en línea con preguntas medidas bajo la escala de Likert del 1 al 5, los resultados que arroja este artículo investigativo apuntan a que los empresarios encuestados identifican la necesidad de que los teletrabajadores posean habilidades específicas para desarrollar sus actividades en la organización, como autonomía, manejo de herramientas ofimáticas, responsabilidad y buenas relaciones sociales entre otras.

Asimismo, Poveda (2019), llevaron a cabo una investigación que pretendía identificar si la modalidad de teletrabajo contribuye a la reducción de gastos administrativos en la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, en donde se analizaron cargos administrativos y sus funciones para determinar cuáles podían estar sujetos a teletrabajo y de esta manera definir la optimización de los gastos. De igual manera permitió aplicar una encuesta donde se evidenció la percepción de los trabajadores frente a esta modalidad de trabajo y determinar si el personal actual

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

se considera apto para una posible implementación, según las teorías plasmadas en el proyecto. La investigación arrojó como resultado, una optimización de gastos que puede verse reflejada en el mediano o largo plazo y estará condicionada al número de trabajadores que finalmente se acojan a esta modalidad, también se identificaron debilidades dentro de los procesos de la Universidad, que deben ser mejoradas con el fin de garantizar una adecuada implementación con el fin de evitar efectos adversos en el logro de sus objetivos.

De igual manera, la Universidad Uniminuto realizó una investigación, la cual fue dirigida por Martínez (2018), donde el objetivo principal fue realizar un análisis de los costos de la implementación y sostenimiento de la modalidad Tradicional y de Teletrabajo, tanto para la empresa como para los empleados en el lapso de un año para un OLF. En el proyecto de investigación se diseñó el tipo de estudio caracterizado por ser mixto, al contar con variables cuantitativas enfocadas a conocer los costos tanto para la empresa como para el empleado del sostenimiento de ambas modalidades y una variable cualitativa enfocada a identificar la percepción sobre teletrabajo dirigida a directores y personal de apoyo. Se concluyó que la implementación de teletrabajo implica ahorros sustanciales por infraestructura y mantenimiento para la empresa. Se evidenció con base en los datos obtenidos del estudio, que para el OLF este ahorro anual sería 86% menos de lo que se invierte actualmente con la modalidad tradicional. Por otra parte, trae beneficios para los empleados en relación a mejor calidad de vida, principalmente al reducir los costos y tiempos por desplazamiento desde sus lugares de residencia hasta las instalaciones de la empresa, lo que a su vez también les permitiría invertir más en recreación, deporte y espacios familiares.

Por último, en la ciudad de Bucaramanga, se realizó una investigación por Guzmán P (s. f), titulada como: “Un aporte a la transformación de la cultura de los empleadores a través del teletrabajo

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

basado en las competencias digitales”, la cual tenía como objetivo principal indagar sobre las competencias que requiere el teletrabajador para desempeñarse con eficiencia en su trabajo, donde se realizó una encuesta en la presente ciudad a 287 empleadores del sector calzado, se pudo evidenciar que en esta modalidad de contratación se requiere el desarrollo de las competencias digitales y que los entornos lúdicos favorecen el aprendizaje de los teletrabajadores, donde más que el uso de herramientas ofimáticas, se requiere ser responsable, comprometido y cumplir con los deberes, siendo la lectoescritura, la comunicación y la optimización del tiempo las habilidades que favorecen su desempeño laboral. La investigación evidencia que las organizaciones del siglo XXI requieren adaptarse a las tendencias del mercado aprovechando las TIC, implementar el teletrabajo como una modalidad de contratación para maximizar la utilización de las TIC y para ser más eficientes en sus procesos, donde sus trabajadores adopten prácticas (como el aprendizaje virtual) como un medio para mejorar su desempeño laboral. En conclusión, es necesario crear escenarios lúdicos para capacitar a los empleados en las TIC a través de estrategias de gamificación para mejorar sus procesos laborales en la comercialización de los productos de las empresas a través de los medios sociales.

2.1 Marco teórico

2.1.1 Teletrabajo

Para realizar la investigación, se hizo una recopilación de conceptos de varios autores con amplia trayectoria en esta modalidad de trabajo, que desde varias perspectivas ayuden a dar una definición más sólida y estructurada del tema principal a tratar, el teletrabajo. Se seleccionó el autor: Pedro Martin, autor del libro “Teletrabajo y comercio electrónico”, en segunda instancia al Consejo de

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

trabajo, económico y social de Cataluña (CTESC), autor del libro “El teletrabajo: entre el Mito y la Realidad”, finalmente para amplificar el panorama de esta temática seleccionamos al autor Jordi Buira, autor del libro “El teletrabajo: entre el Mito y la Realidad”.

Entre varios conceptos existentes sobre el teletrabajo, Martín (2018) lo define como “cualquier actividad laboral que contiene componentes de: distancia, comunicación telemática, trabajo flexible”. Ampliando esta tesis, el CTESC (2013) define al teletrabajo como, las tareas dependientes o autónomas, realizadas fuera del espacio físico que una empresa comúnmente destina a sus trabajadores y clientes, con habilidades de disciplina que tendrán incidencia en la organización de los oficios laborales y los resultados finales que se obtendrán, teniendo en cuenta la gran relevancia que poseen las TIC sobre la manera de trabajar del personal, que se considera como un valor añadido al trabajo.

El autor Buira (2013) nos expone el teletrabajo desde varios puntos de vista:

A nivel general: lo menciona como “aquella forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades.” (Buira, 2013)

A nivel jurídico el autor Buira (2013) define el teletrabajo como una organización laboral, en la cual se tiene en cuenta el desempeño en las actividades remuneradas al servicio de los clientes mediante la utilización de las TIC, evitando la presencia del trabajador en cualquier lugar específico de la empresa.

A nivel funcional el autor Buira (2013) lo indica como cualquier tipo de trabajo que sea realizado por cuenta de un empresario, cliente, empleado o trabajador autónomo que desempeñe sus labores, la mayor parte del tiempo desde uno o varios sitios distintos al lugar habitual de trabajo

por medio de las tecnologías, como herramientas facilitadoras de las tareas y las telecomunicaciones remotas.

2.1.2 Modalidades de teletrabajo

El teletrabajo a pesar de ser una modalidad muy novedosa y peculiar de tener un empleo también posee varias formas de ejercerse o realizarse, dependiendo de la situación en la que se emplee, la conveniencia de la empresa o el empleado, las tareas a efectuar o el perfil que en específico se requiera, en consecuencia, a lo anteriormente mencionado, existen diversos tipos de modalidades, que se adaptan a las múltiples necesidades de los empleos.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MinTIC) reconoce que se encuentran tres modos de teletrabajar:

Teletrabajo Autónomo: En este tipo se encuentran los “Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándose desde cualquier lugar elegido por él.” (MinTIC, 2008) se constituye como la herramienta que una persona independiente puede usar para ejercer sus labores teniendo en cuenta que únicamente se vale de una buena conexión a internet y un dispositivo tecnológico, hecho que puede causar que la productividad varíe.

Teletrabajo Suplementario: “Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.” (MinTIC, 2008), se establece como el instrumento que acoge una entidad, en el que se alternan los días de trabajo, algunos dentro de la empresa y otros fuera de ella, cumpliendo con los requisitos establecidos como las aplicaciones, la seguridad, los dispositivos y demás para los trabajadores.

Teletrabajadores Móvil: “Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido

para ejecutar sus tareas.” (MinTIC, 2008), se conoce como una forma de realizar las labores diarias con la oportunidad de desplazarse constantemente, con el objetivo de mejorar el servicio a sus clientes, teniendo en cuenta que su herramienta primordial son las TIC

2.1.3. Competencias laborales

La selección de personas dentro de una empresa, independientemente del cargo dentro de ella amerita un debido proceso de contratación para escoger al empleado más indicado; en el caso de la selección por competencias se deben considerar ciertas aptitudes que los candidatos poseen. La autora Alles (2010), escritora del libro “selección por competencias” afirma que la frase “seleccionar a la mejor persona para cada puesto nos está dando una clave. No se trata de seleccionar a la mejor persona posible o disponible o que la organización pueda incorporar, sino a la mejor persona en relación con el puesto a ocupar”.

Antes que nada, se debe comprender el concepto de “competencias” según lo define la autora Alles, (2010) en donde utiliza un lenguaje común al decir que las competencias se definen como los talentos o rasgos de personalidad y conocimientos que posee o adquiere una persona. De tal forma que un ejemplo de esta tesis podría ser: los conocimientos que se podrían tener en ciertas labores como específicos que se basan en el estudio del individuo; y competencias, que consisten en realizar cierto trabajo que ejerce cada persona. La autora concluye que las competencias serán usadas en el trabajo como en algunas ocasiones no serán necesarias.

Así mismo Preciado (2006) manifiesta que el concepto de competencia dentro del plano de los recursos humanos sirve para destacar la buena preparación, saber hacer, los conocimientos y habilidad de una persona como resultado del aprendizaje que es útil para desempeñar una función. y concluye que por otro lado el contexto laboral, es la revisión de manera tradicional de evaluación, por ende, el sistema tradicional es necesario y utilizado.

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Por otra parte, para contextualizar la definición de competencias la autora López (2007) lo remonta al siglo XX para ver la evolución que ha tenido este tema en cuanto a los antecedentes, formas y desarrollo respecto a la modernidad y llevarlo al contexto actual, manifestado por la globalización económica neoliberal, donde se denomina un instrumento útil en la competitividad de las organizaciones. Así poder tener en cuenta a la industrialización, la organización de trabajo, la formación de contenidos, las habilidades y las destrezas, como parte de lo que hoy se denomina competencias.

En el teletrabajo, las competencias no son la excepción, sino que por el contrario se requiere de unas habilidades más concretas para poder desempeñar las labores que esta modalidad demanda. Martín, (2018) autor ya anteriormente citado fórmula que “una persona es competente para teletrabajar cuando tiene un conjunto de habilidades que requiere la modalidad de trabajo a distancia, habilidades que se adquieren a través de la formación y/o de la experiencia laboral y entre las que se incluyen las competencias tecnológicas centradas en el dominio de herramientas telemáticas y de gestión de la información, así como un conjunto de habilidades de comunicación no presencial, y de organización, planificación y control del propio trabajo.” además el mismo subdivide las competencias en tres grandes grupos.

Competencias tecnológicas: Se pueden denominar, como las habilidades que poseen mayor relevancia en el sector del teletrabajo, estas principalmente son las aptitudes relacionadas con el manejo de las TIC ("Las Tecnologías de la Información y la Comunicación") que son las que permiten almacenar, enviar y recibir información con el fin de ser gestionada por los múltiples usuarios, entre ellos están las bases de datos, las hojas de cálculo, los programas de presentación, entre otros, y a su vez encontramos los que son suministrados a través de una red de

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

telecomunicaciones, tales como los correos electrónicos, las audio-video conferencias y las redes sociales

Competencias de organización: Dentro de estas encierran a las capacidades que tienen correlación con la buena organización de las tareas o labores por hacer, debido a que, al no tener un monitoreo constante, el empleado debe estar totalmente comprometido con su cargo, por lo que el empleado debe tener competencias de autodisciplina, planeación, automotivación, buena organización del tiempo, autonomía, entre otras para poder desempeñar sin inconvenientes sus tareas.

Competencias de comunicación no presencial: son un factor clave en esta modalidad a distancia, debido a que hay algunos límites en la comunicación que impiden expresar la información de manera totalmente clara, por consiguiente, es más que esencial que el contratado pueda hacerse entender de manera concisa con su equipo de trabajo.

2.1.3 Modelos de gestión de competencias

En este punto resulta siendo esencial identificar las aptitudes o habilidades que poseen los empleados dentro de una organización, para así alinearlos de acuerdo con los respectivos objetivos estratégicos que una empresa posee, de manera que, al gestionar adecuadamente el capital humano, se puede obtener una ventaja competitiva dentro de cualquier organización, basándose en la calidad que se conforma gracias al talento del personal, para ello, un gran número de autores han expuesto modelos que exponen cómo alcanzar esa finalidad, en el ámbito del teletrabajo se usó como base a Alfonso Jimenénez autor del libro Competencias que clasifica cada uno de ellos.

Jiménez (2013) manifiesta que, pese a que el teletrabajo es un modelo por competencia en sí, dentro de él se pueden encontrar 3 modelos:

Modelos de core competencias: Este modelo surge de enfoques que se obtuvieron de negocios y que fueron los pioneros en acuñar este término. se puede denominar como una idea de centrar la

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

actividad de negocio y no como un instrumento de gestión de las personas y la organización. El modelo muestra que la estrategia de negocio debe hacerse en función de lo que se debe hacer, y lo que se debe pensar para lograr el éxito.

Modelos de cualidades corporativas: Se caracteriza por recoger aquellas peculiaridades que la empresa quiere optimizar, por ejemplo, si se descubrió que la característica común que poseen los mejores directores de seguros de una compañía, son aparte de unos rasgos personales, la productividad y la buena capacidad aprendizaje; en este caso la meta a alcanzar de la organización sería potenciar esos rasgos que caracterizan a las personas exitosas, a todas las demás dentro de la organización. En contraposición, el inconveniente que posee este modelo es que suele ser muy estructurado lo que provoca que la posibilidad de cambio sea muy baja, cosa totalmente catastrófica si se observa desde el mundo actual, además de que, tomando en cuenta el ejemplo anteriormente mencionado, puede ser posible que el perfil de un director modelo en una empresa de seguros en 1994 no sea el mismo que en 1999, cosa que cambia el algoritmo completamente.

Modelos holísticos: Se le denomina “holístico” para referirse no sólo a los rasgos personales que se le atribuyen al éxito de hoy, sino que además se usan para reflexionar sobre qué tácticas futuras se pueden aplicar, o de qué manera se puede organizar el trabajo. Mediante este modelo se gestionan las personas en conjunto o individualmente en base a las aptitudes de las personas, sean psicológicas, físicas, cognitivas o comportamentales, para posteriormente analizarlas, cubriendo cada una de ellas, sin importar si proporcionarán éxito o no a la organización, se toman en cuenta debido a que pueden representar algún cambio en la empresa.

Exponiendo que en este régimen laboral es sumamente importante para el empleado poseer unas capacidades en concreto que le puedan permitir trabajar sin ninguna complicación y que le posibiliten adaptarse fácilmente a todas las exigencias que su cargo lleve consigo. Por

consiguiente, facultades como lo son la autonomía, la planificación, la adaptabilidad, el control emocional, entre otras, son sustanciales.

2.1.4 Inteligencia emocional

Desde el punto de vista de distintos autores, se define como:

“La inteligencia emocional como un nuevo espacio de conocimiento acerca de las personas y sus vivencias en el día a día del trabajo y la vida en general.” (Gan & Tringiné, 2012).

En otro orden de ideas Reverté y Merino, (2018) manifiesta que los líderes se deben encargar de mantener en alto el ánimo de la organización, empleando una misteriosa mezcla de competencias psicológicas a las que se les denomina “inteligencia emocional” por tanto son conscientes de lo fructífero que es interpretar y controlar sus emociones para así comprender el estado emocional de sus semejantes y posteriormente controlar el estado emocional de la empresa.

Además, propusieron otro concepto de inteligencia emocional, en el que sostienen que “es el resultado de una mezcla de habilidades aprendidas y de talentos naturales. Es, en parte, predisposición genética; en parte, experiencia vital, y en parte, el resultado de algunas viejas lecciones.” (Reverté & Merino, 2018).

En la misma vertiente Nachtigall (2018) autor del libro “Inteligencia Emocional en la empresa: Como Desarrollar un Liderazgo Óptimo.” denomina a la inteligencia emocional como: “El autoconocimiento que permite a una persona establecer un vínculo amistoso con sus emociones y, a la vez, con las personas con las que interactúa. En el mundo diario y laboral constituye la habilidad y capacidad más importante en un líder para generar vínculos satisfactorios, gratificantes y cooperativos con las personas que lo rodean”.

Así mismo, desde un punto de vista motivacional, la autora Arrabal denomina a la inteligencia emocional, de la siguiente forma: “Es la capacidad de aceptación y gestión consciente teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello (...), bien trabajada y gestionada nos hacen personas capacitadas para relacionarnos con nosotros mismos y con el resto de las personas.” (Arrabal, 2018).

2.1.5 Calidad de vida

La calidad de vida se precisa como “Un concepto multidimensional que incluye aspectos del bienestar (well being) y de las políticas sociales materiales y no materiales, objetivos y subjetivos, individuales y colectivos” (Paullier, 2012). En consecuencia, con este concepto, el autor clasifica los factores que pueden influir en la misma.

Factores materiales: se definen como los medios que una persona posee tales como: los ingresos, la posición en el trabajo, el nivel de educación, la salud, etcétera, Los cuales asumen una relación de causa efecto con la forma de vivir, mientras con más de estos recursos se cuente, hay mayor probabilidad de tener mejor calidad de vida.

Factores ambientales: Se refiere a las características del ambiente en el que se encuentre el individuo, como: El acceso a servicios, el grado de seguridad, el transporte o movilización, las tecnologías disponibles, entre otros. Aspectos de cada individuo que pueden llevar a favorecer el modo de vivir.

Factores de relacionamiento: Entre estos están todas las relaciones interpersonales con familia, amigos y conocidos inciden en la vida de una persona debido a que juegan un papel relevante en el día a día y en la convivencia con el exterior.

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Factores gubernamentales: Desde una perspectiva social, una persona posee una buena calidad de vida cuando se siente protegida por una políticas o normas impuestas por el estado, al mismo tiempo hay tranquilidad cuando se tiene la certeza que se está cumpliendo todo lo que dicta la ley.

Los autores Garduño et al (2005) dicen que la calidad de vida “se concibe como un constructo complejo integrado por varias dimensiones que la persona define en virtud de sus propios intereses y valores en interacción constante con su grupo social.”

Por otro lado, la autora Perea R. (2018) define la calidad de vida como una presentación de carácter multidimensional, que se relaciona con el bienestar social y el desarrollo humano la cual integra la salud física, el estado psicológico, las relaciones interpersonales, la autonomía, las creencias, los valores y el contexto donde se desarrolla la persona.

Desde luego en el marco laboral tener una buena calidad de vida es fundamental para crear un buen entorno dentro de las empresas y los equipos de trabajo debido a que afecta en el estado de ánimo y la disposición de trabajo de los empleados, cosa que se viene estudiando desde muchos años atrás, como en 1942, que el famoso autor Elton Mayo expuso su popular teoría de las “relaciones humanas”.

En consecuencia, la autora Patlan (2016), escritora del libro “La calidad de vida en el trabajo” menciona que la calidad de vida es un aspecto trascendental en la vida de todos los trabajadores y que surgió ante la necesidad de humanizar los espacios de trabajo y de instaurar puestos con mayor autonomía, supervisando que las condiciones de trabajo sean seguras y saludables, así como actualmente se constituye como un proceso dinámico y constante donde el trabajo se organiza objetiva y subjetivamente en todos sus aspectos para alcanzar un desarrollo más pleno del

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

empleados; siendo la satisfacción de las necesidades y deseos personales o profesionales, la clave para que la óptima calidad de vida sea alcanzada.

Específicamente en el ámbito del teletrabajo el autor Bellido, (2006) menciona que la calidad de vida de las personas en esta modalidad mejora en los siguientes aspectos:

Vida en comunidad: Se realiza cuando el teletrabajador no utiliza su tiempo libre en más trabajo, sino que lo podría utilizar conviviendo con la familia e involucrarse con la comunidad y participando en actividades como tales como: plantar un árbol, donando libros en biblioteca y demás. Pasar tiempo con las personas es intentar un nuevo estilo de vida para salir de la rutina de estar en una oficina.

Más oportunidades para todos: Las oportunidades de trabajo que se podrían dar a las personas combinando las TIC, los recursos humanos y una adecuada administración, ayudarían al empleo de los individuos que vivan lejos de cierta localidad de trabajo y que así podrían teletrabajar para compañías o clientes sin importar la ubicación.

Reducción en los costos de mantenimiento: El teletrabajo ha sido de gran ayuda para reducir la contaminación y el número de vehículos en las calles; pero también ha servido para reducir el desgaste de carreteras y así disminuir los costos de su mantenimiento.

Prevención de accidentes: Las muertes causadas en carretera no solo son por accidentes; un fenómeno conocido como “road rage” rabia en las carreteras, que se denomina desorden mental por especialistas y que ha causado muchas víctimas. se decide que esto se ocasiona por estrés y para llegar temprano al trabajo, por eso el teletrabajo es una opción para evitar estos accidentes, por tanto, los teletrabajadores tienen menos probabilidades de sufrir accidentes de cualquier tipo.

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

En efecto, la modalidad del teletrabajo es un modo de laborar muy novedoso que ha venido surgiendo frente a todos los avances tecnológicos que han contribuido en la simplificación de numerosas tareas en múltiples campos; así mismo esta forma de trabajar ya está totalmente constituida y reconocida por la mayoría de países en el mundo, por tanto contiene múltiples legislaciones que la regulan y que al mismo tiempo protegen los derechos de los teletrabajadores, al igual que también contiene diferentes tipos de modalidades, que permiten adecuar este régimen laboral a cualquier cargo que se quiera aplicar, posibilitando a aquellas personas que quieran empezar a trabajar de esta forma puedan escoger su empleo depende a sus necesidades. No obstante, se reconoce que los teletrabajadores tienen que sobresalir en ciertas competencias en concreto, debido a que se requiere un adecuado manejo de las TIC y ciertas cualidades de autonomía, de modo que deben tener autocontrol y una adecuada organización para evitar llegar a abrumarse. Finalmente se identifica que, con el manejo apropiado de esta modalidad, los empleados podrán gozar de diversos beneficios que puede que mejoren su calidad de vida.

2.2 Marco legal

3. Método

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional, considerando como foco de análisis la identificación de la relación entre dos o más variables (Hernández, et al., 2014).

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Son las acciones y los procedimientos necesarios para alcanzar las metas y los objetivos propuestos. El método es el camino que se elige para la obtención de un fin. La metodología implica la definición de tareas, normas y procedimientos para la ejecución.

3. Resultados

El presente apartado expone los resultados a nivel descriptivos y correlacional de la investigación desarrollada, en tal sentido, en primer lugar, se expone la codificación utilizada.

- D1: Recursos TICS en el hogar
- D2: Planeación y organización del teletrabajo
- D3: Cumplimiento de metas laborales
- D4: Pérdida de capacidad de relacionamiento con los semejantes
- D5: Flexibilidad laboral
- D6: Desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos
- D7: Feedback organizacional
- D8: Comunicación ascendente
- D9: Directriz organizacional
- D10: Beneficios económicos
- D11: Conocimiento inherente al teletrabajo
- D12: Inteligencia emocional
- D13: Competencias laborales del teletrabajo
- D14: Disposición al teletrabajo

Análisis descriptivo

La Figura 1 permite identificar la mediana con relación a las 14 dimensiones inherentes al estudio del teletrabajo y muestra si hay diferencias significativas en estas dimensiones expuestas, en tal sentido es posible destacar la dimensión de la planeación y organización del teletrabajo (D2) y la dimensión del cumplimiento de metas laborales (D13), siendo esto alineado a lo expuesto por Hoyos Sepúlveda & Mesa Agudelo (2015) en relación a que el modelo de teletrabajo es visto como una oferta en el medio social de actualidad, en el cual se desenvuelve la población, y que permite desplegar competencias tanto de tipo personal, como laboral y general, extendiendo una invitación a la importancia del manejo del tiempo, planeación y diseño de estrategias para la consecución de objetivos en materia individual y de equipo de trabajo dentro de una empresa u organización. En contraste, en las dimensiones comunicación ascendente y conocimiento inherente al teletrabajo presentan bajas puntuaciones, consecuente al contenido que expresa Garay (2015), quien postula que la relación entre jefes y trabajadores es relevante dentro de la cultura organizacional de una empresa y pese a que se conserva el criterio de autoridad predomina la autonomía e independencia.

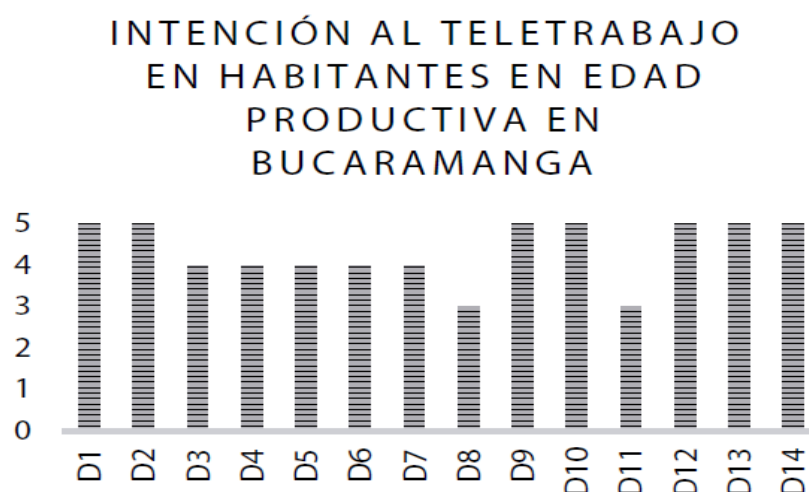


Figura 1. Intención al teletrabajo en habitantes en edad productiva en Bucaramanga.

Por otra parte, a nivel específico, en torno a la variable sociodemográfica “Género” como se visualiza en la *Figura 2* se relaciona similitud entre los resultados obtenidos según la influencia que tienen el género femenino y masculino, ejemplificando así la dimensión de directriz organizacional (D9) y la dimensión de los beneficios económicos (D10), con un alto grado de similitud dentro de estas, respecto los resultados obtenidos por el género femenino y masculino, en cuanto a las diferencias notables, se destacan la dimensión de desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos (D6) y la dimensión de la disposición al teletrabajo (D14), por su grado de disparidad. En este contexto, es necesario referir lo expuesto por Actis et al., (2021) en relación a la necesidad de controlar las condiciones en las que se desarrolla esta modalidad laboral, contemplando perspectivas de género en la formulación de la normatividad vigente.

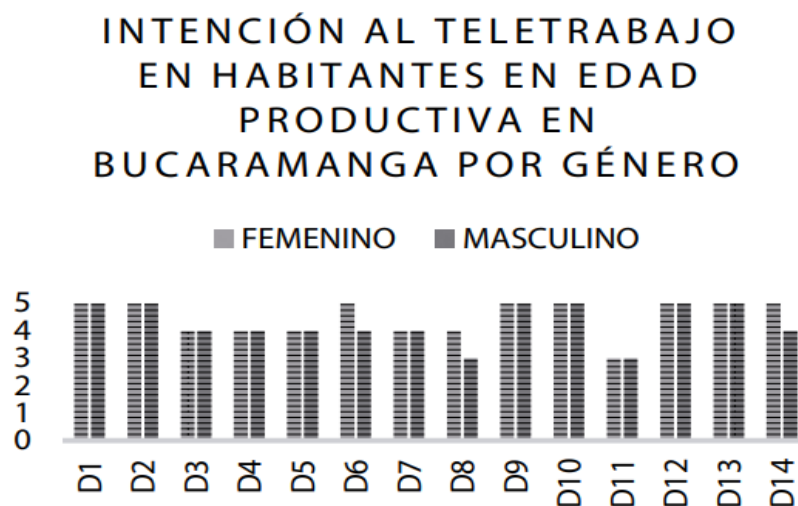


Figura 2. Intención al teletrabajo en habitantes en edad productiva en Bucaramanga por género

Figura 2. Intención al teletrabajo en habitantes en edad productiva en Bucaramanga por género.

Fuente: Autores

En complemento, Se desarrolló la prueba de U de Mann-Whitney, con el fin de constatar si las dimensiones de tipo independiente relacionadas al teletrabajo presentan equivalencias o diferencias en su posiciones, permitiendo validar que únicamente hay distinción para la dimensión inherente al desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos (D6), en la que respecta un valor inferior al 5% implicando que el comportamiento del género femenino y masculino se da de forma heterogénea, siendo superior para las mujeres que para los hombres, en lo que respecta a demás dimensiones poseen un comportamiento de tipo homogéneo, con resultados superiores al 5%.

Tabla 1.

Prueba U de Mann-Whitney

Dimensión	Sig. asintótica(bilateral)
D1	0,89
D2	0,50
D3	0,81
D4	0,55

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

D5	0,48
D6	0,03
D7	0,84
D8	0,34
D9	0,92
D10	0,70
D11	0,39
D12	0,93
D13	0,61
D14	0,18

Fuente: Elaboración propia

Análisis de correlación

En este contexto, la Tabla 2 permite visualizar los coeficientes de correlación de Spearman, validando relaciones significativas en 30 espacios, destacándose la relación de reciprocidad entre (D1) y (D2) equivalentes a la sinergia existente entre disponer de los recursos necesarios para realizar teletrabajo efectivamente y la capacidad para planear y organizar en función del cumplimiento de objetivos en la misma modalidad, respectivamente, lo cual se relaciona con lo expuesto por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (2020), la cual precisa que para que los teletrabajadores logren realizar sus funciones en un periodo determinado es fundamental que posean los recursos necesarios, que bien pueden ser referentes a la documentación o de igual forma disponer de una interacción de cooperación.

De la misma forma la dimensión denominada planeación y organización del teletrabajo destaca al correlacionarse fuertemente con la mitad de las dimensiones, dentro de las cuales se puede observar un alto grado de afinidad con el cumplimiento de los objetivos, producto de la definición explícita de la labor encomendada (Leal de Valor et al., 2019), y las competencias laborales

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

necesarias para realizar el teletrabajo, deduciendo de esta forma que al poseer competencias que respectan al ámbito laboral se facilita la capacidad de organización y planeación. Por otro lado, se destaca lo inherente a la relación entre la flexibilidad laboral y la disposición al teletrabajo, lo cual infiere ventajas, producto de la identificación de dicha modalidad laboral por parte del individuo, siendo esto visible en lo postulado por Martínez, (2012) en torno a la actualidad del teletrabajo en las compañías.

Por otro lado, se visualiza una correlación significativa entre la capacidad de planeación y organización del trabajo y la disposición al mismo, por consiguiente, se podría inferir que el individuo considera que la efectividad en la labor encomendada puede ser más alta bajo elementos de empoderamiento, propendiendo el éxito empresarial (Cáliz et al., 2016); así mismo, se destaca lo inherente al desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos, con el feedback organizacional, razón por la cual se precisa que el liderazgo no desaparece en entornos de teletrabajo.

Tabla 2.

Correlación de dimensiones

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14
Rho de Spearman	D1	1,0													
	D2	,4**	1,0												
	D3	,2*	,4**	1,0											
	D4	0,1	-0,1	-0,1	1,0										
	D5	0,2	,3**	,3**	0,0	1,0									
	D6	,2*	,4**	,2*	0,0	,4**	1,0								
	D7	0,1	,3**	,3**	-0,2	,3*	,4**	1,0							
	D8	0,1	0,2	,4**	-0,2	,2*	,3**	,4**	1,0						
	D9	0,2	,2*	0,1	-0,1	0,2	0,1	,2*	,2*	1,0					
	D10	0,2	,3**	0,2	-0,2	,3**	,4**	,2*	0,0	,3**	1,0				
	D11	-0,1	0,1	0,2	-0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	1,0			

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

D12	0,0	0,2	0,1	0,0	,2*	,2*	0,2	0,1	,3**	,4**	0,1	1,0		
D13	,2*	,5**	,3**	0,0	,4**	,3**	,2*	,2*	,4**	,4**	0,2	,4**	1,0	
D14	,2*	,4**	,3**	-0,1	,5**	,4**	,2*	,3*	0,2	,3**	,2*	,2*	,4**	1,0

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Según lo anteriormente mencionado se proporciona información sobre las relaciones entre diferentes variables en el contexto del teletrabajo. Se destaca la tabla de correlación de Spearman, que identifica relaciones significativas en 30 áreas. Una relación importante es la que existe entre la disponibilidad de recursos para el teletrabajo efectivo (D1) y la capacidad de planificación y organización para cumplir objetivos en esa modalidad (D2). Esto se alinea con la idea de que los teletrabajadores necesitan recursos adecuados y habilidades organizativas para lograr sus objetivos.

La dimensión de planificación y organización del teletrabajo muestra correlaciones fuertes con la mitad de las dimensiones, lo que indica su relación con el cumplimiento de objetivos definidos y las competencias laborales necesarias para el teletrabajo. La posesión de habilidades laborales parece facilitar la planificación y organización eficaces. También se identifica una relación entre la flexibilidad laboral y la disposición al teletrabajo, indicando que aquellos que reconocen la modalidad laboral pueden aprovechar sus ventajas.

Así mismo muestra que la capacidad de planificación y organización del trabajo también se correlaciona con la disposición al teletrabajo, lo que sugiere que el individuo ve una mayor efectividad en su labor cuando tiene un sentido de empoderamiento. Esto se relaciona con el éxito empresarial, ya que el liderazgo no desaparece en los entornos de teletrabajo.

En general, el análisis resalta la importancia de tener recursos adecuados, habilidades organizativas y

competencias laborales para el éxito en el teletrabajo. También subraya que la planificación y la flexibilidad son elementos cruciales, y que el liderazgo sigue siendo relevante en este contexto. Estas conclusiones pueden ser útiles para comprender cómo mejorar la implementación del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral y empresarial.

6. Conclusiones

Las organizaciones de los diferentes sectores socioeconómicos de Bucaramanga tienen el potencial de implementar la modalidad de teletrabajo, teniendo presente las múltiples ventajas inherentes a la práctica en mención, no obstante, deberán analizar al detalle los diversos puestos de trabajo en el marco de validar la autonomía inherente a cada rol, así mismo, reconociendo las fortalezas del individuo en torno a la planeación y organización del teletrabajo y el cumplimiento de metas laborales, esto es contrastable con lo expuesto por Buitrago (2020), quien destaca la aplicabilidad en momentos de crisis, tales como la generada por la pandemia del COVID-19.

La selección por competencias en el plano organizacional debe ser considerada como una prioridad, dado que los conocimientos y habilidades inherentes al individuo son los ejes fundamentales para el logro de los objetivos y metas de las compañías a corto, mediano y largo plazo, así mismo, fomentan el rol de supervivencia en los mercados competitivos y complejos, tal como lo precisa Arce Burgoa, (2007).

En concordancia con los resultados descriptivos se puede concluir que según la mediana se observan respuestas notablemente favorables en mayor parte de las dimensiones, señalando por su mayor calificación la dimensión de planeación y organización del teletrabajo, como también el

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

cumplimiento de metas laborales, para estos resultados se presentó la excepción de dos dimensiones, comunicación ascendente y el conocimiento inherente al teletrabajo, elementos clave en la puesta en marcha de la modalidad en mención, dado que se requieren canales de comunicación eficaces, eficientes y efectivos, así como la aplicación de la normatividad vigente, la cual debe garantizar los derechos laborales. En relación con el análisis comparativo por género se validaron diferencias en el desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos.

Los resultados a nivel correlacional permiten denotar que un componente clave en el teletrabajo es la planeación y organización del individuo, dado que se evidencia la alta representatividad en otros reactivos, por consiguiente, se deberán generar procesos de formación y capacitación en los departamentos de talento humano de las organizaciones de los diferentes sectores económicos en el marco de fomentar el incremento de la habilidad descrita, dado que permitiría la generación de efectos bola de nieve en elementos complementarios a la labor del empleado.

Por otro lado, el estudio permite validar que el personal en edad productiva residente en Bucaramanga no es apático a la modalidad del teletrabajo, lo cual es bastante favorable, teniendo presente el impacto causado por el COVID-19 en los entornos empresariales de los diversos sectores económicos, en tal sentido, se podría destacar que se cuenta parcialmente con los recursos en los hogares, competencias en planeación, organización y delegación, y reconocimientos de los beneficios económicos por parte del colaborador, no obstante, se deberá garantizar el constante monitoreo de la satisfacción del individuo, contemplando la representatividad de la misma en el desarrollo de las funciones encomendadas (Mendoza-Vega et al., 2020).

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Finalmente, se sugiere realizar trabajos investigativos inherentes al teletrabajo por sectores económicos o entornos geográficos, con el propósito de validar la intención del personal, contemplando el auge actual de dicha modalidad de empleabilidad.

Referencias

- Actis, E., Iglesias-Onofrio, M., Pérez de Guzmán, S., & Viego, V. (2021). Teletrabajo, vida cotidiana y desigualdades de género en Iberoamérica. La experiencia del confinamiento originado por la COVID-19 como laboratorio. *Revista de Economía Crítica*, 31, 44–61.
- Alcaldía de Bucaramanga & Secretaria de Salud y Ambiente. (2018). Análisis de situación de salud con el modelo de los determinantes sociales de salud. http://www.concejodebucaramanga.gov.co/proyectos2020/PROYECTO_DE_ACUERDO_026_ANEXO1.pdf
- Alles, M. A. (2006). Selección por competencias. Argentina: Ediciones Granica S.A. <https://books.google.com.co/books?id=Vsmq568qZ7sC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arce Burgoa, L. G. (2007). La Supervivencia Como Arma Estratégica En Mercados Turbulentos. *Perspectivas*, 19, 61–73.
- Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de Gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES Derecho*, 11(1), 1–2.
- Cáliz, C., Martínez, L., Vigier, H., & Núñez, J. (2016). El rol del Empowerment en el éxito empresarial. *Investigación Administrativa*, 45–1, 1–26. <https://doi.org/10.35426/iav45n117.02>
- Consejo de Trabajo, Económico y social de Cataluña. (2013). El teletrabajo: entre el mito y la realidad. Barcelona, España: UOC. <https://elibro.net/es/ereader/usta/56596>

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

- Garay, A. (2015). El cambio en la cultura organizacional como mecanismo para propiciar alternativas efectivas de teletrabajo en las organizaciones. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13844/Trabajo%20de%20grado%20final.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- Guzmán Duque, A., & Abreo Villamizar, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22, 5–30. <https://redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (sexta Ed). McGRAW-HILL. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-lainvestigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hoyos Sepúlveda, S. P., & Mesa Agudelo, N. C. (2015). Teletrabajo: reflexiones y panorama. *Revista Reflexiones y Saberes*, 3(4), 39–47. <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/730/1257%0ATeletrabajo>
- Leal de Valor, D., Bolívar de Muñoz, M., & Castillo, C. (2019). La planificación estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. *Revista Cuidarte*, 10(3), 180–188. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i3.662>
- Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *RETOS, Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 2(4), 144–155.
- Martín, P. (2018). Teletrabajo y comercio electrónico. Madrid, España: Ministerio de educación de España. <https://elibro.net/es/ereader/usta/49474>
- Mendoza-Vega, R. F., Murillo-Murillo, E. G., & García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Cotrascal S. A. S. I+D Revista de Investigaciones, 69–76.
<https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020008>

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2018). Política pública teletrabajo.
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/teletrabajo/politica-publica-teletrabajo?inheritRedirect=true>

Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones de Colombia. (2008). Qué es el Teletrabajo y cuáles son sus modalidades. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75151.html#:~:text=Las%20modalidades%20de%20teletrabajadores%3A%20m%C3%B3vil%2C%20suplementario%20y%20aut%C3%B3nomo.&text=En%20Colombia%2C%20Ley%201221%20de,y%20el%20perfil%20del%20trabajador.>

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2020). Guía sobre el teletrabajo para los organismos del Estado Dominicano. <https://optic.gob.do/wp-content/uploads/2020/08/Guia-de-Teletrabajo-OPTIC.pdf>

Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93–109.

Pérez Pérez, M., Vela Jiménez, M. J., De-Luis, P., & Martínez Sánchez, A. (2003). Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano. *Boletín Económico de ICE, Información Comercial Española*, 2753, 23–40.

Preciado, A. (2006). Modelo de evaluación por competencias laborales. México: Publicaciones Cruz O.S.A. <https://books.google.com.co/books?id=47aiKacwZrUC&pg=RA1-PA21&dq=competencias+laborales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib5bqLYaXqAhVBiOAKHdMvB-MQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=competencias%20laborales&f=false>

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Rodríguez Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. Revista Gaceta Laboral, 13(1), 29–42.

Saco, R. (2007). El teletrabajo. Derecho PUC.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Ventajas+y+desventajas+del+teletrabajo&lr=lang_es&oq=

Selma, J. (2014). El teletrabajo, ¿Una solución? Universistas Miguel Hernández Elche.
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2C%20Jesus.pdf>

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre el teletrabajo