

---

# TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELETRABAJO; SU ESTADO EN COLOMBIA<sup>10</sup>

---

10 El presente documento es un producto del Grupo de Investigación de Desarrollo Económico y Economía Internacional, dentro del proyecto de investigación “Tendencias en el mercado laboral colombiano: el auto-empleo y sus determinantes microeconómicos, de entorno regional y su relación con la política pública” con código 611-621118-6, financiado por Universidad Santiago de Cali en la convocatoria 01-2013.



*Edgar Valdés Castro  
Rubén Castillo Tabares  
Julián Duran Peralta*

## INTRODUCCIÓN

El cambio acelerado de las TIC ha permitido la generación de numerosas innovaciones de productos y servicios, la aceleración del crecimiento y la productividad, la modificación y transformación de las estructuras organizativas existentes en las empresas y, la configuración de la industria de la información, como un nuevo sector productivo.

Los efectos de estas innovaciones, en términos de caída de precios y de aumento de demanda agregada, afectan positivamente a los niveles de producción y a la demanda de trabajo. Tal como se indica de forma creciente en la literatura sobre economía del trabajo (Vilaseca, 2005), las TIC también han permitido desarrollar factores de competitividad más complejos, una nueva estructura organizativa (la empresa red) y una nueva forma de organización del trabajo (el trabajo en red), que son característicos de la economía del conocimiento.

La visibilidad del Teletrabajo obedece en buena parte a que organizaciones reconocidas de varios sectores económicos, le han apostado a este tipo de contratación. Al respecto, se encontró que una organización con presencia multinacional cuenta en Colombia con más de 100 teletrabajadores y, la otra organización, cerró el 2015 con 1.008 trabajadores remotos. Además, la alta dirección de gestión humana de esta última, que es una entidad financiera, confirma que ha sido una elección acertada no solo por el impacto social, sino ambiental y esperan seguir creciendo en la modalidad de trabajadores móviles (MinTic, 2016).

Los aportes de este artículo apuntan a describir el estado de avance del Teletrabajo en Colombia y se organiza en siete apartados. Primero la presente introducción, para luego hacer una discusión teórica sobre las distintas acepciones del término a nivel nacional e internacional; posteriormente, se recurre a información proveniente de literatura especializada que da cuenta de los antecedentes, estado de avance, Teletrabajo y discapacidad. Finalmente se elabora un apartado de obstáculos, desafíos y recomendaciones de autores que han enriquecido el análisis del tema en cuestión en Colombia y los propios derivados del análisis de la literatura.

Se realiza una discusión teórica sobre las distintas acepciones del término Teletrabajo a nivel nacional e internacional, para luego recurrir a información proveniente de literatura especializada que ha enriquecido el análisis del tema en cuestión. Resaltando, por un lado, que el Teletrabajo en Colombia está evolucionando y es adoptado por las empresas nacionales, por el otro, una base jurídica ya constituida y regulada por el gobierno central. Se concluye que se dispone de normas, regulaciones e infraestructura tecnológica, no obstante, aún hay ausencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y metodológicos que amplíen la comprensión en los actores claves de las empresas, así como en los ciudadanos en general.

Posteriormente, se efectúa una descripción y algunas recomendaciones derivadas del análisis para el desarrollo del Teletrabajo en Colombia. Se abordan aspectos sobre la normatividad vigente, señalando cuestiones favorables y no tan favorables para el trabajador y las organizaciones, así como el grado de aceptación por parte de las empresas nacionales, promoviendo una mayor comprensión de esta práctica en el ámbito público y privado. Lo que se busca es ilustrar cómo dicha modalidad de trabajo abre otras posibilidades hacia la eficiencia productiva y el entendimiento de las oportunidades que los ciudadanos tienen de flexibilizar su empleabilidad mediante el perfeccionamiento del uso de las TIC.

## **1. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE EL TELETRABAJO**

A continuación, se aborda una breve discusión conceptual que permite un acercamiento a las acepciones más comunes acerca del Teletrabajo y como se ha abordado en la literatura nacional e internacional.

Las TIC y el gran crecimiento y desarrollo de este sector, afectan distintos ámbitos de nuestra vida, entre muchas otras, las posibilidades de trabajar a distancia y armonizar mejor la vida. De esta forma las responsabilidades profesionales y familiares pueden tener un equilibrio más satisfactorio entre lo personal y lo laboral, lo cual podría beneficiar, particularmente, a las mujeres. Pasar los límites de las fronteras espaciales y temporales, genera inquietudes y, a la vez, esperanzas, en los diferentes ámbitos, lo que devuelve el sistema de organización del trabajo al período preindustrial. Los procesos de cambio descritos, permiten a los trabajadores pasar más tiempo en el hogar que en el lugar de trabajo, al lograr que se pase más tiempo trabajando en casa, lo que para algunos es un arma de doble filo (OIT, 2016). Estas cuestiones generales sobre las TIC y los cambios que generan en la sociedad, posibilitan contextualizar algunas precisiones sobre el teletrabajo como modalidad de contratación.

En primera instancia, se hace imperativo considerar las definiciones de Teletrabajo y teletrabajador contempladas en el Art. 2 de la Ley 1221 de 2008:

Teletrabajo. Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Teletrabajador. Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios (p. 1).

Entre otras definiciones aportadas desde los desarrollos teóricos, Vilaseca (2005) plantea que “el teletrabajo es el trabajo a distancia con capacidades de autoprogramación mediante el uso de las TIC” (p. 117). Este autor distingue el Teletrabajo de otras acepciones las cuales hacen referencia al empleo a distancia o a las conexiones entre las tecnologías y el mercado laboral. De ahí se destaca el imperativo de recordar que el teletrabajo se inscribe en un marco general de consolidación del trabajo en red (*networking*), como principal instrumento productivo y organizativo de la economía y la sociedad del conocimiento.

Por otra parte, se han desarrollado conceptos que, a pesar de ser considerados como sinónimos del Teletrabajo, en algunos casos, significan cosas diferentes. Algunos de estos términos son: *telecommuting*, que hace énfasis en el

tipo de trabajo que ocurre sin desplazamientos; *remote working* o *remote work*, más relacionado con el trabajo a distancia efectuado fuera del espacio laboral principal, con el soporte de equipos informáticos y de telecomunicaciones; *homeworking* o *electronic homework*, el cual incorpora el trabajo desde casa, utilizando las tecnologías digitales; y *out-work*, que hace referencia al trabajo exterior (Berch, 1985; Gordon, 1988; Kugelmass, 1995).

No obstante, aunque la noción de Teletrabajo tiene una data de aproximadamente 50 años, dado que por primera vez Nilles la instala en la década del 70, aún faltan acuerdos y desarrollo con respecto a sus significados y sus formas de uso y aplicación. Al respecto, la OIT (2016) afirma:

Las distintas personas dan a este concepto distintas acepciones, y lo utilizan para designar una gran diversidad de modalidades de trabajo, como el trabajo móvil, el trabajo efectuado en cualquier lugar distinto de los locales del empleador, el trabajo efectuado en centros de oficinas compartidas, y el trabajo a domicilio. Otros utilizan el término para referirse a toda forma de trabajo basada en las TIC, como las presentes en las nuevas actividades relacionadas con la tecnología financiera (sector en rápida expansión, más conocido como FinTech) que combina las nuevas TIC con los servicios financieros (p. 13).

Frente a esto, se suscitan dificultades por las necesidades de medición de la incidencia de esta modalidad de contratación, que requieren de acepciones más precisas. Aunque el Teletrabajo tiene un amplio potencial de crecimiento, como se desarrolla a continuación, está en una primera etapa de adopción y adaptación. Por esto, es necesario avanzar en la realización de análisis que den cuenta de sus aspectos teóricos y empíricos para orientar su desarrollo.

## 2. ANTECEDENTES

En un ámbito amplio, el Teletrabajo como forma de contratación nace de la idea de reducción de costos por consumo de energía en tiempos de la crisis del petróleo. En la década de los 70, se disparó el precio del petróleo, se encarecieron los costos del desplazamiento diario entre el domicilio y el lugar de trabajo, además de plantearse otras dificultades el precio del petróleo, suscitó una creciente preocupación porque se temía que su precio nunca bajaría. En este contexto, se consideró que esta modalidad de trabajo, podía ser la solución: las personas trabajarían a domicilio o en un telecentro cerca de su

domicilio, a fin de evitar los gastos elevados de combustible del transporte hasta el lugar de trabajo y reducir los gastos de calefacción y climatización de los locales de oficina (OIT, 2106).

En sintonía con lo considerado por esta organización, la crisis del petróleo se superó en menos de una década, pero, se siguió mostrando interés por el teletrabajo. El Teletrabajo empezó a promoverse con argumentos incorporados en la literatura como la deseabilidad de mejorar el equilibrio entre las actividades personales y profesionales, aumentar la disposición de los trabajadores y mejorar la productividad. A esto se suma, la rápida penetración en el uso de las TIC en todos los ámbitos, que entre otros beneficios, facilitan el trabajo distribuido, inclusive en zonas geográficas distantes.

En el panorama colombiano, el Teletrabajo cobra fuerza en los años noventa cuando entran en vigor las reformas orientadas a la modernización del Estado y a la apertura económica. El desarrollo de redes de comunicación que hicieron posible la conectividad a través de la *web* y los medios masivos de transmisión de la información y la comunicación (Bonilla, 2014), hicieron posible esta modalidad de trabajo, la cual en sus inicios era una actividad relativamente desconocida, sin un marco regulatorio.

Respecto a la progresividad de su desarrollo, en 2014 el periódico el Tiempo en su edición del 8 de abril publicó, “Teletrabajo está en pañales en Colombia”; allí se analiza el desarrollo del sector de telecomunicaciones e informática y da cuenta del incremento exponencial de las TIC. Este aumento no está acompañado de un crecimiento semejante en el Teletrabajo, pues según cifras recaudadas del MinTIC de Colombia, en 2016 se estimaba que había cerca de 50 mil teletrabajadores, y se aspira en 2018 la cifra alcance los 120 mil teletrabajadores. Lo cual es equivalente a un 0,5% del total de la población ocupada; cifra a tener en cuenta en comparación con el 2014, año según el cual, la Cámara Colombiana de la Información y las Telecomunicaciones (CCIT) registró un total de 0,2% teletrabajadores.

En el mismo informe, se identificó que la penetración del Teletrabajo es mayor en las actividades económicas de servicios, en relación con las demás actividades económicas; el 10% de los emprendimientos en los sectores de comercio y servicios reportaban al menos un teletrabajador, mientras que las constructoras reportaban una incidencia de 7% y las empresas industriales de un 5%. Adicionalmente, al analizar el uso de esta modalidad de vinculación de trabajadores a distancia, hay una mayor concentración en las empresas del sector terciario que en las empresas manufactureras y de construcción.

Se puede afirmar que el Teletrabajo, es una tipo de contratación que toma mayor presencia en Colombia. Según la encuesta realizada por la Universidad Politécnica de Colombia en 2012 a más de 2.300 participantes en las principales ciudades del país se destaca como la mayoría de los encuestados (71%), les gustaría incursionar en esta modalidad; algunos (21%) lo harían, con una dedicación de medio tiempo; mientras que el resto de participantes afirma que quisiera trabajar desde la oficina (6%) o en la actualidad, trabaja desde su casa (2%). En relación con el bienestar procurado por esta modalidad de trabajo, más de la mitad de los encuestados (55%) opinan que posibilita un equilibrio entre lo laboral y lo familiar; un 33% considera que ahorra tiempo y dinero, mientras a una minoría le permite evitar el estrés generado por la presión en la oficina (10%) o no identifica ningún factor positivo en esta modalidad de trabajo (2%).

Con respecto a los beneficios empresariales, entre el 40 y 60% de los participantes manifestaron que las empresas del sector terciario, reportaron la mayor eficiencia del personal y el ahorro de recursos económicos, inducido por la disminución de costos, como los principales beneficios del Teletrabajo. En contraste, la mejora en las condiciones de las empresas industriales estuvo asociada a una comunicación más ágil entre directivos y empleados (vía telefonía móvil o correo electrónico), lo que no tuvo incidencia para la identificación de indicadores verificables, como por ejemplo, el estado de avance en los resultados de las empresas (CCIT-Fedesarrollo, 2014).

En el panorama internacional, la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea en el informe sobre el Teletrabajo en Europa (1999), considera que esta modalidad de contratación implicará modificaciones significativas en las actividades laborales hacia el futuro en Europa, afectando a sus trabajadores y a sus tipos de trabajo en los próximos años (Pérez y Xalambri, 2000).

### **3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO**

En relación con los aspectos legales, se identifica la preocupación internacional por temas relacionados con Teletrabajo en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET) del 2002. Algunos de los temas discutidos son: definición y ámbito de aplicación, carácter voluntario, condiciones de empleo, protección de datos, vida personal, equipamientos, salud y seguridad, organización del trabajo y formación de derechos colectivos. Esta última idea genera

inquietudes, particularmente en Colombia, en donde la tasa de sindicalización es tan baja y sobre la cual no se hará un desarrollo más amplio por no ser el objeto de la presente reflexión.

A diferencia de los países desarrollados y de algunos países latinoamericanos, como Argentina, en donde el Teletrabajo ha tomado fuerza, impulsado desde el Gobierno en la regulación laboral, en Colombia el teletrabajo no despertó el interés del legislador. No ocupó un espacio jurídico en el derecho laboral (Rodríguez, 2007), hasta 2008, año en el que se legisla por primera vez sobre Teletrabajo, pretendiendo abarcar todos los ámbitos posibles en materia de protección de los derechos de los trabajadores. La Ley 1221/08 donde se reconoce el Teletrabajo como modalidad laboral; posteriormente, el Decreto 884/12 especificando las condiciones laborales del Teletrabajo y la Resolución 2886/12 que define las entidades que hacen parte de la red del Teletrabajo.

En línea con los planteamientos de Barona (2012), se considera que el aumento de esta modalidad de trabajo en Colombia ha justificado la legalización de nuevas condiciones laborales orientadas hacia la búsqueda de la protección del trabajador ante posibles violaciones y no reconocimiento de sus derechos laborales. Considerando de esta forma, riesgos o posibles situaciones ya identificadas, entre otros, por el Consejo Económico Social de la Unión Europea en donde se advierte del peligro “de que esta nueva forma de actividad laboral pueda utilizarse como fórmula encubierta de reducción de plantillas y de trabajo precario y mal pagado que propicia la explotación de las minorías menos favorecidas” (p. 18).

En otros análisis (Roman, 2015), se considera que los marcos normativos que regulan la aplicación de esta modalidad de trabajo son de reciente incorporación, lo que puede explicar que de cada 10 empresas tan solo tres, conoce esta figura de contratación. Si bien el Teletrabajo es una modalidad que tiene sus orígenes en Estados Unidos, es una respuesta a las demandas de interacción posibilitadas por la autopista de la información.

Estos avances sustentan los planteos de Castillo (2011), al visibilizar la necesidad de regularización e institucionalización del Teletrabajo en Colombia por parte del Derecho. De esta forma, tal y como ocurrió en la Unión Europea, las experiencias identificadas se constituyen en pruebas pilotos y esfuerzos aislados a nivel personal y grupal, sin el respaldo de un marco normativo apropiado.

Actualmente, la normatividad colombiana, materializada en la Ley 1221, el Decreto 884 y la Resolución 2886, descritas más arriba, además de configurarse

como el establecimiento de los primeros marcos legales, abre la posibilidad de generar empleo y autoempleo mediante el uso de las herramientas tecnológicas. Con esto se actualizan y se adicionan formas laborales articuladas a los requerimientos de trabajadores en el mercado laboral.

De manera simultánea, se da instrucciones al legislador para que diseñe una política pública de impulso a esta modalidad de trabajo. Lo cual amplía las posibilidades y alternativas de inclusión a los trabajadores y a grupos para su incorporación. Inicialmente, las empresas interesadas en la implementación de esta modalidad de trabajo, deben responder a cinco aspectos jurídicos descritos en el Decreto 884/12: voluntariedad y acuerdo de Teletrabajo, modificación al reglamento interno de trabajo, el reporte ante la administradora de riesgos laborales, y, finalmente, la reversibilidad de esta modalidad de trabajo. Cabe resaltar que para las entidades de carácter público, se obliga la adopción de un manual de funciones y la descripción de competencias laborales articuladas a esta modalidad de trabajo, además de una resolución que de cuenta de la implementación al interior de la organización.

La Ley ordena lineamientos que establecen límites definitorios para el presente y el futuro. Entre los que se destacan: la creación de una red nacional que integre organizaciones públicas y privadas, designadas por el Gobierno, operadores de telefonía pública, cafés internet y asociaciones profesionales, con el fin de articular esfuerzos para el fomento del Teletrabajo en Colombia; aplicación de los marcos normativos con los cuales se garantizan los derechos y beneficios contemplados en el Código sustantivo de trabajo y de seguridad social; y, garantías sindicales y laborales.

En esta línea de organización del mercado, se destacan el Convenio 473 de 2013, acordado por MinTIC y Colombia Digital que recibiría soporte financiero y técnico del Ministerio del Trabajo (Molano, 2013). Además, se evidencian esfuerzos del gobierno que se han plasmado en propuestas organizacionales materializadas en un Modelo para la Implementación del Teletrabajo en Colombia. Dicho modelo fue publicado en el Libro blanco (2012) y se resume en la Tabla 12.

**Tabla 12. Modelo de Implementación del teletrabajo propuesto para Colombia por el Ministerio de Tecnología de Información y Comunicaciones.**

ÍTEMS	NECESIDADES
Autoevaluación de la organización	Perfiles Recursos Tecnológicos Riesgos Costos Evaluación y Toma de decisiones
Planeación del proyecto piloto de Teletrabajo	Conformación del equipo coordinador del proyecto piloto y definición de roles Fijación de los objetivos del proyecto piloto y establecimiento de indicadores Determinación de criterios de selección de teletrabajadores Identificación de requerimientos tecnológicos Desarrollo de la política de teletrabajo de la organización Realización del cronograma del piloto Presupuesto del proyecto piloto
Implementación	Socialización al personal y las áreas que hacen parte de la organización Selección de los teletrabajadores Formación de los participantes del piloto Puesta en marcha del proyecto piloto
Seguimiento y evaluación	Seguimiento Evaluación
Adopción del modelo de Teletrabajo	Sostenibilidad

Fuente. El Libro blanco, el ABC del Teletrabajo en Colombia (2012)

Uno de los aspectos mencionados por la OIT, es el relacionado con la regulación en la seguridad de la información. En este sentido, Colombia cuenta con un marco normativo que apunta a la adecuación de la organización del Teletrabajo y el éxito de su implementación, está asociado al interés e involucramiento del teletrabajador y la alta dirección de las empresas, respecto a la importancia de tomar medidas preventivas (Colombia Digital, 2013, p. 24).

En esta tarea, los reguladores a nivel nacional deberán avanzar en la seguridad de la información, en particular en las organizaciones de carácter público, otorgando prioridad a la protección y responsabilidades de la información interna, antes de pensar en qué mecanismos utilizar para el acceso remoto. Al respecto, Balanta (2013) considera que Colombia cuenta con una legislación completa en esta modalidad de trabajo, posibilitando una progresiva adopción de la seguridad en la información en las empresas. Al respecto *National*

*Institute of Standards and Technology Security* pone a disposición, una guía para el teletrabajo empresarial y el acceso remoto, sintetizada en el Tabla 13.

**Tabla 13. Responsabilidades en Seguridad de la Información en el contexto del Teletrabajo**

Responsabilidades de la organización	Desarrollar políticas y orientaciones a las necesidades y riesgos específicos en el teletrabajo
	Identificar los requisitos de seguridad física más relevantes para los teletrabajadores y proporcionar las herramientas necesarias para cumplirlos
	Prohibir a los empleados el uso de ordenadores personales sin mecanismos de seguridad de la información
	Exigir medidas de seguridad inalámbrica y proporcionar orientación a los empleados sobre la forma de asegurar sus redes inalámbricas domésticas
	Prohibir a los teletrabajadores usar redes inalámbricas no protegidas y no autorizadas
	Proporcionar una orientación clara sobre lo que el software puede descargar en dispositivos suministrados por la organización
Responsabilidades por parte del empleador	Revisar minuciosamente todos los acuerdos de teletrabajo para asegurarse que cumplen con las políticas de seguridad de la información de la entidad
	Asegurar que los empleados reciban capacitación en seguridad de sistemas de información de la empresa
	Trabajar con los empleados para asegurar que comprendan plenamente y además tengan capacidad técnica para cumplir con los requisitos de la entidad
	Invertir en equipos y tecnología que faciliten el éxito del programa de teletrabajo
	Trabajar con los empleados en el desarrollo de sistemas de seguridad para documentos altamente sensibles y otros que tengan similar categoría
	Hacer cumplir los requisitos de privacidad en caso de que se trabaje con datos personales
Responsabilidades por parte del teletrabajador	Participar en las capacitaciones en materia de seguridad de la información
	Tener la suficiente capacidad técnica para aplicar medidas de seguridad mínimas
	Proporcionar un alto nivel de seguridad de la información personal o privada, teniendo en cuenta el lugar donde se encuentra teletrabajando. Puede ser en el domicilio, aeropuerto o café-internet
	Cumplir con las políticas de la entidad, así como con las obligaciones establecidas en el acuerdo de teletrabajo

Fuente: Guide to enterprise telework and remote access - National Institute of Standards and Technology Security Estados Unidos. (2009)

Sobre las relaciones laborales, la Ley 1221/08 en el Art. 6 contempla las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores. En esta ley se establecen aspectos sobre la jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno, salarios para el teletrabajador y el trabajador presencial, la naturaleza del trabajo y la asignación de tareas, derecho al descanso, igualdad de trato entre el teletrabajador y los demás trabajadores, como crear y vincularse a las organizaciones que prefieran seleccionar, así como participar en las actividades que estas programan, y, finalmente, a la protección contra la discriminación en el empleo, en línea con lo establecido en la Ley 100/93.

Otros aspectos importantes a destacar son la maternidad, en particular, al derecho de las teletrabajadoras a ocupar funciones similares al finalizar su licencia o a una equivalencia en término de funciones laborales con el mismo nivel salarial. También, la obligación de disponer y asegurar el buen funcionamiento de los equipos, conexiones, programas, costos de energía, desplazamientos programados, por parte de los empleadores. Además, del respectivo seguimiento en el uso y la conservación de los mismos.

Adicionalmente, la Ley contempla incluir a los teletrabajadores en planes y programas de salud ocupacional y posibilitar el acceso a una red de atención de urgencias, para atender accidentes o enfermedades en el ejercicio de sus labores. También trata aspectos sobre la voluntariedad del teletrabajo para ambas partes y el derecho preferente de la vinculación de trabajadores colombianos dentro del territorio nacional para empresas extranjeras que se radiquen en Colombia, a quienes se les deberá aplicar la legislación Colombiana. Se establece la necesidad de llevar un registro de los teletrabajadores vinculados, para lo cual el empleador tiene la obligación de informar sobre estos registros a las autoridades de trabajo en el municipio o al Alcalde.

Finalmente, la meta del Ministerio de Hacienda para el 2014 era vincular a más de 150 empresas de Colombia a los programas de esta modalidad de trabajo y, a la vez, materializar en condiciones estables un sistema de información de Teletrabajadores, que posibilitara identificar sectores y tipo de trabajadores. Adicionalmente, ratificaba las oportunidades que abre el Teletrabajo para que los teletrabajadores tengan un contrato laboral con garantías de seguridad social y libertad de asociación sindical, en sintonía con la normatividad vigente.

#### 4. ESTADO DE AVANCE

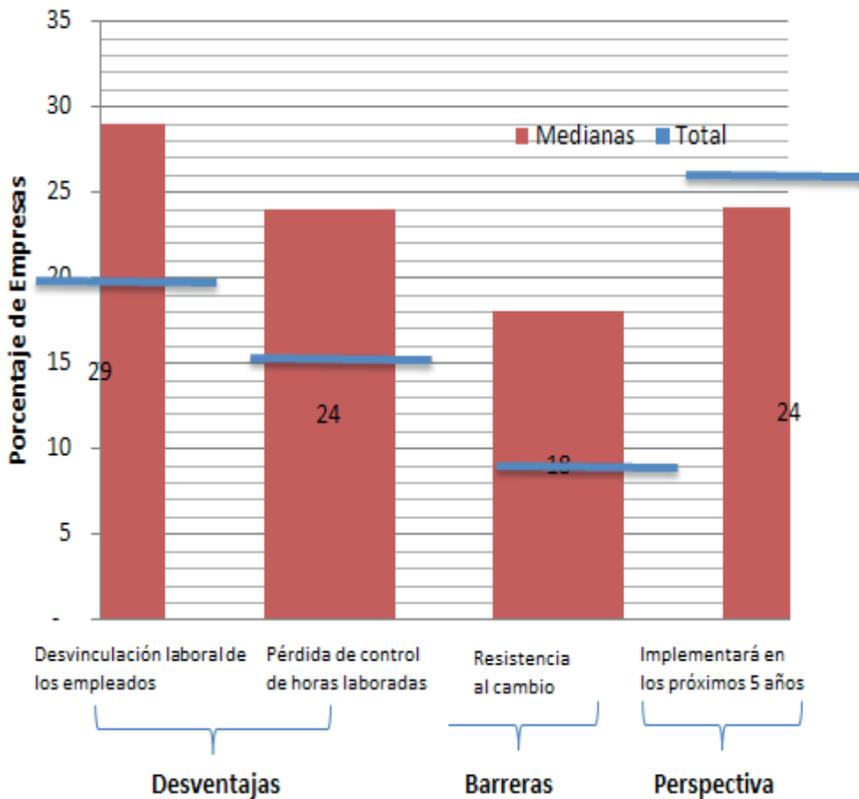
El análisis que se presenta a continuación, es de tipo descriptivo y hace referencia a aspectos considerados centrales para identificar el estado de avance del teletrabajo tales como el tamaño de las empresas, la cultura organizacional y los desarrollos de infraestructura tecnológica. Respecto a esta última, es posible afirmar que la presencia de tecnologías más rápidas de telecomunicación, adicional a la generalización de acceso, uso y adopción productivo de la autopista de la información, del computador y la telefonía móvil e inteligente, y la actitud emprendedora de empresarios y personas, son componentes que hacen posible deslocalizar el trabajo, en gran parte de las actividades económicas trascendiendo el lugar de trabajo

En relación con los distintos tamaños de las empresas, el análisis realizado por CCIT-Fedesarrollo (2014), revela una mayor penetración de esta modalidad de trabajo en las grandes empresas (13%), asociado al menor costo marginal de contratar personal a distancia con los mismos costos para las MIPyMES. Una de las explicaciones de esta mayor incidencia en las grandes empresas es que ya cuentan con las inversiones en tecnología requeridas, además, los trabajadores tienen una mejor capacitación y uso de TIC, lo cual implica que los rendimientos de su trabajo son mayores.

Un hallazgo a destacar es que, el porcentaje de pequeñas empresas que han adoptado la contratación por la modalidad de Teletrabajo (9%) es ligeramente superior al encontrado por las medianas empresas (8%). Resultados explicados por las razones antes expuestas de diferencias en la adopción, intensidad de uso de tecnología y capacitación de los trabajadores.

Una posible explicación está asociada a la cultura organizacional, imperante e identificada en el mismo estudio, según la cual, las organizaciones de tamaño medio adoptan cierta resistencia a transformaciones en su estructura. Además son escépticas de las promesas de mejora, con respecto a la calidad de vida de sus trabajadores y de la correspondencia y la compatibilidad del Teletrabajo con su actividad económica. También consideran que esta modalidad de trabajo influye en la desvinculación laboral y en consecuencia, dificulta el seguimiento y control de los logros y metas de los trabajadores (Figura 16).

**Figura 16. Percepción de desventajas, barreras y perspectiva de la implementación del Teletrabajo en Colombia según tamaño de empresa**



Fuente: CCIT- Fedesarrollo (2014).

El diagnóstico realizado por el Ministerio de Hacienda (2014), ubica algunos de los avances en desarrollos tecnológicos que se han presentado en TIC y, que de forma directa o no, están asociados con los avances de esta modalidad de trabajo. Una de cada 10 empresas ha implementado Teletrabajo en la capital del país, el 9% en Cali y el 7% en Medellín y Barranquilla; se prevé un importante crecimiento en Barranquilla hacia un futuro cercano. Se consolidan los medios electrónicos como mecanismo de realización de transacciones, para realizar operaciones bancarias por seguridad y ahorro de tiempo, pues aumentó a un 35% del total de operaciones, consolidándose como el principal medio utilizado.

El diagnóstico también evidenció que en el 2013, se presentó un crecimiento importante del comercio exterior en el rubro de servicios de informática y de

servicios de información. También reveló que el Teletrabajo posibilita el ingreso al mercado laboral y amplía las posibilidades de acceso a una creciente población con discapacidad, dado que es un esquema de contratación idóneo para ellos. Por otra parte, se confirmaron las tendencias de aumento de los afiliados a los servicios de televisión por cable, telefonía celular, equipo de cómputo en los hogares y comercio exterior de TIC.

En relación con la infraestructura tecnológica disponible para el desarrollo del teletrabajo, según información del MinTIC, el número de suscriptores de internet paso de 3.3 millones en 2010 a 16,9 millones en 2017, mientras que el índice de penetración de internet paso del 7.3% al 32,5% el mismo periodo, con un índice de penetración nacional de suscriptores a internet del 32,8%. Las conexiones a internet fijas y móviles pasaron de 18.8 millones en 2010 a 28,4 millones en 2017, presentando un crecimiento del 11% (Tabla 14). Tales indicadores, en particular el índice de penetración, muestran que aún hay camino por recorrer y que la dotación actual de infraestructura, se presenta como una limitante para el desarrollo del teletrabajo.

**Tabla 14. Colombia; suscriptores, conexiones y penetración\* de internet**

VARIABLES	2010	2016	2017
Suscriptores de internet (Millones)	3.3	15.9	16.9
Conexiones a internet fijas y móviles	18.8	25.6	28.4
Penetración de internet (porcentaje)	7.3	32.5	32.8

Fuente: MinTIC, *Boletín trimestral 2010, 2016, 2017*.

\*El índice de penetración se calcula dividiendo el número de suscriptores por la Población total y se multiplica por 100.

Como actividades orientadas al desarrollo institucional para la organización del mercado, durante el 2014 se empleó una estrategia de posicionamiento de esta modalidad de trabajo en Colombia. Se incorpora la participación de una Comisión Asesora de Teletrabajo, para que centre sus esfuerzos en asesoría técnica a las organizaciones (sean de carácter público o privado), interesadas en diseñar programas, proyectos y estrategias de implementación. Esta Comisión estará integrada por expertos en distintos campos tecnológicos, organizacionales y jurídicos, necesarios para la implementación de la modalidad. Se encarga de organizar encuentros con grupos de interés a nivel nacional para el desarrollo de charlas de sensibilización y asesoría, con el ánimo de aclarar

diferentes aspectos sobre el Teletrabajo y la promoción de la adopción en los términos que contempla la Ley (Jiménez y Moreno, 2013).

Como ejemplo sectorial de obligatoria mención en donde el teletrabajo ha alcanzado un gran desarrollo, es al componente virtual de la educación superior, no solo a nivel de Colombia sino en el mundo. Casos de amplio desarrollo son la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), así como el componente virtual en el currículo de las IES y el SENA en Colombia, y en los niveles de la educación básica y secundaria, los casos del bachillerato virtual y/o internacional.

Un caso específico, en el campo de la educación superior en Colombia, de las posibilidades disponibles por la aplicación de las TIC a la deslocalización del trabajo, mencionado en Castillo (2011), lo representa la Fundación Católica del Norte. Institución con estudiantes y facilitadores en más de 19 países y en una significativa presencia en departamentos y municipios de Colombia, había avanzado en la vinculación de un grupo significativo de teletrabajadores antes de la expedición de la Ley en 2008. Su modalidad de educación virtual, hacen posible la no presencialidad del docente y parte del personal administrativo, dado que las TIC utilizadas garantizan control, seguimiento y acompañamiento de los procesos involucrados.

Desde sitios distintos a la Institución Universitaria (residencias y oficinas), un grupo importante de docentes desarrollan su gestión de tutoría virtual de forma personalizada y regular con los estudiantes asignados. Desde Québec en Canadá hasta pequeños municipios ubicados en los departamentos de Colombia, los docentes interactúan y orientan cursos virtuales. En tal sentido, la totalidad de los docentes de esta Institución son realmente teletrabajadores que han aprendido a desarrollar sus responsabilidades de forma deslocalizada en distintos lugares del mundo donde haya posibilidad de acceso a internet. Tales posibilidades también están al alcance de funcionarios administrativos y jefes de programas que laboran para la Institución.

## **5. TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD**

Una aspecto de preocupación creciente son los temas relacionados con la inclusión social de las Personas Con Discapacidad (PCD), que en los enfoques modernos han evolucionado desde un problema de salud hacia el reconocimiento de derechos, entre ellos, el derecho al trabajo. Al respecto, en un

estudio sobre las limitaciones de acceso de esta población al Teletrabajo en Colombia, Boiarov (2009) encuentra la falta de conocimiento en TIC en la gran mayoría de las personas con discapacidad y el poco compromiso por parte de las empresas para asumir los costos de los equipos necesarios para teletrabajar. Uno de los hallazgos fue que, las empresas no cuentan con ofertas laborales especiales para este tipo de población. Esto es confirmado ocho años después por un estudio reciente, Callejas et. Al. (2017) donde participaron 306 Teletrabajadores de los cuales tan solo el 4,58% se encontraban con alguna discapacidad.

Las personas discapacitadas entrevistadas consideran que entre este grupo hay un recurso humano valioso y con grandes talentos, que pueden acceder a un cargo según el perfil y el tipo de discapacidad. También consideran que hay un imaginario erróneo en la sociedad, el que las personas con discapacidad solamente pueden trabajar en *call centers* o haciendo trabajos manuales, ya que desconocen otras habilidades y destrezas que pueden aportar en beneficio propio y de la sociedad en general. Los entrevistados consideran que el Estado debe incentivar más a los empresarios a contratar personas con discapacidad, por los estímulos tributarios y no por la cuota que deben cumplir. Hay disponibles en el mercado y en las instituciones que permitirían a las PCD, superar las limitaciones impuestas por la discapacidad e incorporarse de forma productiva a las actividades laborales

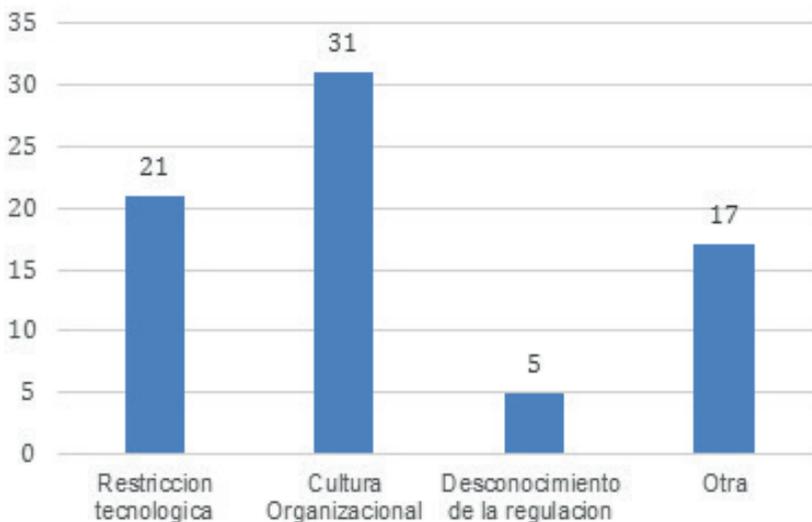
Los analistas sobre inclusión laboral para discapacitados (Boiarov, 2009) ven en la Ley de Promoción del Teletrabajo, una oportunidad para este grupo poblacional. Sin embargo, los entrevistados de los organismos del sector público vinculados a la política pública de discapacidad, manifestaron desconocer el concepto de teletrabajo y el marco legal vigente. Esta investigadora recomienda hacer seguimiento periódico de la investigación conjunta que se realizó, para medir el impacto de la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Además de avanzar con la divulgación de la legislación sobre esta modalidad de trabajo, bajo la responsabilidad del gobierno y los medios de comunicación; se espera mayor compromiso y motivación en los empleadores hacia la integración laboral de personas con discapacidad. Otros autores (Vélez, 2013), avanzan en la promoción de maneras sobre el proceso de gestión del riesgo para las PCD que se vinculan a actividad de Teletrabajo.

## 6. OBSTÁCULOS, DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA EL DESARROLLO DEL TELETRABAJO

En este apartado se describen obstáculos, desafíos y recomendaciones que han surgido sobre esta modalidad de trabajo. Esto se obtiene como resultado del análisis de la literatura disponible, así como de normatividad vigente, descrita a lo largo del texto.

La CCIT-Fedesarrollo (2014) identifica cuatro obstáculos relacionados entre sí que no posibilitan la penetración de esta modalidad de trabajo en el país. Restricciones tecnológicas, cultura organizacional, desconocimiento de la regulación y otras, son algunas de las barreras presentadas en Figura 17. Además, se pueden interpretar como un rezago en términos de alfabetización digital en el país.

*Figura 17. Barreras percibidas por las empresas que han implementado el Teletrabajo en Colombia*



Fuente; CCIT Fedesarrollo (2014).

Otra de las barreras que la CCIT resalta, es la falta de apropiación del Teletrabajo, sobre todo en las empresas medianas. Los resultados obtenidos por esta entidad, muestran que nueve de cada 10 empresas en Colombia percibe

al Teletrabajo como una modalidad de contratación viable, inclusive tres de cada 10 empresas que no conocen las ventajas de esta modalidad, muestran su disposición para adoptarla, y tal aceptación puede duplicarse cuando los directivos son capacitados sobre el tema en cuestión. La falta de estas acciones puede imponer barreras para el aprovechamiento de los aspectos positivos de esta modalidad.

El relevamiento de datos del estudio mencionado fue realizado a mediados de 2012, tiempo en que los avances del Gobierno en términos de difusión de internet y otras herramientas TIC, se encontraba en proceso de adopción. Lo cierto es que en procesos de apropiación es poco lo que se ha podido avanzar, razón por la cual el análisis permanece vigente.

Respecto a los obstáculos para consolidar el Teletrabajo a nivel regional e internacional, el documento de proyecto de la CEPAL plantea el hecho de no poder cuantificar con exactitud este fenómeno. Algunas de las razones son la falta de consenso sobre el significado o los significados que sean aceptados universalmente y la ausencia de estadísticas oficiales en la materia así como el bajo soporte institucional que resguarda esta modalidad (Sánchez, 2012). En este sentido, el DANE cuenta con algunas encuestas especializadas en TIC que no brindan información relevante para la identificación de Teletrabajadores; mientras que en el caso de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), focalizada en la medición continua del empleo, ha posibilitado identificar los lugares donde realizan el trabajo las personas ocupadas.

Por lo tanto, a nivel nacional e internacional es necesario aunar esfuerzos hacia la construcción de una acepción común en el sentido de homogeneizar y homologar su significado, así como los marcos regulatorios sobre política nacional e internacional sobre Teletrabajo. Buscar y alcanzar la estandarización es un objetivo común que compromete los esfuerzos de la OIT y los gobiernos, para la formulación de políticas de trabajo alcanzables internacionalmente en seguridad social y laboral, tributación, tipos de empleo, contratos de teletrabajo, beneficios y organización colectiva.

En relación con los hallazgos de Boiarov (2009), sobre discapacidad y teletrabajo en Colombia, la resistencia de los trabajadores a esta modalidad de trabajo cobra importancia debido al desconocimiento del tema sobre los aspectos organizativos, operacionales y legales, además, del temor a perder estabilidad laboral. Además de la aversión al cambio, heredada de los esquemas organizacionales tradicionales. Como recomendación del estudio citado, propone que el Estado y sus diferentes estamentos deben buscar la forma de sensibilizar a

la población en general y contribuir en el proceso de inclusión social y laboral de las personas con discapacidad, permitiendo aplicar la norma de tal manera que se garantice la igualdad de oportunidades laborales.

Al hacer referencia a las limitaciones por parte de las empresas, es importante tener en cuenta que el universo empresarial colombiano principalmente MIPyMES, generalmente, no disponen del presupuesto necesario para asumir dichos cambios. Por ello, consideran que el gobierno, como Estado Social de Derecho, debe actuar en común acuerdo con el empresario para lograr objetivos y promover el derecho al trabajo, apoyando a las empresas en sus actividades de búsqueda. Al respecto, en Colombia hay incentivos tributarios, reducción de impuestos parafiscales para las empresas que contratan personas con discapacidad. Otra de las posibles limitaciones para el desarrollo del Teletrabajo para personas de escasos recursos es la adquisición de los equipos de cómputo y pago del servicio de internet, ya que esto no lo cubren las empresas a la hora de contratar al Teletrabajador.

Basándose en los aspectos positivos de la implementación del Teletrabajo y el apoyo del gobierno central en temas de tecnología, se puede proyectar la utilización de este método de contratación dentro de los proyectos del posconflicto. Dicha implementación podrá brindar la posibilidad a los desmovilizados de trabajar en empresas nacionales como extranjeras, para el desarrollo de sus nuevas actividades en la sociedad Colombiana y a visión futura, realizar investigaciones de las posibles aplicaciones del Teletrabajo en mercados internacionales como manejo de activos en la bolsa de valores u ofreciendo servicios a multinacionales y su impacto en la economía nacional.

Finalmente, en relación con el funcionamiento del mercado de trabajo, el Teletrabajo puede contribuir a la disminución de un tipo de desempleo denominado bajo en enfoque neoclásico de funcionamiento del mercado laboral “desempleo friccional”. Explicado por problemas de información sobre las ofertas y demandas de trabajadores, corresponde a una de las imperfecciones de mercado de trabajo y la solución usual, es la organización de sistemas de información sobre ofertas y demandas disponibles, que ya el MinTIC tiene disponibles en la página *web*. Por otra parte, permite el ingreso al mercado de trabajo de personas que anteriormente no lo hacían, ampliando la oferta de trabajadores, también denominada la Población Económicamente Activa (PEA). Es un reto para las empresas pequeñas empresas pues permite alcanzar mejoramientos en la productividad y disminución en los costos laborales, cuestión que ya ha sido tratada en la literatura internacional sobre teletrabajo (Vilaseca, 2005).

## **7. A MANERA DE CIERRE**

Una preocupación identificada en la literatura es hacer compatible la gestión de recursos humanos con la modalidad del Teletrabajo, algunos como Contreras y Rojas (2015) lo denominan gestión de recursos humanos; una figura laboral en las organizaciones que podría ir en la vía de lo sostenible. Según los resultados en Colombia, la adopción de este tipo de contratación tiene una buena base jurídica y los avances en la construcción y modernización de la infraestructura tecnológica permiten su desenvolvimiento.

Los trabajos realizados alrededor del mundo, muestran que los gobiernos impulsan este tipo de contratación y brindan a los ciudadanos los medios de conectividad para poder contratar con las empresas privadas. También con la capacitación en el manejo de las TIC, junto con las regulaciones y normatividad según cada país, llevando a buen término su implementación y aceptación por parte de los ciudadanos y de las empresas que aceptan el reto de su utilización dentro de sus procesos productivos o administrativos.

Los resultados muestran que en Colombia, aunque existe una base jurídica y el gobierno trabaja para su implementación, la penetración de esta práctica en las empresas privadas no es muy acogida. En algunos casos por desconocimiento en su implementación y las ventajas que trae su adopción, también por la falta de confianza que genera la desvinculación física del trabajador y la pérdida de control en la supervisión de las horas trabajadas por el empleado. Todos estos son factores con los cuales el Teletrabajo debe combatir para su aceptación en este país.

Otra de las implicaciones a la hora de la implementación Teletrabajo, es que las relaciones interpersonales se verán afectadas por la virtualidad de la labor. En algunos estudios realizados sobre el impacto del Teletrabajo en la salud muestra que puede ocasionar obesidad por la inactividad física y pérdida de habilidades sociales en la comunicación y en casos extremos depreciación. Sin embargo, no todo es negativo, existen impactos positivos como el aumento en la productividad del trabajador, el manejo de menor tensión por estar en la oficina y el diario trato con lo que implica movilizarse de un lado a otro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barona, R. (2012). El teletrabajo como un modelo de organización laboral. *RML* año XVIII, (2).
- Berch, B. (1985). Resurrection of Out-Work. *Monthly Review* 37, 6
- Boiarov, S. (2009). *Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. E-libro.net. Estados Unidos y Argentina
- Bonilla, C. (2014). *El teletrabajo una precisión conceptual*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Especialización Salud y Seguridad en el trabajo. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/46147/1/46372020.2014.pdf>
- Castillo, B. E. (2011). *El teletrabajo, ¿cómo controlar a quien no se ve?* Fundación Universitaria Católica del Norte. Recuperado de <http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/CASTILLO%20BUILES%20spanish%20doc.pdf>.
- Callejas, H. J., Gomez, S. I., Uribe, S. L., & Vergel, L. C. (2017). *Teletrabajo como estrategia de empleabilidad para población con discapacidad*. *Revista Ingenio UFPSO*, 14(1), 137-145.
- CCIT-Fedesarrollo. (2014). *Redacción Tecnología, Coyuntura TIC. Teletrabajo: un vistazo al caso Colombiano*. Recuperado de [http://boletines.pri-sadigital.com/Informe4\\_Teletrabajo\\_TIC-Abril%202014.pdf](http://boletines.pri-sadigital.com/Informe4_Teletrabajo_TIC-Abril%202014.pdf)
- Contreras, O. E., & Rojas, I. R. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74-83.
- Corporación Colombia Digital. (2012). *Libro blanco. El ABC del teletrabajo en Colombia*. Recuperado de <http://www.colombiadigital.net/libro-blanco-el-abc-deltaeletrabajo-en-colombia.html>

- Corporación Colombia Digital. (2013). *Teletrabajo en Iberoamericana, referentes y recomendaciones*. Volumen 1 ISBN 978-958-57829-8-3. Bogotá
- Gordon, G. (1988). The Dilemma of Telework. En: W. B. Korte, W. J. Steinle, S. Robinson, y T. Parsons (Eds.). *Telework: Present Situation & Further Development of a New Form of Work Organization*. Nueva York: Elsevier Science Publisher
- Jiménez, P. C., & Moreno, D. N. (2013). *Riesgos psicosociales en el teletrabajo*. Universidad EAFIT (tesis de Maestría) Recuperado de [https://www.google.es/search?q=+Carolina+Jim%C3%99nez+Prada+Nathalia+Moreno+De+Luca+Asesor+2013&as\\_epq=riesgos+psicosociales+en+el+teletrabajo&as\\_oq=&as\\_eq=&as\\_nlo=&as\\_nhi=&lr=&cr=&as\\_qdr=all&as\\_sitesearch=&as\\_occt=any&safe=images&as\\_filetype=pdf&as\\_rights=&gws\\_rd=ssl](https://www.google.es/search?q=+Carolina+Jim%C3%99nez+Prada+Nathalia+Moreno+De+Luca+Asesor+2013&as_epq=riesgos+psicosociales+en+el+teletrabajo&as_oq=&as_eq=&as_nlo=&as_nhi=&lr=&cr=&as_qdr=all&as_sitesearch=&as_occt=any&safe=images&as_filetype=pdf&as_rights=&gws_rd=ssl)
- Kugelmass, J. (1995). *Telecommuting: A manager's Guide To Flexible Work Arrangements*. Nueva York: Lexington Books
- MinTIC Colombia. (2016). *Colombia avanza con paso firme en Teletrabajo*. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-14761.html>
- Molano, R. A. (2013). *Teletrabajo en Colombia, Iniciativas y Resultados. Teletrabajo en Iberoamérica referentes y recomendaciones*. Volumen 1. (pp. 47-48.). Bogotá: Colombia Digital. Recuperado de [http://www.adapt.it/boletinespanol/docs/2013\\_teletrabajo\\_iberamerica.pdf](http://www.adapt.it/boletinespanol/docs/2013_teletrabajo_iberamerica.pdf)
- OIT. (2106). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. Departamento de Políticas Sectoriales
- Pérez, C., & Xalambri, A. (2000). *La descentralización empresarial y el derecho del trabajo: El teletrabajo y los problemas que plantea*. Montevideo, Uruguay
- Periódico el Tiempo. (8 de abril de 2014). Teletrabajo está en pañales en Colombia. Archivo digital
- Rodríguez, M. M. (2007). El Teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta laboral* 13(1), 29-32. Universidad del Zulia Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/336/33613102.pdf>

- Román, P. (2015). *El teletrabajo*. Universidad de Sevilla. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/2.htm>.
- Sánchez, M. (2012). *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina*. Documento de proyecto CEPAL
- Vélez, J. D. (2013). El Teletrabajo: una forma de inclusión de las personas en situación de discapacidad al mundo laboral y la gestión de sus riesgos laborales. *Revista CES Derecho*, 4(1), 29.
- Vilaseca, J. (2005). *Trabajo en red y teletrabajo: hacia una nueva tendencia global del trabajo*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

### **Fuentes documentales**

- República de Colombia. Decreto 884 de 2012. Ministerio del Trabajo.
- República de Colombia. Ley 1221 de 2008. Congreso de la República.
- República de Colombia. Resolución 2886 del 2012. Ministerio del Trabajo.
- Unión Europea. Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET) del 2002.