

**CRITERIOS Y DECISIONES PARA
IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO EN LAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL Y
DE VENTAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

Crerios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector
comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

UNIVERSIDAD EAN

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

**CRITERIOS Y DECISIONES PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO EN
LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL Y DE VENTAS DE LA CIUDAD
DE BOGOTÁ**

AUTORES

ARREGOCÉS GÓMEZ PAULA DANIELA

GONZÁLEZ GIRALDO YULY FERNANDA

TORRES GODOY LUIS CARLOS

JHON ALEJANDRO DÁVILA VARGAS

TUTOR

GARCIA JARAMILLO MAIRA ALEJANDRA

DOMINGO 17 DE MARZO DE 2020

BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

RESÚMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA – ANTECEDENTES	7
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
2. OBJETIVOS	10
2.1 GENERAL	10
2.2 ESPECÍFICOS	10
3. JUSTIFICACIÓN	10
4. MARCO TEÓRICO	11
4.1 MARCO LEGAL	14
5. METODOLOGÍA GENERAL	16
5.1 ENFOQUE	16
5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	17
5.3 ALCANCE	17
5.4 DEFINICIÓN DE VARIABLES	18
5.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL	20
5.6 POBLACIÓN	20
5.7 MUESTRA	21
6.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	21
6.2 MEDICIÓN DE VARIABLES	21
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	22
7.1 Descripción del grupo encuestado	22
7.2 Descripción de resultados	23
7.3 Interpretación de resultados.	26
8. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28

TABLA DE TABLAS

Tabla 1: Varibales	18
--------------------	----

LISTA DE IMÁGENES

Imágen 1: <i>Aumento de empresas que contratan teletrabajo</i>	8
Imagen 2: <i>Rangos de edades público encuestado</i>	22
Imagen 3: <i>Formación académica</i>	23

RESÚMEN

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se han vuelto una herramienta de vital importancia para todas las organizaciones, pues les permite hacerse cada vez más competitivas y productivas; tanto así que se ha venido hablando del teletrabajo; práctica que se ha estado adoptando y transformando desde los años 70 en Estados Unidos y actualmente ha tomado auge y crecimiento durante los últimos años. Es así que varias empresas han llegado a incursionar en esta modalidad, cuyo fin es ampliar el acceso al trabajo y la prestación de servicios. Por tal razón las empresas deben ser concientes y deben tener un cultura organizacional madura, la cual sea capaz de soportar un esquema de teletrabajo y así ayudar a generar una zona idónea de trabajo en la residencia del trabajador, logrando reducir costos tanto para las personas como para las empresas, generando un equilibrio entre lo laboral y personal, aumentado la productividad, entre otros aspectos.

El desarrollo de la investigación arroja varios elementos que sirven de explicación a los criterios y decisiones que toman las organizaciones para implementar dicha modalidad. Lo anterior es realizado mediante un diseño no exploratorio, un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo, que permitiera revisar literatura y realizar entrevistas, con el fin de conocer mas a fondo y describir los diferentes temas y variables relacionados con el teletrabajo, como así mismo conocer la percepción tanto de los trabajadores como de las organizaciones.

Se observa que hay una gran tendencia hacia una aceptación positiva por esta modalidad de trabajo; ya que, tanto para las empresas del sector como para los trabajadores trae consigo grandes beneficios como; mejor calidad de vida, equilibrio laboral y familiar, optimización de tiempo y recursos, entre otros; logrando así aumentar la productividad para las empresas como para los trabajadores. Es de este modo que las empresas del sector comercial y de ventas de Bogotá toman sus criterios de implementar la modalidad, teniendo presente el apoyo económico del gobierno y adopción de una política que logre masificar la información del teletrabajo para así acercar a nuevos grupos de trabajadores.

Palabras Claves: Teletrabajo, TICs, Prestación de servicios, Oferta laboral, Desempleo, Herramientas ofimáticas.

INTRODUCCIÓN

En un mundo versátil donde los gobiernos, las empresas, instituciones, universidades deben enfrentarse día tras día a problemas económicos, sociales, culturales y de salud, el teletrabajo como modalidad de empleo es una figura laboral mucho más flexible para la prestación de un servicio, permitiendo tener a grandes profesionales trabajando sin la presencia específica en un lugar, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación –TIC pueden desarrollar actividades remuneradas o prestación de servicios que conllevan al logro de objetivos, aumento los índices de productividad empresarial y mejor calidad de vida para sus trabajadores.

De esta manera la implementación del teletrabajo ha sido llevada a casi todos los lugares del mundo generando a las empresas valor agregado en reducción de costos, optimización de tiempos y espacios, de igual manera esta modalidad de empleo favorece a las poblaciones vulnerables o en estado de incapacidad, permitiendo así demostrar sus fortalezas y evitando desplazamientos.

Siendo el teletrabajo el enfoque más claro para que las organizaciones continúen prestando sus servicios se puede observar hoy por hoy como frente al crisis generada por la pandemia (Coronavirus) la OMS, los gobiernos, las universidades, hacen un llamado a las empresas para implementar medidas preventivas que permitan soportar los niveles de contagio y mitigar situaciones como las vividas en sitios como Italia y España, es así como el teletrabajo toma fortaleza en Colombia frente a esta situación, en lugares como Bogotá, Medellín y Cali varios empresarios han tomado esta medida como vital para el desarrollo de sus operaciones.

Por lo anterior, las compañías deben optimizar y mejorar sus procesos para generar garantías de trabajo frente a esta modalidad, con modelos de innovación y acercamiento a sus empleados, quienes a su vez deben corresponder con la apropiación de una cultura laboral que brinde resultados bajo los objetivos planteados.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA – ANTECEDENTES

El término Teletrabajo comenzó a ser usado durante la década del 70 en los EEUU durante una de las fuertes crisis del petróleo, el término fue introducido por el visionario Jack Nilles quien identificó el teletrabajo como una herramienta para aumentar el potencial económico de la nación mostrando la necesidad de optimizar el tiempo del trabajador y los reducir el consumo de recursos no renovables. Desde entonces se plantea la idea de “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, originando el concepto de “telecommuting”. Sin embargo, a esa altura el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente desarrollado para que el teletrabajo fuera una realidad pública masiva y se asentará.

Con el incremento del uso de las TICS, se ha dado origen a la creación de nuevas estructuras y civilizaciones impactando la calidad de vida, el bienestar, el medio ambiente, la salud y la economía entre otros, reforzando cada vez más la brecha digital y la nueva distinción entre pobres y ricos, por el acceso que se tiene a las mismas, como menciona Civit, C y March, M (2000):

“Una nueva civilización está emergiendo en nuestras vidas, y hombres ciegos están intentando en todas partes sofocarla. Esta nueva civilización trae consigo nuevos estilos familiares; formas distintas de trabajar, amar y vivir; una nueva economía; nuevos conflictos políticos; y más allá de todo esto, una conciencia modificada también.”

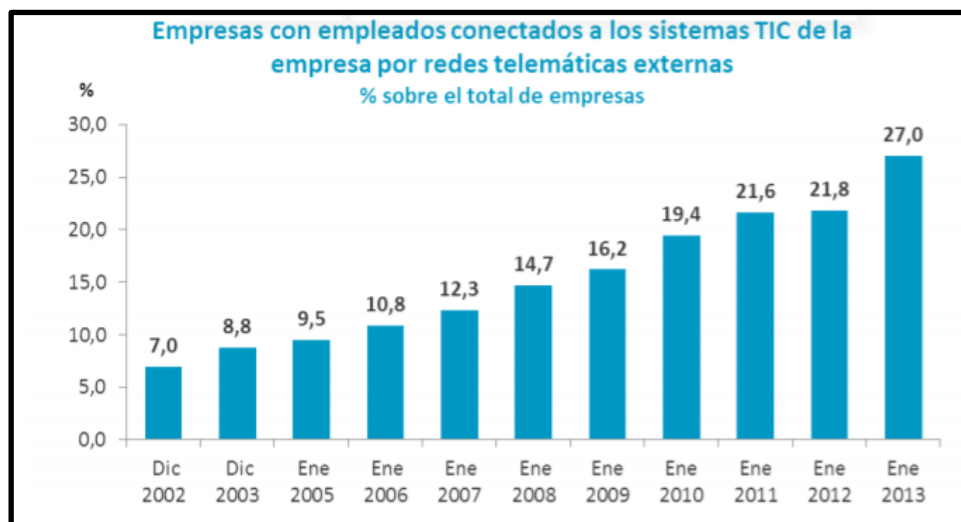
El Internet y el acceso que tiene la sociedad, lo constituye un elemento importante para: determinar el potencial de los países al acceso a la información, la velocidad y asertividad de tomar decisiones, la generación y difusión del conocimiento, generación de nuevas fuentes de empleo, y también permitirle espacio a la nueva y creciente economía digital.

Entonces un teletrabajador se podría definir como: “Aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación.” (ECaTT ,1999).

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

Es importante mencionar como se ha producido un aumento de las empresas que contratan servicios de teletrabajo en sus organizaciones, como lo muestra (Selma Lajarín, 2015) en el gráfico a siguiente se evidencia un aumento del 300% en el porcentaje de empresas interesadas en adelantar actividades de forma descentralizadas con sus empleados, mostrando una ruptura del concepto tradicional de trabajo.

Imágen 1: *Aumento de empresas que contratan teletrabajo*



Fuente: Tomado de (Selma Lajarín, 2015)

En Colombia se estableció en el año 2008 la ley 1221 en la cual se establecen los lineamientos legales para la ejecución de estas tareas, se define un marco legalmente soportando y se presentan definiciones oficiales sobre el asunto; se reconoce al teletrabajador como: “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” (Congreso de la República de Colombia, 2009). Este documento abre las puertas formalmente a este tipo de actividades y genera las garantías básicas para el trabajador y menciona en el artículo 6 que el teletrabajador recibe los mismos derechos que cualquier otro trabajador asociado a la compañía.

En el año 2018 el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2018) con la ayuda de varios sectores interesados publicó el Cuarto Estudio de Penetración de Teletrabajo en Empresas Colombianas, en este estudio se identifica que el teletrabajo es una forma laboral consolidada en el país; mostrando para el año 2012 formalmente había cerca de 32.000 personas contratadas para ejercer sus funciones por

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

medio del teletrabajo y para el año 2018 la cantidad de personas vinculadas pasó a ser cercana a 125.000, siendo Bogotá la ciudad con mayor tasa de contrataciones bajo este concepto con cerca de 64.000 personas orientados en primer lugar a la prestación de servicios y en segundo lugar a la comercialización, presenta además el estudio una variable significativa en cuanto a qué tipo de empresas son las que prefieren este tipo de contratación y el resultado es que las empresas grandes son las que menos cuentan con este tipo de contratos mientras que las PYMES siempre han llevado la delantera. Otro dato por tener en cuenta es el nivel organizacional en el cual se encuentran estas contrataciones y es interesante encontrar que para 2018 estas contrataciones se ubicaron en rangos de nivel medio y nivel alto. Tomado de (MINTIC - Canal trece, 2018)

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El teletrabajo surge como acción frente a las crisis generadas obligando a las compañías a reducir costos y a realizar reducciones del personal, el crecimiento tecnológico y la incorporación de nuevas estrategias han permitido que esta idea de formalización de trabajo hoy en día sea una realidad.

En Colombia, se ha venido formalizando el teletrabajo apenas desde el 2008 cuando en otros países se habló del mismo hace 40 años, y aún hoy sigue siendo desconocido por muchas personas y organizaciones. La falta de información, acceso y divulgación escasa no ha permitido que este tenga mayor participación en las organizaciones Colombianas a pesar de ser una opción que permite ganancias en ambas vías.

Esta investigación pretende identificar la implementación del teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá, así mismo conocer el impacto generado en la estructura organizacional y su control de gestión, determinar el nivel de inclusión social y la apropiación de nuevas tecnologías.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores inciden en que las empresas del sector comercial y de ventas de Bogotá decidan incluir dentro de su estrategia de cultura organizacional el teletrabajo?

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Describir los factores que inciden en que las empresas del sector comercial y de ventas de Bogotá contemplan dentro de su estrategia de cultura organizacional la implementación del teletrabajo.

2.2 ESPECÍFICOS

- Construir un marco de referencia histórico, legal y conceptual que permita establecer un panorama del origen del teletrabajo, la normatividad que lo rige y la descripción de las diferentes variables que inciden en su implantación.
- Identificar mediante literatura los motivos que inciden en que las empresas del sector comercial y de ventas tomen la decisión de incluir el teletrabajo como una forma de fortalecimiento en su cultura organizacional.
- Especificar el método de investigación que permitirá recolectar información de los factores que inciden en que las empresas del sector incluyan el teletrabajo.
- Recoger y analizar la información plasmada en el método de investigación, para establecer los criterios que influyen en la toma de decisiones de las empresas del sector a la hora de ejecutar el teletrabajo.
- Presentar las buenas prácticas que han aplicado las empresas de la industria comercial y de ventas para incluir el teletrabajo dentro de su cultura organizacional.

3. JUSTIFICACIÓN

La siguiente investigación es conveniente realizarla; ya que, el teletrabajo destaca el mejoramiento de la calidad de vida de las personas (menos gastos en ropa y mejores condiciones de alimentación, fortalecimiento de lazos familiares), pues reduce los tiempos de desplazamientos, congestión y contaminación en la ciudad, impacta el ausentismo laboral, fomenta la autogestión, fortalece la confianza y la inclusión de personas discapacitadas; por tal razón hoy por hoy esto es un gran desafío para las organizaciones.

De este modo dicha investigación pretende mostrar los beneficios del teletrabajo, aportando a la sociedad datos, cifras y sugerencias; con el fin de que

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

el teletrabajo se adopte a los programas de bienestar y gestión del cambio, pues ha de ser un enfoque ágil y flexible para las organizaciones. Sin embargo, ahondaremos en aquellos criterios que los empresarios tienen o no en cuenta para implementarlo en su estrategia organizacional.

Este análisis se realizará en las principales empresas del sector comercial y de ventas; ya que es una muestra que arroja cifras y datos que de una u otra forma impactan en las personas, en los empleados y en el mismo sector. Se ha escogido dichas empresas porque desde nuestro punto de vista son las que tienen más posibilidad de implementar dicho método de trabajo; por tal razón con un previo análisis de este sector es posible encontrar lo requerido y mostrar las buenas prácticas que aplican las empresas al incluir el teletrabajo dentro de su cultura.

La investigación de esta modalidad contribuye a otros campos como el tecnológico y económico; ya que, derivan desarrollo, competitividad y rentabilidad para las organizaciones; esto requiere una inversión inicial la cual a futura apalancan los resultados de clima laboral. Osorio, L (2010). Hay que tener presente que los avances tecnológicos han traído muchas ventajas en nuestra vida cotidiana, social y económica, generando un acercamiento a la innovación de nuevos estilos de trabajo como una opción destacada de aumento de compromiso por el empleado. Siendo el uso de la tecnología elemento vital para el desarrollo del teletrabajo.

Las compañías deben optimizar y mejorar sus procesos para generar garantías de trabajo frente a esta modalidad, con modelos de innovación y acercamiento a sus empleados, quienes a su vez deben corresponder con la apropiación de una cultura laboral que brinde resultados bajo los objetivos planteados.

4. MARCO TEÓRICO

Para inmiscuirnos en la discusión sobre los criterios y decisiones necesarias para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas en la ciudad de Bogotá, debemos abordar el marco teórico desde el punto de vista de la afectación positiva sobre la implementación de este tipo de prácticas en los últimos años por el auge de las TIC en las diferentes industrias, como lo

Criteria and decisions for implementing telework in companies of the commercial and sales sector of the city of Bogotá

mentions (Osio Havriluk, 2010). "Information and communication technologies (TIC), have become the primordial tool of organizations to become more competitive and productive", taking into account this posture it is worth alluding to the development of the competencies of the personnel who are laborally linked under this methodology, finding that the main characteristics of the professional profiles are of high level and in general are required for high and middle management functions within the labor scale, this characteristic is identified and reported by the DANE (Department of Administrative National Statistics DANE, 2018).

Now well (Buirra, 2012) presents in its text various elements that are vital to the methodology of telework from the organizational perspective, such as the labor offer, the need for connections to the network, order (contemplated from the efficient way of managing assigned tasks and making follow-up on their fulfillment), companies formed that require this type of activity and also very relevant the opportunity to generate a symbiosis between the worker and the organization; an element or quality with which organizations and employees who are part of telework must conform as a self-managed work team managed by the organization and internalized at all levels, "with a deep empowerment for the resolution of operational, tactical and strategic problems; always establishing an open, authentic and two-way communication culture that is definitively much more effective than the mere transmission of organizational information for its development" (Douglas, Martin, & Krapels, 2006).

We can now identify a series of joint variables, which from organizations and workers are identified by (Anaya Saladén & Valbuena Castillo, 2017) putting in this context a global approach that commits not only to the worker and the company, but that shows variables that must be contemplated for the strengthening of an institutional model that functions around telework, such as a mature organizational culture that is capable of supporting a telework scheme; that is, that counts on organizational, administrative and operational systems designed for that purpose; an example of that organizational maturity is to have consolidated adequately an advanced TIC scheme, capacity to support videoconferences and the

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

implementación de herramientas colaborativas en línea que permitan una retroalimentación constante de las actividades desarrolladas por el grupo de trabajo (Contreras & Rozo Rojas, 2015).

Continuando con el desarrollo de la temática sobre la ejecución de las actividades laborales desde el teletrabajo, es natural identificar los lugares desde los que son ejercidas estas labores encontrando principalmente 4 sitios **a)** desde el hogar conocido también como meworking, **b)** en un sitio intermedio que no es el hogar pero tampoco son las instalaciones de la compañía, **c)** desde cualquier lugar de trabajo alternativo en el cual las conexiones a redes son estables y por último **d)** desde lugares cambiantes, lo anterior mencionado presenta un panorama con un rango de oportunidades para la aplicación del teletrabajo demostrando en primer lugar la capacidad de adaptación del teletrabajador y en un segundo lugar dando la oportunidad al teletrabajador de organizar sus actividades de manera tal que puede generar nuevas oportunidades laborales (Rodríguez Mejía, 2007).

Vemos bajo la luz del teletrabajo otras áreas que también abren sus puertas a la implementación de este tipo de actividades de cara la prestación de servicios gubernamentales encontrando organismos europeos que han priorizado sus esfuerzos desde el año 2010 para acercarse a los ciudadanos de manera virtual, es así que aparecen sectores como la Administración virtual, e-salud, Alfabetización tecnológica, e-learning e e-gouvernement (Buirá, 2012). Ahora bien, veremos cómo convergen todos estos elementos mencionados anteriormente en un concepto, la sostenibilidad empresarial, que para el caso de Colombia y específicamente de la ciudad de Bogotá contribuyen notablemente en el crecimiento económico por medio del fortalecimiento de empresarial y dando pie a “nuevas” alternativas de vinculación laboral.

Son varias las investigaciones que se han adelantado sobre el teletrabajo en el país, se han abordado desde varias perspectivas y han sido varios sectores económicos desde los cuales se han realizado, y resulta identificable un común denominador que las investigaciones hacen reflexión sobre las cualidades de los involucrados en el ambiente laboral y sobre algunos de los factores que se deben tener desde las organizaciones; también resulta identificable que algunas de las investigaciones resaltan los beneficios de esta modalidad laboral que brinda gran

Criterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

flexibilidad en horarios y consigo una mejora en la calidad de vida a raíz de percibir buenos salarios.

Es notorio cómo se han dispuesto herramientas desde el lado gubernamental en búsqueda de fortalecer este tipo de trabajos, ejemplo de esto es que desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia se ha creado un sitio web destinado a generar contenidos y brindar orientación a las empresas para poner en marcha esta modalidad; encontramos también en el sitio web un espacio de formación para aquellas personas que desean vincularse a esta modalidad y por último encontramos un espacio para que las empresas ofrezcan vacantes y el público interesado pueda hacerse partícipe de ellas (Teletrabajo, 2020). Este esfuerzo gubernamental pone a Colombia en lugar notorio a nivel mundial para desempeñar estas tareas mencionando “El informe (International Labour Organization, 2017) se ha basado en 15 países y pone de manifiesto que hay muchas diferencias entre unos estados y otros. Finlandia, Suecia, Países Bajos, Colombia, Japón o Estados Unidos son los países donde más se practica esta modalidad.” (Cerdeira, 2020).

4.1 MARCO LEGAL

En Colombia el teletrabajo está reglamentado como un modelo aplicado a lo laboral, dirigido a toda la población que necesita un trabajo y por condiciones de vida se les dificulta emplearse, está basado en el desarrollo de actividades con ayuda de la tecnología, por tal razón se reconoce y es reglamentado en el país.

Esto se lleva a cabo por intervención de organizaciones a nivel nacional e internacional, quienes son las encargadas de regular y estabilizar procesos. las siguientes instituciones son las que actualmente se encargan de dirigir y aplicar este tema:

Ministerio de trabajo

El ministerio de trabajo quien pertenece al poder ejecutivo de Colombia y su principal objetivo es promover el trabajo digno en igualdad de oportunidades y trato en cumplimiento de la normativa laboral.

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

En Colombia, se implementaron las siguientes leyes que acogen esta modalidad:

- Ley 1221 del 2008, que reglamenta 3 modalidades de teletrabajo:
- Teletrabajo suplementario.
- Teletrabajo Autónomo.
- Teletrabajo Móvil.
- Ley 1341 del 2009, definen conceptos y principios de las TIC.
- Ley 1429 del 2010, tiene por objeto la formalización y generación de empleo.
- Decreto 884 del 2012, regula nueva normativa del trabajo referida a la ley 1221 del 2008.
- Ley 1562 del 2012, reglamenta la seguridad y salud en el trabajo.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (TIC)

El ministerio de las TIC'S en Colombia, considera el teletrabajo una fuente de empleo que consiste en actividades remuneradas o de prestación de servicios de terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación.

Organización Internacional del trabajo (OIT)

Se ocupa de asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales, quienes implementan el teletrabajo como una forma de trabajo en la cual:

- El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación” (OIT, 1991).
- A su vez, de acuerdo con la definición dada por el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de la TIC's, estas dos definiciones muestran la misma concepción. Dado esto se ve que entre ellas no existen diferencias conceptuales sino de redacción (OIT 1991).

Constitución Política de Colombia 1991

- **Artículo 53:** El Congreso expedirá el estatuto del trabajo.
- **Artículo 54:** Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (Constitución Política de Colombia 1991).
- **Código Sustantivo de Trabajo:** En todo aplicable al teletrabajo con excepción del régimen de jornada (Mintrabajo, Colombia s.f.).

Reglamentación Colombiana

Quien define al teletrabajo como una “forma de organización laboral que consiste en actividades remuneradas o prestación de servicios con soporte en tecnologías de información y comunicación”. Lo cual esto lleva a que Colombia debe implementar mejor esta modalidad de empleo y poner como prioridad el teletrabajo en todas las empresas, para la generación de oportunidades para población más vulnerable.

5. METODOLOGÍA GENERAL

5.1 ENFOQUE

De este modo, el enfoque seleccionado es el cualitativo según Hernández. R, Fernández. C y Baptitsta. P (2014), el enfoque “cualitativo hace referencia a la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevos interrogantes en el proceso”. Ya que, se desea recoger y analizar información y datos acerca del problema a investigar: **crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de bogotá**, explicando los aspectos legales y de normatividad que requieren una implementación del teletrabajo.

5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Hernández, R. y Baptista, P (2014). el diseño no experimental hace referencia a la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Para implementar este tipo de diseño de investigación, se acudirá a la consulta de fuentes bibliográficas, lectura de autores, literatura sobre el tema, entre otros que permitan explorar, describir y comprender las percepciones de las personas al interior de la organización han de tener en cuenta para optar por implementar el teletrabajo como una nueva modalidad de trabajo.

Adicionalmente se pretende acudir a empresas y entrevistar a diferentes personas, las cuales tengan conocimiento de la evolución del fenómeno del teletrabajo y así enfocar y entender la situación de interés, como es el caso de esta investigación que busca comprender las experiencias de personas o grupos sobre las decisiones y criterios que tienen en cuenta para implementar el teletrabajo dentro de la cultura organizacional.

Una vez identificado lo anteriormente en su contexto natural, se procede a analizar detalladamente los datos arrojados, establecer conclusiones y presentar las buenas prácticas que han aplicado las empresas para incluir el teletrabajo dentro de su cultura organizacional.

5.3 ALCANCE

El alcance de la investigación es descriptivo, definido como “método que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández. Et Al, 2014, pp. 92). De este modo se desea describir por qué ocurre una situación determinada y como se manifiesta; es decir, lograr identificar cuáles han de ser los criterios que las empresas del sector comercial y de ventas de Bogotá establecen para llegar a implementar el teletrabajo dentro de la cultura organizacional, teniendo en cuenta las variables propuestas (criterios y decisiones para adoptar el teletrabajo)

Criteria and decisions for implementing telework in companies of the commercial and sales sector of the city of Bogotá

The main goal with this scope is to collect information in an independent way about the different topics and variables related to telework, specifically, with the criteria that are taken into account to adopt this work modality in an organization. It is important to have in mind that with this scope, it is not desired to indicate if the variables are related to each other, but to describe them and detail them; because the variables have provided a vision of how telework should be adopted in the organizational culture strategy, through the programs of well-being and as a form of change management; since it is a form of flexible work and of great motivation for organizations and employees as such.

5.4 DEFINITION OF VARIABLES

For the development of the present investigation, it is supported by the application of the interview as an instrument for the measurement of the attributes or key elements of the intervention in the organization. Considering the interview generated, we can define that according to the types of qualitative variables the approach will be towards the ordinal type, giving the categorization and/or classes for the distinction of the responses starting from the observation as is usual in social order investigations. Cienfuegos, M & Cienfuegos, A. (2016).

Continuing, a table of the identified variables in the investigation is presented.

Table 1: Variables

NOMBRE DE LA VARIABLE	CONCEPTO	MEDICIÓN
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”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)	<i>Relación de orden o jerarquía</i> - Alto, Medio, Bajo - Poco, Mucho, Nada - Bueno, Malo, Regular

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

Herramientas ofimáticas del teletrabajo	Hace referencia a aquellos elementos físicos que apoyan el desarrollo óptimo de ese ambiente de teletrabajo; según el Libro Blanco del Gteletrabajo, (s.f)	<p><i>Relación de orden o jerarquía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto,Medio,Bajo - Poco, Mucho,Nada - Bueno, Malo,Regular
Beneficios del teletrabajo	Aquellos elementos que hacen ver la modalidad de teletrabajo atractivo a dterminada población.	<p><i>Relación de orden o jerarquía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto,Medio,Bajo - Poco, Mucho,Nada - Bueno, Malo,Regular
Percepción del trletrabajo	Es subjetiva y está dada por la influencia de algunos factores sobre su vida extralaboral.	<p><i>Relación de orden o jerarquía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto,Medio,Bajo - Poco, Mucho,Nada - Bueno, Malo,Regular
Rango Salarial	Es el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo, resulta de una clasificación cargos según su importancia en una organizaciòn.	<p><i>Relación de orden o jerarquía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto,Medio,Bajo - Poco, Mucho,Nada - Bueno, Malo,Regular
Criterios	Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación	<p><i>Relación de orden o jerarquía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto,Medio,Bajo - Poco, Mucho,Nada - Bueno, Malo,Regular
Desiciones	Firmeza, seguridad o determinación con que se hace una cosa	<p><i>Relación de orden o jerarquía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto,Medio,Bajo - Poco, Mucho,Nada - Bueno, Malo,Regular

Fuente: Elaboración propia

5.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

De acuerdo a la REA, (2019):

- Beneficios teletrabajo: Aquellos elementos que hacen ver la modalidad de teletrabajo atractivo a determinada población.
- Criteria: Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación.
- Decisiones: Firmeza, seguridad o determinación con que se hace una cosa.
- Herramientas ofimáticas de teletrabajo: Hace referencia a aquellos elementos físicos que apoyan el desarrollo óptimo de ese ambiente del teletrabajo.

Según el Libro Blanco del Teletrabajo, (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”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)
- Percepción del teletrabajo: Es subjetiva y está dada por la influencia de algunos factores sobre su vida extralaboral.
- Rango salarial: Es el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo, resulta de una clasificación de cargos según su importancia en una organización.

5.6 POBLACIÓN

Empleados que desempeñen cargos en el área de gestión humana o comercial, entendiendo que esta población posee un concepto básico de teletrabajo de acuerdo a su experiencia en el área y las metodologías de trabajo usadas e implementadas, en 5 empresas de la ciudad de Bogotá del sector ventas y comercial con edades entre 30 y 40 años, género mixto. Consideramos que las personas en este rango de edad han culminado sus estudios de pregrado y postgrado lo cual permite una visión crítica del teletrabajo y su aporte a esta investigación.

5.7 MUESTRA

Se define la muestra por conveniencia: Se conforma de los casos disponibles a los cuales tenemos acceso, donde posiblemente no se podrá acceder a las instalaciones de las pequeñas empresas definidas para esta investigación y sus ejecutivos, por tanto tomaremos como referencia 21 colaboradores en total, distribuidos en 5 empresas, los cuales trabajen en el área de gestión humana y que conozcan de la evolución del fenómeno del teletrabajo, que sean dedicadas a la selección de personal y tercerización de procesos. Hernández, R. (2014).

6. METODOLOGÍA PARTICULAR

6.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se define de acuerdo a este tipo de investigación la entrevista de tipo estructurada donde se hará una reunión para conversar e intercambiar información acerca del fenómeno de interés. Se usa siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta. Apoya la recolección de datos en nuestra investigación de esta forma ya que el fenómeno de estudio no se puede observar o es complejo. Hernández, R. (2014).

6.2 MEDICIÓN DE VARIABLES

Como se mencionó anteriormente se procedió a la estructuración de una encuesta que consta de diez preguntas para percibir el conocimiento del fenómeno del teletrabajo en el área de la gestión humana, se busca identificar de primera mano qué información es conocida por el personal acerca de esta modalidad de trabajo y luego abstraer la disposición de los encuestados, con el fin de que puedan hacer parte de un proceso laboral que los vincule desde este ámbito.

Se identificarán entonces los participantes en la encuesta por sexo, edad, formación académica (técnica / tecnológica o pregrado) y actividad laboral (administrativa u operativa).

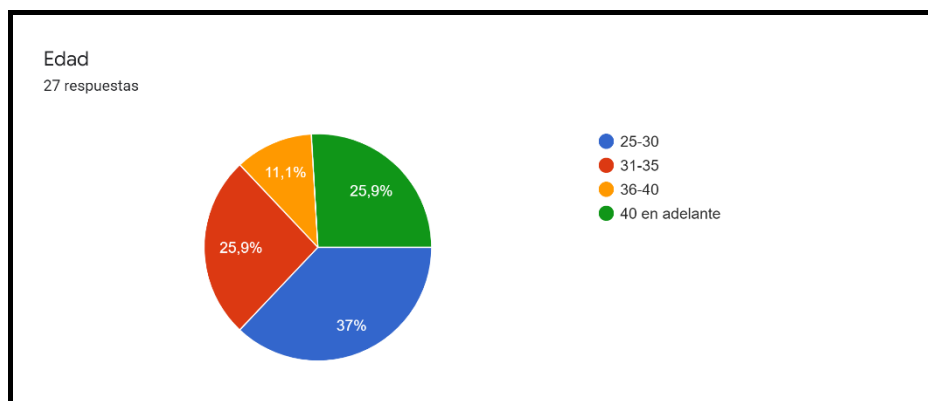
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados serán descritos en tres espacios; en el primer espacio se describen los resultados poblacionales de la encuesta, como la edad de los participantes, sexo y profesión. El segundo espacio busca describir las preguntas una a una con las respuestas entregadas por el grupo entrevistado y así comenzar con el tamizaje de las respuestas e identificar tendencias en las mismas, de manera que en el tercer escenario consolidado se establece la relación de las respuestas en conjunto, logrando describir el problema a de la investigación.

7.1 Descripción del grupo encuestado

Después de haber creado y publicado la encuesta como un formulario público de Google Drive se obtuvieron 27 respuestas, 10 de las respuestas (37% de la población) fueron entregadas por hombres y 17 mujeres (63% de la población). Se cuestionó sobre los rangos de las edades, encontrando que el 37% (10 respuestas) del público encuestado tiene una edad que va desde los 25 a los 30 años, siendo estos los que concentran la mayoría de los encuestados; el rango de edades que tuvo menos participación en la entrevista está entre los 36 y 40 años de edad con un 11,1%.

Imagen 2: Rangos de edades público encuestado



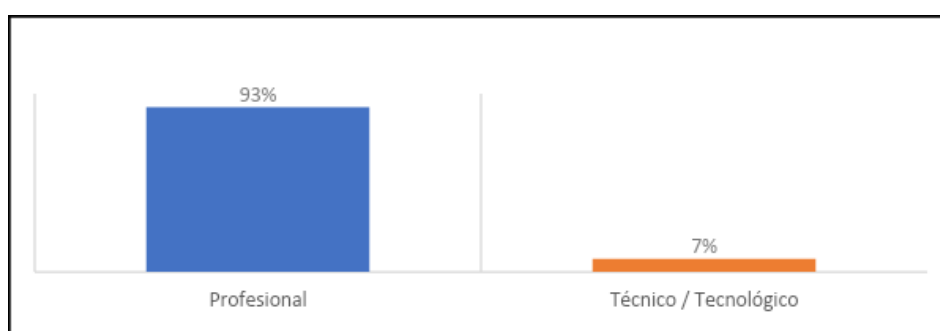
Fuente: Elaboración propia desde el formulario entrevista teletrabajo.

En cuanto al nivel de formación académica se evidencia que para esta encuesta no hubo participación de bachilleres; la población encuestada cuenta con un nivel de

Criteria and decisions for implementing telework in companies of the commercial and sales sector of the city of Bogotá

academic / technical / technological or professional formation as shown in the following image. Likewise, 21 surveys were delivered by people with professional training, with engineering being the most prominent, followed by administrative areas (Company Administrators, psychologists and lawyers). The remaining 6 surveys were answered by staff with technical or technological training, highlighting the participation of technologists in chemistry and technologists in industrial security.

Image 3: *Academic formation*



Fuente: Elaboración propia desde el formulario entrevista teletrabajo.

7.2 Descripción de resultados

The first question in the survey is '¿Qué conoce del teletrabajo?' and seeks to identify the general knowledge of the surveyed population on the topic; it is surprising that only 19% of the surveyed people say they do not know the topic, while 81% answered that they know about telework, as defined by a participant in the survey:

“Es una estrategia que permite desarrollar tus funciones en casa, asegurando contar con las herramientas necesarias en términos de espacio, tecnología, comunicaciones para el desarrollo del mismo.” (Arregocés Gómez, Dávula Vargas, González Giraldo, & Torres Godoy, 2020).

Subsequently, the group was questioned about the benefits of telework as well: '¿Conoce los beneficios del teletrabajo? ¿Cuáles?' and despite the fact that in the previous question 19% (5 people) of the population said they did not know the topic, at the time of answering this question, the benefits of telework are known by the majority of the group evaluated.

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

obteniendo así 24 respuestas, en las cuales se percibe el teletrabajo como una alternativa laboral que ofrece un aumento en la productividad laboral por el no desplazamiento del trabajador a un sitio y por permitir al trabajador estar dentro de un ambiente laboral que no le genera estrés; de igual forma se distingue en las respuestas como un beneficio, la posibilidad que tiene el trabajador de permanecer más tiempo al lado de sus seres queridos y la flexibilidad en cuanto a los horarios de trabajo.

En la pregunta tres, ¿Cuál es su percepción sobre el teletrabajo? Se encontró que la totalidad de las respuestas percibe esta modalidad laboral de manera positiva; donde se destaca la percepción de crear una simbiosis entre el trabajador y el contratante, además se percibe como una forma de trabajo propensa a masificarse y es de resaltar que algunos de los encuestados manifestaron que el teletrabajo genera efectos secundarios positivos como; disminución de la huella de carbono de los trabajadores que hacen parte de esta modalidad laboral. Respecto a la pregunta cuatro se cuestionó sobre ¿Cuáles cree que son las profesiones más buscadas en el teletrabajo?, donde las respuestas se caracterizan por describir profesionales del área comercial, económica, y de recursos humanos, resaltando la característica de las respuestas; ya que la mayoría de la población respondió de manera global y no citando carreras específicas.

Se preguntó también por la incidencia del teletrabajo en la disminución en el desempleo, la mayoría de las respuestas consideran que esta modalidad de trabajo si lograría una disminución del desempleo, porque facilita la vinculación laboral debido a no tener que disponer de tantos recursos por el empleador, también se identifican respuestas sobre abrir posibilidades a personas con algún tipo de discapacidad; sin embargo hay un sector de la población que manifiesta que la disminución del desempleo estaría sujeta al fortalecimiento de las herramientas de acceso a esta modalidad laboral; otro sector manifestó que no reduce los índices de desempleo, por el contrario se convertiría en un factor de aumento del desempleo; ya que, con una sola persona trabajando remotamente se podría llegar a cubrir uno o más puestos de trabajo.

Se buscó obtener información sobre las capacidades que tiene el encuestado para acceder al teletrabajo por medio de la pregunta: ¿Considera que debe aprender herramientas ofimáticas para poder acceder a una oferta laboral? ¿Cuáles?, donde más del 90% de los encuestados manifestaron que tienen oportunidades de mejora frente a las

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

capacidades ofimáticas para postularse a una oferta de este tipo. La séptima pregunta: ¿Considera que las empresas actuales tienen alguna forma de implementar el Teletrabajo? ¿Por qué?, esta busca recaudar información de los encuestados sobre el interés de los empleadores por iniciar en el teletrabajo y se percibe desde los encuestados que las empresas que incursionan en el teletrabajo son empresas con un músculo financiero fuerte para poder generar las adecuaciones correctas, con el fin de que el empleado pueda desarrollar satisfactoriamente su labor; también se encuentran respuestas que señalan que debería existir un apoyo institucional para fortalecer este tipo de labores, Finalmente se resalta que las áreas que desempeñan este tipo de cargos son de orden administrativo, teniendo en cuenta que también hay empresas que por su característica manufacturera siempre tendrán que implementar tareas operativas, las cuales requieren de la presencialidad del ejecutor.

La pregunta número ocho tiene relación con la percepción del desplazamiento de la mano de obra física por teletrabajo así: ¿Cree que el teletrabajo en un futuro reemplazará el trabajo tradicional? ¿Cómo? Las respuestas del grupo de encuestados demuestran que este tipo de formas laborales están orientadas a generar mejoras en la forma de trabajar y no a generar un reemplazo del trabajador, como se manifestó en las respuestas de la pregunta siete, se recalca la importancia de la mano de obra presencial.

La pregunta nueve cuestiona sobre los esfuerzos realizados por el gobierno para masificar la información sobre el teletrabajo así: ¿Cree usted que el gobierno ha implementado diversas modalidades para dar a conocer el teletrabajo? ¿Cuáles? Y las respuestas en un 63% desconocen los esfuerzos gubernamentales por fomentar esta información y manifiestan que es muy poca la que se encuentra disponible; el otro 37% de los encuestados respondió que sí conoce desde el gobierno información sobre el teletrabajo y que detrás de este modelo hay una normatividad que lo acompaña.

Por último, se cuestionó ¿Usted estaría dispuesto a acceder a una oferta laboral en teletrabajo? ¿Por qué? 93% de la población encuestada dijo que sí está dispuesto(a) a acceder al teletrabajo, siendo la principal razón por tener una mejora en la calidad de vida, seguido del equilibrio entre lo laboral y familiar, y por último la facilidad de ejecutar las labores desde cualquier lugar.

7.3 Interpretación de resultados.

Del público encuestado es importante resaltar la aceptación que tiene el teletrabajo como forma de vinculación laboral formal, la percepción de los beneficios que brinda y el aumento en la calidad de vida por la disminución de desplazamientos a oficinas, la permanencia en un lugar cómodo para el trabajador y poder alternar su vida laboral con su vida familiar, compartiendo así más tiempo con sus seres queridos; estos son los beneficios más conocidos de la actividad. Se analiza que a pesar que, la mayoría de los encuestados aceptaría una oferta laboral de este tipo hay un grupo de personas que manifiesta tener brechas de conocimiento por cerrar, para poder acercarse a algún perfil de este tipo.

Se requiere masificar la información acerca del fenómeno desde el gobierno nacional y mostrar a la población en general como el teletrabajo se convierte en una alternativa laboral seria, que en ningún caso busca generar desplazamientos en los puestos de trabajo que hoy en día conocemos, sino que su intención principal es fomentar la productividad en las tareas y propender por una mejora significativa en la calidad de vida para el contratado, y como resultado de este ejercicio gana – gana, para el empresario mejoras en sus procesos productivos. Aparte del aumento de la información disponible para acceder al teletrabajo, se deben fortalecer las áreas académicas que podrían resultar en contrataciones de personal por este medio, se identifica que la oportunidad de acceder al teletrabajo aplica a muchos sectores académicos y es necesario orientar la formación para que los graduados orienten sus intereses laborales a este formato. Se percibe también que hay un interés del grupo encuestado por ser participé de esta modalidad y manifiesta que si se disponen las herramientas de formación, de vinculación y económicas harían parte de esta forma laboral de vinculación.

8. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Concluir cuales son los criterios y las decisiones que se deben tomar para lograr una implementación del teletrabajo en las empresas de carácter comercial en la ciudad de Bogotá son muy variados, en principio se debe establecer por parte del gobierno nacional una política que logré masificar la información del teletrabajo y de esta manera acercar a nuevos grupos de trabajadores, también es importante que exista un apoyo económico a

Crterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

las empresas que buscan acceder a este esquema laboral causando que ambas partes, empleado y empleador, obtengan beneficios.

Existe otro parámetro que debe ser tenido en cuenta y es la formación académica, muchos de los posibles trabajadores no han recibido formación en herramientas ofimáticas que se vuelven vitales a la hora de presentar un proceso de selección. Adicionalmente se debe garantizar al empleado un sistema efectivo y eficiente de comunicación con su empleador y por ende un ambiente sano para el desarrollo de las actividades laborales; hay que tener presente que aun se desconoce que para el teletrabajador se deben generar ciertas modificaciones en su hogar o espacio designado para trabajar.

Es interesante ver como un sector de los encuestados ven el teletrabajo como una forma de sobrecargar al empleado, visto desde la perspectiva que la persona al no tener que desplazarse y manejar su tiempo tendrá muchos más espacios destinados para las actividades laborales; resulta atrayente interpretar que debido a la disponibilidad del trabajador este tendrá horarios de trabajo más extensos.

Fortalecer a los ciudadanos y hacerlos más competentes frente al teletrabajo trae consigo una disminución en la huella de carbono de las empresas y los empleados ya que un teletrabajador reduce su huella de carbono en 0,043 hectáreas de bosque al año como lo presenta, una reducción de 17 galones de combustible al año, deja de transportarse 16 días menos al año y en costos resulta en un beneficio de más COP \$ 1,200,000 como lo menciona (Chaparro Lemus, 2018).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila, H. (2014). Introducción a la metodología de la investigación. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/1v.htm>

Abdullah, H. y Ismail, N. (2012). Quality of work and life balance in teleworking. *International Business Management*, 6(2), 119-130. doi:10.3923/ibm.2012.119.130

Abregat, M. B. y Gallego, E. C. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*, 83, 55-61.

ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE EL TELETRABAJO. 16-Julio-2002

AET, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO (2001): Situación y problemática global del teletrabajo. El trabajo: propuestas de solución.

BARATECH, M. (2006): “El estrés, epidemia laboral del siglo XXI”. *Fomento*, nº. 1262.

Al-Jaafreh, A. y Mosleh, F. (2011). The appropriateness of the organizational factors for the adoption of teleworking application the context of Mobile Telecommunications Sector. *European Journal of Scientific Research*, 57(4).

Anaya Saladén, L. C., & Valbuena Castillo, S. R. (25 de 01 de 2017). *Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de trabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN*. Obtenido de Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de trabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN: <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/8941>

Baber, A. y Waymon, L. (2010). The connected employee: The 8 networking competencies for organizational success. *T+ D*, 64(2), 50-53.

Bamberger, P. y Meshoulam, I. (2000). *Human resource management strategy*. London: Published Sage.

Criterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

Betancourt, R. B. (2013). Actualidad del teletrabajo en Colombia. Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT, 1(3).

Brosveet, J. (1997). Public Sector Case Study of a Norwegian IT Highway Project. Trondheim, Centre for Technology and Society (SLIM working Paper No. 3).

Buira, J. (2012). *El teletrabajo - Entre el mito y la realidad*. Barcelona: El ciervo 96.

CAPITAL HUMANO (2005): “Escuchar música en el trabajo mejora la productividad de los empleados y ayuda a combatir el estrés laboral”. Capital Humano, nº 189. CAPITAL HUMANO (2006): “Los trabajadores españoles entre los menos estresados de Europa”. Capital Humano, nº 195. www.capitalhumano.es

Castillero, O. (s.f). Psicología y Mente. *Variable Dependiente e Independiente*. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/miscelanea/variable-dependiente-independiente>

Cerdeira, S. (29 de 02 de 2020). Worktel Blog. Obtenido de Worktel Blog: <https://blog.worktel.com/paises-donde-mas-se-teletrabaja/>

Cienfuegos, M & Cienfuegos, A. (2016).Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Vol. 7, Núm. 13 ISSN 2007 - 7467

Civit, Cristina y March, Monserrat. 2000. Implantación del teletrabajo en la empresa. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.

Congreso de la República de Colombia. (16 de Julio de 2009). Ministerio de las Tecnologías y la Comunicación. Obtenido de Ministerio de las Tecnologías y la Comunicación: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf.

Chaparro Lemus, R. M. (16 de 04 de 2018). Desafíos en la implementación del teletrabajo en un PYME en Bogotá. Bogotá, Cundinamarca, Colombia

Criterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

DANS, E. (2006): “Tecnología y empresa: una cuestión de actitudes”. *Capital Humano*, nº 201. Julio-Agosto, 2006. Pp.66-73.

DE LUCAS, A. (2005): “Las tecnologías de la SI en la empresa española”. *Boletic*. Septiembre.

Douglas, C., Martin , J., & Krapels , R. (2006). *Communication in the transition to self-directed work teams*. *Journal of business communications*, 295-321.

ECaTT .1999. *Benchmarking Progression New Ways of Workingand New forms of business accross Europe*. Disponible en: www.ecatt.com (Consultado 01-02- 2010).

ESCALANTE, ZUGEHY Y OTROS. 2006. *El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia*. *Revista Gaceta Laboral*. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Fuente: <http://www.scielo.org.ve/scielo> (Consultado el: 02- 02-2010).

ESPASANDÍN, F. y GANAZA, J. (2003): *Innovación y nuevas tecnologías en las Empresas de Economía Social andaluzas*. Sevilla: Ed. Dirección General de Economía Social de la Junta de Andalucía.

FERNÁNDEZ, J. (2007): “De la silicosis al “tecnoestrés”. *ABC*, lunes 9 de abril.
GÓMEZ, A. (2006): “Las bajas laborales, un “agujero” para las empresas”. *Expansión & Empleo*, 28-04-2006.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill, sexta edición.

Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill, primera edición.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill, sexta edición,ISBN: 978-1-4562-2396-0..

International Labour Organization . (2017). *International Labour Organization* .
Obtenido de International Labour Organization :
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544138.pdf

Criterios y decisiones para implementar el teletrabajo en las empresas del sector comercial y de ventas de la ciudad de Bogotá

Kossek, E. E.; Lautsch, B. A. and Eaton, S. C. (2009). Good Teleworking: Under what conditions does teleworking enhance employees' well-being. *Technology and Psychological Well-Being*. Cambridge University Press, 148-173.

LÓPEZ PELÁEZ, A. (2000): "Prospectiva, robótica avanzada y salud laboral". *Revista del INSHT*. N° 6-2000. Pp. 14 a 21.

Min TIC. Libro blanco, el ABC del trabajo. Bogotá: Colombiadigital, 2012

MINTIC - Canal trece. (29 de 06 de 2018). Teletrabajo. Obtenido de Teletrabajo: <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75985.html>

Osio Havriluk, L. (23 de 02 de 2010). *Dialnet - Universidad de la Rioja*. Obtenido de Dialnet - Universidad de la Rioja: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>

Osorio, L (2010) El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Universidad de Carabobo, Venezuela. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* Vol. 3, N° 5: 93-109 ISSN: 1856-9099.

Real Academia Española, (2019). Recuperado de <https://www.rae.es/>

Rodríguez Mejía, M. (01 de 04 de 2007). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/336/33613102.pdf>

Sáez Toro, E. (15 de 02 de 2020). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=930463>

Selma Lajarín, J. (2015). El Teletrabajo, ¿una solución? Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche. Alicante, España: Universidad Miguel Hernández de Elche.

Teletrabajo. (29 de 02 de 2020). Teletrabajo. Obtenido de Teletrabajo: <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html>

VANCEVICH, J.M. y MATTESON, M.T. (1989) Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. México: Trillas.