

EL TELETRABAJO, UN DESAFÍO EN EL SECTOR DE LA COBRANZA

Presentado por

DAYANA PAOLA VASQUEZ SOCARRAZ

Ensayo Como requisito de grado para optar al título de:

Especialista en Alta gerencia

Asesor:

Ms.c PATRICIA CARREÑO MORENO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ, 2020

Resumen

Esta investigación tiene como fin determinar el impacto generado por la implementación del teletrabajo en Colombia como una opción laboral en empresas del Sector financiero en época del Covid-19. Dada la necesidad que surgió desde el 24 de marzo de 2020, cuando inicia el aislamiento preventivo por esta pandemia, todas estas empresas cambian su forma de trabajo, es decir, de estar en oficinas, pasaron a trabajar desde casa en modalidad de teletrabajo. Con el objetivo de profundizar en el análisis, se realizó investigación documental, sobre el teletrabajo, la inclusión en la vida laboral de personas con discapacidad e implementación de esta modalidad en países referentes como España, México, Argentina, Ecuador, Brasil Y Chile. Dentro de la investigación se examinaron las diferentes posturas que hay en el mundo sobre el teletrabajo, la posición de Colombia en esta implementación y el enfoque que el Gobierno nacional le está dando para impulsar esta modalidad, en personas con alguna discapacidad, mujeres embarazadas, población Vulnerable, entre otros; con el fin de profundizar más en el tema, se involucra a un grupo de asesores de una firma de cobranza en Barranquilla, que a raíz de la pandemia están laborando en esta modalidad de manera temporal. Donde es utilizada para la investigación la metodología cuantitativa y cualitativa, con los aspectos relevantes, usando como instrumentos una encuesta de preguntas cerradas, y evaluando de esta forma la relación costo- beneficio, eficiencia, productividad, ausentismo, inclusión y calidad de vida para los empleados.

Palabras Claves: Teletrabajo, Cobranzas, Inclusión Laboral, Tic, Sector financiero.

Abstract

This research aims to determine the impact generated by the implementation of teleworking as a job in Colombia option in companies in the Financial Sector at the time of Covid-19. Given the healthiness situation arisen from March 24 - 2020 when the mandatory preventive isolation due to the COVID-19 begins in Colombia, These companies changes their way of working, that is to say, its employees stopped being in offices, to work from home in a teleworking mode. In order to deepen the analysis, a documentary research was carried out about teleworking, the inclusion in the working life of people with disabilities and the implementation of this modality in reference countries such as Spain, Mexico, Argentina, Ecuador, Brazil and Chile. In this research, the different positions that exist in the world about telework were examined, the position of Colombia in this implementation and the approach that the national government is giving to promote this modality, in people with some disability, pregnant and vulnerable population, among others, in order to deepen, with the purpose of delving deeper into the topic, a group of advisers from a collection firm in Barranquilla is involved, who as a result of the pandemic are working in this modality temporarily. In this process, the quantitative and qualitative methodology is used for research, with the relevant aspects, using a survey of open-ended questions as instrument and evaluating, in this way, the cost-benefit ratio efficiency, productivity, absenteeism, inclusion and quality of life for employees

Keywords: Teleworking, collections, Job inclusion, information and communication technologies, financial sector.

Introducción

Este ensayo surge de la urgencia generada con la llegada del Coronavirus al mundo y su rápida expansión de contagio a nivel mundial. Por lo anterior en Colombia es declarada la emergencia pública por el Presidente Iván Duque, el día 24 de marzo de 2020. En contraste determinan cuales son los sectores de la economía con mayor afectación y cuáles de ellos pueden trabajar bajo la modalidad de teletrabajo; esta investigación va enfocada al área financiera en su departamento de cobranzas, donde a raíz del aislamiento, debió implementar de manera inmediata la modalidad de teletrabajo sin contar con las herramientas para hacerlo.

Bajo esta perspectiva el objetivo de esta investigación es identificar cuáles son las herramientas requeridas para esta implementación, las condiciones laborales de las personas que desempeñan la labor y la oportunidad que tiene este grupo de empresas en brindar opciones laborales a personas con discapacidad, mujeres embarazadas o en etapa de lactancia, cabe señalar que con esta implementación, este sector de la economía se convierte en un referente para el desarrollo del país en la modalidad del teletrabajo.

Dentro de los antecedentes encontramos que en Colombia para la implementación del teletrabajo se han dispuesto políticas y normativas que lo reglamenta. Una de estas, es la Ley 1221 de 2008 donde se dispone promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Donde los ministerios de tecnología de información y comunicación impulsan esta modalidad y son pocas las empresas que lo acatan. De aquí se desprende la pregunta de esta investigación ¿Se encuentra preparado el sector financiero de Colombia para la modalidad de teletrabajo y la inclusión laboral de personas en condición de discapacidad?

La respuesta inicial es no, muchos son los hallazgos encontrados para la implementación, cabe señalar que los objetivos específicos están en identificar ventajas y desventajas, en conocer a través del tiempo empresas de este mismo sector y cuál ha sido su evolución, adicional a través de investigaciones en Proyectos de tesis, teorías, ensayos y publicaciones tanto de Colombia, como de algunos países del mundo al implementar esta modalidad.

La modalidad de teletrabajo a nivel mundial arroja resultados positivos. Encontrando en las investigaciones internacionales, (López, Gascón y Sainz, 2009), en donde en su investigación

identificaron que los empleados bancarios, especialmente los hombres, mostraron una moderada preferencia por trabajar desde su casa a diferencias de las mujeres que si estaban de acuerdo en hacerlo. Trabajar desde casa según los expertos son más los beneficios que trae tanto para el empleador como para el empleado, (Galindo, 2017).

En razón a lo anterior, en este ensayo se busca presentar el teletrabajo como una modalidad de empleo, una nueva propuesta que ayudará al empleador y al empleado; donde se evaluarán los aspectos fundamentales del Teletrabajo, basado en la tesis de **“El teletrabajo una alternativa laboral que permite la inclusión de personas con discapacidad”**. Fundamentado el ensayo en investigaciones reciente en los ámbitos nacionales e internacionales y sustentados en las teorías de talento humano de Maslow (Jerarquía de las necesidades). De los factores de (Hezberg), en la teorías de las expectativas de (Lawler y Porter). Adicional se plantea todos los avances que tienen el teletrabajo a nivel mundial, y la oportunidad que se le da a un grupo de personas que se siente excluida del ámbito laboral. Concluyendo en la parte final las ventajas y desventajas de esta implementación en Colombia.

El Teletrabajo, Un Desafío En El Sector De La Cobranza

“Yo hago lo que tú no puedes, y tú haces lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer cosas grandes” (Madre Teresa, 1950)

“El teletrabajo una alternativa laboral, que permite la inclusión de personas con discapacidad”. La historia del teletrabajo en el mundo según el físico Jack Nilles, se dio en la década de los 70 en estados unidos, donde se comenzó a pensar en la forma de Optimizarlo, con la propuesta de llevar el trabajo al trabajador y no al trabajador al trabajo. Definir el teletrabajo no es una tarea fácil, son muchas las definiciones que se pueden encontrar y encajan siempre en tres aspectos claves, Organización, localización y tecnología.

Para la OIT- Organización Internacional del Trabajo lo define como:

“El teletrabajo es la forma de trabajo que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hacen posible esta separación facilitando la comunicación.”.

Ahora bien tomando la definición de Gray, Hodson y Gordon, el teletrabajo lo definen como la forma más flexible que hay de desempeñar la actividad sin estar todo el día en la sede para lo cual fue contratado. En esta definición podemos ver que el teletrabajo permite cierta flexibilidad de trabajar en tiempo parcial, no requiere que este el empleado 7/24, lo que hace que se empiece a ver atractivo al contar con disponibilidad de tiempo.

Conozcamos un poco de la Historia, el teletrabajo en Colombia es decretado bajo la ley 1221 de 2008 como:

“Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y 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).

EL cual se reglamenta y se regula como un instrumento de generación de empleo y auto empleo mediante la utilización del uso de las TIC. De acuerdo a la publicación del Libro Blanco, realizado el 01 de diciembre de 2017 y presentado oficialmente en el Foro del Teletrabajo organizado por la revista Semana, en el cual asistieron los ministros de la época, de las TIC, Diego

Molano Vega; y del Trabajo, Rafael Pardo. Este libro contiene el ABC del teletrabajo en Colombia, donde el principal objetivo es mostrar la Modalidad de teletrabajo con sus ventajas y desventajas, la cual permite contratar los servicios de los trabajadores sin necesidad de que estos se desplacen hasta sus oficinas, aclarando que deben tener las mismas ventajas de un empleado tradicional.

Ahora el interrogante es, si en Colombia las grandes empresas son de mente abierta para empezar a trabajar bajo esta modalidad, existe mucho hermetismo en el tema y aunque se ve crecimiento por la pandemia del Covid-19, aún falta mucho camino por recorrer. Somos de un país de 50,3 millones de habitantes según último estudio realizado en el 2020 por el Dane. De los cuales en condición de discapacidad se tiene en el país un aproximado de 3'065.361 personas, personas que están a la espera que sean incluidas en alguna modalidad de trabajo. ¿Por qué no iniciar de forma masiva con ellos? La respuesta es que aun en el país existe mucho escepticismo, no todos los empresarios son arriesgados y de mente abierta, para dar oportunidades a este grupo de personas en condiciones de discapacidad, y más aún para estar en modalidad de teletrabajo.

Modalidades de Teletrabajo.

En la actualidad existen tres modalidades de teletrabajo o tipo de tele trabajador. En primer lugar está la Modalidad de Teletrabajo Autónomo; el cual se puede ejecutar desde cualquier parte, solo se requiere que el funcionario cuente con herramientas tecnológicas que permitan desarrollarlo, en segundo lugar encontramos la modalidad de Teletrabajo Suplementario; el cual a través de su contrato laboral pueden alternar entre la casa y la oficina, con al menos dos días trabajando como teletrabajo. Y en tercer lugar encontramos la Modalidad de teletrabajo Móvil: esta modalidad consiste en hacer uso de dispositivos móviles para para la realización de las tareas, permitiendo horarios flexibles, trabajo a distancia, mejor productividad y calidad de vida.

Nótese en este punto que hasta cuando el gobierno genera el decreto y publica el libro del ABC del trabajo, es que se empieza a conocer que el teletrabajo genera mayores beneficios que puntos en contra, el poder trabajar desde cualquier lugar es lo que hace atractivo a esta modalidad. Sin embargo se esperaba que con todas estas ventajas, las empresas colombianas adoptaran esta modalidad más rápido; Cabe entonces preguntarse ¿Por qué no se usa el teletrabajo como practica laboral? Pregunta que no ha sido fácil de dar una respuesta de una forma contundente, teniendo en cuenta que la estrategia no está el 100% comprada por los empresarios colombianos.

Teletrabajo, Un Generador de Beneficios en Doble vía.

Son muchas las ventajas que encontramos para esta modalidad en esta investigación, de acuerdo a la publicación en la página oficial del teletrabajo, junto con el ministerio del teletrabajo y ministerio de las Telecomunicaciones, clasifican el teletrabajo como un generador de beneficios en doble vía. Encontramos que hay beneficios para la empresa como, Mayor productividad generando crecimiento en la organización, Mejoría en los costos, utilizando menos planta física y menos personas, reducción significativa de costos fijos (Servicios, mantenimiento e infraestructura física). El acceso a la información en línea a través de las herramientas tecnológicas es clave en este punto, el monitoreo constante de los procesos, reducción de software y hardware, Política de "Traiga su propio dispositivo", la cual significa que se hace uso de los dispositivos de los funcionarios. Disminuyendo de esta forma los costos para la empresa; a nivel de áreas como recursos humanos también encontramos ventajas como mayor posibilidad de reclutamiento, al poder contratar personas en cualquier lugar, sin requerir su presencia en las sedes. Equidad entre los espacios laborales y personales, generando calidad de vida, y en el ámbito de la responsabilidad social, sienta este un segundo punto clave de esta investigación la inclusión de personal vulnerable a través de las Tic, mejoramiento del tráfico en grandes ciudades, menos contaminación.

En línea con la empresa también encontramos beneficios a nivel de los trabajadores, como lo es ahorro de tiempo en desplazamientos, ahorro de dinero por el no uso de medios de transporte o gastos en gasolina para los que cuenta con ese medio de transporte, ahorro en alimentación, al consumir alimentos frescos y desde casa, uno de los más importantes es el mejoramiento de la salud, por reducción del estrés, poco riesgos de enfermedades virales por estar desde casa, optimización del tiempo para su vida laboral y personal, e indudablemente el mejoramiento de los lazos familiares. De acuerdo a todo lo descrito se afirma que esta modalidad trae una gama de beneficios para la empresa y para el empleado. Haciendo un buen uso de ellos y más las herramientas tecnológicas, permitirá que el Teletrabajo será un referente de Hogares felices.

Ahora bien, hasta ese punto uno podría afirmar que es una excelente estrategia. Que los empresarios del país lo están promoviendo, que deben seguir innovando en todos sus procesos y en formación a las personas con personal a cargo, para asimilar e implementar esta modalidad requieren de factores claves como lo es. Control a los empleados, no por turno de trabajo, si no por desempeño de las tareas asignadas para el día, Productividad, en este punto deben contar con

cuadros de mando de control e ir viendo la evolución diaria, la realización de inversiones claves en tecnologías es fundamental para dar inicio a esa modalidad, ajuste de las condiciones actuales a la nueva contratación y con eso dan paso a este nuevo reto.

Es hora de asumir el Reto.

¿Están los empresarios colombianos para asumir el Reto? Hoy por hoy se ve que son muchas las empresas que han asumido este reto dada la problemática del Covid-19, y son entidades que sus negocios siguen en auge, lo que quiere decir que si en plena crisis dio resultado, imaginemos ahora como seria en cuando ya deje de ser una prueba y lo puedan convertir como un tipo de contratación más, sin embargo aún hay miedo, hermetismo y contradicciones como la frase célebre, ” De eso tan bueno no dan tanto”, acá cuestiono y afirmo en decir en “De eso tan bueno si dan tanto”, y reafirmo mi tesis al encontrar que existe el Pacto del teletrabajo en alianza con el sector público el cual va enfocado a la transformación digital del país, que busca generar mayor productividad en las empresas, mayor calidad de vida, mejoramiento de calidad de vida, implementación en innovación organizacional, y para que todo sea posible se debe poder promover el uso de las Tic en estos sector productivos a través de este pacto.

Este pacto lo que busca es generar acuerdos entre los diferentes ministerios, el de tecnología de la información, de comunicaciones y del trabajo, adicional de entidades públicas y privadas, para promover y hacer crecer el teletrabajo en Colombia como generador de calidad de vida y promotor del uso de las TIC. Todas estas empresas que firme el pacto, tendrán acceso gratuito al programa del gobierno nacional de teletrabajo, acompañamiento en la implementación, acceso a talleres de todo tipo de eventos relacionados con el tema, consideraciones tributarias. Entre otras.

Nótese lo ambicioso que es el programa, la importancia dada por el gobierno nacional, lo que se debe hacer ahora es promoverlo como estrategia de vida, para la población contratada y futuras contrataciones.

Las TIC, principal aliado del Teletrabajo.

Las tecnológicas de la información y las comunicaciones se han convertido en un eje fundamental para las organizaciones. Permitiéndoles ser más competitivas y estar a la vanguardia de la tecnología. Según (Chen, 2019) las TIC es el conjunto de tecnologías desarrolladas para ser más eficiente la comunicación, donde en una modalidad como el teletrabajo es un factor clave su uso para el funcionamiento de las tareas. Existen diversas características que hace de las TIC un aliado estratégico en el mundo laboral, penetran en todo los campos del conocimiento humano, son instantáneas, se cuenta con la información a la mano, son flexibles, son interactivas, se rigen por su principal principio de interconexión. Los usuarios al utilizarlas cuentan con todas las herramientas al alcance para hacer más fácil sus funciones. Debemos tener presente que utilizar este tipo de herramienta es un poco costoso para las organizaciones, sin embargo los beneficios que se reciben al utilizarlas, hacen que ese costo se vuelva en mayor eficiencia y productividad.

En Colombia ya existe la política pública de teletrabajo, lo que busca es beneficiar a miles de colombianos, y su calidad de vida. Donde lo que se busca es mejorar los accesos a poblaciones menos favorecidas a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. De acuerdo a las cifras de percepción y penetración del trabajo en Colombia, existe un aproximado de 122 mil teletrabajadores, según encuesta realizada por el centro nacional de consultoría, en el 2018. Las ciudades de mayor participación tenemos a Bogotá con 63,995, Medellín con 29,751, Cali 13,379, Bucaramanga 4,827 y barranquilla con 4827. Al momento de realizar la convocatoria para esta política se establecieron mesas de trabajo, donde cada una tenía un tema a tratar como lo es el uso de las tecnologías de las información y comunicaciones, Promoción y divulgación, incentivos tributarios y legales, teletrabajo en el mercado laboral y aparte en la económica del país, personas con discapacidad y otra población vulnerable. En este último punto cabe enfatizar que lo que busca la política es conocer las oportunidades y limitantes que pueda tener esta población y adicional que su contratación cumpla con todas las condiciones de ley.

Una Segunda Oportunidad en el ámbito laboral.

Las segundas oportunidades en la vida siempre se dan y en el ámbito laboral en algunos eventos las personas son excluidas. Para lo cual es importante que se conozcan las leyes que las amparan. En Colombia existe la ley estatutaria 1618 de 2013, la cual establece las disposiciones que existen para el pleno ejercicio de los derechos de las personas, mediante medidas de adopción y de inclusión, eliminando cualquier forma de discriminación por razón de discapacidad. Por lo tanto la discapacidad no debe seguir siendo un impedimento para las contrataciones, se deben evaluar las capacidades y limitante y de acuerdo a ello contratar. De acuerdo a una publicación de en la página del ministerio de salud, definen la discapacidad como un concepto que evoluciona y que resulta de la de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno. Lo cual hace que se de en igualdad de condiciones, garantizando calidad de vida y satisfacción laboral.

En ese punto para sustentar que **“El teletrabajo una alternativa laboral, que permite la inclusión de personas con discapacidad”**. Se presentan investigaciones Nacionales e internacionales, con sus principales objetivos y hallazgos. Empecemos echando mirada a estos autores, en donde conoceremos si sus posturas van alineadas a lograr el teletrabajo como una opción de calidad de Vida, como alternativa para aquellos que por circunstancias de la vida no pueden trabajar en una oficina y quieren seguir siendo útil para esta sociedad.

Según (Monroy, 2019), el teletrabajo como instrumento para forjar competencias laborales y beneficios, como es horarios flexibles, aumento de productividad, reducción de costos, reduce el estrés y mejora los lazos familiares, de acuerdo a lo mencionado por (Monroy,2019) es preciso mencionar que de la experiencia vivida estas definiciones son ciertas; si bien es cierto en esta modalidad se puede extender la jornada laboral, se hace la labor con mayor satisfacción al tener al lado los seres familiares, los cuales sacan provecho para apoyarlos y consentirlos al tenerlos en casa y seguros, teniendo en cuenta los riesgos y peligros que existe fuera de casa.

Para (Galindo y Hernández, 2012), en su investigación de volver activa a personas con alguna discapacidad, describe los aspectos positivos que encontró, donde las empresas generan mayor productividad y reducción de costo en sus balances. Con este postulado es claro afirmar que estamos en un país que ya se encuentra contratando personas en condición de discapacidad, es importante formarlos antes, para que puedan desempeñarse en diferentes áreas de la empresa. Y su

condición no impida el ejercicio de sus labores. El Gobierno nacional en cabeza del Señor Presidente en su modelo de Economía Naranja, incluye la Inclusión como el desarrollo de capacidades como respuesta a la desigualdad, la cual tiene como objeto desarrollar, fomentar e incentivar.

La Investigación adicional permitió encontrar el trabajo de grado de “Teletrabajo como instrumento para forjar competencias laborales y beneficios para las organizaciones y trabajadores”, de la universidad militar nueva granada, en el año de 2019, por (Ladino Monroy), el cual centro su investigación en demostrar como el teletrabajo permitía la obtención de más competencias laborales y los beneficios que obtendrían quienes los contratan. Hasta este punto podemos afirmar que el teletrabajo es la mejor opción en esta época de crisis por la que vive el país, y adicional reafirma que tener alguna limitación física ya no debe ser la excusa para no vincular a esta modalidad, las personas que tengan esta limitación.

Satisfacción laboral, herramienta esencial del teletrabajo.

En el mundo laboral actual las grandes empresas buscan ser innovadoras e invierten en la implementación de herramientas tecnológicas, y en estar a la vanguardia para ser más competitivas en el sector en el cual se desempeñan. Y es aquí donde surge el interrogante de: ¿Para las empresas que es más importante las herramientas tecnológicas o las personas? Por años ha sido demostrado que las personas son el mejor activo, por lo cual todo miembro de la alta gerencia debe conocer muy bien a las personas que tiene a su cargo, entender sus necesidades y lograr de esta manera que tengan una motivación y satisfacción Laboral.

A continuación se presentan dos teorías de la satisfacción personal, que alineadas a cuidar al empleador aportaran mucho en su desempeño. Según Maslow, Citado por Angarita, La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, “a media que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad”, (Colvin y Rutland 2008), (p.1). Esta teoría aporta mucho hoy en día, cuando un

empleado es valorado y respetado, es un empleado feliz, y en cadena al estar tranquilo y motivado su día laboral tendrá un mejor desempeño.

La teoría de Lawler y Porter postula que la satisfacción del empleado tiene dos determinantes, la primera se basa en el valor y dimensión de la gratificación que obtiene el trabajador por la realización de su trabajo, y la segunda es lo que se supone que el empleado debe conseguir. Esta teoría señala el Teletrabajo como estrategia de satisfacción laboral, basado en las recompensa extrínsecas, como lo son salario, ascensos, seguridad, estatus, condiciones laborales, donde todas están enmarcadas a satisfacer las necesidades de nivel inferior, es decir, las necesidades primarias; y las intrínsecas, ligadas con satisfacer las necesidades de desarrollo o autorrealización. (Palomo, 2010). En las anteriores palabras se ve que un empleado motivado, con buena remuneración, con oportunidad de crecimiento y con las mejores condiciones laborales, es un empleado pleno y satisfecho que dará siempre su plus adicional a la organización que sea contratado.

En esta época desde lo personal se evidencia que a raíz del Covid-19, durante estos 6 meses han sido muchas las empresas en el país que han cambiado su estilo de trabajo, pasando de estar en oficinas en jornadas de ocho horas, con el personal supervisado y en línea, a pasar a trabajar desde casa, con pocas herramientas, con jornadas más largas y con el control de forma remota. Es cierto que ninguna de estas empresas tenía afinada la opción del teletrabajo, sin embargo han contado con el apoyo de todos sus empleados, los cuales a pesar de estar con exceso de trabajo, se sienten agradecidos por tener la oportunidad de estar laborando, porque están sanos y lo más importante por estar en casa con sus familiares.

El Covid- 19 es una realidad que ha hecho cambiar, nuestra forma de pensar, de actuar, nuestros hábitos, y afrontar todo esto no ha sido fácil para ningún ser humano; pero gracias a las personas que hacen parte de las organizaciones, que están motivadas, que tienen ese ADN organizacional se puede sacar adelante cualquier reto. Las personas siempre serán ese activo a cuidar dentro de las organizaciones y las áreas de talento humano, deben implementar las teorías descritas anteriormente para lograr la satisfacción laboral. Estas áreas de Talento humano deben ser más abiertas a crecer, a empezar arriesgarse con contrataciones de vida. Se denomina contrataciones de vida a poder empezar a incursionar en esta modalidad personal con aspiraciones, sueños, metas y propósitos. Que por su limitación condiciona el mundo actual los está excluyendo.

Si hoy en día un subalterno se acerca al jefe de talento humano, y le plantea estas dos preguntas. ¿Por qué no incursionan en el teletrabajo de forma permanente?, y ¿Qué tal si en las próximas contrataciones vinculamos a personas con discapacidades de Miembros inferiores?, seguramente se asombrara de la respuesta que pueda dar ese Líder.

Podemos cambiar un” NO”, Con un “Como si podemos Hacerlo”.

En el desarrollo de esta investigación se profundiza sobre la tesis. Para lo cual se desarrolló una encuesta de preguntas cerradas a un grupo de 20 asesores de una firma de cobranzas en la ciudad de Barranquilla, los cuales a raíz de la pandemia están trabajando desde casa en condición de teletrabajo de forma temporal.

El interrogante esta dado, y es por qué no lograr que esta modalidad de teletrabajo deje de ser temporal y convertirse en algo permanente, que siga generando beneficios para ambas partes. Con el planteamiento de preguntas se busca medir, eficiencia, productividad, recursos jornada laboral, satisfacción laboral y compromiso para el cargo desempeñado.

Formulación de preguntas.

Teletrabajo, Un nuevo modelo de vida	
1.	¿Le ha resultado beneficioso la modalidad de teletrabajo?
2.	¿Su jornada Laboral le permite desempeñar sus labores?
3.	¿Cuenta con los recursos para desempeñar sus funciones?
4.	¿Con esta modalidad tiene usted calidad de vida?
5.	¿Es feliz realizando su trabajo?
6.	¿Con esta modalidad ha logrado cumplir los Objetivos?
7.	¿Está de acuerdo en que áreas como cobranzas, implementen esta modalidad de teletrabajo?
8.	¿Estaría usted de acuerdo en contratar bajo esta modalidad personas con alguna discapacidad?
9.	¿Mencione uno o varios Beneficios de la Modalidad de teletrabajo?
Opciones de Respuesta	
Si	
No	
Tal vez	

Tabla1: Formulario encuesta
Fuente (Autor, 2020)

Análisis de información y resultados.

A cada pregunta se le realizara un análisis breve del resultado, comparando si la tesis planteada, va alineada a lo que este grupo de personas están viviendo con esta nueva forma de trabajo.

Pregunta 1: ¿Le ha resultado beneficioso la modalidad de teletrabajo?



Grafica1: Pregunta 1 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

De acuerdo al resultado obtenido en esta pregunta, se puede evidenciar que las personas encuestadas en un 95%, ven el teletrabajo beneficioso. Lo cual afirma que para este grupo selecto de personas, siendo su primera vez que trabajan desde casa. Han recibido de una forma asertiva desempeñar su labor desde sus hogares.

Pregunta 2: ¿Su jornada Laboral le permite desempeñar sus labores?

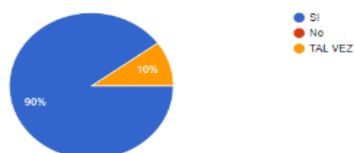


Grafica2: Pregunta 2 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

Para la formulación dos, se obtiene un 90% de Aceptación de su jornada laboral, reafirmando una de las ventajas del teletrabajo que es tener jornadas de trabajo en horarios flexibles, adecuados a las necesidades de la labor desempeñada, por lo que recibe una buena aceptación de las personas encuestadas

Pregunta 3: ¿Cuenta con los recursos para desempeñar sus funciones?

¿Cuenta con los recurso para desempeñar sus funciones?
20 respuestas



Grafica 3: Pregunta 3 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

Desde lo personal, el resultado de esta pregunta es inquietante, dado que cuando inicia todo este proceso, por el tema de la pandemia, fueron pocas las herramientas con las que contaban estas personas para desempeñar su tarea diaria. Lo que demuestra un resultado como este, es el grado de compromiso que tienen los empleados con la organización, que la siguen respaldando con un buen resultado del 90%. Se evidencia además en corto tiempo esta empresa pudo adecuar sus herramientas a esta nueva modalidad.

Pregunta 4: ¿Con esta modalidad tiene usted calidad de vida?

¿Con esta modalidad tiene usted calidad de vida?
20 respuestas

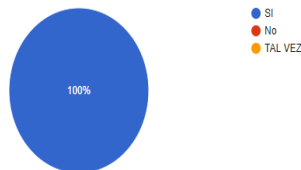


Grafica4: Pregunta 4 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

En esta etapa de la encuesta ya vamos viendo la gran aceptación del teletrabajo, al encontrar asesores que manifiesten tener buena calidad de vida, ratifica que como País debemos lanzar campañas masivas para que más organizaciones puedan implementar esta herramienta y no como una opción solo en la época del covid-19.

Pregunta 5: ¿Es feliz realizando su trabajo?

¿Es feliz realizando su trabajo?
20 respuestas

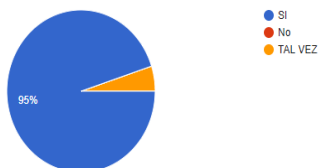


Grafica5: Pregunta 5 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

Pregunta con respuesta perfecta, Los beneficios otorgados por el teletrabajo, se ven reflejado en esta gráfica, donde el 100% de los encuestados Dijo Sí. Soy feliz en lo que hago, no es fácil conseguir que un grupo de personas disfruten su labor diaria. En la vida cotidiana uno ve más personas cargadas de estrés, de mal genio, haciendo su trabajo con poco entusiasmo. Por el mismo colapso mental que en algunos casos es llevado el trabajador ya sea por trancones, problemas familiares, Jefes injustos entre otras.

Pregunta 6: ¿Con esta modalidad ha logrado cumplir los Objetivos?

¿Con esta modalidad ha logrado cumplir los Objetivos?
20 respuestas



Grafica6: Pregunta 6 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

Dentro de las investigaciones se pudo evidenciar que uno de los grandes miedos que genera esta implementación, es que las personas no sean lo suficientemente productivas para cumplir con los objetivos trazados., sin embargo para estas personas encuestadas, manifiestan estar siendo productivas y cumpliendo a cabalidad con las metas trazadas por la empresa.

Pregunta 7: ¿Está de acuerdo en que áreas como cobranzas, implementen esta modalidad de teletrabajo?

¿Esta de acuerdo en que áreas como cobranzas, implementen esta modalidad de teletrabajo?
20 respuestas

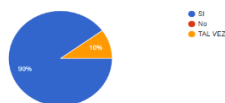


Grafica7: Pregunta 7 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

Al preguntar a los empleados de esta área, si están de acuerdo a que esta modalidad sea utilizada, un 90% Manifiesta que sí y un 10% aún está indeciso, consecuente con el resultado de la encuesta se evidencia que ha sido de gran ayuda y aceptación esta opción improvisada del teletrabajo. El cual se puede evaluar y considerar como la mejor opción de ahora en adelante.

Pregunta 8: ¿Estaría usted de acuerdo en contratar bajo esta modalidad personas con alguna discapacidad?

¿Estaría usted de acuerdo en contratar bajo esta modalidad personas con alguna discapacidad?
20 respuestas



Grafica8: Pregunta 8 Encuesta de teletrabajo
Fuente (Autor, 2020)

Uno de los puntos clave de esta investigación es conocer si las personas con alguna discapacitada pudiesen ser aceptadas en un grupo ya solido de trabajadores. Por lo cual era un interrogarte, que arrojo buena aceptación en este resultado. Donde ese 90% lo acepta y no estaría con ningún tipo de discriminación al tener un compañero con alguna limitación. No es fácil lograr este postulado en las organizaciones, en mi opinión con mayor impulso del gobierno nacional, generando mayor publicidad de los beneficios. Colombia se volverá pionera en este ámbito.

Pregunta 9: ¿Mencione uno o varios Beneficios de la Modalidad de teletrabajo?

Culminando este sondeo, realice una pregunta abierta y en resumen manifestaron que el hecho de estar en casa, de no tener que salir a contagiarse. De tener tiempo para la familia los hacia muy feliz, no sufrían por transporte, no se estresaban y su salud está en óptimas condiciones.

El mejor modo de Afirmar que el teletrabajo es una realidad en Colombia. Fue Con la llegada del Covid-19, fueron muchos los cambios que las empresas debieron realizar. Y la aceptación tanto de empleados, como de empleadores ha sido. Según estudios realizados por la corporación Colombia digita y el centro de consultoría en el 2018, y con las iniciativas ya conocidas de los ministerios de telecomunicaciones y del trabajo, se cuenta con una población de 122.278 tele trabajadores. Lo que cual refleja el ascenso positivo que tiene esta modalidad y a nivel mundial es una modalidad con tendencia a la alza.

El teletrabajo permite mucha libertad, las personas pueden organizar sus vidas para atender tanto el trabajo como la familia, les permite ser más independientes y realizar en su jornada todas esas actividades que de forma presencial no se podría realizar desde las sedes de las empresas. Así mismo podemos mencionar el impacto que genera esa modalidad donde son más los aspectos positivos que negativos. Y se evidencia lo importante que es para el país que más empresas lo acojan y pueden tener en cuenta toda la población excluida de estas organizaciones.

Conclusiones

Con el desarrollo de esta investigación se pudo evidenciar el impacto que genera tener en las empresas en la modalidad de teletrabajo, las normativas legales e internacionales dan muestra que es reglamentado y amparado por el derecho laboral, lo que lo hace aplicable en las diferentes áreas de las organizaciones que decidan acogerlo. El teletrabajo en todas su modalidades es una gran apuesta a ser generador de mayor productividad, reducción de costos, menos ausentismo, mayor estabilidad laboral y una mejor calidad de vida para todos aquellos empleados que la entidad les permita ejercer su labor desde esta modalidad, generando menos rotación y por ende mayor permanencia en los cargos.

Los teletrabajadores resaltan los beneficios que es estar desde casa, compartiendo con la familia, ahorrando tiempo y dinero en desplazamientos, evitando trancones, y una vida más saludable con un manejo del estrés más moderado; es claro que si se decide implementar esta modalidad en esta área tan sensible del sector financiero, los beneficios son en doble vía. Este sector en la actualidad no cuenta teletrabajo de forma oficial; Los que lo han implementado lo hacen por la necesidad del momento, y no como beneficio para sus empleados. En definitiva es un reto grande, el cual se le debe invertir mucho tiempo, dinero y esfuerzo para lograr posicionar a Colombia como un referente a nivel de Latinoamérica.

El mundo está viviendo la era de la tecnología y son muchas las transformaciones que se tienen al respecto, las tecnologías de información son el principal aliado estratégico del teletrabajo, con las tecnologías de la información y las comunicaciones se puede trabajar desde cualquier parte del mundo y tener a sus empleados a un clic, con solo una video llamada. Otro aspecto a resaltar es el uso de las tecnologías para tener siempre capacitadas a las personas, son muchas las herramientas como por ejemplo Moodle que permite la autoformación de las personas, la formación es tan fluida en los productos, procesos y servicios que pueda tener la compañía. Donde los empleados solicitan siempre contar con la información actualizada y al alcance.

Finalmente y sustentando mi tesis, queda demostrado que el teletrabajo si es una alternativa laboral, que puede ser implementado por los diferentes sectores de la económica del país, generando importantes beneficios en sus organizaciones , es claro que para lograr el éxito de esta opción laboral, el gobierno nacional en cabeza de los ministerios de telecomunicaciones, ministerio del trabajo y grandes empresarios seguirán realizando grandes mesas de trabajo para lanzar e implementar estrategias agresivas en pro de aumentar la cifra de teletrabajadores existentes, barranquilla es una ciudad del país con poca población trabajando bajo la modalidad de teletrabajo y esta es la oportunidad que los empresas de la costa caribe unan sus fuerzas, y por qué no empezar con el sector financiero, un sector que se ha beneficiado de esta modalidad de forma temporal, al implementar por la pandemia del Covid-19. El teletrabajo es una tendencia mundial, que bien utilizada puede ser el mayor generador de empleo, e incluyente del país. Con la contratación de mayor personal en condiciones de discapacidad contarán con personas agradecidas y siempre dispuestas a dar lo mejor de sí en el desarrollo de sus actividades.

Referencias

- A Amate, A Vazquez - Amate EA, Vásquez AJ. Discapacidad recuperado 12 de octubre de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=http%3A%2F%2F repositorio cdpd.net%3A8080%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F778%2FL_AmateEA_Di scapacidadTodoDebemos_2006.pdf%3Fsequence%3D1%23page%3D12&btnG=
- Ambrosio. (2017, 1 diciembre). Libro Blanco. Recuperado 12 de octubre de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/documento-funcional----el-libro-blanco-el-abc-del-teletrabajo-en-colombia>
- Aislamiento preventivo obligatorio. (2020, 20 marzo). Presidencia de la república. <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/>
- Ardila, C. O. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/14011>.
- Chen, C. (2019, 21 mayo). Significado de TIC (Tecnologías de la información y la comunicación). Recuperado 19 de octubre de 2020, de <https://www.significados.com/tic/#:%7E:text=Las%20TIC%20son%20el%20conjunto,co nocimiento%20como%20las%20relaciones%20humanas.&text=Las%20personas%20se%20debaten%20entre%20la%20graf%C3%ADa%20TIC%2C%20TICs%20o%20TICS>.
- Ciclo de Riesgo Colombia. (s. f.). Ciclo de Riesgo WEB. Recuperado 15 de septiembre de 2020, de <https://www.cicloderiesgo.com/Colombia>.
- Decreto 0884 de 2012 (s.f). Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones. Recuperado de https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf

Demografía y Población. (s. f.). Recuperado 12 de octubre de 2020, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion>

Frases celebres teletrabajo - Google zoeken. (s. f.). Recuperado 20 de octubre de 2020, de <https://co.pinterest.com/pin/384846730639990616/>

Historia del Teletrabajo - Auronix Home - Información Pública. (s. f.). Recuperado 12 de octubre de 2020, de <http://www.auronotix.com/Home/historia-del-teletrabajo>

JR Angarita (2007) Teoria de las necesidades de Maslow, recuperado 12 de octubre de 2020 de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=JR+Angarita+%28+2007%29+Teoria+de+las+necesidades+de+Maslow%2C+&btnG=

Ley 1221 De 2008. (s.f.). Ministerio de las tecnologías y Comunicaciones. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf

Ley Naranja. (s. f.). Recuperado 19 de octubre de 2020, de <https://www.economianaranja.gov.co/ley-naranja/>

López Chanes, F., Casique Guerrero, A., & Ferrer Guevara, J. (2019). La Satisfacción hacia el Trabajo. Un Análisis Basado en las Teorías de las Expectativas y de Equidad. *Administración Y Organizaciones*, 9(17), 117-134. Recuperado de <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/249>

López Jiménez, Daniel Fernando, Fondevila Gascón, Joan Fransesc, Sainz, Jorge El Estado del Teletrabajo en la Banca Colombiana y sus efectos en la vida familiar. *Razón y Palabra* [en línea]. 2009, (70), 1-26 [fecha de Consulta 15 de Octubre de 2020]. ISSN: 1605-4806. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478042>

López Más, J. (2005). Motivacion Laboral Y Gestión de recursos Humanos en la teoria de Federick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

Negocios, E. Y. (2019, 30 mayo). Discapacitados: 3 de cada 10 han recibido pago por un trabajo. Recuperado 12 de octubre de 2020, de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/censo-de-poblacion-los-discapitados-en-colombia-son-el-7-1-y-pocos-tienen-empleo-fijo-369348>

Pabón, S. P. & Sánchez, E. H. (2017). El teletrabajo una nueva alternativa laboral en Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/16048>.

Pardo Díaz, M. P. & Rodríguez Martín, D. C. (2020). El teletrabajo en tiempos de COVID-19 . Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24640>

Polo, L. E. (2014). El teletrabajo en Colombia como opción laboral para la población discapacitada. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/13101>.

Política publica del teletrabajo. (s. f.). Recuperado 19 de octubre de 2020, de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/teletrabajo/politica-publica-teletrabajo#:~:text=Bogot%C3%A1%20concentra%20el%20mayor%20n%C3%BAmero,4.292%20empresas%20a%2012.912%20empresas.>

Rodríguez, F. V. (2008). Pregúntele al ensayista. Alianza Editorial.
<https://doi.org/10.25058/20112742.275>

Teletrabajo. (s. f.). Teletrabajo. Recuperado 12 de octubre de 2020, de <https://www.teletrabajo.gov.co/>

Teletrabajo – Dossier. (s. f.). Recuperado 20 de octubre de 2020, de <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm#:~:text=Tomando%20la%20definici%C3%B3n%20de%20Gray,importante%20de%20su%20horario%20laboral.>

Teletrabajo: origen, historia y legislación. (s. f.). Recuperado 19 de octubre de 2020, de <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>

Urrego, A. Á., Rubio, D. & Téllez, W. H. (2013). Evaluación financiera y técnica para la implementación de un modelo de teletrabajo para un call center en Bogotá. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/11288>.

User, S. (s. f.). Estado Actual. Recuperado 19 de octubre de 2020, de <https://discapacidadcolombia.com/index.php/legislacion/145-ley-estatutaria-1618-de-2013#:~:text=El%20objeto%20de%20esta%20ley,discriminaci%C3%B3n%20por%20raz%C3%B3n%20de%20discapacidad>