



El teletrabajo como tendencia contemporánea: estructuras, procesos y sujetos

Carlos Mario Molina Betancur
Gladis Cecilia Villegas Arias
Ilvar-Josué Carantón-Sánchez
César Núñez-Rojas
Coordinadores académicos



**Universidad
de Medellín**
Ciencia y Libertad



**EL TELETRABAJO
COMO TENDENCIA CONTEMPORÁNEA:
ESTRUCTURAS, PROCESOS Y SUJETOS**

**EL TELETRABAJO
COMO TENDENCIA CONTEMPORÁNEA:
ESTRUCTURAS, PROCESOS Y SUJETOS**

Carlos Mario Molina Betancur
Gladis Cecilia Villegas Arias
Ilvar-Josué Carantón-Sánchez
César Núñez-Rojas
Coordinadores académicos



**Universidad
de Medellín**
Ciencia y Libertad



El teletrabajo como tendencia contemporánea: estructuras, procesos y sujetos

1a. edición: 2018

© Universidad de Medellín

El teletrabajo como tendencia contemporánea: estructuras, procesos y sujetos / coordinadores académicos Carlos Mario Molina Betancur, Gladis Cecilia Villegas Arias, Ilvar-Josué Carantón-Sánchez, César Núñez-Rojas; editora Amalia María Cano Castaño. --1ª ed. -- Medellín: Universidad de Medellín; Sello Editorial Universidad de Medellín, 2018.

183 p.; 17 x 24 cm.

Incluye referencias bibliográficas

ISBN: 978-958-5473-07-2

ISBN-ebook: 78-958-5473-08-9

1. TELECONMUTACIÓN -- COLOMBIA. 2. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. 3. TECNOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES. 4. SECTOR PÚBLICO -- TELECONMUTACIÓN -- COLOMBIA. 1. Molina Betancur, Carlos Mario. 2. Villegas Arias, Gladis Cecilia. 3. Carantón-Sánchez, Ilvar-Josué. 4. Núñez-Rojas, César. 5. López Escobar, Leonardo David, ed.. 6. Universidad de Medellín. Sello Editorial Universidad de Medellín.

CDD 331.2568 / T269

Catalogación bibliográfica - Universidad de Medellín. Biblioteca Eduardo Fernández Botero. Daissy Patricia Zea Mejía.

Coordinadores académicos:

Carlos Mario Molina Betancur

Gladis Cecilia Villegas Arias

Ilvar-Josué Carantón-Sánchez

César Núñez-Rojas

Sello Editorial Universidad de Medellín

Carrera 87 N.º 30-65. Bloque 20, piso 2.

Teléfono (574) 340 5242

Correo electrónico: selloeditorial@udem.edu.co

www.udem.edu.co

Medellín, Colombia, Suramérica

Corrección de estilo:

Lorenza Correa Restrepo

Diseño portada:

Claudia Castrillón Álvarez

Diagramación:

Hernán D. Durango T.

Impresión:

Xpress Estudio Gráfico y Digital

Carrera 69 H # 77-40. Teléfono: 6020808.

Bogotá, Colombia

Tiraje: 200 ejemplares

Todos los derechos reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, por ningún medio inventado o por inventarse, sin el permiso previo y por escrito de la Universidad de Medellín.

Hecho el depósito legal.

Contenido

Presentación.....	9
-------------------	---

PARTE I NORMATIVIDAD, GESTIÓN Y TELETRABAJO

CAPÍTULO I

El teletrabajo como mecanismo de implementación del gobierno en línea

CARLOS MARIO MOLINA BETANCUR

Introducción.....	17
1.1 El teletrabajo como nueva relación laboral	20
1.2 Los riesgos laborales y de seguridad social en el teletrabajo	26
A modo de conclusión y recomendación.....	32
Referencias.....	34

CAPÍTULO II

Gestión de tecnologías de información y comunicaciones para el teletrabajo

JHON JAIR QUIZA MONTEALEGRE

Introducción.....	37
2.1 Buenas prácticas en tic para el teletrabajo	38
2.2 Tendencias tecnológicas en teletrabajo.....	49
2.3 Caso de estudio: la implementación de la modalidad de teletrabajo en una organización colombiana	54
A modo de conclusión y recomendación	60
Referencias.....	63

CAPÍTULO III

**La gestión del teletrabajo en una entidad de control estatal:
una mirada desde la administración**

GLADIS CECILIA VILLEGAS ARIAS

Introducción	67
3.1 Antecedentes teóricos	69
3.2 Metodología	83
3.3 Resultados desde la disciplina administrativa	86
A modo de conclusión y recomendación.....	90
Referencias.....	92

PARTE II

SUJETO Y TELETRABAJO

CAPÍTULO IV

**Sujeto y teletrabajo: identidad, mediaciones tiempo-espacio
y requerimientos contemporáneos**

CÉSAR NÚÑEZ-ROJAS Y SERGIO TOBÓN

Introducción	101
4.1 La identidad y el sujeto teletrabajador como un nuevo referente espacio-temporal.....	103
4.2 Familia y supervisión laboral en el teletrabajo como un reto global	114
4.3 Los perfiles psicológicos y el mundo del teletrabajo: una perspectiva desde la autoeficacia	119
A modo de conclusión y recomendación	127
Referencias.....	128

CAPÍTULO V

El sujeto teletrabajador y sus contextos

ILVAR-JOSUÉ CARANTÓN-SÁNCHEZ

Introducción	139
5.1 Consigo mismo.....	140
5.2 Con su familia.....	141

5.3 Con su entorno.....	143
5.4 Con sus compañeros de trabajo.....	146
5.5 Con sus jefes.....	148
5.6 Con su institución.....	150
A modo de conclusión y recomendaciones.....	152
Referencias.....	153

CAPÍTULO VI

La calidad de vida en el teletrabajo, modalidad laboral implementada en una institución del sector público colombiano

NATALIA GRISALES RAMÍREZ

Introducción.....	155
6.1 Instrumentos para la medición de la calidad de vida en el trabajo.....	156
6.2 Teletrabajo.....	160
6.3 El diagnóstico de la calidad de vida en el teletrabajo en una organización del sector público colombiano.....	165
6.4 Teletrabajo y calidad de vida laboral. Rutas hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los teletrabajadores.....	173
A modo de conclusión y recomendaciones.....	181
Referencias.....	182

Presentación

Dentro de los procesos de interdisciplinariedad que buscan construir, efectivamente, comunidades académicas dentro de la Universidad de Medellín, se presenta esta publicación como parte de los resultados de investigación de los cambios que a nivel laboral ha producido en Colombia el uso de herramientas tecnológicas asociadas al teletrabajo. Las miradas expuestas buscan incentivar las discusiones y reflexiones académicas y administrativas en torno a las transformaciones sociales y en las prácticas empresariales relacionadas con las nuevas formas de trabajo y las implicaciones que estas tendrán sobre los sujetos como parte de las nuevas generaciones de empleados, tanto como en las estructuras y procesos organizacionales.

El teletrabajo al ser definido en Colombia en la Ley 1221 de 2008 como una forma de organización laboral del 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 ser necesaria la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo, ha planteado unas nuevas formas de entender y complejizar la relación laboral.

Por un lado, la actividad se realiza fuera de la organización donde están centralizados los procesos; en segundo lugar, el uso de tecnologías facilita la comunicación y el cumplimiento de las funciones sin la presencia física; en tercer lugar, el modelo de organización replantea las formas de comunicación interna, generando otros mecanismos de control y seguimiento de las funciones asignadas, pero a su vez complejiza al sujeto que realiza esta actividad, pues sus dinámicas cotidianas en lo laboral y lo privado se ven alteradas y resignificadas.

Es por ello que seis grupos de investigación se involucraron en este ejercicio. De la Facultad de Derecho, el Grupo de Investigaciones Jurídicas; de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, el grupo de investigaciones Cultura y Gestión Organizacional (CYGO); de la Facultad de Ingeniería, el Grupo de investigación de Ingeniería de Sistemas e Ingeniería de Telecomunicaciones (Arkadius); de la Facultad de Ciencias Sociales y

Humanas, los grupos de investigación en Psicología y Procesos Clínico-Sociales y el de Educación, Sociedad y Paz; y de la Facultad de Comunicaciones, el Grupo de Investigación Holográfico. Con dicha estructura del orden interdisciplinar se pretende ofrecer un panorama y una lectura que conecte, tanto aspectos estructurales como coyunturales que permitan comprender las posibles formas a partir de las cuales se expresa la modificación de las relaciones laborales y económicas en Colombia.

En el proceso de construcción, cada investigador asumió su rol y a partir de un grupo focal, estableció su propia metodología para el levantamiento de la información y la realización del trabajo de campo, o la construcción conceptual y teórica al tema de interés. Por ello cada capítulo presenta un enfoque particular y disciplinar, enriqueciendo de esta manera el análisis y respetándose los enfoques de cada investigador.

Bajo la perspectiva del título de la obra presentada *El teletrabajo como tendencia contemporánea: estructuras, procesos y sujetos*, el contexto de la contemporaneidad del teletrabajo no lo es tanto por su nominación en los escenarios laborales, hoy denominados globales, sino por las grandes repercusiones y retos que tal condición implica en la vida humana y en las dinámicas espacio-temporales de identidad, tipos de sujetos teletrabajadores, marcos normativos y legales, y los aspectos relacionados con los avances de las tecnologías de la informática y las telecomunicaciones.

El acercamiento del trabajo a los hogares pero el distanciamiento posible de los sujetos en él, los marcos de relaciones vinculares con la autoridad, pero a su vez, las nuevas acepciones de autorregulación, autogobierno y autocontrol, son entre otros ejemplos, los que de alguna manera se logran ubicar en la presente obra, seguramente algunos con un nivel menos tangencial que otros.

Al referir el problema de las *estructuras, procesos y sujetos*, se propone un interesante debate, que no solo pasa por las humanidades, las ciencias sociales y jurídicas, la administración, el mercadeo, las relaciones corporativas, sino para otros campos disciplinarios que van por las ingenierías de telecomunicaciones, electrónicas y del diseño en general, y muchas otras que no se nombran aquí, tal como se evidencia en la lógica interdisciplinar del equipo de trabajo.

Algunas breves definiciones pueden ayudar a comprender la ruta propuesta por la obra a continuación.

Bajo esta perspectiva del contenido propuesto se reconoce el problema de las *estructuras* del teletrabajo al suponerlas como las condiciones institucionales, normativas y legales, de infraestructura tecnológica, y las condiciones propias del trabajo, bien sea en casa o el hogar como en la red global, que permiten operar bajo esta lógica, y sirven de soporte regulatorio y de formalización a los procesos y las acciones de los sujetos en ellas.

Igualmente, los *procesos* devienen en profundas y necesarias reformulaciones que involucran la comunicabilidad y los vínculos entre sujetos y el mundo de la institucionalidad y los fines corporativos, la construcción, reconstrucción o deconstrucción de las identidades sociales, tanto como las individuales, las relaciones de poder y el ejercicio, tanto de la supervisión como del autogobierno, aspectos que sin duda trastocan el tiempo-espacio de la vivencia del trabajo, con fines de ocupación productiva, de sobrevivencia y construcción de sociedad humana a la par de mercado de productos y servicios.

En cuanto concepto de *sujetos*, el libro naturalmente, detalla en varios niveles la forma como se entiende tal concepto en los nuevos escenarios del teletrabajo. Si bien entiende la condición de contextos relacionada con los diferentes roles que deben asumir los teletrabajadores en cuanto vida privada versus productividad, como una interpretación que es general en los autores que se ocupan de este problema, es importante anotar que la obra presenta un interesante matiz para definir conceptual y teóricamente el sujeto teletrabajador, especialmente en los capítulos cuatro y cinco, respectivamente.

Dicha concepción ubica al sujeto como eje dinamizador del tiempo-espacio laboral y en la red global a partir de una conexión de su lugar de individuo particular e institucional corporativo, respecto de los roles multipropósito de agencia productiva, familiar, afectiva y socio-cultural. Precisamente aquí yace otro asunto fundamental en el sujeto, y es de las multi-identidades.

En esta lógica, se presenta a los lectores interesados, en el orden de integración de los capítulos y en sus formulaciones la posibilidad de visualizar, a la par, tanto asuntos estructurales, como los procesos mediadores en dichas estructuras, hasta llegar al lugar del sujeto que experimenta y vive en su cotidianidad laboral el nuevo ejercicio del trabajo globalizado y en red.

En tal sentido la organización de la obra implica dos partes enlazadas, tal cual se anotó atrás respecto de la contemporaneidad del teletrabajo en términos de estructuras, proceso y sujetos. Bajo esta forma de organización,

en la primera parte se refiere a la normatividad, gestión y teletrabajo, y la componen los siguientes capítulos:

El capítulo I titulado *El teletrabajo como mecanismo de implementación del gobierno en línea*, de Carlos Mario Molina Betancur presenta una perspectiva de la digitalización de la vida y de la implementación de nuevas tecnologías en el mundo, las nuevas formas de desarrollar la actividad laboral mediante el teletrabajo y cómo las disposiciones normativas se quedan cortas frente a la demanda que toma relevancia, los nuevos derechos constitucionales y las exigencias en materia de seguridad social. Muestra las condiciones jurídicas a partir de la norma 1221 de 2008, la voluntariedad en el teletrabajo como elemento fundamental e indispensable y la reversibilidad del contrato de teletrabajo, también muestra un panorama de las obligaciones en materia de seguridad social y las obligaciones de las partes en materia de riesgos laborales en el teletrabajo.

Por su parte Jhon Jair Quiza en el capítulo II titulado *Gestión de tecnologías de información y comunicaciones para el teletrabajo* trata los siguientes tópicos: mejores prácticas y tendencias en cuanto a uso, apropiación y gestión de las TIC para el teletrabajo, la metodología propuesta por el Gobierno de Colombia y la propuesta por NSW Roads and Maritime Services, Australia, y la metodología propuesta por la Junta de Andalucía, presenta un caso de estudio de uso, apropiación y gestión de recursos TIC en una organización y hace algunas recomendaciones generales sobre uso, apropiación y gestión de las TIC en organizaciones.

En el capítulo III titulado *La gestión del teletrabajo en una entidad de control estatal: una mirada desde la administración*, Gladis Cecilia Villegas Arias revisa el marco de estudio retomando la teoría clásica de la administración, y discute qué cosas deberían modificarse para que la iniciativa de adoptar el teletrabajo sea más efectiva. Se analizan asuntos como la inclusión del teletrabajo entre los elementos de dirección estratégica; los cambios al sistema de control corporativo, grupal, e individual que incluyen los criterios de vinculación de personal a esta iniciativa, y las características de liderazgo necesarias.

La segunda parte del libro se ocupa del problema de la relación sujeto y teletrabajo, y para ello se realizan los siguientes capítulos:

En el capítulo IV, titulado *Sujeto y teletrabajo: identidad, mediaciones tiempo-espacio y requerimientos contemporáneos*, los autores César Núñez-Rojas y Sergio Tobón formulan y discuten en detalle el concepto de

identidad en el sujeto teletrabajador en cuanto individuo que en un múltiple rol debe asumir un cambio notorio, que va desde los espacios privados hasta los productivos en un marco de información globalizada, que necesariamente fractura los límites entre el mundo íntimo, la dinámica intrapersonal, la productividad y la sobrevivencia en una nueva dimensión espacio-temporal de red global. En esta nueva concepción, las exigencias laborales de manejo de múltiples roles implican pensar en los perfiles de los teletrabajadores, razón por la cual el capítulo culmina proponiendo algunas consideraciones respecto a las características de quienes son teletrabajadores bajo las premisas de la autorregulación y la autoeficacia personal.

En el capítulo V, titulado *El sujeto teletrabajador y sus contextos*, Ilvar-Josué Carantón-Sánchez presenta una propuesta de orden conceptual a partir de escenarios experienciales, donde aprecia el problema del sujeto teletrabajador como constitutivo de una dinámica relacional con los contextos, ubicando los puntos de encuentro consigo mismo, con la familia, el entorno, compañeros, con la institucionalidad y con los jefes, a partir de lo cual reconfigura, tanto su capacidad productiva, como sus vínculos más próximos a nivel afectivo y personal, reorientando su lugar en el marco de la institucionalidad y los intereses corporativos y empresariales globales. En el marco de las redes de relaciones laborales y el impacto de la relocalización en las mismas a nivel global, el problema del control con todos sus roles cambian de naturaleza en cuanto funcionalidad real de los diferentes tipos de mando o supervisión respecto la subordinación, por cuanto la tendencia se orienta hacia la autogestión, autocontrol y autorregulación, lo cual reubica las relaciones jerárquicas. Son grandes tendencias a comprender: la diferencialidad de la conexión social, el manejo de las rutinas, las comunicaciones cara a cara, la gestión del conocimiento, la confianza, el sentido de pertenencia, el clima organizacional y su relación con la productividad, y las comunicaciones, tanto funcionales laborales, como efectivas y de interacción vinculante, tanto formal como de manera informal.

Finalmente, en el capítulo VI, titulado *La calidad de vida en el teletrabajo, modalidad laboral implementada en una institución del sector público colombiano*, Natalia Rocío Grisales Ramírez muestra un acercamiento a la calidad de vida del teletrabajador en cuanto condiciones de bienestar relacionados con su responsabilidad productiva, con un énfasis antropológico. Bajo tal premisa, la autora ubica inicialmente algunos instrumentos usados para conocer la calidad de vida en el trabajo, seguido por una reflexión en la que ubica los distintos matices del teletrabajo. Este aspecto

en particular muestra los elementos, tanto positivos, como las potenciales controversias que pueden existir frente al lugar del trabajo, las reglamentaciones, las políticas empresariales y los aspectos jurídicos, los recursos humanos y tecnológicos y la responsabilidad social. Finalmente, se realiza un planteamiento frente a la articulación necesaria y real entre la calidad de vida en el trabajo como escenario laboral y la calidad del trabajador, las cuales van en estricta sintonía en las dinámicas organizacionales.

La mirada antropológica y social de este capítulo supone entonces, la relación del problema de la calidad de vida en el trabajo y sus significaciones en el marco de la redefinición de los puntos de encuentro con la relación familia-trabajo, los procesos de relevo entre actividades de distinto orden emocional, el aislamiento social, los retos en el manejo de espacios bajo las nuevas realidades en el marco de lo simbólico y lo ritual de la vida diaria ahora superpuesta entre el ser familiar y el ser laboral, asuntos que tienen directa relación con los capítulos anteriores.

Dado lo expuesto en la estructura de los capítulos, y frente al propósito y contenido de la obra, sin duda, la aceptación o controversia que puedan generar las alusiones realizadas son parte fundamental en sus usos, no solo a nivel de los gremios académicos y de investigación científica, sino también a nivel empresarial, máxime cuando actualmente muchas organizaciones, especialmente en el medio latinoamericano, le están apostando a la modalidad del teletrabajo, todavía con un visor muy intuitivo, frente al cual tratamos de ofrecer algunos elementos a partir de los cuales se puedan comprender, naturalmente con un lente seguramente restringido, los retos y grandes repercusiones en el mercado laboral global.