

**EL TELETRABAJO, IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO DE LA
COMPAÑÍA COLVATEL S.A.**

ENYI CATALINA MORENO AYALA

YURY YULIETH ALFONSO RUEDA

WILSON EDUARDO PEÑA VELANDIA

Trabajo de investigación presentado al Profesor

MIGUEL ANGEL PEREZ PORTILLO

UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

BOGOTÁ, 2018

Introducción

La presente investigación se realiza teniendo como base los resultados obtenidos de percepción de calidad de vida en la encuesta de clima organizacional, realizada en el mes de diciembre de 2017 en el área de soporte técnico de la compañía colombiana de servicios de valor agregado y telemáticos (COLVATEL).

Según la página institucional de la compañía “COLVATEL es una sociedad comercial anónima de servicios públicos mixta del orden distrital, creada en diciembre de 1992, con el fin de brindar apoyo logístico a la Empresa De Teléfonos de Bogotá (ETB), en instalación y mantenimiento de redes telefónicas y fibra óptica; actualmente cuenta con una planta de personal de 2.100 trabajadores.

Su régimen de contratación es privado, conforme con lo establecido en la Ley 1341 de 2009. Se le aplican las normas relativas a las sociedades anónimas según la legislación comercial colombiana.

La empresa cuenta con más de 20 años de experiencia enfocados en el despliegue y operación de redes de telecomunicaciones y soluciones integrales (TIC), orientados a la innovación y excelencia operativa. Su principal actividad es la prestación de Servicios de instalación y mantenimiento de infraestructura de telecomunicaciones dirigidas a operadores, cableros, proveedores, fabricantes de tecnología que requieran soluciones a la medida de sus necesidades.

En sus inicios COLVATEL se dedicó a prestar servicios de instalación y mantenimiento de redes.

En el 2005 ETB decide desarrollar con el apoyo de COLVATEL varios negocios, entre ellos:

- Instalación y mantenimiento de líneas ADSL (Línea de abonado digital asimétrica)
- Instalación, mantenimiento y trámites de banda ancha en regiones, con la tecnología punto multipunto.

Continuando con lo expuesto en la página institucional de la compañía “COLVATEL, en el 2006 COLVATEL consolida el área comercial con el fin de acceder al mercado de las soluciones integrales de comunicaciones y así generar nuevas oportunidades de negocio para la compañía en Tecnología de información y comunicaciones (TIC). Durante los años 2008 y 2009, ETB y COLVATEL, dan inicio a la operación de aprovisionamiento y aseguramiento de línea básica, acceso de voz y banda ancha en Bogotá (incluyendo Soacha), Cundinamarca, Meta y demás regiones del país. En el 2012 la compañía continuó presentando servicios de líneas de producto DATACOM, redes SDH y DWDM a nivel nacional, manteniéndose como uno de los principales cooperadores y aliado en el desarrollo de diferentes proyectos para Operadores y TELCOS.

En el 2013 la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) asigna a COLVATEL el alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento de su más grande proyecto: El despliegue de servicios sobre la red de fibra óptica al hogar (FTTH, por sus siglas en inglés). Este proyecto nace como uno de los más importantes para la ETB, pues su infraestructura cubre el 85 por ciento de la ciudad de Bogotá.

Según el referenciado anteriormente actualmente COLVATEL está en dos grandes unidades de negocio:

Línea 1: Servicios de instalación y mantenimiento de redes, dirigidos a operadores y proveedores de Telecomunicaciones. Esta línea de negocio ha permitido trabajar en redes de transporte, acceso, comunicaciones de datos, telefonía pública, fibra óptica entre otras.

Línea 2: Suministro de soluciones integrales de tecnología de información y comunicaciones (TIC). Esta línea de negocios ha consolidado a COLVATEL como aliado estratégico de tecnología del sector público; mediante el suministro de bienes y servicios para el ejercicio de una moderna y eficiente acción administrativa”.

1.1 Tema de investigación

Tema general: Calidad de vida.

Área problema, subtema, o temas específicos:

El presente estudio se desarrolla en el área de formación administración, buscando servir metodológicamente en la gestión de talento humano, mediante del abordaje e investigación de la calidad de vida en el trabajo, para disminuir la percepción negativa por medio de una implementación del teletrabajo.

1.2 Problema:

Definición: Se presenta una perspectiva negativa por los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvatec S.A., frente a su calidad de vida por factores como: el horario, desplazamiento, costos, rotación de personal, según lo reflejado en la encuesta de clima organizacional del 2017, generando una serie de amenazas como: desmotivación laboral, bajo

rendimiento en las labores diarias, fuga de talentos, estancamiento en la curva de aprendizaje, aumento en el número de quejas por parte de los clientes.

Como alternativa para mitigar las amenazas se trabajará en el área de soporte técnico durante un periodo de siete (7) meses, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los colaboradores de dicha área, mediante la posible implementación del teletrabajo.

Interrogantes de la investigación:

1. ¿Qué oportunidades tecnológicas se lograrán evidenciar en la empresa COLVATEL en el área de soporte técnico al momento de una posible implantación del teletrabajo?
2. ¿Los colaboradores del área de soporte técnico mejorarán su calidad de vida gracias a la posible implementación del teletrabajo?
3. ¿Qué beneficios tendrá la posible implementación del teletrabajo para ColvateL?

1.3 Justificación:

Las grandes compañías en la actualidad por causa de la globalización se hacen más competitivas dentro de su campo, por lo cual son llevadas a adoptar estrategias a fin de garantizar la rentabilidad, sustentabilidad y crecimiento. Estas organizaciones están acogiendo procesos que permitan la optimización de tiempos y aumentar la productividad sin dejar de lado el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Basadas en los nuevos enfoques de trabajo y con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida para los colaboradores, la presente investigación busca, demostrar los beneficios de la implementación del teletrabajo en el área de soporte técnico de la empresa COLVATEL, para lo cual se aplicó un instrumento de medición que permitió evidenciar la percepción y la preparación de por parte de los colaboradores para una posible implementación de Teletrabajo, lo anterior se realizó con la debida autorización por parte de la empresa.

2. Objetivos.

Objetivo general: Analizar el impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvotel S.A, frente a una posible implementación del teletrabajo.

Objetivos específicos:

- Identificar si la compañía Colvotel S.A, cuenta con la infraestructura tecnológica para la implementación del teletrabajo en el área de soporte técnico.
- Evaluar si la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico se verá afectada por la implementación del teletrabajo.
- Observar la incidencia de calidad de vida en el desempeño de las labores diarias en el área de soporte técnico.

3. Marco teórico

Para poder dar inicio a la investigación es relevante conocer primero el ámbito conceptual de las diferentes variables que se trabajaran, se comenzara con el concepto de calidad de vida, de la que se puede decir que parte de la búsqueda de una integralidad en todas las áreas de vida de una persona, exploración que se ha remontado desde hace varios años y en diferentes lugares del mundo; por ejemplo en los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial *“nació de una tentativa de los investigadores de la época quienes querían conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras”* (Campbell, 1981; Meeberg, 1993). Confirmando que el objetivo del hombre es contar con un estilo de vida que le brinde complacencia, como lo hallaron en los noventas los autores Smith, Avis & Assman (1999) quienes señalan que la calidad de vida se “origina a fin de distinguir resultados relevantes para la investigación en salud, derivado de las investigaciones tempranas en bienestar subjetivo y satisfacción con la vida”, lo anterior, permite realizar una mirada sobre la calidad de vida como un estado de bienestar y agrado, que puede ser interpretado de diferentes formas contando con una percepción subjetiva según sea el caso.

Por otro lado, como representante del ámbito científico se refiere a O'Boyle (1994) quien menciona que la calidad de vida “plantea que la evaluación objetiva asume que la salud, ambiente físico, ingresos, vivienda y otros indicadores observables y cuantificables son mediciones válidas de Calidad de Vida y son estándares, sin embargo, la vinculación entre estos criterios objetivos y la Calidad de vida percibida sería compleja y difícil de predecir”. Esta mirada continúa ratificando los conceptos anteriores de calidad de vida, en donde no se puede definir como una sola cosa, sino el conjunto de varios factores que se entrelazan proporcionando al ser humano un estado de gratificación y satisfacción

Asimismo, otro de los representantes del ámbito científico, es The WHO L Group (1995) quienes señalan que la calidad de vida es “la percepción individual de la posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relación con las metas, expectativas, estándares e intereses” y para consolidar el concepto anterior se planteó el modelo que señala la OMS figura1:

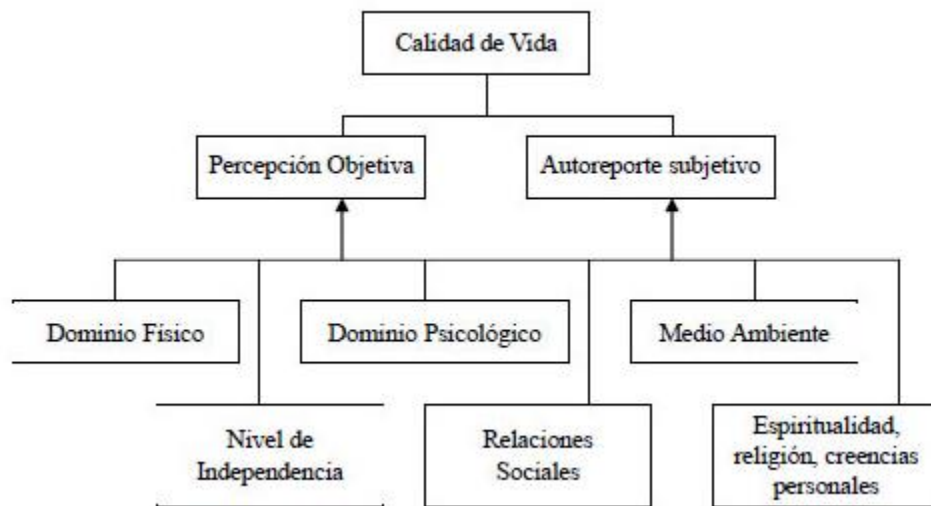


Figura 1 Diagrama modelo conceptual OMS (The WHO L Group, 1995)

Por otro lado, es importante realizar una relación entre calidad de vida y el ámbito laboral, dado que hoy en día muchas de las personas permanecen más tiempo en sus trabajos que en sus hogares y para poder comprender este concepto se refiere a Quintero (1992) quien menciona que “Es el indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural determinado” lo que se podría interpretar como un todo que cuenta con diferentes sistemas que giran en torno a un sujeto, pero para poder fortalecer este argumento aludimos el enfoque de Andrés Rodríguez (1998) quien define la Calidad de Vida Laboral como: “un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores,

fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p. 268)”

Se evidencia entonces que la calidad de vida laboral es aquella práctica que surge del compendio de variables como el bienestar, motivación, salud física y psicológica siendo una decisión subjetiva como lo propone Lawton y Kleban (1984) quienes hablan de siete factores internos:

“Afecto Positivo, síntomas psicofisiológicos, Afecto Negativo, Autoestima, Autopercepción de la salud, Satisfacción de la familia, congruencia, Ansiedad social y felicidad por un lado y cuatro externos por el otro: Satisfacción residencial, afecto positivo, Empleo del tiempo, movilidad y satisfacción con los amigos”.

Estos elementos demuestran que el ser humano es un individuo que varía según su contexto y cuando alguno de estos componentes se ve afectado desequilibra su vida, al tener como premisa lo anterior, lo que se busca es entender y comprender como por medio de una estrategia que impacte estas características se pueda mejorar el ambiente de trabajo y la productividad en Colvotel.

Es notable la importancia de la calidad de vida puesto que si no se desarrollan estrategias que promuevan la práctica de esta cultura, la consecuencia sería perjudicial para la salud de todos los individuos originando enfermedades o síndromes como por ejemplo el síndrome de Burnout el cual según Maslach y Jackson, (1981) lo definen como “un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas”. El anterior concepto permite identificar que si se llegase a concebir indicios de esta problemática impactaría en todas las áreas de la vida de los individuos, por lo cual si se logra establecer un ambiente que

disminuya el desarrollo del síndrome se favorece el bienestar físico, psicológico y emocional de los trabajadores del área de soporte técnico de Colvotel S.A, mejorando el clima laboral y motivando.

Por último, López (2010) consolida la relación de la calidad de vida y su impacto en la organización y en la sociedad mostrándolo como “el mejoramiento de la calidad de vida, se puede apreciar a través del ahorro en el tiempo de traslados de la casa al trabajo y viceversa, disminución del nivel de estrés, mejoramiento de las condiciones económicas familiares, disminuyendo las distracciones, y hace sentir más útil al trabajador dada la independencia y flexibilidad en la forma de trabajar”. Este autor brinda una perspectiva clara de los beneficios que se llegasen a presentar al aumentar los índices de calidad de vida en las organizaciones contribuyendo a un crecimiento personal, profesional, familiar y social en los trabajadores.

Por otra parte, Se entiende por teletrabajo, la modalidad de trabajo que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa contratante, mediante tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de las funciones.

Así mismo, es importante conocer el origen del teletrabajo; este término apareció en Estados Unidos a mediados de los setenta con (Nilles, 1976, p. 4) quien constató que “si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo”, el descubrimiento de Nilles permite ver el teletrabajo como una solución a diferentes problemáticas tal y como lo indica Martínez Sánchez et al (2003) “se aliviaría el tráfico de las ciudades, la polución y se reduciría el gasto de recursos naturales” y por otro lado, (Angell, 2000; Barba, 2001; McLuhan y Powers, 1989; Nilles, 1976; Toffler, 1980) señalan que “se crearían nuevas oportunidades para la ocupación de personas discapacitadas y otros grupos desfavorecidos, reduciría los costes laborales, incrementaría la productividad, e

incluso mejoraría la calidad de vida de los/as teletrabajadores/as incrementando su satisfacción laboral y reduciendo el estrés”.

A su vez, el concepto del teletrabajo según Gray, Hodson y Gordonn 1995 “es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa”.

Cabe mencionar que, aunque la idea del teletrabajo nació desde hace más de 40 años, su ejecución e implementación se dio en los años 90 con las TIC Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, definiéndolo como “una forma de trabajo que se realiza alejada de las instalaciones de producción de la organización”

En consecuencia, para poder entender el impacto del teletrabajo en los diferentes ámbitos mediante el cual se desenvuelve el hombre, los autores Sandi Mann y Lynn Holdsworth (2003) realizaron un estudio sobre el impacto psicológico del teletrabajo en la salud física y mental; por otro lado (Mann y Holdsworth, 2003; Montreuil and Lippel, 2003; Tremblay, 2002) destacan como principales ventajas de este tipo de organización laboral “una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los/as trabajadores/as, un incremento de la flexibilidad y una reducción en los tiempos de desplazamientos”.

Por otra parte, debe contar con un ente regulador por ejemplo en Colombia el 16 de junio de 2008 se decretó la ley 1221, que establecen normas para promover y regular el teletrabajo; así mismo,

según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (2012) las características del teletrabajo en Colombia son:

1. Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
2. La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
3. Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

Debido a que el teletrabajo se considera una práctica relativamente nueva es importante que las empresas del sector observen las ventajas al implantar una iniciativa de teletrabajo como modelo en algunos de sus procesos, y empezar a especializarse en reclutar al personal idóneo para ejercer esta modalidad. Roche (2007) señala que las personas que sean reclutadas deben reunir una serie de características y competencias que permitan llevar a cabo la labor, algunas de estas características son: compromiso, constancia, disciplina, motivación al logro, y lógicamente manejo de tiempo; dichas características son esenciales y que el colaborador que no cuente con estas características difícilmente podrá adaptarse a esta modalidad de trabajo.

Roche (2007) también expone que el trabajar desde la casa no es una novedad, dado que antes de darse la revolución industrial, la gente laboraba en el lugar donde vivía practicando labores artesanales.

Los sistemas de conexión remotos, el plan de trabajo y los controles juegan un papel esencial en la realización del teletrabajo, esto da la pauta para el cambio de mentalidad de muchas empresas que empiezan a ver esta modalidad más como un ahorro que un como un gasto, así mismo, se transforma la percepción que tienen muchos empleados de dicha modalidad.

Por otra parte, Larocha Elena (2017) menciona que el teletrabajo genera múltiples beneficios para las empresas y para los colaboradores dentro de los que se pueden relacionar:

Ventajas

Para el trabajador

- Más tiempo de vida familiar
- Menor estrés
- Autonomía, flexibilidad y movilidad
- Más oportunidades laborales
- Menos desplazamientos

Para la empresa

- Menos problemas de convivencia entre empleados
- Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos
- Menor coste por producción
- Menor infraestructura necesaria

- Más acceso a profesionales de alto nivel
- Eliminación del ausentismo laboral

Según la Asociación de Gestión Humana Bogotá y Cundinamarca (Julio 2018):

“Bancolombia tiene alrededor de 1.542 colaboradores que laboran bajo esta modalidad, según la empresa, la implementación del teletrabajo disminuyó el número de los ausentismos por incapacidad general, en un promedio de 89 días por cada 1.000 empleados, en relación con el esquema anterior; esto le permitió a Bancolombia impulsar avances en el mejoramiento de la calidad de vida y en la productividad de sus colaboradores, sirviendo como ejemplo para otras organizaciones”.

Algunas empresas multinacionales han implementado exitosamente el modelo de teletrabajo como alternativa para ahorrar costos, incrementar la productividad y mejorar la calidad entre otros, es el caso de empresas como: IBM, BBVA, Universidad de Burgos “portal teletrabajo Colombia (2018)”.

Así como las nuevas tecnologías avanzan y ofrecen cada vez más la posibilidad de estar conectados, las empresas deben cambiar su metodología de trabajo para disfrutar de los beneficios que teletrabajar trae para las empresas y trabajadores.

En Colombia esta iniciativa está cada vez más fuerte, dado que cuenta con el apoyo del Gobierno Nacional para guiar a los empresarios y entidades gubernamentales a implementar correctamente esta modalidad laboral.(teletrabajo.co 2018)

Como se ha mostrado, Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). (Como se citó en Sudarsky, 1979) el clima organizacional ha sido un asunto en el que se ha indagado desde varias décadas atrás, teniendo en la actualidad gran importancia, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a investigar. En cuanto a la fundamentación sobre el concepto del clima organizacional, se puede establecer que Lewin, Lippit y White (1939) fueron los pioneros en realizar las primeras aproximaciones al concepto de clima organizacional, mediante concepciones como atmósfera social, postulando la existencia de 6 dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional, y calor y apoyo.

Como se citó a Maldonado, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006)

“El ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad”.

Según Arias, W. y Arias, C. (2014)

“El clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización, de ahí que Renis Likert plantea su modelo teórico que el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la

conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él”.

“La teoría de Renis Likert, de corte integrador, cuenta con evidencia tanto para los factores objetivos como para los factores subjetivos, ya que, por un lado, hay estudios que señalan que la estructura de la organización y la jerarquía del puesto tienen gran influencia en el clima laboral; tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, el compromiso del trabajador, la motivación, la salud y la seguridad en el trabajo”. Citado Arias, W. y Arias, C. (2014).

De acuerdo con Cuadra, A. y Veloso, C. (2010)

“Se ha comprobado que los cimientos de un buen clima laboral (percepciones construidas y compartidas por los miembros de una organización, respecto de sus políticas) se relacionan, en términos generales, con el adecuado desempeño de la organización, y más específicamente con los siguientes indicadores: conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo y calidad directiva (liderazgo), entre otros. En relación con este último, se señala que goza de tal relevancia que, sin duda, es el aspecto que más incide en el clima”.

Como se cito a González, J. y parra, C. (2008)

“El concepto de motivación (aspecto individual) conduce al de clima organizacional (aspecto organizacional). Los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la

satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, de estima y de autorrealización”.

De acuerdo con Hospinal Escajadillo, S. (2013)

“Diversos estudios señalan que los trabajadores que confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, empleo inestable, escasos salarios y beneficios, pobre salud y seguridad industrial tienen frustración e insatisfacción con bajos niveles de desempeño y productividad que se traducen en niveles de calidad inferiores. El nivel de clima organizacional de la empresa y satisfacción laboral del empleado son indicadores que deben ser tomados en cuenta para planificar y ejecutar estrategias que permitan revertir esta situación”.

Como se citó a Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, (2008). (Koys & Decottis 1991)

“Estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; debido a que actualmente la bibliografía existente realiza un debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización”.

Como se cita a Huamán, C. (2018)

“Los seres humanos tenemos diversos roles en nuestra vida, como el rol de padres, hijos, pareja, trabajadores de una empresa, entre otros. Si cuantificamos la cantidad de horas que

pasamos en la oficina, nos damos cuenta de que nuestro rol como trabajador es el que mayor tiempo nos ocupa, por ende, es muy importante sentirnos satisfechos en este rol”.

“Es por ello por lo que cada vez son más las empresas que se preocupan por sus colaboradores y buscan mantener un clima laboral agradable y motivante. Las organizaciones consideran que mantener un buen clima laboral, les garantizará la retención de sus talentos o al menos les reducirá el nivel de rotación”. (Huamán, C. 2018).

Según Brancato, B, y Juri, F. (2011). El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes todos estos elementos van conformando lo que se denomina clima organizacional, esto puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Jimenez, D. y Jimenez, E. (2016). El ser humano se desenvuelve y actúa según el ambiente en el cual se halla inmerso, es por ello que la presencia de la psicología en las organizaciones es de suma importancia, pues aquel profesional gestionará la selección y ubicación de los empleados, para lograr una buena integración y posterior a ello, un mejor desempeño. Para que el hombre actúe de una manera más eficaz, por lo general, la presencia de determinados incentivos, facilitan y estimulan el mejoramiento de sus actividades, además de este factor, existe otro más claro y objetivo, la motivación como factor indispensable para un mejor desarrollo de su capacidad. De esta forma el empleado además de sentirse plenamente satisfecho podrá cubrir las necesidades que la empresa requiere, llegando así a una máxima escala de éxitos

Según Segredo, A. (2013). El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización y su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización.

Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). El clima laboral no es tangible, más es claramente visible en la manera en que se interrelacionan los empleados de una empresa y que, al mismo tiempo se evidencia en la manera en que ejecutan sus actividades cotidianas en su lugar de trabajo. Se puede decir que afecta y se ve afectado por los sucesos ocurridos dentro de la organización.

Como se puede evidenciar a lo largo de la investigación, la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico puede verse mejorada significativamente mediante prácticas laborales innovadoras como el teletrabajo, no sin antes fijar unas metas específicas y unos indicadores que reflejen los beneficios ya sea en la calidad de vida de los colaboradores como en el aumento de la productividad o el mejor desarrollo de las funciones diarias que desde luego debe traducirse en mejores ingresos para la compañía.

4. Diseño Metodológico

El presente trabajo será de naturaleza cualitativa ya que busca explorar las relaciones que se producen entre sujetos e intenta describir la realidad que experimentan, como lo mencionan Jiménez-Domínguez (2000) quienes indican que “los métodos cualitativos parten del supuesto

básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales.” Es decir, a través de las experiencias de vida se obtendrá el insumo para realizar el análisis de la situación actual que presentan los trabajadores del área de soporte de la empresa Colvatel. Para poder encontrar aquellos elementos que enmarcan el bienestar laboral en los trabajadores se desarrollaran unas encuestas con preguntas abiertas y cerradas semiestructuradas que permitan encontrar aquellas variables que impactan en la calidad de vida de los trabajadores de soporte técnico de la empresa Colvatel, elementos como motivación, toma de decisiones, gusto por el trabajo, balance en todas las áreas de vida y trabajo bajo presión serán las premisas con las cuales se observara la investigación.

Cabe resaltar, que para poder ejecutar el desarrollo de la metodología y el análisis de las variables se tendrán en cuenta la base teórica de la investigación cualitativa, que propone IÑAQUEZ (1999, p. 109) quien señala:

“Metodología: Aproximación general al estudio de un objeto o proceso, es decir el conjunto de medios teóricos, conceptuales y técnicos que una disciplina desarrolla para la obtención de sus fines.

Método: Los caminos específicos que permiten acceder al análisis de los distintos objetos que se pretende investigar. El método engloba todas las operaciones y actividades que, regidas por normas específicas, posibilitan el conocimiento de los procesos sociales.

Técnicas: Los procedimientos específicos de recogida de información o de producción de información. Estos procedimientos no son en sí mismos cuantitativos o cualitativos; la diferenciación proviene de su encuadre en un método cualitativo o cuantitativo.”

La anterior conceptualización permite sustentar de manera conceptual y técnica el diseño metodológico, asimismo, se tendrá una mirada correlacional puesto que se estarán trabajando con tres variables “calidad de vida, Teletrabajo y Clima Organizacional” en donde las variables se relacionan entre sí a lo largo del marco teórico; se desarrollara en un ambiente natural, de carácter casi Experimental a través de una relación causa – efecto ya que las encuestas se realizaron en el lugar de trabajo a cada uno de los trabajadores y se busca encontrar como al ejecutar el proyecto del teletrabajo en el área de soporte técnico, impactara en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

5. Variables para investigar:

Calidad de vida: De acuerdo con un comunicado de Sodexo comunicaciones (2018). Las tendencias actuales en recursos humanos tienen un objetivo en común: buscar la calidad de vida laboral para los empleados. Atrás quedó la concepción que RRHH solo piensa en el bienestar de la organización sobre sus colaboradores. Los diferentes estudios demuestran que ofrecer el mejor ambiente es una fuente de beneficios para empleados y empleador por igual.

Elementos que componen ese concepto:

- Tareas en el trabajo
- Motivación
- Poder de decisión
- Satisfacción con el trabajo
- Balance entre vida personal y laboral
- Niveles de estrés

Teletrabajo: El Teletrabajo es una práctica laboral que beneficia a las personas equilibrando sus tareas profesionales y personales, responde a un llamado de la sociedad por generar cambios aprovechando al máximo el uso de las nuevas tecnologías. Las diferentes modalidades de teletrabajo, le permiten a las empresas organizar sus metas y ver resultados a corto y mediano plazo, pues el hecho que un trabajador se beneficie de esta modalidad no quiere decir que esté ausente por completo de la entidad, por el contrario su vínculo con la misma se vuelve más estrecho, se genera sentido de pertenencia con la entidad. Tomado de: Portal teletrabajo Colombia.

Cuando las personas entran a formar parte de la Organización empiezan a entender que su papel dentro de ellas es determinante para el cumplimiento de las metas y a la vez empiezan a establecer relaciones e interactuar con personas de otras áreas para la conexión de muchos procesos y la entrega de información. Todo es una cadena y una red de relaciones.

De acuerdo con el Ministerio de las TIC (2012) “Previo a implementar el teletrabajo se deben conocer conceptos claves al respecto cuáles son sus características, qué modalidades existen, qué beneficios trae y qué obstáculos se deben vencer antes de avanzar en su adopción”.

“Vale la pena resaltar que para el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de las TIC una prioridad es consolidar una sólida política de teletrabajo, a fin de permitir generar no solo nuevos empleos en el país sino beneficios para los pequeños y medianos empresarios colombianos”.

6. Cronograma de Actividades

Cronograma de Actividades							
Actividad Tiempo	Analisis Global de las necesidades y características de Coovitel	Sencibilizacion del impacto del teletrabajo a los colaboradores del area tecnica de coovitel	Aplicación del instrumento de medicion (Encuesta)	Tabulacion y analisis de la Encuesta aplicada	Sustentacion de la Investigacion a la Gerencia General de Coovitel	Definir un grupo piloto para la implementacion del teletrabajo en coovitel	Ajuste de los cambios para la prueba piloto del teletrabajo
Mes 1	X						
Mes 2		X					
Mes 3			X				
Mes 4				X			
Mes 5					X		
Mes 6						X	
Mes 7							X

7. Propuesta De Teletrabajo

Para lograr que los objetivos del teletrabajo den frutos, es necesario realizar una serie de ajustes que se irán realizando en el desarrollo del modelo, para lograr identificarlos se requiere de una prueba piloto con una muestra significativa del grupo de trabajadores del área de soporte técnico, en un periodo de 6 meses, esto permitirá evidenciar los beneficios para las partes y realizar comparativos de productividad en ambos esquemas, debido a que se desarrollarán paralelamente para el desarrollo de la prueba piloto se basara en el libro blanco de Teletrabajo.

Etapas de la prueba piloto

- Definir población

Para realizar la prueba piloto se debe definir la población, identificar las áreas los niveles y los cargos a los que se van a invitar a participar en la prueba piloto.

- Convocatoria

En esta etapa se establecen las condiciones de duración de la prueba piloto, dar a conocer el plan de acción a desarrollar a: líderes del área funcionarios y registrar voluntarios.

- Selección

En esta etapa se evalúan las condiciones de los cargos postulados, la evaluación la realizan los jefes de área, el jefe de talento humano y el área de TI, adicionalmente se tiene en cuenta la evaluación de las condiciones laborales que realiza la ARL en cada una de las viviendas de los colaboradores postulados.

- Capacitación.

En esta etapa se deben diseñar unas series de sesiones de capacitaciones que incluyan temas como:

- ✓ Condiciones
- ✓ Competencias y preparación
- ✓ Uso de la tecnología
- ✓ Herramientas
- ✓ Mesa de ayuda
- ✓ Seguridad de la información
- ✓ Riesgos laborales
- ✓ Responsabilidad

- Preparación administrativa.

En esta etapa se procede a legalizar la modalidad de teletrabajo mediante los siguientes soportes:

- ✓ Otrosí al contrato para cada teletrabajador
- ✓ Reporte a la ARL del cambio de modalidad de trabajo para cada trabajador
- ✓ Base de datos de teletrabajadores

- Seguimiento y medición

En esta etapa se deben desarrollar una serie de encuestas para jefes y teletrabajadores con el fin de obtener indicadores que verifiquen el cumplimiento de los objetivos fijados a lo largo de la prueba piloto.

- Evaluación del piloto

En esta etapa se evalúan los resultados finales del pilotaje mediante los indicadores fijados para el proyecto, para poder emitir el concepto sobre el impacto del teletrabajo para los trabajadores y la empresa.

- Propuesta de procedimiento

En caso de que el concepto sea positivo se procede a realizar una propuesta para ampliar el rango de aplicación de la metodología, que a su vez debe tener unos objetivos mucho más significativos para las partes.

- Socialización

Los resultados deben ser socializados al equipo directivo mostrando resultados concretos, en esta etapa se valida si hay autorización para la siguiente fase del proyecto, adicionalmente se divulgan los resultados a los líderes del área y a los participantes de la prueba piloto.

Por otra parte, para que la implementación del teletrabajo se desarrolle de una manera adecuada es importante que al interior de la organización se construya a unos canales de comunicación más eficaces tanto a nivel interno como externo, por lo tanto, el área de comunicaciones de Colvotel deberá acompañar en cada una de las etapas de un proceso de implementación del teletrabajo.

Así mismo, el teletrabajo requiere una estructura administrativa y de gestión que, de soporte al proceso de manera coordinada, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos para definir el plan de acción para aplicar el teletrabajo:

- Asumir el modelo de teletrabajo como un proyecto, el cual ya tiene unos objetivos fijados, un cronograma y unos recursos asignados.

- Asignación de un equipo responsable de adelantar el proyecto integrante de áreas como: talento humano, jurídica y Tecnología, para que puedan identificar acciones diferentes por cada tipo de contrato según la legislación actual
- Gestionar el cambio preparando la estructura necesaria y a talento humano, establecer características de la cultura organizacional que apoyen el proceso o que evidencien posibles cambios o refuerzos en los procesos e identificando recursos existentes y definir una estrategia de comunicaciones que soporte el proyecto y facilite el cambio organizacional.
- Tener en cuenta los sistemas de gestión que pueden verse afectados, e incluir el proceso de teletrabajo en el que pertenecen.
- Realizar seguimiento y evaluar los resultados, retroalimentando constantemente.

Condiciones para la implantación:

Sin duda alguna los aspectos tecnológicos de la información son fundamentales en la implementación del Teletrabajo, por esta razón, el área TI de Colvotel debe estar profundamente involucrada en el proceso para determinar qué recursos se necesitan en detalle, a continuación, se relacionan los aspectos tecnológicos necesarios (Libro blanco. El abc del teletrabajo en Colombia - Versión 3.0 -).

- **Infraestructura:** Se requiere el conjunto de software y hardware que tienen a servicio la empresa para poder llevar a cabo las actividades bajo la modalidad de teletrabajo.
- **Servidores:** Son los equipos en donde se instalan las aplicaciones y los sistemas en donde se almacena la información
- **Conectividad:** Para que los trabajadores accedan a los aplicativos e información de la empresa, se requiere de un medio de acceso, que popularmente es conocido como servicio de internet.
- **Dispositivos:** Son los equipos desde los cuales se va a teletrabajar: computadores, tabletas, teléfonos inteligentes y Pda's, los cuales se pueden clasificar de acuerdo con la necesidad de cada uno de los cargos.
- **Aplicaciones:** Son las cuales tienen funciones específicas para satisfacer las necesidades de la empresa y del teletrabajador.
- **Seguridad:** Uno de los aspectos más importantes para tener en cuenta en una implementación de teletrabajo es la seguridad informática, independiente del sector o tamaño de información, una vez se abre la posibilidad de consultar dicha información remotamente, hay posibilidades de filtración de información o pérdida de la misma, por lo

tanto, se debe garantizar la seguridad de la información mediante aplicaciones diseñadas específicamente para estas tareas.

Estos aspectos usualmente se garantizan al interior de la organización, pero al implementar el teletrabajo se incorporan nuevos escenarios, en donde el teletrabajador, accede, transporta y administra la información en dispositivos externos a la empresa.

Cada uno de los aspectos mencionados anteriormente debe estar cobijados por una política de seguridad de la información.

- Aplicaciones: cambio de claves de acceso con regularidad, aplicaciones de monitoreo de actividad
- Conectividad: hacer uso de VPN, disponer de firewall, cuando se posee un centro de datos propio
- Dispositivos de usuario: antivirus actualizado, mecanismos de autenticación, bloqueos de sesión por inactividad, copias de seguridad de la información.

Dando continuidad a lo anterior, se logró evidenciar que una de las variables que denota mayor impacto en la ejecución del proyecto es calidad de vida puesto que es la unión de varios componentes en la vida del ser humano como lo refiere Quintero (1992) quien menciona que “Es el indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural determinado”, lo anterior permite identificar que las personas buscan lograr un balance en todas las áreas de su vida y al conseguir equilibrar estas áreas se obtiene un resultado positivo que exponer un nivel de compromiso, atención, proactividad y eficiencia en cada uno de los individuos y las actividades que realicen.

Resultados Encuesta percepción Teletrabajo.

Recordando el instrumento que se empleó para el desarrollo de la investigación (la encuesta de clima organización,) se encontraban unas preguntas referentes al tiempo que se demoraban los trabajadores en su desplazamiento de la residencia al trabajo y como resultado de la exploración se encontró que el 35% de los colaboradores encuestados viven fuera de la ciudad de su puesto de trabajo y que el tiempo estimado para llegar a su lugar de trabajo está entre 1 y más de 2 horas representando el 70% del rango establecido para la llegada a la compañía. Estos datos permiten identificar uno de los primeros impactos que podría llegar a considerar el implementar el Teletrabajo en la Organización, dado que se estaría optimizando este tiempo en actividades que sean relacionadas con las funciones inherentes al cargo o en la planeación de estrategias que permitan la implementación de proyectos que agreguen valor a la empresa.

Basados en los resultados anteriores, se hallaron subvariables que movilizan el comportamiento de los empleados, tales como la Motivación (factor intrínseco) y clima organizacional (factor extrínseco), características que están entre lazadas como lo alude González, J. y parra, C. (2008). Quienes indican que la motivación (aspecto individual) conduce al de clima organizacional (aspecto organizacional), dado que una lleva a la otra. Estas sub-variables son de gran relevancia al momento de evaluar el impacto en la calidad de vida a causa de la implementación del teletrabajo como se descubrió en la aplicación del instrumento, dado que al momento de implementar la encuesta uno de los puntajes más altos en los resultados de la pregunta relacionada con el factor motivación fue el tema del tiempo muerto en los largos recorridos de la casa al trabajo, ya que con

la implementación del Teletrabajo se podría optimizar tiempo, disminuir los ausentismos laborales y aumentar la productividad en la tareas.

Se podría resumir que el impacto de la implementación del Teletrabajo en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores del área de Soporte Técnico es medible, cuantificable y verificable si se habla desde lo cuantitativo, no obstante, se debe resaltar que el resultado está determinado de forma diferente por cada una de las personas, siendo interpretado de forma subjetiva y en diferentes grados de intensidad según los movilicen sus motivaciones o intereses personales como lo menciona The WHOL Group (1995) quienes señalan que la calidad de vida es “la percepción individual de la posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relación con las metas, expectativas, estándares e intereses”. Al tomar como referente un bien común o al compartir las mismas motivaciones las personas retribuirán con resultados sobresalientes en sus funciones sin importar el lugar, jefe o problemática que se llegue a presentar

Por último, la propuesta del presente trabajo busca que las dos partes (empresa/empleador) se vean beneficiadas con la implementación del teletrabajo, buscando un mejoramiento continuo y que la empresa se adapte a la nueva era digital aprovechando al máximo el uso de la tecnología.

Con la implementación del teletrabajo en el área de soporte técnico de la empresa COLVATEL lo que se pretende es buscar un equilibrio personal y laboral entre los empleados que no solo tendrá un impacto positivo en el empleado sino también en la organización; disminuyendo el ausentismo, aumentando la producción y la satisfacción de los empleados, generando una cultura de responsabilidad y de trabajo autónomo.

¿QUE SE LOGRA CON LA EMPLEMENTACION?

De acuerdo como se citó a Larocha Elena (2017) el teletrabajo genera múltiples beneficios para las empresas y para los colaboradores dentro de los que se pueden relacionar:

Para el trabajador

- Más tiempo de vida familiar
- Menor estrés
- Autonomía, flexibilidad y movilidad
- Más oportunidades laborales
- Menos desplazamientos

Para la empresa

- Menos problemas de convivencia entre empleados
- Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos
- Menor coste por producción
- Menor infraestructura necesaria
- Más acceso a profesionales de alto nivel
- Eliminación del ausentismo laboral

Cuando se logra brindar un equilibrio personal y laboral incrementa la motivación por parte de los empleados que se verá reflejado en el compromiso con el desarrollo de sus actividades, así mismo incentiva a que los empleados valoren a la organización que se preocupa por su bienestar y el de sus familias. Al ser implementado el teletrabajo en el área de soporte técnico permite que las labores se puedan realizar de manera remoto respondiendo oportunamente a las necesidades de la organización y sus clientes.

Al brindar a los trabajadores la posibilidad de elegir el lugar de trabajo y evitar desplazamientos largos con alto nivel de estrés y de influencia de transeúntes que frecuentemente sucede en la

ciudad, resulta más práctico que los empleados puedan optimizar el tiempo y concilien su vida personal con la profesional.

Propiciar espacios diferentes a la oficina permiten que los miembros de la organización tengan la percepción que es un estímulo brindado por la organización pensando en el bienestar de los empleados; fomentar lazos de confianza entre la empresa y el empleado permitirá que el empleado realice sus actividades por voluntad propia a fin de cumplir los objetivos de la organización que estima y que se preocupa por ellos.

De acuerdo con Monsalve, G. (2016). El teletrabajo como modalidad laboral voluntaria, debe exigir en el funcionario unas habilidades, destrezas, Actitudes y conocimientos específicos para el buen funcionamiento del programa, de la misma manera principios y valores como automotivación, la autodisciplina, la iniciativa, la responsabilidad, la organización, el autoaprendizaje, la capacidad de análisis, manejo de las TIC y la comunicación permanente. La capacitación que se debe dar a los funcionarios de la CGA, debe estar basada en conocimiento generales de la entidad, funcionamiento del estado, en procesos técnicos, de comunicación, gestión del tiempo, trabajo en equipo, prevención en salud y riesgos laborales, manejo del cambio y competencias para teletrabajar, uso y manejo de herramientas tecnológicas.

Lo anterior es una oportunidad para capacitar a los empleados del área de soporte técnico para generar conciencia de la responsabilidad que se adquiere al teletrabajar y que no solo se van a ver beneficiados los empleados si no a la organización en sí, ya que capacitar el personal genera un impacto positivo en la organización.

8. Discusión

Lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través del teletrabajo es todo un reto, requiere esfuerzo, tiempo y recursos, pero adicional a esto es de suma importancia conocer la evolución que ha tenido el concepto de calidad de vida y teletrabajo a lo largo de la historia, para de esta manera reconocer las estrategias que más se ajustan al entorno de Colvate

Calidad de vida.

El compendio de información que se indago permite ratificar que la calidad de vida es un estado de bienestar que buscan todos los seres humanos sin importar el entorno en el cual se encuentra, se ha evidenciado que a lo largo de la historia ha ido evolucionando este concepto a una apreciación que impacta no solo de forma individual sino grupal, siendo más integral y entrelazando elementos del ambiente en el cual se encuentre. Es por esto que para la investigación es de gran relevancia la variable Calidad de vida en el ámbito laboral ya que es un conjunto de universos y percepciones individuales con un fin en común, que están condicionadas por la interacción en las actividades que se lleguen a realizar. Soportando este enunciado refiero a Fernández Ríos (1999) quien menciona que calidad de vida es el “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”. Hoy en día ya no se habla de prosperidad individual si no colectiva, de bienestar económico si no emocional y a raíz de esto las nuevas generaciones buscan que las compañías cuenten con horarios flexibles que permitan la ejecución de distintas actividades en el día; lo que ha hecho que se busquen estrategias que impacten positivamente en la calidad de vida de los trabajadores y genere rentabilidad en las organizaciones.

La propuesta que se desarrolla para la empresa Colvotel es una muestra de las nuevas ideas de vanguardia que se están implementando en el país y fuera de él, en donde si se cuenta con una buena planeación y visión estratégica se lograra una buena productividad con talento humano motivado y eficiente. Los resultados permitieron identificar que la administración del tiempo es un factor que se aprecia más que el dinero, siendo el Teletrabajo una de las mejores opciones para construir una cultura de compromiso y rendimiento; también se logró identificar que se cuenta con la infraestructura tecnológica. En cuanto al área de soporte se evidencia que se lograran realizar las funciones plenamente dado que la atención al cliente se puede manejar con diferentes medios de comunicación sin bajar el indicador de cumplimiento.

Por otra parte, el teletrabajo, actualmente se está soportado en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a nivel mundial, de hecho, muchos países han realizado grandes esfuerzos tecnológicos para que esta práctica sea más atractiva para las empresas, por ejemplo en Colombia el gobierno nacional firmó el decreto que reglamenta la Ley 1221 de 2008 con el objeto de "establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia,(Colombia digital 2012) pese a estos esfuerzos, según el reporte anual de competitividad del Ministerio del Trabajo (2017), las empresas colombianas aún se muestran resilientes a dar inicio a esta modalidad de trabajo, probablemente esto se debe al desconocimiento de los beneficios que el teletrabajo trae a las empresas, o a la falta de divulgación de las políticas guárneteles que lo avalan.

La propuesta busca resaltar que en Colombia existen mecanismos que facilitan la ruta de implementación del teletrabajo, así mismo, demostrar que las empresas de tecnología tienen más potencial para llevar a cabo dicha metodología de trabajo, Según Sandra Quintero (2014), directora

de Facebook en Colombia, para aprovechar dichas tecnologías, las empresas procuran estar siempre a la vanguardia, reorientar sus negocios constantemente y volver más eficientes sus estructuras tecnológicas para ser más competitivas una herramienta clave para el diseño de la estrategia de teletrabajo en Colombia es el libro blanco.

Vale la pena recordar, que la idea del trabajo a distancia nació por la necesidad de optimizar tiempos y recursos, sin embargo, en esta época el teletrabajo ha evolucionado hasta convertirse en una alternativa de mejoramiento de calidad de vida a través el impacto psicológico, en la salud física y mental tal como lo mencionábamos según Sandi Mann y Lynn Holdsworth (2003).

Adicional se puede destacar que el teletrabajo crearía nuevas oportunidades para la ocupación de personas discapacitadas y otros grupos vulnerables, como componente social, esto reduciría los costes laborales, incrementaría la productividad y por ende mejoraría la calidad de vida de los trabajadores incrementando la satisfacción laboral.

Con lo anterior, claramente se puede reconocer al Teletrabajo como una alternativa en crecimiento con un potencial enorme de consolidación a futuro no muy lejano, como posibilidad para mejorar la productividad, pero sobre todo las condiciones de vida de los colaboradores.

Ratificando la información suministrada en el marco teórico con respecto a las variables identificadas en el presente trabajo de investigación el Teletrabajo juega un papel indispensable en la calidad de vida de los empleados y en el clima laboral que se puede generar en la organización, con la implementación del teletrabajo se pretende mejorar las condiciones laborales de los colaboradores del área de soporte técnico de la empresa COLVATEL , buscando un equilibrio laboral y personal de los empleados, con esta dinámica de trabajo se busca incrementar la motivación de los mismos para que exista una mayor energía en el desarrollo de las tareas y

responsabilidades a ejecutar, con el teletrabajo se quiere incentivar el gusto por el trabajo, la productividad; la satisfacción, disminuir los niveles de estrés a causa de agentes externos como tiempos de desplazamientos etc.

Como se citó a Cuadra, A. y Veloso, C. (2010)

“Se ha comprobado que los cimientos de un buen clima laboral (percepciones construidas y compartidas por los miembros de una organización, respecto de sus políticas) se relacionan, en términos generales, con el adecuado desempeño de la organización, y más específicamente con los siguientes indicadores: conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo y calidad directiva (liderazgo), entre otros. En relación con este último, se señala que goza de tal relevancia que, sin duda, es el aspecto que más incide en el clima”.

De acuerdo a lo anterior un buen clima laboral va ligado a diferentes aspectos al interior de la organización que va muy ligado incluso a la calidad y el bienestar laboral de los trabajadores, el modelo de trabajo de los directivos, la carga emocional que puedan tener los miembros del equipo de trabajo son influyentes para el clima laboral y la calidad de vida de los mismos.

La responsabilidad es alta con esta implementación por los involucrados (empresa/empleados) la disposición será un factor clave para que sea un caso de éxito que tenga un beneficio común.

Quitar los paradigmas y romper esquemas de que un empleado debe estar en una oficina toda una jornada laboral para que sea productivo es indispensable en todo este proceso, generar nuevos modelos de trabajo bajo objetivos específicos incrementara los lazos de confianza y compromiso por parte de los trabajadores.

Estar a la vanguardia de la era digital COLVATEL podrá ser una empresa mucho más atractiva y competitiva a futuros clientes, finalmente estamos un mundo de constantes cambios y las empresas en general deben estar dispuestas a cambiar y a ajustarse a las nuevas necesidades globales. Visualizarse como una empresa a la vanguardia es el primer paso para la generación de cambios que agilicen los procesos, procedimientos, tiempos de respuesta de la empresa pero que a su vez incentiven y mejoren la calidad de vida de los colaboradores.

9. Conclusiones

Después de haber analizado los principales conceptos de teletrabajo en relación a la calidad de vida, se puede concluir como lo propone López (2010) que “el mejoramiento de la calidad de vida se puede apreciar a través del ahorro en el tiempo de traslados de la casa al trabajo y viceversa, disminución del nivel de estrés, mejoramiento de las condiciones económicas familiares, disminuye las distracciones, y hace sentir más útil al trabajador dada la independencia y flexibilidad en la forma de trabajar”

En una ciudad congestionada como Bogotá el teletrabajo se presenta como una alternativa que ayuda a evitar tiempos de traslados y disminución del estrés, así mismo, se promueve el mejoramiento de las condiciones económicas, representado en reducción de costos de transporte para los colaboradores, por otra parte, la motivación tiene gran relación en el mejoramiento de las relaciones familiares, de esta manera, los colaboradores desarrollan un mayor compromiso con su trabajo, al sentirse con un nivel de independencia y flexibilidad que equivale con mejores niveles de proactividad y sentido de pertenencia con ColvateL.

Por otra parte, de acuerdo con la información obtenida en el estado del arte, se logró identificar que el teletrabajo es una opción laboral que desde hace varios años se está implementando en el mercado laboral, cuenta con una normatividad que se acopla según la cultura y el país; y a su vez los beneficios que genera permiten a cada uno de los colaboradores mejorar su calidad de vida familiar, personal y profesional permitiéndole contar con el tiempo adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias de forma eficiente.

De igual manera, el trabajo de manera implícita trae consigo el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su implementación. Al tomar como opción su posible implementación en la compañía COLVATEL SAS, mediante entrevistas en el área técnica se validó que se cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar el teletrabajo, esto teniendo en cuenta las necesidades que presenta cada perfil partiendo de la premisa ‘no es el perfil el que se ajusta a la tecnología existente, es la tecnología la que se debe adecuar a un perfil determinado’.

Por otro lado, se logró evidenciar que la calidad de vida es de gran relevancia en el entorno laboral del área de soporte técnico dado que es un bienestar social es decir es el estar en armonía, tranquilidad y motivados para la realización de cada actividad. Lo que permitió direccionar la propuesta en una estrategia que permitiera incentivar la productividad y el cumplimiento de las funciones fortaleciendo la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

10. Referencias

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.

Arias, W. y Arias, C. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Recuperado de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci_arttext

Brancato, B, & Juri, F. (2011). “¿Puede influir el clima laboral en la productividad?” (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Recuperado de

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf

Camacho Peláez, R., & Higuera López, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & Gestión*, (35), 87-118.

Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Cuadra, A. & Veloso, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre

Liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Recuperado de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052010000100003&script=sci_arttext&tlng=pt

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral.

Revista nacional de administración, 1(1), 71-84.

El Grupo WHOQOL, (1995) Evaluación de la calidad de vida de la Organización Mundial de la Salud (WHOQOL): Documento de posición de la organización mundial de la salud. Ciencias Sociales y Medicina, 41 , 1403 – 1409

Especial BBVA (20 de noviembre de 2014). Empleados felices, empresas más productivas. El espectador. Recuperado de <https://www.elespectador.com/especiales/empleados-felices-empresas-mas-productivas-articulo-528650>

Gamarra, M. M., & Mar, R. R. (2010). De la calidad de la vida laboral a los riesgos Psicosociales: evaluación de la calidad de vida laboral. Acciones e investigaciones sociales, (28), 5-55

Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. Salud pública de México, 44, 33-40.

Gonzalez, J. y parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762008000200003&script=sci_arttext&tlng=en

Hospinal Escajadillo, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. Industrial Data, 16 (2), 75-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=81632390009>

Huamán, C. (2018). Beneficios del estudio del clima laboral en las organizaciones y su impacto en los colaboradores [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/beneficios-del-estudio-del-clima-laboral-en-las-organizaciones-y-su-impacto-en-los-colaboradores/>

Jimenez, D. y Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>

Maldonado, I., Maldonado, M. & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1316-00872006000200009&script=sci_arttext

Mesias, O. (2004). La investigación cualitativa.

Monsalve, G. (2016). Criterios para la gestion del personal en Teletrabajo de la contraloría general de Antioquia. Recuperado de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2264/T_MBA_44.pdf?sequence=1&isAll
owed=y

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica, 32(1), 119-124.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>

Orlando E., C; Ivanhoe Rozo, R. Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. Suma de Negocios, Vol 6, Iss 13, Pp 74-83 (2015). 13, 74, 2015. ISSN: 2215-910X.

Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Pérez Sánchez, C., & Gálvez Mozo, A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, (15), 57-79.

Rodríguez Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta laboral*, 13(1), 29-42.

Silva, M. D. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Universitat de Barcelona.

Urzúa M, Alfonso, & Caqueo-Urizar, Alejandra. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000100006>

WEBGRAFIA

http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L1221008.pdf>

<https://www.comfama.com/contenidos/servicios/Gerenciasocial/html/Eventos-academicos/catedra-de-gerencia-social/empleo-y-era-digital/lecturas/LibroBlancoABCdelTeletrabajoenColombia.pdf>

<http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077

<http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8365.html>

<https://sites.google.com/site/softwaredeaplicacionemmanuel/contact-me/410-trabajo-a-distancia>

<https://sites.google.com/site/tecnologiawikiebc/servicios/suelo/gsuelo>

<https://blog.sodexobeneficios.co/blog/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>

<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaTalentHumano/Comomedirelclimaorganizacionaldemiempresa.aspx>

<http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-13990.html>

<https://www.larepublica.co/especiales/las-empresas-mas-grandes-de-2017/ingresos-del-top-10-de-las-companias-de-telecomunicaciones-sumaron-28-billones-2728972>

<https://www.vivirenelpoblado.com/teletrabajo-en-bancolombia-completa-7-anos-de-ejercicio/>

<https://columnavip.com/2017/04/bancolombia-lider-en-teletrabajo-con-1-504-empleados/>

<https://www.larepublica.co/empresas/empresas-que-aplican-el-teletrabajo-crecieron-146-y-llegaron-a-10739-2421286>

<https://www.freelancer.com.co/community/articles/las-grandes-empresas-que-utilizan-el-teletrabajo>

<https://www.acrip.org/205-mas-alla-del-teletrabajo-caso-de-exito-bancolombia#.W9-CyZNKjIU>

<http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html>