

Percepciones sobre el teletrabajo en Colombia

Cecilia Delgado Wiesner¹ – Jairo Jiménez Villamizar²

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Centro de Investigaciones sobre Dinámica Social
CIDS, Universidad Externado de Colombia

RESUMEN

El Teletrabajo en Colombia es una modalidad laboral reciente y aún desconocida para gran parte de los integrantes del proceso productivo del país. Por esta razón se consideró necesario realizar una investigación exploratoria sobre el conocimiento y las percepciones que se tienen sobre el mismo y sus posibilidades de implementación. El trabajo se enfoca desde una perspectiva socio-cultural, y se refiere exclusivamente a la percepción sobre el teletrabajo corporativo, cuando éste se realiza desde el domicilio. Los hallazgos muestran una percepción positiva hacia este tipo de trabajo, aunque no se considera la factibilidad de realizar todas las funciones mediante esta modalidad, el factor de interacción personal y problemas de sociabilidad igualmente inciden en las preocupaciones expuestas por el grupo encuestado. La concepción funcional del teletrabajo se asocia más con valores que con destrezas tecnológicas y organizativas, y la movilidad no es considerada como factor determinante para la adopción del teletrabajo.

Palabras clave: Flexibilidad laboral, contexto socio-cultural, trabajo en el domicilio, informática, teletrabajo, percepción social, movilidad, nuevas relaciones de trabajo

¹ Socióloga, Máster en Sociología de la Universidad de Missouri, USA. Docente investigadora del Centro de Investigaciones sobre Dinámica Social de la facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia. cecilia.delgado@uexternado.edu.co

² Comunicador Social, Magister en Educación de la Universidad de Chile. Docente investigador del Centro de Investigaciones sobre Dinámica Social de la facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia. jairo.jimenez@uexternado.edu.co

1. INTRODUCCION

A pesar de que este modelo laboral lleva varias décadas de funcionamiento en países de Europa, Norteamérica y algunos de América latina, es un tanto desconocido en Colombia. Sin embargo, desde hace algunos años el gobierno nacional, a través de diversas dependencias y Ministeriosⁱ ha manifestado su interés en impulsar esta modalidad de trabajo, en el entendido de que constituye una opción laboral para la población discapacitada y/o para la generación de empleo, específicamente en lo que se refiere a los Contact y Call Centers, los cuales se asocian con teletrabajoⁱⁱ. Se consideró relevante en un primer momento, explorar sobre el conocimiento y las percepciones que se tienen sobre esta forma de organización del trabajo y sus posibilidades de implementación, y ubicarlas dentro del contexto socio-cultural del país, porque indudablemente las opciones e innovaciones laborales que se adopten estarán mediadas por el entorno del cual provienen sus participantes, tanto empleados como empleadores, e influirán en la adopción o rechazo de esta práctica.

Llama la atención que dentro de la revisión de la literatura sobre el tema, no se encontraron estudios que den cuenta de las percepciones existentes alrededor del teletrabajo. La gran mayoría de los trabajos abordan los análisis desde la experiencia de los que ya se encuentran teletrabajando, y su repercusión a nivel personal, familiar, social, entre otros (Baruch, 2001) (Bailey & Kurland, 2002). En este estudio, el énfasis interpretativo se dirige hacia las percepciones existentes sobre esta modalidad innovadora de trabajar, de manera permanente y no ocasionalmente (free lance, contratos esporádicos), que de hecho ha venido apareciendo de manera concomitante con el auge tecnológico, y con el surgimiento de modelos de flexibilización laboral. Considerando que las percepciones se forman de acuerdo a la cultura de pertenencia, al grupo social en que se esté inserto en la sociedad, además de las características personales, como edad, estado civil, profesión y por componentes de tipo psicológico y de personalidad.ⁱⁱⁱ

El presente estudio nace con el propósito de explorar el conocimiento y prácticas existentes a nivel empresarial en la modalidad de teletrabajo y se encuentra articulado a la investigación “Situación actual y tendencias del teletrabajo en Colombia”.

La falta de información estadística sobre las empresas y/o personas que adelantan actividades bajo la modalidad de teletrabajo, así como también, de literatura relevante que refleje la problemática en Colombia; con excepción de unos pocos estudios, dirigidos a poblaciones y temáticas específicas, como el adelantado por Cetelco (Centro de teletrabajo y teleinformación de Colombia) sobre discapacitados, algunas tesis de grado que tratan sobre los aspectos legales y un estudio sobre el teletrabajo en la banca colombiana y su efecto en la vida familiar (López Jiménez, Fondevila Gascon, & Saiz, 2010). Este proyecto está articulado a la investigación “Situación actual y tendencias del teletrabajo en Colombia”.

La ambigüedad del concepto mismo, hace que se preste a confusiones y se asimile exclusivamente al trabajo de consultorías independientes y otras actividades que se realizan desde el domicilio, y aún se torna más complejo cuando se trata de identificar empresas y entidades que lo practiquen.

En esta primera fase del estudio, solamente se tiene en cuenta a uno de los actores sociales (empleados) y sus opiniones respecto a otro actor social (empresa)^{iv}, sin desconocer la relevancia de los demás actores que intervienen en el proceso de implementación y adopción del teletrabajo, y que son objeto de análisis dentro de la investigación marco.

2. METODOLOGÍA

La ausencia de información de primera mano sobre las empresas que utilizan el teletrabajo y de los teletrabajadores, ha hecho que se exploren otros mecanismos de recolección de información, de manera indirecta, ya sea a través de informaciones personales, de redes sociales, o como en el presente estudio en el que se tomó la decisión de encuestar a los estudiantes que asisten a la Especialización en “Gestión del desarrollo humano y bienestar social empresarial”, de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia^v, con el fin de explorar sobre el conocimiento, práctica, y viabilidad de implementación a nivel individual y empresarial del teletrabajo.

Se utilizó un muestreo no probabilístico, con el método de selección intencionada o por conveniencia de los encuestados. Se seleccionó este grupo poblacional, por estar vinculados laboralmente en diversas entidades y empresas, lo que permitiría conocer si en ellas se están adelantando actividades de teletrabajo y como percibían la posibilidad de su adopción en aquellas que no lo estén utilizando. Además, conocer hasta qué punto los encuestados están familiarizados con el tema, su percepción sobre él y posible aceptación a nivel personal.

Como no se conocía el grado de familiaridad existente con el concepto mismo de teletrabajo, se eligió esta definición: “Forma de organización y/o realización del trabajo utilizando tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también hubiera podido realizarse en los locales de la organización, se ejecuta fuera”. Acorde con esta definición, el interés de este estudio se focaliza en los teletrabajadores corporativos, cuya modalidad laboral es el trabajo en el domicilio.^{vi}

Se diseñó un cuestionario con 31 preguntas, que dan cuenta de las siguientes categorías: A-Datos personales; B- Información laboral; C- Identificación de la empresa; D-Movilidad y E- Percepciones sobre el teletrabajo.

Se consideró importante incluir la categoría movilidad, entendida como el desplazamiento desde el lugar de residencia al sitio de trabajo, los medios de transporte utilizados, los tiempos y costos de dichos desplazamientos, dado que en la revisión de literatura, en países de Europa y Estados Unidos la problemática existente alrededor de

la movilidad se ha señalado como una de las razones de mayor peso para adoptar el teletrabajo. También ha sido tema de estudio para la medición de los niveles de contaminación en las ciudades, como producto de aquella y cómo su reducción contribuiría a mejorar el medio ambiente^{vii}.

Finalmente, se pregunta por el conocimiento mismo que se tenga sobre el teletrabajo, su aplicación en diversas profesiones y tareas específicas, la percepción que se tiene en cuanto a sus beneficios y desventajas y por último si los encuestados estarían en disposición de asumir actividades en esta modalidad laboral. Dentro de esta misma perspectiva, se interroga sobre el estado del teletrabajo en las empresas donde están vinculados, la posibilidad de implementarlo, y la percepción sobre las posibles ventajas y desventajas^{viii}. En este conjunto de preguntas, se optó por la modalidad de abiertas, para ahondar en las respuestas directamente relacionadas con la percepción sobre el teletrabajo y al socializar los hallazgos con el grupo, se profundizaron algunas de las respuestas. Respondieron 65 alumnos de un total de 76 (85.5%). Se aplicó el programa SPSS 18.

3. RESULTADOS

Se elaboraron los perfiles de los encuestados y las correspondientes entidades o empresas donde laboran, con base en las más altas frecuencias encontradas por respuesta.

3.1. Perfil del encuestado

El 86% son del sexo femenino (Gráfico 1), el 36% está en el rango de edades de 26 y 30 años (Gráfico 2), un 72% son solteros (Gráfico 3), y todos ellos tienen educación universitaria (Psicólogos, administradores, trabajadores sociales). Un 56% desempeña cargos de profesional y mandos medios (Gráfico 4), un 86% con dedicación laboral de tiempo completo, un 32.8% tienen menos de un año de antigüedad en el trabajo actual (Gráfico 5), y el 51.6% tienen un salario mensual entre 1 y menos de 2 millones de pesos colombianos (Gráfico 6).^{ix}



Gráfico 1. Sexo de los encuestados

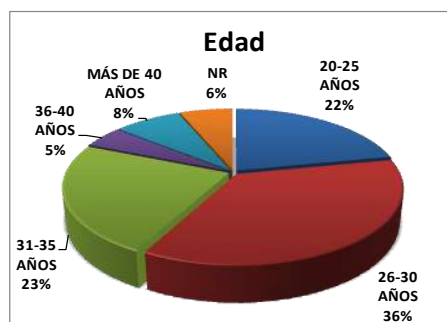


Gráfico 2. Edad de los encuestados

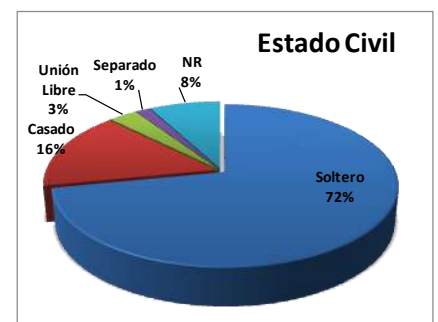


Gráfico 3. Estado civil de los encuestados

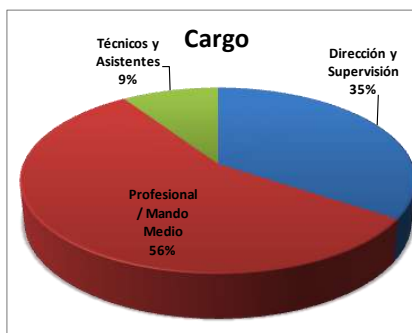


Gráfico 4. Cargo de los encuestados

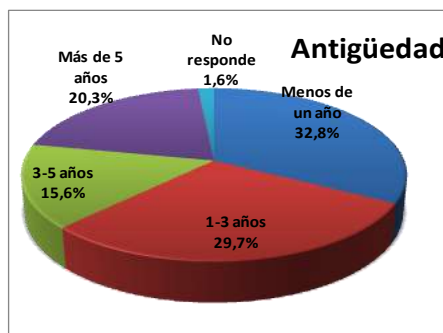


Gráfico 5. Antigüedad de los encuestados

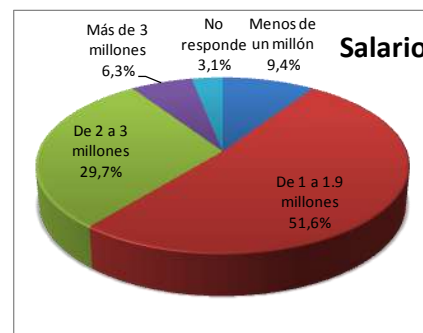


Gráfico 6. Salario de los encuestados

3.2. Perfil de la empresa:

Se destaca la variedad de los segmentos económicos a los que se vinculan los encuestados y que establecen un marco representativo de las diferentes empresas del país. Se dedican a la prestación de servicios públicos y sociales 19%, educación 16%, venta de servicios 14% y salud 13%., el 69% corresponde a gran empresa, con más de 200 trabajadores, el 17% a mediana, el 11% a pequeña, y el 3% a microempresa (Gráfico 7).^x El 50% desarrolla sus actividades dentro del ámbito nacional, y un 17% tiene cobertura internacional - multinacionales de telecomunicaciones, de gas y comidas rápidas, para mencionar algunas - (Gráfico 8),.

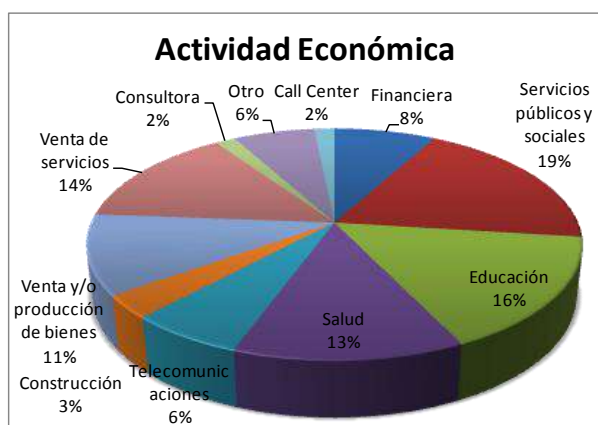


Gráfico 7. Actividad Económica de la empresa

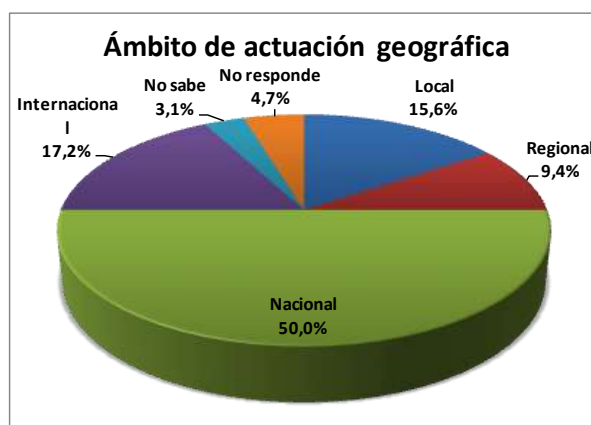


Gráfico 8. Ámbito de actuación de la empresa

3.3. Movilidad

Los desplazamientos fluctúan entre menos de 15 minutos (17.2%) y más de 120 minutos (1.6%) por cada viaje. La mayor concentración (45.3%) se da entre los 31 y 60 minutos, lo que implica invertir entre 1 y 2 horas diarias desde sus lugares de residencia al trabajo y viceversa, eso sin incluir el tiempo de espera - en las paradas de buses, en sitios de parqueo etc.- (Gráfico 9)^{xi}. La mayoría utiliza el transporte público 74%, el carro particular el 26.0%. Los costos mensuales varían entre \$11.000 y \$20.000 26% seguido de un 17% que gasta entre \$21.000 y \$30.000, y un 14% más de \$60.000a, lo cual indica que los gastos de movilidad reportados no son muy altos, aunque no es claro si los dueños de automóviles incluyen en su percepción de gastos los costos derivados de tener un vehículos -gasolina, impuestos, parqueadero, seguros, etc.- (Gráfico 10).

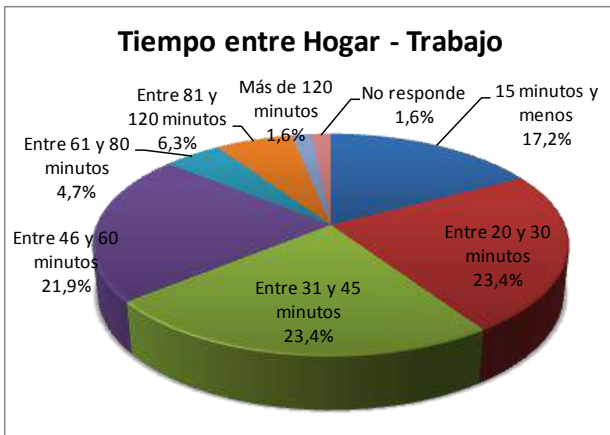


Gráfico 9. Tiempo invertido por los encuestados entre su hogar y sitio de trabajo



Gráfico 10. Gastos económicos de movilidad de los encuestados entre su hogar y sitio de trabajo

3.4. Percepción sobre el teletrabajo

Cuando se indaga en los encuestados su posibilidad de teletrabajar a partir de la naturaleza de su trabajo, el 51% considera que podría hacerlo ocasionalmente, y solamente un 1.8% de manera permanente, lo cual presenta un panorama favorable por parte de los empleados para adoptar al menos parte de sus funciones a través de esta modalidad. Teniendo en cuenta las actividades que se encuentran adelantando, el 52.7% de las mujeres y el 44.4% de los hombres responden que podrían hacerlo ocasionalmente, un 1.8% de las mujeres podrían hacerlo permanentemente y los restantes no lo consideran factible (Gráfico 11). Según el cargo desempeñado, el 16.7% de los agrupados en la categoría de técnicos y asistentes manifiestan que podría teletrabajar de forma permanente y un 50% ocasionalmente, los directivos/supervisores y profesionales/mandos medios, opinan que lo harían de manera ocasional en un 54.5% y 50% respectivamente (Gráfico 12).

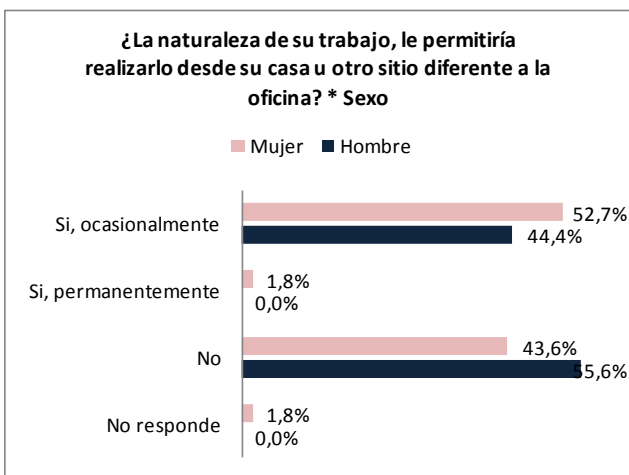


Gráfico 11. Posibilidad de teletrabajar según la naturaleza del trabajo por sexo de los encuestados

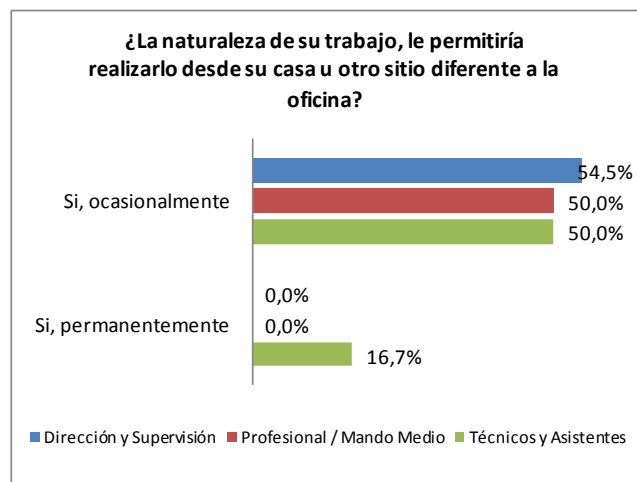


Gráfico 12. Posibilidad de teletrabajar según la naturaleza del trabajo por Cargo de los encuestados

Lo que se puede deducir es que no existe una posición en contra del Teletrabajo, sino más bien, una apreciación sobre la imposibilidad de realizar algunas funciones diarias sin estar físicamente en el lugar de trabajo. Cuando la

pregunta se deslinda de las actividades actuales y se formula en un sentido más amplio, se percibe una actitud más positiva (73%): si tuviera la oportunidad, lo haría. Las razones para ello se resumen en los posibles beneficios personales: lo más atractivo para teletrabajar sería la auto administración del tiempo (26.6%), en el sentido de su mejor distribución, para atender las actividades laborales, las familiares, sociales y personales, y de ello se deriva una mejor calidad de vida (17.5%), ahorro de dinero (16.9%), compartir más tiempo con la familia (13.6%), evitar desplazamientos (10.4%), el fortalecimiento de la autonomía, responsabilidad y disciplina (7.8%) y una mejor organización del trabajo (5.8%) (Gráfico 13). Por otro lado, se perciben como desventajas: problemas de índole psico-social (46.5%), como producto de la pérdida de relaciones y contactos sociales, y algunas dificultades para realizar el trabajo (17.9%), por problemas administrativos y de ejecución del trabajo (13.4%) (Gráfico 14).

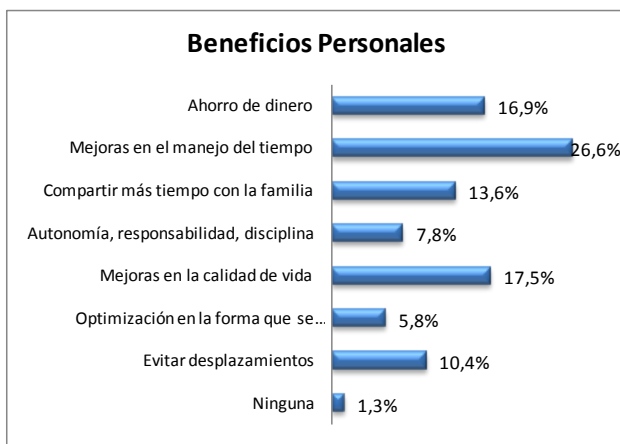


Gráfico 13. Beneficios personales percibidos por los encuestados ante la posibilidad de Teletrabajar

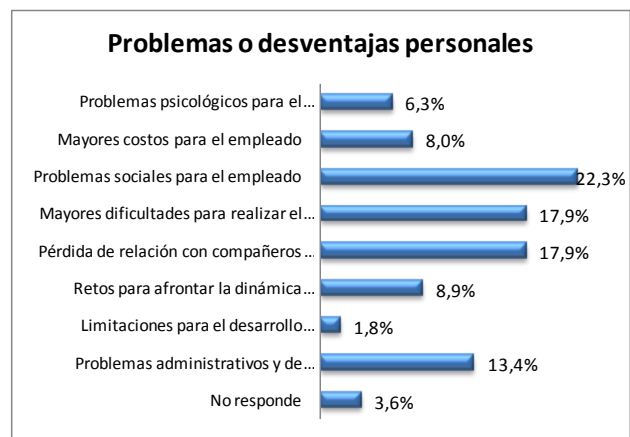


Gráfico 14. Desventajas personales percibidas por los encuestados ante la posibilidad de Teletrabajar

En ese mismo orden de ideas, se manifestaron con relación a sus respectivas empresas. Los beneficios percibidos: reducción de costos y/o espacio (31.1%), una mayor eficiencia y productividad (20.8%), se aumentaría la capacidad de expansión (21.7%), mejoría de las condiciones laborales (8.5%) y para un 6.6% no se percibiría ningún beneficio (Gráfico 15). En cuanto a las desventajas: problemas para el desarrollo de las funciones como disminución en eficiencia y productividad (38.6%), problemas con la supervisión de los empleados (30.1%) y con el manejo de la información de carácter confidencial y recursos de la empresa (7.2%) y un 3.6% no se percibe ninguna desventaja (Gráfico 16).

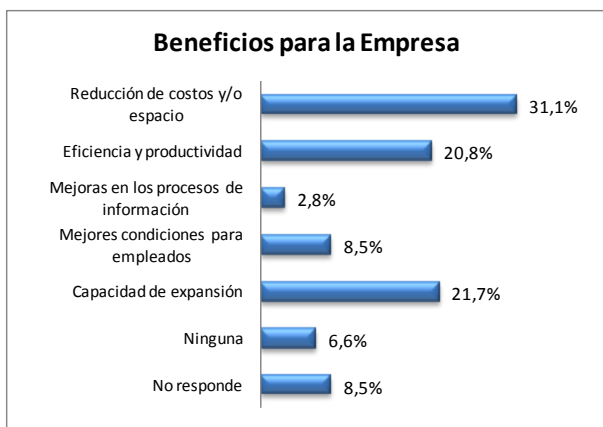


Gráfico 15. Beneficios percibidos para la empresa por los encuestados ante la posibilidad de Teletrabajar



Gráfico 16. Desventajas percibidas para la empresa por los encuestados ante la posibilidad de Teletrabajar

La opinión general es que esta modalidad no es susceptible de ser adelantada por todos, que se requieren ciertas cualidades o atributos personales, tales como compromiso y responsabilidad (32.3%), disciplina (11.8%), madurez, organización del tiempo, y tener un espíritu emprendedor para afrontar los nuevos retos y cambios. Solamente un 10% considera como habilidad necesaria para el teletrabajo, el tener conocimientos y destrezas en tecnologías. Se destacan más los valores que las competencias en informática, seguramente porque para las generaciones jóvenes éstas son un conocimiento básico, inherente a sus actividades cotidianas. Esta población se puede considerar como socializada dentro de una cultura tecnológica, y tampoco estima como una desventaja, la no disponibilidad de recursos tecnológicos ni los costos que puedan ocasionar tanto para el empleado y/o empresa.

Entre las actividades consideradas como susceptibles de ser teletrabajadas, se mencionaron: Oferta de servicios, análisis y elaboración de información, procesos de selección de personal, aspectos jurídicos y cobro de facturas, atención de usuarios, sesiones terapéuticas programadas, coordinación, redacción de informes, trabajos de digitación, respuestas de tutelas, derechos de petición, información, convocatorias, procesos de selección, Interventorias, inventarios, teleconferencias.

Por otra parte, y por la esencia misma del trabajo, las actividades de producción rural, atención al cliente en soporte psicológico y de crisis, trabajos a nivel comunitario, no se adaptarían a ser adelantadas en un sitio diferente a la ubicación de las empresas o comunidades.

Ante una posible oportunidad de teletrabajar, la mayoría (73.4%) se encuentra dispuesta a hacerlo, los más proclives son aquellos que se encuentran entre los 20 y los 25 años (Gráfico 17), la edad es una variable relevante para la posible adopción del teletrabajo, allí interviene el estar socializados con la tecnología, ser más inclinados a enfrentar riesgos e innovar, en el sentido de no tener grandes temores por el aislamiento laboral o una eventual pérdida de empleo, y a los retos inherentes a asumir responsabilidades laborales a través de un medio de

comunicación, con el que ya se encuentran familiarizados. Respecto al cargo, los técnicos y asistentes son los más dispuestos a teletrabajar (83.3%), seguidos de los profesionales (77.1%) y directivos (71.4%) (Gráfico 18).

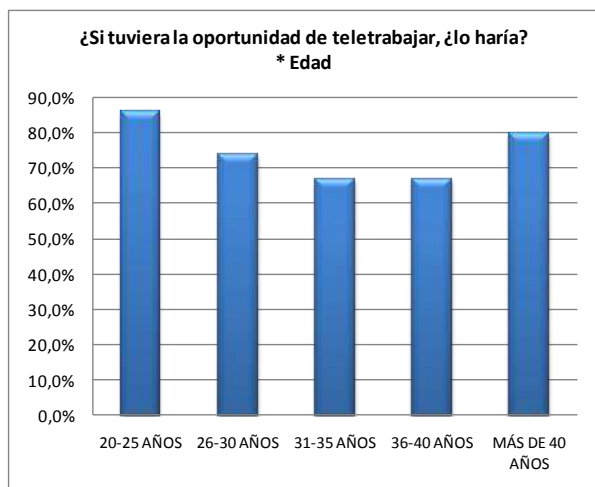


Gráfico 17. Intención de los encuestados de teletrabajar ante la oportunidad de hacerlo por edad

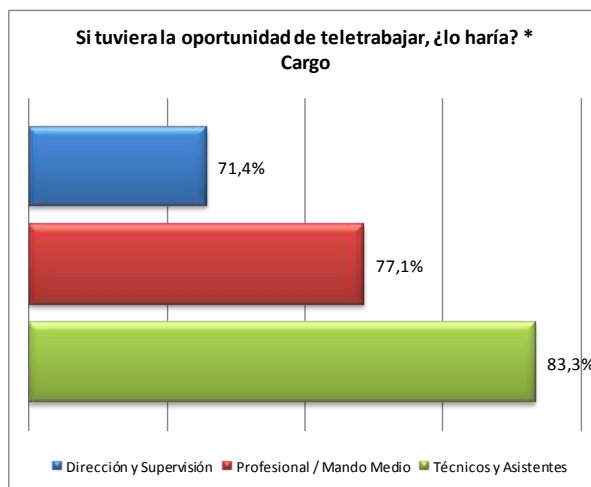


Gráfico 18. Intención de los encuestados de teletrabajar ante la oportunidad de hacerlo por cargo

Los cargos de dirección se han caracterizado por requerir el contacto personal, la inmediatez de las órdenes laborales, que no siempre corresponden a planeaciones y organizaciones a mediano plazo. En nuestro contexto cultural, el status^{xiii} que conllevan los cargos de dirección, es algo a lo cual no se está dispuesto a renunciar.

4. CONCLUSIONES

Existe una gran receptividad ante el teletrabajo cuando éste se refiere a situaciones hipotéticas, en la situación laboral actual solamente se considera viable para algunas actividades específicas. Sin embargo, en futuras oportunidades, la mayoría 73.4%, lo aceptaría dada la percepción que se tiene de las posibles ventajas, donde el manejo del tiempo es lo que más se menciona y su incidencia en la calidad de vida (44.1%). Llama la atención que evitar los desplazamientos solo es importante para un 10%, a diferencia de lo que arrojan investigaciones en áreas urbanas de países de Europa y USA. Este fue uno de los aspectos que se profundizó con el grupo, y la percepción de los investigadores es que existe la actitud de que sí es un problema, “pero no podemos hacer nada, para evitarlo, nos toca”, lo cual le quita el carácter de problema, para pasar a ser internalizado en la cotidianidad.

Para las mujeres el mayor beneficio se lograría en mejoras en el manejo del tiempo y en su calidad de vida, mientras que los hombres, aunque comparten como principal beneficio el manejo del tiempo, consideran que el ahorro del dinero es el segundo aspecto en importancia al trabajar desde su casa. A partir de los cargos de los encuestados, el manejo del tiempo se mantiene como la principal ventaja del teletrabajo percibida a nivel personal, pero después de ésta, para los directivos y supervisores las mejoras en calidad de vida se presentan como el segundo beneficio

percibido, mientras que para los técnicos y asistentes, el ahorro de dinero ocupa esa posición. Al analizarlo a partir de la edad, los más jóvenes mantienen la tendencia bajo la cual el tiempo es el principal beneficio a obtenerse, y las personas de mayor edad comparten esta opinión, y en igual proporción aparece la percepción de mejoras en su calidad de vida.

Respecto a las desventajas, el 46.5% menciona la pérdida de contactos socio-laborales, que podría llevar a aislamiento social y el 18% cree que podrían presentarse problemas para la ejecución del trabajo, al no tener el contacto personal para aclarar dudas, entre otras.

Para teletrabajar se requiere además del conocimiento profesional, un perfil que reúna una serie de cualidades y valores, en donde se destacan la disciplina, responsabilidad, y autonomía, las destrezas tecnológicas se asumen como inherentes y por tanto no se señalan como un requisito de entrada para teletrabajar.

Para las empresas son más las ventajas percibidas que las desventajas en aspectos cruciales como la productividad, la eficiencia y la expansión global, sin embargo, temas como la supervisión personal, donde se involucra la confianza mutua, el trabajo por resultados y la protección de información, son relevantes tanto para empleados como para empleadores, por estar ambos inmersos dentro de una cultura que privilegia el contacto personal, y donde los niveles de confianza se dan más en términos de supervisión, control y sanciones. Se puede concluir que existe una percepción positiva por parte de los encuestados sobre las dinámicas del teletrabajo, la mayoría estaría dispuesta a cambiar su modalidad de trabajo, aunque se presentan inquietudes sobre cómo realizar este cambio y sobre las posibles dificultades que pueden emerger al desarrollar las funciones que realiza actualmente en forma presencial, al convertirlas en funciones a distancia. Igualmente, el componente de tipo social que se presenta en las oficinas y otros lugares de trabajo en el contexto colombiano es de vital importancia para una gran parte de los empleados, y la preocupación que surge de la pérdida de relaciones sociales se incluye como la principal objeción para esta transformación laboral.

Además, se debe aclarar que el Teletrabajo es aún una modalidad en parte desconocida para los trabajadores, por ello la percepción que surge de una posibilidad de teletrabajar se incluye en un contexto mediado por prácticas administrativas tradicionales, donde el no estar presente físicamente en el lugar de trabajo generalmente significa no trabajar y donde el control y la supervisión es casi impensable a nivel virtual. El hecho de que las mejoras en la administración del tiempo y en la calidad de vida sean los principales beneficios personales percibidos del teletrabajo, denotan la concepción de los empleados de que su trabajo podría ser realizado en mejores condiciones y bajo una autonomía en su manejo del tiempo que incluiría más espacio para otras actividades que consideran beneficiosas. Aunque los mismos empleados son consientes de que los principales problemas que podría tener la empresa se refieren a ellos mismos, es decir los relacionados con el manejo de los empleados, el desarrollo de

funciones, los niveles de eficiencia y productividad, lo cual nos permite ver que la posición del encuestado logra cambiar al ponerse en el lugar de la empresa, cuando trata de establecer esta visión hipotética sobre la implementación del teletrabajo; ya ni la parte económica ni los procesos de adaptación son tan relevantes, el problema principal se convierte en el manejo de los empleados y otra vez se regresa a esas prácticas administrativas tradicionales, donde el control y la supervisión se convierten en la mayor preocupación.

Podríamos concluir que para que la posible implementación de la modalidad de teletrabajo y su crecimiento en el contexto colombiano tenga los resultados deseables para las partes involucradas, se debería partir del conocimiento del contexto socio-cultural donde se piense desarrollar, tanto del entorno de los empleados como de las respectivas empresas, dada la serie de cambios que se producen en las relaciones sociales a todos los niveles.

En este sentido, es que esta indagación toma relevancia en cuanto permite establecer un punto de partida sobre las percepciones actuales sobre el teletrabajo en Colombia, y en los puntos de mayor interés que deben ser estudiados para vincular a todos los actores de la dinámica laboral en un proceso de inclusión de esta modalidad en el país.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Bailey, D., & Kurland, N. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational behavior* , 383-400.
- [2] Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews* , 3 (2), 113-129.
- [3] Blanco, A. (2007). El teletrabajo: oportunidad o amenaza? *Ponencia presentada en la V jornada de sociología del trabajo*. Uruguay.
- [4] Cámara Arilla, C. (2000). El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuadernos de relaciones laborales* , 17, 227-256.
- [5] Di Martino, V. (2004). *El teletrabajo en America Latina y el Caribe*. Ginebra.
- [6] Di Martino, V. (2001). *The high road to teleworking*. Geneva: Internationa Labour Organization.
- [7] Gasco, M. (2001). América latina ante la nueva economía. *Instituciones y desarrollo* (8 y 9), 411-440.
- [8] Gutiérrez Palacios, R. A. (2006). *Estado, transición y tendencias del teletrabajo en América latina y el Caribe*. Montevideo.
- [9] López Jiménez, D., Fondevila Gascon, J., & Saiz, J. (enero de 2010). *El estado del teletrabajo en la banca colombiana y sus efectos en la vida familiar*. Obtenido de www.razonypalabra.org.mx
- [10] Martínez Sánchez, A. (2006). Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa. *Cuadernos de Economía y dirección de empresas* (29).
- [11] Pérez, M., Martínez, A., De Luis, P., Avella, S., & María José, V. (2007). Impacto del teletrabajo en las relaciones laborales y familiares. *Segundo Congreso Iberoamericano de Teletrabajo*. Buenos Aires.

- [12] Safirova, E., & Walls, M. (2004). *What have we learned from a recent survey of teleworkers? Evaluating the 2002 SCAG Survey*. USA: Etis-Lac.
- [13] Stanley, D., & Clark, I. (1998). The Decision to Telework: A Synthesized Model. *Thirty-First Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 1*, pág. 393. Hawaii.
- [14] Thibault Aranda, J. (2000). *El teletrabajo*. Madrid: Ed. Consejo económico y social (Ces).
- [15] Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades* , 8 (4), 47-53.
- [16] Vitterso, J., Akselsen, S., Evjemo, B., Julsrud, T., Yttri, B., & Bergvik, S. (2003). Impacts of Home-Based Telework on Quality of Life for Employees and Their Partners. Quantitative and Qualitative Results From a European Survey. *Journal of happiness studies* , 4 (2), 201-233.

NOTAS

ⁱ Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y la Secretaria de Desarrollo Económico de Bogotá

ⁱⁱ Siendo esta una discusión conceptual que sigue planteándose por parte de los investigadores.

ⁱⁱⁱ El componente de personalidad no es objeto de este estudio.

^{iv} La segunda fase se encuentra en proceso, los resultados se esperan para finales del mes de junio, 2010

^v Inscritos en el segundo semestre del 2009

^{vi} Existen otras modalidades: call centers, telecentros, oficinas satélites, trabajo móvil, free lance.

^{vii} Un intento de medición se realiza en Bogotá, con “el día sin carro”, el primer jueves de febrero de cada año y el “pico y placa”, que es la restricción diaria de carros públicos y privados según el número de la placa, o matrícula.

^{viii} En la segunda fase de este estudio, se hará la indagación a los empleadores, para finalmente hacer un análisis de conjunto de las percepciones tanto de empleados como empleadores.

^{ix} Un dólar US es equivalente a \$ 2000 pesos colombianos

^x Clasificación según la legislación colombiana- Ley 905 del 2004- Definición: Microempresa hasta 10 empleados; pequeña empresa de 11-50 empleados; Mediana empresa de 51-200 empleados y empresa de gran tamaño de más de 200 empleados.

^{xi} Vale la pena aclarar, que posiblemente las respuestas obtenidas, solamente consignan el tiempo de movilidad como tal y no el que se invierte desde puerta a puerta

^{xii} Status dado en términos de infraestructura (oficinas, alfombras, equipos de comunicación, recursos tecnológicos, etc.), además del recurso humano disponible: recepcionista, secretaria, mensajeros, aseadora. conductor.