

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE TELETRABAJO

Claudia N. Meléndez S.

www.tlworking.com

Multifamiliares Torres de San Juan Int. 2 Apto 805, Villavicencio-Meta-Colombia

claname@telecom.com.co

Cel: 3108715429 - 3012319078

RESUMEN

El mundo este entrando en una nueva fase de revolución tecnológica desde los países avanzados hasta los menos desarrollados se están preocupando por implementar soluciones basadas en las Nuevas Tecnologías de la Información (TICs), como respuesta a esta situación, a los múltiples generadores de stress laboral y el desempleo para algunos grupos se han implementado modalidades de sistemas de teletrabajo en las empresas, razón por la cual se hace necesario crear una guía o manual de sistemas de implementación de teletrabajo, generado como investigación aplicada, combinando investigación documental y de campo, desarrollada como un diseño experimental mediante cuestionarios dirigidos a diferentes grupos influyentes en los procesos e implementando una solución con elementos matemáticos, aplicable a cualquier tipo de empresa sin discriminación alguna, logrando como resultado final estrategias de implementación de teletrabajo ajustables al perfil de cada empresa y trabajador, obteniendo herramientas de mejora continua y evidenciando al teletrabajo como tendencia de trabajo.

PALABRAS CLAVE: Teletrabajo, estrategias, implementación.

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de implementación de Sistemas de Teletrabajo, identifica como pautas esenciales para su desarrollo la generación de estrategias de implementación teniendo en cuenta la temática intrínseca tratada dentro del desarrollo de las labores, deberes y derechos tanto de la empresa como del trabajador, respectivamente; sometiendo a la empresa protagonista del proceso a un análisis que identifiquen el nivel de uso y necesidad de herramientas tecnológicas y visualizando a los trabajadores en un enfoque holístico, teniendo como finalidad el aumento de implementación de sistemas de Teletrabajo como solución al desempleo, discriminación, productividad y disminución de costos, mediante la utilización de cuestionarios utilizados como instrumento para implementar estrategias apoyadas en métodos matemáticos y estadísticos.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Crear un documento guía en el cual las empresas puedan identificar su nivel de potencialidad para implementación de sistemas de teletrabajo en Iberoamérica y la forma de implementarlo estratégicamente.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar por que surgió el teletrabajo como sistema de trabajo.
- Conocer e identificar las características del Teletrabajo.
- Reconocer las condiciones necesarias para la implementación del teletrabajo.
- Reconocer las capacidades y aptitudes que debe tener un teletrabajador.
- Mostrar las ventajas que trae el teletrabajo a los trabajadores, empresas y comunidad en general.
- Concientizar sobre los beneficios del Teletrabajo con respecto a la responsabilidad ambiental.
- Reconocer las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo del Teletrabajo.
- Identificar la normatividad existente sobre el Teletrabajo.
- Encontrar las estrategias sencillas y adecuadas para la incursión de las empresas en el sistema de teletrabajo.

- Estudiar las pautas principales en cuanto a salud ocupacional a tener en cuenta para el bienestar del teletrabajador.
- Identificar el grado de potencialidad de las empresas en cuanto a la implementación de sistemas de teletrabajo.
- Analizar la capacidad de cada empleado de la empresa para convertirse en teletrabajador.
- Recolectar información para evaluar la necesidad presencial de cada trabajador en la empresa.
- Generar estrategias de implementación de teletrabajo en las empresas teniendo en cuenta los perfiles grupales de los trabajadores.
- Analizar el Teletrabajo como tendencia del trabajo.
- Identificar las soluciones legales para que las empresas migren al teletrabajo.

3 DISEÑO METODOLOGICO

3.1 Tipo De Investigación

La investigación se desarrolla con un enfoque cuantitativo, buscando encontrar los factores que inciden en el desarrollo laboral de las personas para el análisis de las variables y la generación de estrategias idóneas para cada perfil dándole la correcta aplicabilidad al teletrabajo.

Para lograr la creación de este manual se llevo a cabo metodología de investigación basada en varios métodos científicos, según la etapa del estudio.

En la etapa exploratoria o de obtención de información se hizo uso del método analítico, se lograron conocer las causas, naturaleza y efectos principales del Teletrabajo sobre los diversos grupos en los que puede interferir, tales como los trabajadores, las empresas, la comunidad y el medio ambiente. Esto se logro investigando, leyendo y analizando toda la bibliografía e investigaciones sobre y relacionadas con el tema. Gracias a un profundo análisis, fue posible entrar en una etapa de síntesis, dentro de la cual se fusionan todos los elementos aislados, creando las bases de conocimiento necesarias para la generación de estrategias de implementación de sistemas de Teletrabajo, las cuales se comprueban mediante el método inductivo, es decir, aplicando las estrategias de implementación a casos particulares para verificar su efectividad y funcionamiento, obteniendo así conclusiones de carácter probable que aumenta a medida que se incrementa el número de hechos particulares que se examinen.

Para ampliar la recolección de información sobre casos concretos y verificar la efectividad de estrategias, se utiliza el método de encuestas, logrando de esta forma analizar el caso para implementar la estrategia, y después de la implementación comprobar y confirma su aceptación y resultado.

La investigación se realiza de forma aplicada, generando soluciones a problemas específicos que brindan soluciones a las sociedades, y para su desarrollo se combina la investigación documental y de campo, logrando una fusión que brinda solidez a las estrategias y soluciones planteadas en el presenta manual.

3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función del logro de los objetivos de esta investigación, se emplearon diferentes técnicas e instrumentos para obtener la información necesaria para su desarrollo, dentro de las cuales están:

3.2.1. *Observación:* Se realizaron prácticas de observación en empresas, dentro de estas prácticas se observaron reacciones ante las siguientes situaciones:

- Nivel de stress de los trabajadores a la hora de llegar a su lugar de trabajo.
- Preocupación a la hora de salida.
- Tiempo productivo en la empresa.
- Reacción de los trabajadores antes fenómenos naturales.
- Reacción generada por el tráfico durante el desplazamiento.

3.2.2. *Revisión documental:* Se llevo a cabo la revisión bibliográfica de los textos sobre el tema específico, temas relacionados e investigaciones generadas en varios países sobre la aplicabilidad del teletrabajo, las ventajas, marco legal y métodos utilizados en diferentes perfiles de la población.

3.2.3. *Encuestas:* Se realizaron 4 encuestas, cada una dirigida hacia un grupo diferente.

- Encuesta de análisis de viabilidad empresarial: dirigida a directivos o dueños de las empresas, utilizada para analizar la viabilidad de cada empresa para implementar sistemas de teletrabajo.
- Encuesta para el estudio de potencialidad de los trabajadores: dirigida a trabajadores presenciales, para analizar la potencialidad de cada uno para convertirse en teletrabajador.
- Encuesta para análisis y verificación de estrategias: dirigida a personas que trabajen por medio de alguna modalidad de teletrabajo, se tiene en cuenta para análisis sobre la implementación que se está llevando a cabo, sus ventajas, desventajas y opinión sobre temas relacionados.
- Encuesta de opinión: Se realizó al público en general para conocer la inclinación sobre la ubicación geográfica cuando desempeña sus labores.

El diligenciamiento de las encuestas se realizó mediante la publicación de las mismas en el portal www.tlworking.com de autoría propia para la realización de esta investigación.

4 DESARROLLO DEL MODELO

El procedimiento a seguir para la implementación de sistemas de teletrabajo se muestra en la Figura 1. Implementación del teletrabajo en la empresa.

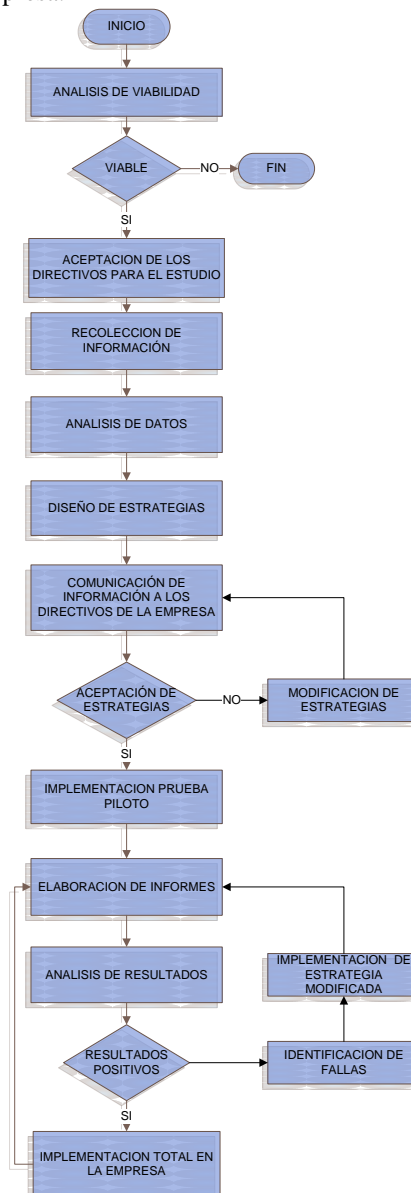


Figura 1. Implementación del Teletrabajo en la empresa

Una vez analizadas y ponderadas las encuestas de viabilidad empresarial y de análisis de potencialidad de los trabajadores, los pasos generales a seguir son:

- Los directivos deben especificar el tiempo de duración de la prueba piloto.
- Selección de las herramientas tecnológicas recomendadas según la finalidad (Sistemas colaborativos: Groupware, Workflow; programas de seguridad informática y hardware).
- Identificación de la estrategia a aplicar con cada trabajador seleccionado de acuerdo a la ponderación entregada por el análisis de potencialidad de trabajadores.
- Comunicar a los empleados sobre la decisión de implementar una prueba piloto con este sistema de trabajo, sensibilizándolos y mostrando toda la información concerniente al tema para despejar sus dudas, esto para lograr la confianza y aceptación por parte de los empleados.
- Cerciorarse de que todo este comprendido, y buscar la forma de acercarse a los empleados identificados por los directivos de la empresa como líderes negativos y positivos, hablar con ellos, y explicarles todas las ventajas que acarrea este nuevo sistema. Este paso es importante ya que un líder negativo podría entorpecer el proceso y generar desacuerdos entre los empleados, llegando hasta a impulsar manifestaciones dentro de la empresa.
- Designar a las persona o personas responsables de mantener contacto con él o los teletrabajadores y controle su trabajo. Esta persona debe tener claridad sobre sus deberes de acuerdo a las herramientas establecidas para la presentación de informes y resultados y a los logros de él o los teletrabajadores asignados al mismo.
- Informar quienes son los empleados potenciales para la prueba piloto y hablar con ellos, manifestándoles las nuevas características de su trabajo, despejándoles dudas sobre sus horarios, entrega de informes, modo de contratación, herramientas tecnológicas y tiempo de duración de la prueba piloto.
- Cuando cada uno de ellos acepte esta nueva modalidad, se deberá anexar al nuevo contrato un adendo o cláusula en la cual se indique que el empleado acepto por voluntad propia unirse al equipo de la prueba piloto y señalando las nuevas condiciones de trabajo planteadas en el presente manual.
- Planificar una jornada de prueba de software a utilizar para comprobar compatibilidad entre versiones y realizar actualización en caso de ser necesario.
- Informar sobre las recomendaciones de salud ocupacional sugeridas en el manual.
- Iniciar la prueba piloto.
- Al llegar al final del tiempo planificado para la prueba piloto, diligenciar y analizar las variables de la encuesta de análisis y verificación de estrategias.
- Implemente los correctivos en caso de ser necesarios.
- Proceda a implementar el sistema de teletrabajo con los empleados que según el estudio encuentre aptos para laborar en dicho sistema de trabajo.

5 CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones teóricas.

- El Teletrabajo surge como una solución práctica a múltiples conflictos económicos y sociales generados por las prácticas de trabajo 100% presenciales.
- De acuerdo a la ubicación geográfica del teletrabajador, el tiempo de trabajo y el tipo de contratación, existen diversas modalidades de teletrabajo.
- El Teletrabajo rompe las fronteras geográficas y económicas apoyando el proceso de globalización y brindando apoyo a la lucha contra el desempleo.
- El teletrabajador debe cumplir con ciertas aptitudes específicas que le brinden seguridad en el momento de desarrollar el trabajo desde una locación diferente a la infraestructura de la empresa.
- El teletrabajo genera múltiples ventajas no solo a las empresas y a los trabajadores, también a la comunidad en general y se convierte en una herramienta insustituible para la renovación y reconstrucción del medio ambiente.
- Es indispensable como política del teletrabajo respetar los principios e igualdad de género.
- Es importante generar estrategias que favorezcan creación de empleos y retención de fuerza laboral calificada.

- Es necesario la creación de un modelo de legislación estándar, por lo menos en Iberoamérica para la correcta aplicabilidad de teletrabajo transfronterizo.
- Es de vital importancia conocer y manejar sistemas colaborativos tanto de la empresa como del teletrabajador, para la implementación de sistemas de teletrabajo.
- La implementación de sistemas de teletrabajo genera mayor opción de mercado en áreas rurales o de difícil acceso para las empresas.

5.2. Conclusiones prácticas.

- Dentro de las herramientas tecnológicas utilizadas en las empresas, se están desplazando las centrales telefónicas internas y el uso de LAN (red de área local), debido al constante uso y practicidad de las herramientas que funcionan sobre IP.
- Los sistemas de teletrabajo son aplicables a cualquier sector empresarial, siempre y cuando este cuente con un número importante de personal no operativo.
- La implementación de sistemas de teletrabajo se convierte en una herramienta fundamental en la disminución de costos para empresas con perspectivas de aumento en cubrimiento geográfico.
- Mediante la publicación clara de las características de teletrabajo, se logra difundir la importancia del tema para el desempeño laboral de los trabajadores y la apertura de oportunidades laborales.
- Después de conocer las ventajas de la implementación de teletrabajo, las empresas adquieren mayor conciencia y se vuelven más asequibles a estudios para análisis de implementación de este sistema.
- Muchas empresas y teletrabajadores funcionan bajo sistemas de teletrabajo sin tener conocimiento de esto debido a la falta de información sobre el tema.
- Como resultado de la encuesta dirigida a los trabajadores 100% presenciales se concluye que:
 - En la población de la muestra se hizo visible que el menor porcentaje de desempleo en trabajo 100% presencial se encuentra entre los trabajadores entre 17 y 25 años, seguido por el rango de 25 a 40 años de edad.
 - El género masculino tiene el doble de posibilidades de trabajo que el género femenino.
 - El porcentaje de trabajadores con alguna discapacidad es muy reducido con respecto a las personas que no la poseen.
 - Se hace visible el aumento de posibilidades de trabajo para personas solteras, sin hijos y que aún viven con sus padres.
 - El porcentaje de madres cabeza de familia que reciben ayuda de alguien más para el cuidado de sus hijos es menos de la quinta parte de las que no reciben ninguna ayuda.
 - El mayor porcentaje de trabajadores de sistema convencional se encuentra en nivel educativo profesional.
 - A medida que aumenta el nivel educativo de los trabajadores se reduce la posibilidad de empleo.
 - Gran parte de los trabajadores 100% presenciales tiene buen nivel de manejo de tecnologías de información y comunicación, este hecho facilita el proceso de implementación de sistemas de teletrabajo.
 - El uso de telefonía fija se ve desplazada en más de un 10% por el uso de la telefonía celular.
 - Todos los trabajadores han hecho uso del correo electrónico por lo menos una vez durante la realización de sus actividades laborales.
 - Es mayor el uso de programas de mensajería instantánea que del celular en el desarrollo del trabajo; como consecuencia de esto, la utilización de telefónica fija también se ve desplazada por estos programas.
 - La mayor causa generadora de stress para trabajadores del sistema convencional, es estar en casa por largos periodo de tiempo; el porcentaje de nivel de stress generado por esta razón es incluso mayor la necesidad de estar más tiempo en su hogar.
 - La necesidad de contacto con las demás personas no es una limitación para los trabajadores convencionales en el momento de migrar a sistemas de teletrabajo.
 - El análisis de aptitudes tenidas en cuentas para ser un teletrabajador arroja resultados muy satisfactorios, lo cual muestra aparentemente que este enfoque no es relevante a la hora de migrar de sistema de trabajo; a pesar de estos resultados es pertinente realizar una evaluación psicológica en el momento de selección de teletrabajadores, debido a que esta respuesta es dada bajo percepción propia.
- Como resultado a la encuesta dirigida a los teletrabajadores se concluye que:

- El mayor porcentaje de teletrabajadores se encuentran en el rango de edad de 25 a 40 años.
- La posibilidad de trabajo del género femenino bajo el sistema de teletrabajo es casi la misma que para el género masculino; pero el porcentaje de mujeres madres cabeza de familia que labora bajo este sistema es muy bajo.
- El porcentaje de teletrabajadores que habitan en área urbana es casi 6 veces más que el de los teletrabajadores que laboran en área rural.
- Dentro de los teletrabajadores tenidos en cuenta dentro de la muestra, el porcentaje de los discapacitados es casi despreciable.
- El nivel educativo en el cual se encuentra el mayor número de teletrabajadores es profesional.
- La relación entre el nivel educativo de trabajadores presenciales y teletrabajadores cambia, mostrando mayor porcentaje de teletrabajo a medida que aumenta el nivel educativo de los trabajadores.
- El teletrabajo es aplicable en distintas proporciones a todos los sectores económicos, teniendo mayor aceptación en los sectores de tecnología, educativo y de manejo de información.
- El análisis de tipo de teletrabajador, demuestra que la estrategia de implementación más utilizada es la del teletrabajador que trabaja desde diferentes puntos.
- El efecto general que tiene la implementación de teletrabajo a nivel laboral, intelectual, personal y familiar es muy bueno, demostrando las ventajas enunciadas en la presente investigación, la misma reacción se indica a nivel económico, pero con menor intensidad.
- El nivel de satisfacción y disposición de los teletrabajadores se refleja en el cumplimiento y la puntualidad de entrega de los trabajos designados, demostrando el aumento de productividad como efecto secundario de la implementación de sistemas de Teletrabajo, pudiendo ligar a esta conclusión que los trabajadores pueden desarrollar con mayor eficiencia sus labores disponiendo en promedio de dos horas diarias que en un sistema de trabajo convencional debían utilizar en el desplazamiento hacia la infraestructura física de la empresa.
- Se demuestra el ahorro económico entre 50 y 100 dólares mensuales, aunque el mayor porcentaje de la muestra invierte parte de su sueldo en desplazamientos como teletrabajador móvil.
- Teniendo como agravante la ausencia de legislación de teletrabajo en algunos países de Iberoamérica, casi el 90% de los teletrabajadores manifiestan estar conformes con su contrato laboral, manifestando que en más de la mitad de los casos la empresa cubre los gastos de salud, pensión y riesgos profesionales y en la misma proporción ellos cubren los costos de internet, telefonía y servicios.
- El lugar con mayor aceptación por parte de la comunidad en general para el desarrollo de las actividades laborales es el lugar de vivienda, combinado con visitas esporádicas y horas presenciales en la infraestructura física de la empresa, razón por la cual ésta fue la estrategia principal a tener en cuenta dentro del análisis de sistemas de implementación del teletrabajo.

5.3. Conclusiones metodológicas.

- Para llevar a cabo una investigación sobre el Teletrabajo, no solo es necesario estudiar casos de diferentes ubicaciones geográficas, además, es importante analizar los diferentes perfiles que se pueden encontrar en una sociedad.
- Durante la generación de los formularios o encuestas destinadas a investigaciones sobre teletrabajo es de vital importancia estudiar al hombre como un ser holístico.
- Para dar continuidad a esta investigación o para futuras investigaciones, es importante tener en cuenta la variable por la cual a medida que aumenta el nivel educativo de los trabajadores disminuye el porcentaje de trabajo.
- Es necesario emplear una metodología que permita identificar coincidencias entre diferentes planteamientos de las encuestas para obtener resultados más específicos.
- Los resultados arrojados por el análisis de variables coincidentes con la investigación “Exportación de Teleservicios para la inclusión social-laboral de América Latina y el Caribe” (1) mantienen la relación porcentual.

REFERENCIAS

1. **Di Martino, Vittorio.** *El teletrabajo en América Latina y el Caribe.* Ginebra : s.n., 2004.
2. **Mieres, Antonio and Gorchs, Eduardo A.** JALA Internacional. [Online] [Cited: octubre 13, 2009.] <http://www.jala.com/latinamerica.php>.
3. **Nicolosi, Alejandra Pia.** Informe sobre Teletrabajo. [Online] [Cited: Octubre 13, 2009.] <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/tesis.php>.
4. **OIT.** *Conditions of work digest on Telework.* Ginebra : OIT, 1990. Vol. 9.
5. **Enter .** *Practicas de trabajo virtual y teletrabajo en el sector TIC en españa.* s.l. : Enter, 2008.
6. **Molina, Marta, Félix, Mercedes and Gonzales, Nuria.** *Contribucion de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible.* s.l. : Telefónica I+D.
7. **Grassi, Mariana.** Cifras y estadísticas del teletrabajo. [Online] mayo 20, 2009. [Cited: octubre 25, 2009.] <http://grassimariana151073.wordpress.com/2009/05/20/cifras-y-estadisticas-del-teletrabajo/>.
8. **Brasil, Sociedade da Informação no.** *Livro Verde.* Brasilia : s.n., 2000.
9. **Europea, Comision.** Comision Europea. [Online] [Cited: octubre 26, 2009.] http://ec.europa.eu/index_es.htm.
10. **CIDEC.** TELETRABAJO: Impacto de las nuevas tecnologías en la organizacion del teletrabajo. [book auth.] el empleo y las cualificaciones profesionales Centro de investigacion y documentacion sobre problemas de la economia. *Cuadernos de trabajo.* s.l. : CIDEC, 1997.
11. **Barrera, Eduardo.** El Profesional de la informacion. [Online] Diciembre 1994. [Cited: Noviembre 19, 2009.] <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/diciembre/teletrabajo.html>.
12. **Sáez Soro, Emilio.** Deteletrabajo.com. [Online] enero 10, 2001. [Cited: octubre 12, 2009.] Deteletrabajo.com.
13. **Rojas, Rafael.** *El Teletrabajo... ¿Nuevo estilo de vida?*
14. **Gabriela Aguayo, Raul Padilla, Mauro Salazar, Jorge Fuente-Alba.** El Teletrabajo. [Online] septiembre 25, 2009. [Cited: octubre 13, 2009.] <http://teletrabajopsi.blogspot.com/2007/09/factores-para-implementar-el.html>.
15. **Area Moreira, Manuel.** Calidad de vida, discapacitación y formación para el teletrabajo. [Online] noviembre 1996. [Cited: octubre 8, 2009.] <http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/documento5.htm>.
16. **Implementing Telework.** Implementing Telework. [Online] [Cited: octubre 8, 2009.] www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/doc/2checktc.doc.
17. **Boullosa, Nicolas.** La revolucion del trabajo. [Online] enero 2009. [Cited: octubre 20, 2009.] http://faircompanies.com/blogs/view/la_revolucion_del_teletrabajo_tendencias_sociales/.
18. **Fernandez, Nino.** El teletrabajo gana espacio como modalidad de relación laboral. *Clarín.* mayo 10, 2009.
19. *El teletrabajo.* **Armas Morales, Carlos.** 15, 2005, Gestión en el Tercer Milenio, Vol. 8, pp. 7-11.
20. **Huhtanen, Pekka.** Solomanuales.org. [Online] [Cited: octubre 12, 2009.] http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://www.arearh.com/salud%20laboral/teletrabajoysalud.htm&id_curso=39374020051567535650686954494567&id_centro=61174090033066666748506549694552&Mail=claudia@telecom.com.co&Nombre=claudia&titulo=Implicacione.
21. **Peiró, Karma.** deteletrabajo.com. [Online] marzo 3, 2002. [Cited: octubre 12, 2009.] http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://deteletrabajo.uji.es/articulos/art53.htm&id_curso=44312

0100512524949486866664556&id_centro=61174090033066666748506549694552&Mail=claname@telecom.com.co&Nombre=claudia&titulo=La flexibilidad del tiem.

22. **Pastor Martínez, Alberto.** [Online] mayo 31, 2004. [Cited: octubre 10, 2009.] <http://www.upf.edu/iuslabor/022005/art07.htm>.
23. **Parigi, Agustín.** Apertuta.com. [Online] junio 23, 2009. [Cited: octubre 13, 2009.] http://web.austral.edu.ar/descargas/australis/jun_01_09/medios-teletrabajo-parte-empresas.pdf.
24. **Altisen, Claudio Josemaria.** *Teletrabajo, un aopcion laboral del futuro, disponible hoy en tu PC.* Rosario, Rep. Argentina : s.n., 1999.
25. **Fernandez Villarino, Roberto.** *Reflexiones en torno a la obligatoriedad de la aplicacion del teletrabajo en las relaciones laborales.* s.l. : Universidad de Huelva, 2005.
26. **Gareca, Mariana.** Ciencia & Trabajo. [Online] Julio/Septiembre 2007. [Cited: octubre 13, 2009.] www.cienciaytrabajo.cl.
27. **Noci, Javier Díaz.** *El teletrabajo en el periodismo digital.* Gijón : s.n., 2002.
28. **Jurgensmeier, Annette.** *Teletrabajo: la nueva forma de laborar.* Alemania : s.n.
29. **Tellez, Julio.** Teletrabajo. [book auth.] Instituto de investigaciones juridicas UNAM. *Biblioteca Juridica Virtual.* s.l. : UNAM, pp. 729-239.
30. *Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral.* **Kahale Carrillo, Djamil Tony.** 3, 2003, Gaceta Laboral, Vol. 9, pp. 397-416.
31. **España, Ministerio de trabajo y asuntos sociales.** *NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación.* España : Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajp.
32. **Umaña, Olga Maria.** ¿Es necesaria una norma de Teletrabajo? s.l. : Ministerio de trabajo y seguridad social Costa Rica.
33. **Boiarov, Sonia.** Canal a: Tecnología a diario. [Online] mayo 14, 2007. [Cited: octubre 25, 2009.] <http://www.canalar.com.ar/Noticias/NoticiaMuestra.asp?Id=4471>.
34. **ETIS-LAC.** *Exportadores de servicios en Internet.* Argentina : @El CID editor, 2007.
35. **Secretaria Técnica de Gobierno Digital. Costa Rica.** *Referencias para desarrollar un plan piloto de teletrabajo en el sector público.* San Jose, Costa Rica : s.n., Agosto de 2008.
36. **Plan Concilia.** *Horarios y Teletrabajo.* España : INAP: Goberna, Mayo de 2006.
37. **Boiarov, Sonia.** *Meta 5 eLAC2007: Informe sobre legislación y normatividad vinculada al teletrabajo en America Latina y el Caribe.* Argentina : EUROPEAID, Enero 2008.
38. **Pino Estrada, Manuel Martin.** *Análise Juslaboral do Teletrabalho.* Curitiba : Editora Camões, 2008.
39. **Sotillos, Luis.** Injef.com. [Online] [Cited: Diciembre 13, 2009.] www.injef.com/revista/teletrab/caso004.htm.
40. **Altisen, Claudio.** Imaginar.org. [Online] Mayo 1997. [Cited: marzo 3, 2010.] http://www.imaginar.org/index_archivos/teletrab/opcion.pdf.
41. **Beltran, Amparo and Sanchez, Luis Orlando.** *Las relaciones laborales virtuales: El teletrabajo.* Santa fe de Bogota : Pontificia Universidad Javeriana, 2002.
42. **Gerónimo, G. and Canseco, V.** [mixtli.utm.mx](http://mixtli.utm.mx/~resdi/breve_introduccion_a_los_sistemas_colaborativos.pdf). [Online] [Cited: marzo 10, 2010.] http://mixtli.utm.mx/~resdi/breve_introduccion_a_los_sistemas_colaborativos.pdf.

43. **Sasso, Roberto.** www.nacion.com. [Online] noviembre 14, 2007. [Cited: 13 febrero, 2010.] http://www.nacion.com/ln_ee/2007/noviembre/14/opinion1315043.html.
44. **Bertoglia, Enrique Margery.** www.nacion.com. [Online] agosto 17, 2008. [Cited: diciembre 17, 2009.] http://www.nacion.com/ln_ee/2008/agosto/17/opinion1662972.html.
45. **Gobierno Digital.** www.gobiernofacil.gov.cr. [Online] [Cited: noviembre 12, 2009.] http://www.gobiernofacil.gov.cr/gobiernodigital/teletrabajo/Docs/IMPLEMENTACION_TELETRABAJO.ppt.
46. *Teletrabajo en Chile: el caso de la asociación chilena de empresas de tecnologías de la información.* **C., Salazar Concha and L., Pacheco Caro.** 2006, Ingeniería Informática.
47. **Saravia, Antonio Muñoz.** www.eumed.net. [Online] enero 31, 2007. [Cited: marzo 10, 2010.] <http://www.eumed.net/tesis/2007/ams/26.htm>.
48. **C., Fuentelsaz Gallego.** aprendeenlinea.udea.edu.co. [Online] [Cited: marzo 12, 2010.] http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/481/metodologia/calculo_muestra.pdf.
49. **Dennis, Chávez de Paz.** www.unifr.ch. [Online] [Cited: marzo 12, 2010.] http://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf.
50. **Victor, Larios Osorio.** Universidad Autónoma de Querétaro (México). [Online] septiembre 21, 1999. [Cited: marzo 10, 2010.] <http://www.uaq.mx/matematicas/estadisticas/xu5.html>.
51. **Díaz Noci, Javier.** www.ehu.es. [Online] juli 25, 2002. [Cited: octubre 13, 2009.] <http://www.ehu.es/diaz-noci/Conf/C26.pdf>.
52. **Trabajos.com.** Trabajos.com. [Online] [Cited: octubre 8, 2009.] <http://www.trabajos.com/informacion/index.phtml?n=9>.
53. *El teletrabajo, una alternativa para el mundo rural .* **Saez Soro, Emilio, Querol, Vicent and López, Albert.** 2007, Salud y drogas, pp. 153-158.
54. **Fernandez Villarino, Roberto.** dialnet.unirioja.es. [Online] abril 11, 2005. [Cited: noviembre 13, 2009.] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2043464>.
55. **Carrion Gordon, Hugo.** Imaginar.org. [Online] abril 4, 2004. [Cited: octubre 10, 2009.] www.imaginar.org.
56. **Salazar, Cristian.** *Teletrabajo y discapacidad en Chile.* Chile : Universidad Austral de Chile.
57. **Hand Book MIRTU Consortium.** www.telework-mirti.org. [Online] 1998. [Cited: octubre 9, 2009.] <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2frameses.htm>.
58. **CACE, Comisión de Teletrabajo Cámara Argentina de Comercio Electrónico.** mercadosunidos.com. [Online] septiembre 20, 2007. [Cited: octubre 8, 2009.] <http://mercadosunidos.wordpress.com/2007/09/20/siete-practicas-esenciales-para-la-implementacion-de-teletrabajo/>.
59. **Moratto, Juan.** Actualidad informatica y reportes online. [Online] septiembre 20, 2007. [Cited: octubre 13, 2009.] <http://mercadosunidos.wordpress.com/>.
60. *El teletrabajo en el mundo y Colombia.* **Rodríguez Mejía, Marcela.** 2007, Gaceta Laboral, pp. 29-42.
61. **Barroeta Munitti, Alfonso.** UNAM Instituto de investigaciones juridicas. [Online] [Cited: octubre 8, 2009.] <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revjurdp/cont/4/pr/pr10.pdf>.
62. **Saez Soro, Emilio.** [Online]
63. **Peiró, Karma.** DeTeletrabajo.com. [Online] julio 17, 2002. [Cited: octubre 12, 2009.] http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://deteletrabajo.uji.es/articulos/art61.htm&id_curso=44313

010051248576870516757524555&id_centro=61174090033066666748506549694552&Mail=claname@telecom.co m.co&Nombre=claudia&titulo=Un acuerdo histórico par.

64. **D.J.** Departamento administrativo de la función pública República de Colombia. [Online] noviembre 12, 2009. [Cited: noviembre 14, 2009.] http://www.dafp.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=146:aplicabilidad-de-la-ley-1221-de-2008-teletrabajo-en-el-sector-publico-avances-y-perspectivas&catid=1:latest-news&Itemid=50.
65. **Viana Rojas, Jaime.** Revista Portafolio. [Online] noviembre 13, 2009. [Cited: noviembre 13, 2009.] http://www.portafolio.com.co/economia/economiahoy/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-5553030.html.
66. **Román Graván, Pedro.** Ministerio de educación. Instituto de tecnologías educativas. Gobierno de España. [Online] [Cited: marzo 11, 2010.] http://www.isftic.mepsyd.es/w3/cinternet-educacion/2-congreso_actas/documentos/experiencias/pdf/foro1/pedro_roman_groupware.pdf.
67. **Preuss, Nicolas.** Gestion pública. [Online] [Cited: marzo 11, 2010.] <http://www.gestionpublica.cl/biblioteca/documentos/2192612workflow.pdf>.
68. **David Padgett, Gerson.** Monografias.com. [Online] septiembre 25, 2003. [Cited: marzo 11, 2010.] <http://www.monografias.com/trabajos14/tecnologiagroup/tecnologiagroup.shtml>.
69. **ALADI, Asociación latinoamericana de Integración.** ALADI Secretaria General. [Online] julio 20, 2003. [Cited: diciembre 20, 2009.] http://www.aladi.org/biblioteca/02_2_4_SerieSECEstudios.html.
70. **Delgado Moreno, Alejandro.** Alejandro Delgado Moreno. Derecho, telecomunicaciones y tecnología. [Online] Septiembre 2007. [Cited: diciembre 20, 2009.] <http://alejandrodeldgadamoreno.com/2009/08/teletrabajo-en-colombia.html>.
71. **ALEGSA.** ¡Exception! [Online] 2009. [Cited: marzo 14, 2010.] <http://www.alegsa.com.ar/Dic/antivirus.php>.
72. **Montero, Cecilia.** CEPAL. Comisión económica para América Latina y el Caribe. [Online] 2000. [Cited: marzo 15, 2010.] <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/3/5793/CMontero.pdf>.
73. **Marru_22plourd.** www.monografias.com. [Online] abril 9, 2004. [Cited: marzo 14, 2010.] <http://www.monografias.com/trabajos15/virus-informatico/virus-informatico.shtml>.
74. **Pino Estrada, Manuel Martin.** Teletrabalho. [Online] Enero 29, 2008. [Cited: octubre 26, 2009.] <http://teletrabalho.blogspot.com/2008/01/artigo-el-teletrabajo-en-el-derecho.html>.
75. **Wikipedia.** www.wikipedia.com. [Online] [Cited: marzo 16, 2010.] http://es.wikipedia.org/wiki/Virus_inform%C3%A1tico.
76. **Ruiz, Ramón.** [Online] 2007. [Cited: Enero 23, 2010.] <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/Metodo-Cientifico.pdf>.
77. —. Aulafacil.com. [Online] 20007. [Cited: enero 23, 2010.] <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/Metodo-Cientifico.pdf>.
78. **Grupo tress International.** tress.com. [Online] Abril 2008. [Cited: enero 23, 2010.] <http://www.tress.com.mx/esp/Portals/0/Documentos%20varios/Bolet%C3%ADn%20mensual/Abril/Alcance%20proyecto.pdf>.
79. **De Luis Carnicer, Pilar.** Caminando utopías. [Online] Enero 2006. [Cited: noviembre 13, 2009.] <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/Teletrabajo-medioambiente-mujeres-Memori.pdf>.
80. **ETIS-LAC.** Telecapacitados.tic.org.ar. [Online] mayo 2009. [Cited: diciembre 29, 2009.] <http://telecapacitados.tic.org.ar/telecapacitados.pdf>.

81. **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos and Baptista Lucio, Pilar.** *Metodología de la investigación.* Naucalpan de Juárez, Mexico : McGraw Hill, 1991.

APÉNDICE

MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE TELETRABAJO, Ing. Claudia Natalia Meléndez Sáenz, cmelendez@tlworking.com.

MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION OF SYSTEMS OF TELEWORK

Claudia N. Meléndez S.

www.tlworking.com

Multifamiliares Torres de San Juan Int. 2 Apto 805, Villavicencio-Meta-Colombia

claname@telecom.com.co

Cel: 3108715429 - 3012319078

ABSTRACT

The world is entering a new phase of technological revolution since the advanced countries to less developed countries are concerned to implement solutions based on New Information Technologies (ICTs) in response to this situation, the multiple generators of job stress and unemployment for some groups have implemented procedures for telework systems business, which is why it is necessary to create a guide or manual implementation of teleworking systems, generated as applied research, combining documentary and field research, developed as an experimental design using questionnaires to different influential groups in the processes and implementing a solution with mathematical elements, applicable to any company without discrimination, making the end result of teleworking implementation strategies fit the profile of each company and worker achieving continuous improvement tools and showing a trend for teleworking job.

PALABRAS CLAVE: Teleworking, strategies, Implementation.

3. INTRODUCTION

The Systems Implementation Guide Telework, identified as essential to their development patterns generating implementation strategies taking into account the intrinsic theme treated in the development of tasks, duties and rights of both the company and worker, respectively; subjecting leading the company to an analysis process to identify the level of use and need for technological tools and workers displayed on a holistic approach, with the objective of implementing the increase Telecommuting systems as a solution to unemployment, discrimination, productivity and lower costs, using questionnaires used as a tool to implement strategies supported by mathematical and statistical methods.

4. OBJECTIVES

2.1 General Objective

To create a guidance document in which companies can identify their level of potential for Telework implementation of systems in Latin America, and how to implement it strategically.

2.2 Specific Objectives

- Identify that teleworking emerged as a system of work.
- Know and identify the characteristics of Telework.
- Recognize the necessary conditions for the implementation of telework.
- Recognize the capabilities and skills that should be a teleworker.
- Show the benefits of telework brings to workers, businesses and community.
- Raise awareness about the benefits of teleworking with respect to environmental responsibility.
- Recognize the tools used for the development of Teleworking.
- Identify the existing legislation on telework.
- Find simple strategies and appropriate for the incursion of the companies in the teleworking system.
- Study the main patterns with respect to occupational health to consider the welfare of the teleworker.
- Identify the degree of potential for companies regarding the implementation of telework systems.

- Analyze the ability of each employee of the company to become teleworkers.
- Collect information to assess the need for attendance of each employee in the company.
- Build strategies for implementing telework in companies taking into account the group profiles of employees.
- Analyze the trend Telework as work.
- Identify the legal solutions for businesses to migrate to telework.

3 METHODOLOGIC DESIGN

3.1 Type Of Investigation

The research is a quantitative approach, seeking to find the factors that influence the career development of people for the analysis of the variables and the generation of appropriate strategies for each profile giving the proper applicability of teleworking. To achieve the creation of this manual was carried out research methodology based on several scientific methods, according to the stage of the study. In the exploratory stage or production of information is made use of the analytical method is able to determine the causes, nature and main effects of Telecommuting on the various groups that may interfere, such as labor, business, community and environment. This was achieved researching, reading and analyzing all of the literature and research on and related to the topic. Through a deep analysis, it was possible to enter a stage of synthesis, within which all the separate elements merge, creating the knowledge base necessary for the generation of strategies for implementing teleworking systems, which are checked by inductive method, ie by applying the implementation strategies to specific cases to verify their effectiveness and performance, thus obtaining conclusions of a likely increase as you increase the number of particular facts under consideration. To expand the collection of information on specific cases and verify the effectiveness of strategies, using the survey method, obtaining in this way analyze the case to implement the strategy, and after implementation to verify and confirm your acceptance and performance.

The investigation is carried out applied, generating solutions to specific problems that provide solutions to companies and their development combines documentary and field research, making a merger that gives strength to the strategies and solutions raised in this manual.

3.2 Techniqued And Instruments For Data Collection.

Depending on the achievement of the objectives of this research, we used different techniques and tools to obtain information necessary for their development, among which are:

3.2.1 *Comment:* There were observing practices in companies within these practices were observed reactions to the following situations:

- Level of stress for workers when they reach their workplace.
- Concern at the time of departure.
- Productive time in the company.
- Reaction of workers before natural phenomena.
- Reaction from traffic during the journey.

3.2.2 *Documentary Review:* We carried out the literature review of the literature on the specific topic and research issues arising in several countries on the applicability of telecommuting, benefits, legal framework and methods used in different sections of the population.

3.2.3 *Surveys:* were conducted four surveys, each geared toward a different group.

- Survey of business viability analysis: aimed at managers or business owners, used to analyze the viability of each company to implement telecommuting systems.
- Survey to study the potential of workers: workers face directed to analyze the potential of each to become teleworkers.

- Survey analysis and verification of strategies: aimed at persons working through some form of teleworking is taken into account for analysis on the implementation being carried out, their advantages, disadvantages and opinion on issues.
- Opinion poll: was conducted for the general public to know the inclination on the geographical location when carrying out its work.

The processing of the survey was conducted by publishing them in the portal authoring www.tlworking.com own to carry out this research.

4 DEVELOPMENT OF THE MODEL

The procedure for implementing telework schemes in Figure 1. Implementation of teleworking in the company.

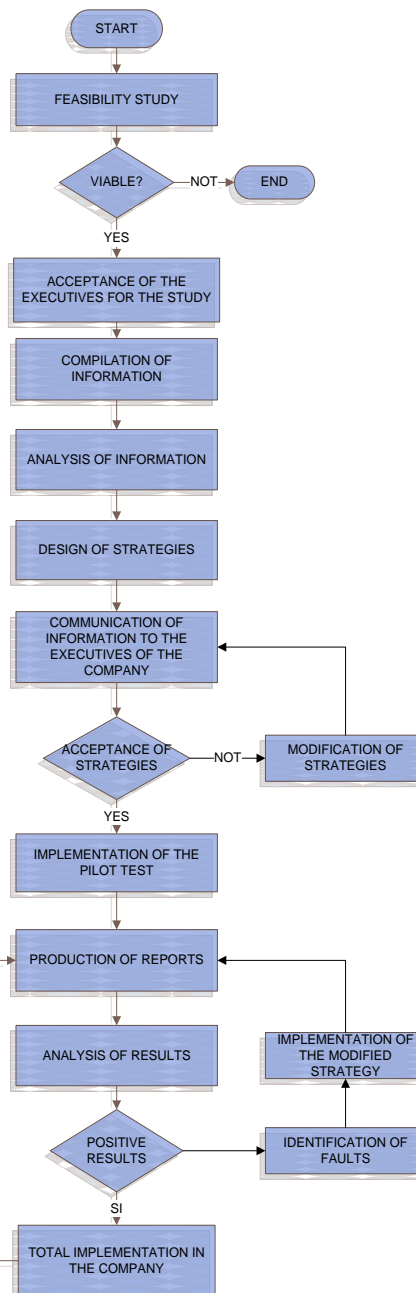


Figura 2. Implementation of teleworking in the company

Once analyzed and measured surveys and business feasibility analysis of potential workers, the general steps to follow are:

- Managers must specify the duration of the pilot.
- Selection of recommended technology tools according to purpose (collaborative systems: groupware, workflow, security software and hardware).
- Identification of the strategy to be implemented with each worker selected according to the weighting given by the analysis of potential workers.
- Inform employees about the decision to implement a pilot with this system work, sensitizing and shows all information concerning the matter to clear their doubts, that to build trust and acceptance by employees.
- Make sure that everything is understood, and seek ways to approach the employees identified by the directors of the company as negative and positive leaders, talk to them, and explain all the advantages that this new system brings. This step is important because a negative leader could hinder the process and generate disagreements among employees, reaching up to promote events within the company.
- Designate the person or persons responsible for maintaining contact with him or teleworkers and check their work. This person must be clear about their duties according to established tools for reporting and results and achievements he or teleworkers allocated to it.
- Inform potential employees who are the pilot and talk to them, and told the new features of their work, clear doubts about their schedules, delivery of reports, method of recruitment, technological tools and duration of the pilot.
- When each of them recognizes this new modality, the new contract should attach an addendum or clause which stated that the employee voluntarily agree to join the team of the pilot test and noting the new working conditions arising from the this manual.
- Plan a day of test used to check software compatibility between versions and perform upgrade if necessary.
- Report on occupational health recommendations suggested in the manual.
- Initiate pilot.
- At the end of time planned for the pilot, annotate and analyze the variables of the survey analysis and verification of strategies.
- Implement remedial if necessary.
- Proceed to implement the system of employees who telework with the study found unfit to work in that system work.

5 CONCLUSIONS

5.1. Theoretical conclusions.

- Teleworking is Emerging as a practical solution to many social and Economic Conflicts generated by the working practices of 100% Attendance.
- According To The Geographical location of the teleworker, working time and the type of recruitment, There Are Various forms of teleworking.
- Geographical boundaries and breaks Teleworking support the Process of Economic Globalization and Providing support to the Fight against Unemployment.
- The teleworker must meet specific skills certain that will provide security at the time of developing a different from the work location to the enterprise infrastructure.
- Generates multiple Telework benefits not only to business and workers, But also to the community and become an irreplaceable tool for the renovation and reconstruction of the environment.
- It is indispensable as a Telework policy to respect the principles and gender equality.
- It is important to Develop Strategies That Promote job creation and retention of qualified workforce.
- Need to create a standard model legislation, at least in Latin America for the correct applicability of cross-border teleworking.

- It is vitally important to know and manage collaborative systems of both the company and the teleworker, for the implementation of telework systems.
- The implementation of teleworking systems market generates greater choice in rural or difficult to access for businesses.

5.4. Practical Conclusions.

- Among the tools used in businesses, are shifting internal call centers and the use of LAN (local area network), due to constant use and practicality of the tools that work over IP.
- Teleworking systems are applicable to any business as long as this holds a number of operator personnel.
- The implementation of teleworking systems becomes an essential tool in reducing costs for companies with prospects for increased geographic coverage.
- By publishing clear of the features of telework, they succeeded in spreading the importance of the theme for the work performance of employees and the opening of job opportunities.
- After seeing the benefits of implementing telework, companies become more aware and become more amenable to analysis studies for implementation of this system.
- Many businesses and teleworkers teleworking systems operate under no knowledge of this due to the lack of information on the subject.
- As a result of the survey of workers 100% attendance is concluded that:
 - In the sample population was less visible than the unemployment rate for the work 100% attendance is among the workers between 17 and 25 years, followed by the range of 25-40 years of age.
 - The male is twice as likely to work than females.
 - The percentage of workers with disabilities is very low compared to those who do not.
 - It makes visible the increased employment opportunities for single people, childless and still living with their parents.
 - The percentage of single mothers who receive help from someone else to care for their children is less than one-fifth of those who receive no help.
 - The highest percentage of workers in conventional system is in professional education level.
 - As you increase the educational level of workers reduces the likelihood of employment.
 - Most of the workers 100% attendance is good level of management information and communication technologies, this facilitates the process of implementing telework systems.
 - The use of fixed telephony is displaced by more than 10% by the use of cellular telephony.
 - All workers have made use of e-mail at least once during the performance of their work activities.
 - You are using instant messaging programs of cell development work, as a result, the use of fixed telephone is also displaced by these programs.
 - The major cause of stress for workers generating the conventional system, is to be home for long period of time, the percentage of level of stress generated by this ratio is even greater need to spend more time at home.
 - The need for contact with others is not a limitation to conventional workers at the time of migrating to telecommuting systems.
 - Analysis of skills to be taken into account gives a very successful telecommuter, which apparently shows that this approach is not relevant when migrating from working system, in spite of these results is pertinent to do a psychological evaluation in selection time telecommuters, because this answer is given under their own perception.
- As a result of the survey of teleworkers is concluded that:
 - The highest percentage of teleworkers are in the age range of 25-40 years.
 - The possibility of female labor under the system of telecommuting is almost the same as for males, but the proportion of women single mothers who work under this system is very low.
 - The percentage of teleworkers who live in urban areas is almost six times that of telecommuters who work in rural areas.
 - Within teleworkers taken into account within the sample, the percentage of disabled people is almost negligible.

- The educational level in which the largest number of teleworkers is professional.
- The relationship between education level of workers and telecommuters face changes, showed a higher percentage of teleworking with increasing educational level of workers.
- Teleworking is applicable in different proportions to all economic sectors, with more acceptance in the areas of technology, education and information management.
- The type of teleworker analysis shows that the most widely used implementation strategy is that of the teleworker who works from different points.
- The overall effect has the implementation of telecommuting work at intellectual, personal and family very well, demonstrating the benefits set out in this research indicates the same reaction to the economic level, but with less intensity.
- The level of satisfaction and willingness of teleworkers is reflected in the performance and timeliness of delivery of the nominated works, proving the productivity gains as a side effect of implementing teleworking systems and can link to this conclusion that workers can develop their work more efficiently by providing on average two hours per day working in a conventional system should be used in the shift to the physical infrastructure of the company.
- It demonstrates the cost savings between 50 and 100 dollars a month, although higher percentage of the sample invest some of their salary in displacement as a teleworker phone.
- Having as aggravating the absence of legislation of telework in some Latin American countries, almost 90% of teleworkers say they are satisfied with their employment contract, stating that more than half the cases the company pays for health, pension and professional risks in the same proportion they cover the costs of Internet, telephony and services.
- The site is more widely accepted by the general community development work activities where housing is combined with sporadic visits and contact hours in the physical infrastructure of the company, why this was the main strategy to be considered in the analysis of systems implementation of teleworking.

5.5. Methodological conclusions.

- To carry out research on telework is not only necessary to study cases from different geographic locations, it is also important to analyze the different profiles that can be found in a society.
- During the generation of the forms and surveys to research on telework is of vital importance to study man as a holistic being.
- To give continuity to this investigation and for future research, it is important to take into account the variable by which to increase the average educational level of workers decreases the percentage of work.
- It is necessary to employ a methodology to identify similarities between different approaches of surveys to get more specific results.
- Results from the analysis of variables consistent with the investigation "Export Teleservices for Social Inclusion and Labour in Latin America and the Caribbean (1) maintain the percentage relationship.

REFERENCIAS

1. **Di Martino, Vittorio.** *El teletrabajo en América Latina y el Caribe.* Ginebra : s.n., 2004.
2. **Mieres, Antonio and Gorchs, Eduardo A.** JALA Internacional. [Online] [Cited: octubre 13, 2009.] <http://www.jala.com/latinamerica.php>.
3. **Nicolosi, Alejandra Pia.** Informe sobre Teletrabajo. [Online] [Cited: Octubre 13, 2009.] <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/tesis.php>.
4. **OIT.** *Conditions of work digest on Telework.* Ginebra : OIT, 1990. Vol. 9.
5. **Enter .** *Practicas de trabajo virtual y teletrabajo en el sector TIC en españa.* s.l. : Enter, 2008.
6. **Molina, Marta, Félix, Mercedes and Gonzales, Nuria.** *Contribucion de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible.* s.l. : Telefónica I+D.
7. **Grassi, Mariana.** Cifras y estadísticas del teletrabajo. [Online] mayo 20, 2009. [Cited: octubre 25, 2009.] <http://grassimariana151073.wordpress.com/2009/05/20/cifras-y-estadisticas-del-teletrabajo/>.
8. **Brasil, Sociedade da Informação no.** *Livro Verde.* Brasilia : s.n., 2000.
9. **Europea, Comision.** Comision Europea. [Online] [Cited: octubre 26, 2009.] http://ec.europa.eu/index_es.htm.
10. **CIDEC.** TELETRABAJO: Impacto de las nuevas tecnologías en la organizacion del teletrabajo. [book auth.] el empleo y las cualificaciones profesionales Centro de investigacion y documentacion sobre problemas de la economia. *Cuadernos de trabajo.* s.l. : CIDEC, 1997.
11. **Barrera, Eduardo.** El Profesional de la informacion. [Online] Diciembre 1994. [Cited: Noviembre 19, 2009.] <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/diciembre/teletrabajo.html>.
12. **Sáez Soro, Emilio.** Deteletrabajo.com. [Online] enero 10, 2001. [Cited: octubre 12, 2009.] Deteletrabajo.com.
13. **Rojas, Rafael.** *El Teletrabajo... ¿Nuevo estilo de vida?*
14. **Gabriela Aguayo, Raul Padilla, Mauro Salazar, Jorge Fuente-Alba.** El Teletrabajo. [Online] septiembre 25, 2009. [Cited: octubre 13, 2009.] <http://teletrabajopsi.blogspot.com/2007/09/factores-para-implementar-el.html>.
15. **Area Moreira, Manuel.** Calidad de vida, discapacitación y formación para el teletrabajo. [Online] noviembre 1996. [Cited: octubre 8, 2009.] <http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/documento5.htm>.
16. **Implementing Telework.** Implementing Telework. [Online] [Cited: octubre 8, 2009.] www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/doc/2checktc.doc.
17. **Boullosa, Nicolas.** La revolucion del trabajo. [Online] enero 2009. [Cited: octubre 20, 2009.] http://faircompanies.com/blogs/view/la_revolucion_del_teletrabajo_tendencias_sociales/.
18. **Fernandez, Nino.** El teletrabajo gana espacio como modalidad de relación laboral. *Clarín.* mayo 10, 2009.
19. *El teletrabajo.* **Armas Morales, Carlos.** 15, 2005, Gestión en el Tercer Milenio, Vol. 8, pp. 7-11.
20. **Huhtanen, Pekka.** Solomanuales.org. [Online] [Cited: octubre 12, 2009.] http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://www.areasrh.com/salud%20laboral/teletrabajoysalud.htm&id_curso=39374020051567535650686954494567&id_centro=61174090033066666748506549694552&Mail=claname@telecom.com.co&Nombre=claudia&titulo=Implicacione.
21. **Peiró, Karma.** deteletrabajo.com. [Online] marzo 3, 2002. [Cited: octubre 12, 2009.] http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://deteletrabajo.uji.es/articulos/art53.htm&id_curso=44312010

0512524949486866664556&id_centro=61174090033066666748506549694552&Mail=claname@telecom.com.co&Nombre=claudia&titulo=La flexibilidad del tiem.

22. **Pastor Martínez, Alberto.** [Online] mayo 31, 2004. [Cited: octubre 10, 2009.] <http://www.upf.edu/iuslabor/022005/art07.htm>.
23. **Parigi, Agustín.** Apertuta.com. [Online] junio 23, 2009. [Cited: octubre 13, 2009.] http://web.austral.edu.ar/descargas/australis/jun_01_09/medios-teletrabajo-parte-empresas.pdf.
24. **Altisen, Claudio Josemaria.** *Teletrabajo, un aopcion laboral del futuro, disponible hoy en tu PC.* Rosario, Rep. Argentina : s.n., 1999.
25. **Fernandez Villarino, Roberto.** *Reflexiones en torno a la obligatoriedad de la aplicacion del teletrabajo en las relaciones laborales.* s.l. : Universidad de Huelva, 2005.
26. **Gareca, Mariana.** Ciencia & Trabajo. [Online] Julio/Septiembre 2007. [Cited: octubre 13, 2009.] www.cienciaytrabajo.cl.
27. **Noci, Javier Díaz.** *El teletrabajo en el periodismo digital.* Gijón : s.n., 2002.
28. **Jurgensmeier, Annette.** *Teletrabajo: la nueva forma de laborar.* Alemania : s.n.
29. **Tellez, Julio.** Teletrabajo. [book auth.] Instituto de investigaciones juridicas UNAM. *Biblioteca Juridica Virtual.* s.l. : UNAM, pp. 729-239.
30. *Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral.* **Kahale Carrillo, Djamil Tony.** 3, 2003, Gaceta Laboral, Vol. 9, pp. 397-416.
31. **España, Ministerio de trabajo y asuntos sociales.** *NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación.* España : Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajp.
32. **Umaña, Olga Maria.** ¿Es necesaria una norma de Teletrabajo? s.l. : Ministerio de trabajo y seguridad social Costa Rica.
33. **Boiarov, Sonia.** Canal a: Tecnología a diario. [Online] mayo 14, 2007. [Cited: octubre 25, 2009.] <http://www.canal-ar.com.ar/Noticias/NoticiaMuestra.asp?Id=4471>.
34. **ETIS-LAC.** *Exportadores de servicios en Internet.* Argentina : @El CID editor, 2007.
35. **Secretaria Técnica de Gobierno Digital. Costa Rica.** *Referencias para desarrollar un plan piloto de teletrabajo en el sector público.* San Jose, Costa Rica : s.n., Agosto de 2008.
36. **Plan Concilia.** *Horarios y Teletrabajo.* España : INAP: Goberna, Mayo de 2006.
37. **Boiarov, Sonia.** *Meta 5 eLAC2007: Informe sobre legislación y normatividad vinculada al teletrabajo en America Latina y el Caribe.* Argentina : EUROPEAID, Enero 2008.
38. **Pino Estrada, Manuel Martin.** *Análise Juslaboral do Teletrabalho.* Curitiba : Editora Camões, 2008.
39. **Sotillos, Luis.** Injef.com. [Online] [Cited: Diciembre 13, 2009.] www.injef.com/revista/teletrab/caso004.htm.
40. **Altisen, Claudio.** Imaginar.org. [Online] Mayo 1997. [Cited: marzo 3, 2010.] http://www.imaginar.org/index_archivos/teletrab/opcion.pdf.
41. **Beltran, Amparo and Sanchez, Luis Orlando.** *Las relaciones laborales virtuales: El teletrabajo.* Santa fe de Bogota : Pontificia Universidad Javeriana, 2002.
42. **Gerónimo, G. and Canseco, V.** [mixtli.utm.mx](http://mixtli.utm.mx/~resdi/breve_introduccion_a_los_sistemas_colaborativos.pdf). [Online] [Cited: marzo 10, 2010.] http://mixtli.utm.mx/~resdi/breve_introduccion_a_los_sistemas_colaborativos.pdf.

43. **Sasso, Roberto.** www.nacion.com. [Online] noviembre 14, 2007. [Cited: 13 febrero, 2010.] http://www.nacion.com/ln_ee/2007/noviembre/14/opinion1315043.html.
44. **Bertoglia, Enrique Margery.** www.nacion.com. [Online] agosto 17, 2008. [Cited: diciembre 17, 2009.] http://www.nacion.com/ln_ee/2008/agosto/17/opinion1662972.html.
45. **Gobierno Digital.** www.gobiernofacil.gov.cr. [Online] [Cited: noviembre 12, 2009.] http://www.gobiernofacil.gov.cr/gobiernodigital/teletrabajo/Docs/IMPLEMENTACION_TELETRABAJO.ppt.
46. *Teletrabajo en Chile: el caso de la asociación chilena de empresas de tecnologías de la información.* **C., Salazar Concha and L., Pacheco Caro.** 2006, Ingeniería Informática.
47. **Saravia, Antonio Muñoz.** www.eumed.net. [Online] enero 31, 2007. [Cited: marzo 10, 2010.] <http://www.eumed.net/tesis/2007/ams/26.htm>.
48. **C., Fuentelsaz Gallego.** aprendeenlinea.udea.edu.co. [Online] [Cited: marzo 12, 2010.] http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/481/metodologia/calculo_muestra.pdf.
49. **Dennis, Chávez de Paz.** www.unifr.ch. [Online] [Cited: marzo 12, 2010.] http://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf.
50. **Victor, Larios Osorio.** Universidad Autónoma de Querétaro (México). [Online] septiembre 21, 1999. [Cited: marzo 10, 2010.] <http://www.uaq.mx/maticas/estadisticas/xu5.html>.
51. **Díaz Noci, Javier.** www.ehu.es. [Online] juli 25, 2002. [Cited: octubre 13, 2009.] <http://www.ehu.es/diaz-noci/Conf/C26.pdf>.
52. **Trabajos.com.** Trabajos.com. [Online] [Cited: octubre 8, 2009.] <http://www.trabajos.com/informacion/index.phtml?n=9>.
53. *El teletrabajo, una alternativa para el mundo rural .* **Saez Soro, Emilio, Querol, Vicent and López, Albert.** 2007, Salud y drogas, pp. 153-158.
54. **Fernandez Villarino, Roberto.** dialnet.unirioja.es. [Online] abril 11, 2005. [Cited: noviembre 13, 2009.] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2043464>.
55. **Carrion Gordon, Hugo.** Imaginar.org. [Online] abril 4, 2004. [Cited: octubre 10, 2009.] www.imaginar.org.
56. **Salazar, Cristian.** *Teletrabajo y discapacidad en Chile.* Chile : Universidad Austral de Chile.
57. **Hand Book MIRTU Consortium.** www.telework-mirti.org. [Online] 1998. [Cited: octubre 9, 2009.] <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2frameses.htm>.
58. **CACE, Comisión de Teletrabajo Cámara Argentina de Comercio Electrónico.** mercadosunidos.com. [Online] septiembre 20, 2007. [Cited: octubre 8, 2009.] <http://mercadosunidos.wordpress.com/2007/09/20/siete-practicas-esenciales-para-la-implementacion-de-teletrabajo/>.
59. **Moratto, Juan.** Actualidad informatica y reportes online. [Online] septiembre 20, 2007. [Cited: octubre 13, 2009.] <http://mercadosunidos.wordpress.com/>.
60. *El teletrabajo en el mundo y Colombia.* **Rodríguez Mejía, Marcela.** 2007, Gaceta Laboral, pp. 29-42.
61. **Barroeta Munitti, Alfonso.** UNAM Instituto de investigaciones jurídicas. [Online] [Cited: octubre 8, 2009.] <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revjurdp/cont/4/pr/pr10.pdf>.
62. **Saez Soro, Emilio.** [Online]
63. **Peiró, Karma.** DeTeletrabajo.com. [Online] julio 17, 2002. [Cited: octubre 12, 2009.] http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://deteletrabajo.uji.es/articulos/art61.htm&id_curso=44313010

64. **D.J.** Departamento administrativo de la función pública República de Colombia. [Online] noviembre 12, 2009. [Cited: noviembre 14, 2009.] http://www.dafp.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=146:aplicabilidad-de-la-ley-1221-de-2008-teletrabajo-en-el-sector-publico-avances-y-perspectivas&catid=1:latest-news&Itemid=50.
65. **Viana Rojas, Jaime.** Revista Portafolio. [Online] noviembre 13, 2009. [Cited: noviembre 13, 2009.] http://www.portafolio.com.co/economia/economiahoy/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-5553030.html.
66. **Román Graván, Pedro.** Ministerio de educación. Instituto de tecnologías educativas. Gobierno de España. [Online] [Cited: marzo 11, 2010.] http://www.isftic.mepsyd.es/w3/cinternet-educacion/2-congreso_actas/documentos/experiencias/pdf/foro1/pedro_roman_groupware.pdf.
67. **Preuss, Nicolas.** Gestion pública. [Online] [Cited: marzo 11, 2010.] <http://www.gestionpublica.cl/biblioteca/documentos/2192612workflow.pdf>.
68. **David Padgett, Gerson.** Monografias.com. [Online] septiembre 25, 2003. [Cited: marzo 11, 2010.] <http://www.monografias.com/trabajos14/tecnologiagroup/tecnologiagroup.shtml>.
69. **ALADI, Asociación latinoamericana de Integración.** ALADI Secretaria General. [Online] julio 20, 2003. [Cited: diciembre 20, 2009.] http://www.aladi.org/biblioteca/02_2_4_SerieSECEstudios.html.
70. **Delgado Moreno, Alejandro.** Alejandro Delgado Moreno. Derecho, telecomunicaciones y tecnología. [Online] Septiembre 2007. [Cited: diciembre 20, 2009.] <http://alejandrodeldgadomoreno.com/2009/08/teletrabajo-en-colombia.html>.
71. **ALEGSA.** ¡Exception! [Online] 2009. [Cited: marzo 14, 2010.] <http://www.alegsa.com.ar/Dic/antivirus.php>.
72. **Montero, Cecilia.** CEPAL. Comisión económica para América Latina y el Caribe. [Online] 2000. [Cited: marzo 15, 2010.] <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/3/5793/CMontero.pdf>.
73. **Marru_22plourd.** www.monografias.com. [Online] abril 9, 2004. [Cited: marzo 14, 2010.] <http://www.monografias.com/trabajos15/virus-informatico/virus-informatico.shtml>.
74. **Pino Estrada, Manuel Martin.** Teletrabalho. [Online] Enero 29, 2008. [Cited: octubre 26, 2009.] <http://teletrabalho.blogspot.com/2008/01/artigo-el-teletrabajo-en-el-derecho.html>.
75. **Wikipedia.** www.wikipedia.com. [Online] [Cited: marzo 16, 2010.] http://es.wikipedia.org/wiki/Virus_inform%C3%A1tico.
76. **Ruiz, Ramón.** [Online] 2007. [Cited: Enero 23, 2010.] <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/Metodo-Cientifico.pdf>.
77. —. Aulafacil.com. [Online] 2007. [Cited: enero 23, 2010.] <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/Metodo-Cientifico.pdf>.
78. **Grupo tress International.** tress.com. [Online] Abril 2008. [Cited: enero 23, 2010.] <http://www.tress.com.mx/esp/Portals/0/Documentos%20varios/Bolet%C3%ADn%20mensual/Abril/Alcance%20proyecto.pdf>.
79. **De Luis Carnicer, Pilar.** Caminando utopías. [Online] Enero 2006. [Cited: noviembre 13, 2009.] <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/Teletrabajo-medioambiente-mujeres-Memori.pdf>.
80. **ETIS-LAC.** Telecapacitados.tic.org.ar. [Online] mayo 2009. [Cited: diciembre 29, 2009.] <http://telecapacitados.tic.org.ar/telecapacitados.pdf>.

81. **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos and Baptista Lucio, Pilar.** *Metodología de la investigación.* Naucalpan de Juárez, Mexico : McGraw Hill, 1991.

APÉNDICE

MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION OF SYSTEMS OF TELEWORK, Ing. Claudia Natalia Meléndez Sáenz, cmelendez@tlworking.com.