



ÁREA DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

REFERENTES TEORICOS DEL TELETRABAJO EN LA GERENCIA SOCIAL

Janet Adrianina Amaro Bello

Doctorante en gerencia Avanzada (amaroadrianina@gmail.com)

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar los referentes teóricos del teletrabajo en la gerencia social. El teletrabajo es una modalidad de trabajar de forma remota, a distancia, en un lugar diferente al de la empresa que contrata el servicio. Este estudio se elaboró mediante una Investigación documental o diseño documental. Como resultado de este análisis, para que la gerencia social alcance uno de sus objetivos fundamentales como es lograr mayor igualdad y equidad social para la población que lo requiera, necesita de nuevos modelos de trabajo aplicando las nuevas tecnológicas, como el teletrabajo, que integre en un todo sincronizado, coherente y equilibrado: unidades, cargos, niveles, objetivos, funciones y responsabilidades, para sustituir la burocracia, por criterios de uniformidad y compatibilidad, que coadyuven en un solo esfuerzo a las organizaciones del área social, a través de la coordinación de programas y proyectos con la utilización de teletrabajadores cuyos objetivos son compartidos por todos los que tienen la responsabilidad de gerenciarlos.

Palabras clave: Tecnologías, Información, comunicación, trabajo, gerencia social.





Unellez

24303

BA2021000018



THEORETICAL REFERENCES OF TELEWORK IN SOCIAL MANAGEMENT

Abstract

The objective of this research is to analyze the theoretical references of teleworking in social management. Teleworking is a method of working remotely, at a distance, in a location different from that of the company that hires the service. This study was carried out through documentary research or documentary design. As a result of this analysis, for social management to achieve one of its fundamental objectives, which is to achieve greater equality and social equity for the population that requires it, it needs new work models applying new technologies, such as teleworking, which integrates into a synchronized, coherent and balanced whole: units, positions, levels, objectives, functions and responsibilities, to replace bureaucracy, with criteria of uniformity and compatibility, which contribute in a single effort to the organizations of the social area, through coordination of programs and projects with the use of teleworkers whose objectives are shared by all those who have the responsibility of managing them.

Keywords: Technologies, Information, communication, work, social management.

Introducción

El teletrabajo es una modalidad laboral que a pesar de haber sido ideada durante la crisis del petróleo de los años 70, en Estados Unidos, por el físico Jack Nilles, quien comenzó a pensar formas de optimizar los recursos no renovables; no fue puesta en práctica a nivel mundial hasta hace poco, durante la pandemia del Covid-19, en la que muchos gerentes apostaron a ella, con la finalidad de seguir operando las actividades de sus empresas, durante la cuarentena obligatoria; hasta ese momento, nunca como humanidad actual, habíamos vivido una situación de esta magnitud, y durante esta era moderna, donde el trasladarse de un lugar a otro es más sencillo de lograr.

En Venezuela, el modelo laboral del teletrabajo es cada vez más aceptado, pero aún hay mucho camino por andar, especialmente en lo concerniente a leyes y regulaciones. El teletrabajo es una modalidad de trabajar de forma remota, a distancia, en un lugar diferente al de la empresa que contrata el servicio. En la

REVISTA TRANSDISCIPLINARIA DEL SABER

(ISSN-L): 2959-4308

Volumen N° 7 Diciembre año 2023

transdisciplinariadelsaber@gmail.com





actualidad, muchas personas en Venezuela trabajan en sus casas, como trabajadores autónomos o Freelancers, y en menor cantidad, como empleados de una organización.

El teletrabajo en Venezuela, al igual que en todas partes del mundo, es una excelente opción para muchos. Trabajar desde casa, tener un horario flexible, comida casera y no tener que trasladarse puede ser muy cautivador. Sin embargo, este modelo laboral a distancia, no es una opción viable para todas las empresas ni para todos los puestos de trabajo. Incluso, desempeñarse como teletrabajador no es una opción que satisfaga a muchas personas. En este sentido, son muchos los aspectos o factores, que resultan negativos o problemáticos a la hora de realizar trabajos bajo esta modalidad; uno de ellos pueden ser los problemas durante los procesos de comunicación, bien sea por la ineficacia de los medios de comunicación o la señal que los conecta, o también por la falta de instrucciones claras y detalladas de las asignaciones que se les establece a los teletrabajadores.

Conviene distinguir que algunas referencias, consideran al teletrabajo como la solución a muchos problemas considerando sus beneficios como: flexibilidad de horario y ahorro en tiempo de traslados beneficios a nivel personal en el individuo como la disminución del estrés, a nivel organizacional como ahorro de espacio y a nivel nacional como menos contaminación; el teletrabajo puede otorgar una libertad al trabajador ya que no recibe supervisión directa, recibe autonomía con respecto al lugar de trabajo, estos dos componentes permiten que el colaborador sea autosuficiente en la organización de sus tareas.

En la actualidad el entorno laboral se ha vuelto cambiante, evolucionando gracias a los avances tecnológicos y a la necesidad de flexibilizar espacios y horarios. El teletrabajo es una nueva manera de trabajar a distancia, adaptado a las necesidades de un mundo global, que se ha convertido en una de las medidas de flexibilidad laboral y de ahorro de costes por las que apuestan las organizaciones de hoy en día. Desde el punto de vista epistémico, el teletrabajo surge de la necesidad de contribuir ante las crisis, de la misma forma, nacen las estrategias que permiten la gerencia de las distintas organizaciones y empresas a través de esta modalidad, y





que permiten el logro eficiente y eficaz de los objetivos propuestos por la organización, empresa o institución que la coloque en práctica.

La gerencia del teletrabajo necesita de valores fundamentales para su buen desarrollo, por lo que es necesario desarrollar excelentes flujos y canales de comunicación, y desde el punto de vista del teletrabajador, establecer una actitud de responsabilidad, puntualidad y sobre todo de honestidad, ya que las estadísticas y datos son recolectados a través de los trabajadores que tienen contacto directo con el campo en estudio.

El teletrabajo resuelve una variedad de problemas en diferentes aspectos; a nivel humanista, permite la interacción cordial y formal, a través de los distintos medios de comunicación, lo que supone una disminución en los conflictos interpersonales; desde el aspecto ambientalista, permite la disminución de atascos en horas pico y la contaminación que esto genera; desde el aspecto individualista, el teletrabajador se desarrolla individualmente, ya que la implementación de esta modalidad de trabajo implica que el trabajador se planifique, establezca horarios, y mantenga una actitud de autodisciplina, responsabilidad y puntualidad; a nivel empresarial, permite disminuir los costos que se puedan generar con la presencialidad de trabajadores en las oficinas. Esta investigación tiene como propósito analizar los referentes teóricos del teletrabajo en la gerencia social.

Materiales y Métodos

Este estudio se realizó mediante Investigación documental o diseño documental, que según (Arias, 2006:27):

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Para lo cual esta investigación se llevó a cabo a través de las etapas sugeridas para una investigación documental, por Arias, (2006:31):





1. Búsqueda de fuentes: impresas y electrónicas (Internet).
2. Lectura inicial de los documentos disponibles.
3. Elaboración del esquema preliminar o tentativo.
4. Recolección de datos mediante lectura evaluativa y elaboración de resúmenes.
5. Análisis e interpretación de la información recolectada en función del esquema preliminar.
6. Formulación del esquema definitivo y desarrollo de los capítulos.
7. Redacción de la introducción y conclusiones.
8. Revisión y presentación del informe final.

Por lo consiguiente, se analizaron el contenido dado en cifras, datos, comentarios u opiniones que se encuentran en los documentos secundarios, para la elaboración de importantes conclusiones relacionadas los referentes teóricos del teletrabajo en la gerencia social.

Análisis y Resultados

Surgimiento del Teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo (2016), expone cómo el término de teletrabajo comienza a tener importancia en la década de los 70s con la crisis del petróleo, siendo ésta una modalidad de trabajo que reducía la necesidad de desplazamiento del trabajador a los centros de trabajo. El teletrabajo, entonces, surge como una modalidad de trabajo alternativa que sirve para enfrentar los altos costos de transporte. El término de "teletrabajo", con sus sinónimos en ese momento como trabajo remoto, telework o telecommuting, es utilizado por primera vez en 1975 (Bailey y Kurland, 2002), definido como el trabajo que se desarrolla fuera del espacio convencional de trabajo y utiliza la telecomunicación y las tecnologías como herramienta. Este término fue anunciado como la solución a muchas problemáticas organizacionales y sociales.

En los años 90, el teletrabajo, se identifica un cambio de tendencia en el teletrabajo adoptándose como parte de las estrategias para reducción de costos fijos en las empresas como se hacía anteriormente y, además, se ofrece como opción para que los empleados pudiesen mejorar su balance entre trabajo y familia





o como una forma de flexibilidad laboral (Baruch, 2000). En estos años, el teletrabajo constituye una forma temprana de trabajo virtual, incluso antes de la aparición de tecnologías wireless, laptops y celulares inteligentes (Bailey y Kurland, 2002).

Desde el año 2000 se observa una tendencia mundial a la reversión del trabajo centralizado que, en comparación a la era industrial que introdujo el trabajo en fábricas y oficinas, las personas nuevamente se encuentran practicando habilidades y ocupaciones desde ambientes domiciliarios como proveedores de servicios, subcontratados o como empleados trabajando de manera remota para su organización (Baruch, 2000). Por su parte, Potter (2003), retoma una situación cercana al contexto de pandemia actual, los ataques de las torres gemelas y las amenazas de ántrax posteriores renovaron el interés en el teletrabajo por parte de los empleadores y empleados de igual manera, después de esto muchos empleados solicitaron el teletrabajo como opción para reducir la ansiedad, eliminar las amenazas potenciales en el espacio laboral y para poder realizar su trabajo.

Colombo (2008), manifiesta que el teletrabajo está definido es por el lugar donde se ejecuta la actividad de forma que es el espacio físico el que viene a determinar el teletrabajo, claro está sin contar el espacio de las empresas. En cuanto a los efectos inmediatos y futuros se puede decir que el teletrabajo como tendencia va a seguir creciendo y abriendo a muchas empresas a permitir el trabajo desde las casas de sus empleados.

Características del teletrabajo

De acuerdo con las definiciones previas, teniendo en cuenta que es una modalidad diferente a la tradicional, se hace importante tener claridad en las características de este tipo de trabajo para despejar dudas e inquietudes. Por ello, se muestran las características del teletrabajo en relación con el trabajo tradicional.





Tabla 1
Trabajo tradicional Vs teletrabajo

ANTES (Trabajo tradicional)	AHORA (Teletrabajo)
Horarios rígidos	Horarios flexibles
Trabajo únicamente en la sede de la organización	Trabajo desde cualquier lugar
Uso de computadoras únicamente en la oficina	Dispositivos propios (BYOD)
Sistema de monitoreo y control físicos	Evaluación por resultados
Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos	Reuniones virtuales con participantes ilimitados.

Fuente: (Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombiana Digital, 2014:13)

Dimensiones del concepto de teletrabajo

La identificación constitutiva del concepto de trabajo se ha ido transformando a lo largo del tiempo, en función de la manifestación más universal de la idea de trabajador de cada momento y se ha definido por unas dimensiones, que han aglutinado los elementos expresivos de esa concepción colectiva. El trabajo mayoritario del siglo XX, de carácter presencial, se ha identificado por cuatro elementos recurrentes. En los primeros años de vida, el trabajo industrial se identifica únicamente sobre la base de dos rasgos definitorios por ser distintos respecto al trabajo artesanal: una novedosa técnica y una nueva localización. La revolución industrial va modificando el prototipo de trabajo existente, imponiendo la mecanización y la agrupación fabril. A medida que avanza la concentración productiva, y la confrontación social que arrastra esta revolución, el trabajo fabril se dota de otros dos elementos que van a caracterizar su construcción legal y aseguran su consolidación.

Se trata de notas específicas del trabajo industrial, la delimitación de un tiempo de trabajo y la articulación de un sistema de contratación homogéneo para trabajar por cuenta ajena. De forma comparable, la literatura internacional ha utilizado estas cuatro dimensiones: tecnológica, locativa, temporal y contractual, (Huws, Korte, y Robinson, 1990), para caracterizar el teletrabajo y buscar la





identidad constructiva de teletrabajo. La dimensión tecnológica relaciona el teletrabajo con la tecnología digital. Es la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación la que ha posibilitado esta nueva modalidad de trabajo y, aunque la intensidad de los usos digitales no es la misma para todos los teletrabajadores, sin ellas no podríamos hablar de teletrabajo.

La conectividad general permite introducir prácticas organizativas de flexibilidad, rompiendo la concentración empresarial y estableciendo una empresa red. Lo importante no es la presencialidad sino la ubicuidad que posibilita la conexión de todos los elementos que aportan valor a la organización. Como ocurrió con la transición del trabajo doméstico al trabajo fabril, el nuevo modelo de trabajo convive con un modelo asentado y, en este tránsito, el teletrabajo se reconoce en función de su peso específico respecto al modelo industrial.

Teletrabajo y regulación

La correcta regulación de esta modalidad de trabajo es importante para procurar el trabajo digno. En el contexto de pandemia la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) enfatiza las acciones que se han tomado en Latinoamérica a nivel regulatorio sobre el teletrabajo en el contexto de la pandemia y reconocen que es importante tener clara la diferencia que puede haber entre el teletrabajo y el trabajo a distancia para esto. Instituciones como la OIT (2016) y la CEPAL/OIT (2020) reconocen que las regulaciones de modalidades de trabajo virtuales y remotas, como el teletrabajo, se han quedado atrás desarrollándose lentamente y volviéndose una necesidad pendiente de resolver en Latinoamérica. Durante la situación de pandemia se han dictado normas que vuelven al teletrabajo “una modalidad de carácter permanente” y los Gobiernos que identifican su impacto en el trabajador se han adelantado a los escenarios que el teletrabajo puede presentar.





El teletrabajo, una nueva comprensión del trabajo

En la era actual la mayor parte de la población mundial se encuentra conectada. A escala global, se ha consolidado un ecosistema digital, reforzado por una conectividad inteligente mediante redes móviles, nubes digitales, la robótica, el Big Data y la Inteligencia artificial. Superar el umbral de conectar objetos a Internet, es decir más objetos que individuos, invita a anticipa la evolución de un Internet de la comunicación hacia un Internet de las cosas, aunque los cambios son difíciles de imaginar. Pero, a pesar de todas las incógnitas que plantea la llamada cuarta revolución industrial, parece intuirse que nada va a permanecer estable en un futuro.

En la era digital, la realidad del trabajo se circunscribe a un modelo productivo que ha redefinido las reglas de juego. Las estructuras verticales de trabajo, asentadas con el sistema de fabricación industrial, resultan demasiado rígidas y, en la actualidad, para responder a las demandas del mercado, el desempeño competitivo del trabajo empuja hacia una mayor autonomía operativa. Por ello, las organizaciones se reinventan y crean estructuras dúctiles, en red, para actuar de forma ágil en un mundo interconectado. El objetivo es normalizar una dinámica de cambio constante, mediante una organización flexible, impactando directamente en cómo se distribuye y organiza el trabajo y, en consecuencia, sobre qué es, y qué no es, trabajo.

El trabajo del siglo XXI no parece someterse a una disciplina homogénea, sino que conforma una realidad poliédrica. En el momento actual, el mercado global y digital demanda a las organizaciones, bajo el paradigma económico de productividad y competitividad, adoptar formas de trabajo descentralizadas y flexibles, tanto desde una perspectiva jurídica como económica, que permitan dotar de autonomía al lugar de trabajo, para la toma ágil de decisiones, en una aparente cesión de poder, pero manteniendo el control digital sobre la prestación misma. Existen nomenclaturas y formas diversas, pero todas reconducen a la conveniencia, económica y jurídica, de desplazar el trabajo, acercándolo a la persona por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación, la actuales y las que van





viniendo, confundiendo los esquemas cognitivos sobre los que se ha construido el modelo que conocemos. El teletrabajo conforma este nuevo modelo de trabajo.

El entorno digital como medio que impulsa el teletrabajo

El teletrabajo como dinámica económico-social se adapta y desarrolla al ritmo de la transformación del escenario tecnológico y para comprender mejor momento actual, la literatura ha analizado el avance del fenómeno desde una perspectiva evolutiva. Gallardo (1998), sustenta que el inicial e innovador trabajo a distancia de los años setenta, realizado desde una ubicación fija por mediación de las TIC, ha transitado hacia un modelo de teletrabajo móvil, prácticamente desde cualquier lugar y en todo momento.

Se constata que el impulso de los dispositivos inalámbricos, cada vez más pequeños y ligeros, ha permitido que el teletrabajo haya ampliado su campo de acción. Particularmente, el uso de teléfonos inteligentes y tabletas dibuja un escenario distinto, en el que contestar correos electrónicos, recibir video llamadas o compartir documentos se percibe como habitual sin estar físicamente en el lugar de trabajo, e incluso fuera del tiempo de trabajo. La hiperconectividad posibilita un acceso mejor y más rápido a la información, ampliando de manera manifiesta la frontera industrial del espacio de trabajo. El hecho que la información sea accesible en cualquier lugar favorece obtener respuestas ágiles y momentáneas.

Además, la digitalización está implicando que muchas tareas no requieren un emplazamiento específico para su ejecución y pueden desvincularse de la necesidad de encontrarnos físicamente en un puesto de trabajo para su realización. A medida que el proceso productivo se transforma por la aplicación de las TIC, también otras tareas, relacionadas con la gestión y la comunicación, se han visto implicadas en el cambio. Cada vez más actividades de todo tipo, y un número superior de micro tareas, se pueden llevar a cabo en cualquier momento desde cualquier lugar que tenga conexión, lo que comporta trabajar a distancia, incluso en fracciones de tiempo pequeñas. Por ello, coloquialmente, el término teletrabajo se consolida en referencia a todo aquel trabajo que se realiza sin estar en la oficina.





Gerencia Social

La gerencia social busca la construcción de espacios para la interacción social. Se trata de un proceso que se lleva a cabo en la sociedad y en las organizaciones e instituciones, y tiene como propósito fundamental atender las necesidades y problemas sociales. Supone el abordaje y la proactividad de la sociedad en los aspectos social, económico y político, e implica así mismo el rescate y preservación de las diversas culturas que conforman la sociedad. Para eso, se parte del reconocimiento del entramado sociocultural que han configurado los ciudadanos y organizaciones, los cuales progresivamente se interesan por participar más en los asuntos de los países y sus organizaciones y en el fomento de vínculos de cooperación y participación como colectivos.

De esta forma, la gerencia social se constituye como un canal mediante el cual, los colectivos actúan en espacios de acción e interacción en pro de generar un cambio social, pues quiere aportar herramientas que cubran las necesidades presentes visualizando las futuras, en una permanente construcción y proyección en cuanto a la forma de actuación profesional. La gerencia social es una práctica dinamizadora de recursos para potenciarlos en pro del bienestar de la población, con el aporte e interacción interinstitucional y estatal, de modo que permitan actuar en redes sociales, gestionando beneficios para mejorar la calidad de vida de los colectivos sociales.

La gerencia social se soporta en las políticas sociales y en el desarrollo de proyectos de interés social, capaces de actuar sobre la realidad por medio de la participación, buscando generar transformación y cambio social. En este sentido, propende por la participación, entendida como un escenario propicio para estimular las diversas organizaciones sociales. Se trata de crear condiciones que permitan orientar una verdadera acción participativa local, regional y nacional, contribuyendo adicionalmente en el diseño de las decisiones que aporten al desarrollo social, como un esfuerzo conjunto de la ciudadanía por incrementar la democracia y el desarrollo social, a sabiendas de que indiscutiblemente





su labor contribuirá en forma significativa al fortalecimiento de las organizaciones sociales y productivas, sean estas públicas, privadas u ONG's.

Otro aspecto de vital importancia de la gerencia social es el abordaje la cooperación entre las diferentes organizaciones y los entes de poder local, regional, nacional, y entre estos y los organismos internacionales. Es decir que el gerente social cumple la función de gestor social y le corresponde conseguir los recursos necesarios para lograr el bienestar social, y es por ello que la planificación social se constituye como herramienta esencial para su accionar. Ésta ha sido a lo largo de la trayectoria de la gerencia social, una herramienta importante dado que contribuye a gestar procesos organizativos tendientes a transformar la realidad social de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad y abandono. En palabras de los siguientes autores, citados por Esquivel, (2004:42-43):

Tabla 2
¿Qué es Gerencia Social?

Referencias bibliográficas sobre gerencia social	Morera, (1995): Un proceso, donde se busca el logro de los objetivos de un servicio social, (enmarcado en una institución pública o privada), mediante determinada tecnología (conocimientos, técnicas, instrumentos, procedimientos, materiales y equipos).	Kliksberg (1995): La describe como una profesión, que propone una crítica al modelo gerencial tradicional, fundamentado en el burocratismo, para el desarrollo de la política social, relacionándola con la construcción de sociedades democráticas activas, descentralización del Estado, ampliación de espacios de participación ciudadana, y de protección de los derechos del/la ciudadano/a.
Molina (1995): Disciplina científica, producto de un vínculo entre las Ciencias Sociales y la Administración, que tiene como objeto de estudio el	Granell, et al (1997) : Dirección y administración de actividades de naturaleza social, ubicadas tanto en el sector público como en el	Molina y Morera (1999): Un medio, para producir servicios sociales de calidad.





análisis de instituciones y privado la organización de la producción, la gestión y evaluación de los servicios sociales y el impacto de estos en el sistema social.

<p>ALAETS-CELATS (1998): Una técnica utilizada como modelo alternativo de intervención en Trabajo Social, y como gerencia diferenciada.</p>	<p>Vega (1995): Una estrategia para la racionalidad en el uso de los recursos destinados a lo social.</p>	<p>Muñoz (1995): La gerencia social es un modelo administrativo que permite gestionar las acciones sociales dentro de un marco de eficiencia, eficacia e impacto, que aporta instrumentos gerenciales que pueden ser aplicados a cualquier institución, y que no es un proyecto político, sino un modelo gerencial que recupera elementos y tendencias de la administración moderna y la gerencia de servicios.</p>
---	---	---

Fuente: Esquivel, (2004:42-43)

En conclusión, Esquivel, (2004:51), indica que la gerencia social es definida en su artículo como:

Una propuesta del desarrollo del neoliberalismo especialmente en las economías periféricas para enfrentar la escasez de recursos destinados hacia la redistribución social, por medio de las políticas sociales capitalistas, que se encubren en acciones que alegan intentar disminuir las asimetrías sociales generadas a partir de diferencias “naturales” entre las personas y sus relaciones en la sociedad y el mercado.

A la gerencia social le corresponde abogar por una mayor responsabilidad colectiva y generar mayor interés por lo público, por la responsabilidad de las instituciones y su capacidad para comunicar a los ciudadanos sus metas y logros, a la vez que busca el crecimiento de los individuos potenciando sus capacidades y convirtiendo al sujeto en el principal actor de cambio. Otro componente fundamental





de la gerencia social es la gestión del talento humano, la cual trabaja con las personas consideradas como seres únicos, en constante interacción y formación, con grandes capacidades y posibilidades de aportar a la configuración de sus propios procesos.

La aplicación de nuevas tecnologías como el teletrabajo en las organizaciones permite mejorar la gerencia social, los procesos de investigación e innovación en estas empresas, coadyuvaría alcanzar sus propósitos, en este sentido, Morera, (1995:7), indica que:

Poner en práctica una forma diferente de administrar los servicios sociales exige revolucionarias formas de producción de tales servicios. Para tal efecto se requiere que el recurso humano, responsable de la gestión o administración de instituciones, programas y proyectos de carácter social, decida poner en juego su inventiva y creatividad para modificar o crear alternativas tecnológicas que permitan mejorar la prestación de los servicios.

Discusión y Conclusiones

El teletrabajo como instrumento generador de empleo se concibe como una herramienta capaz de transformar el mercado laboral, así como una realidad económica y social del siglo XIX. Sin embargo, si bien esta modalidad laboral flexibiliza abiertamente el mercado laboral, deben exigirse unas garantías mínimas de protección al trabajador que le permitan llevar a cabo su actividad de una manera segura, con horarios definidos y con la tecnología y medios adecuados al tipo de trabajo que desempeñará de manera no presencial. Como sugieren, (Bonilla, Plaza, De Cerquera y Riaño, 2014), la ampliación del mercado laboral es posible con el teletrabajo. Personas en situación de discapacidad o con necesidades específicas de conciliación pueden encontrar oportunidades que quizá antes no hubieran sido posibles. En la otra cara de la moneda se encuentra la falta de regulación legal y jurídica en materia de salud y riesgos laborales de los trabajadores (Ramírez y Rua, 2014).

Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de regular las condiciones contractuales de las empresas, definir convenientemente los horarios de trabajo, así





como la responsabilidad del empleador y la obligación de este último de proveer al empleado una seguridad, un acompañamiento y una capacitación que le permitan llevar a cabo su trabajo con garantías (Benjumea, Villa-Enciso y Valencia, 2016). Desde la perspectiva empresarial se abren nuevas e importantes oportunidades. Las empresas pueden llevar a cabo de manera más flexible nuevas tareas, disponer de personal más capacitado para llevar a cabo determinadas actividades, adaptarse de manera óptima a su demanda, así como crear productos o prestar servicios más competitivos reduciendo costes y ganando rentabilidad en su negocio (Ulloa y Villegas, 2009; Bonilla et al., 2014).

Así mismo, Peters, Tijdens y Wetzels (2004) destacan que el teletrabajo posibilitará a las empresas una mayor capacitación para adaptarse a nuevas introducciones tecnológicas, así como a posibles cambios en el entorno económico. Lo anterior les posibilitará la obtención de importantes ventajas competitivas de manera sostenible en el tiempo siempre y cuando dichas empresas sean capaces de innovar de una manera consistente (Ramírez y Rúa, 2014; Karia y Asaari, 2016). Además, sectorialmente el teletrabajo potencia la actividad en industrias basadas en las tecnologías de la información y comunicación (Kossek, Lautsch y Eaton, 2009).

No obstante, como sostienen Al-Jaafreh y Mosleh (2011), cabe destacar que una compañía que pretenda obtener ventajas competitivas reales con el teletrabajo deberá contar con una infraestructura tecnológica, una naturaleza de trabajo, una flexibilidad de gestión, una vocación de descentralización, un direccionamiento por objetivos y unas relaciones sociales adecuadas para que favorezca la aplicación de esta modalidad laboral. Para los trabajadores discapacitados supone un acceso al mercado laboral que evita su desplazamiento físico y con él sus tradicionales barreras físicas y ambientales (Bonilla et al., 2014).

Desde la óptica del familiar que cuida a un discapacitado se abren igualmente posibilidades que facilitan dicha conciliación (Benjumea et al., 2016). Aspectos como la conciliación familiar es una ventaja característica de esta modalidad de empleo porque implica la posibilidad de combinar de una manera óptima los tiempos dedicados al trabajo y a la familia (Bonilla et al., 2014; Vesala y Tuomivaara, 2015).





La inserción laboral también se observa desde la óptica de la mejora de capacidades, ya que el teletrabajo posibilita el acceso a la formación, así como fomenta el crecimiento profesional y personal (Bonilla et al., 2014).

Por lo cual, Tremblay (2003) advirtió que esa mejor asignación de tiempos fomenta el equilibrio entre la vida personal y profesional aliviando tensiones que a menudo acontecen entre ambos entornos. Para el caso de las mujeres que optan por la maternidad, esto último puede conducir al reequilibrio de roles de género ya que esta modalidad laboral puede evitar la postergación de su actividad laboral, así como favorece que el hombre satisfaga su deseo de participar más en su paternidad (Caamaño, 2010).

Además, el teletrabajo puede valorarse como una opción factible si lo que se pretende es alargar la vida laboral del empleado. Bajo este enfoque, cobra especial relevancia la flexibilidad horaria, cuestión especialmente valorada por las personas que se aproximan a la edad de jubilación (Hudomiet, Hurd, Parker y Rohwedder, 2019) Así mismo y de acuerdo con Kitou y Horvath (2003), el teletrabajo permite disminuir las emisiones que se generan por los desplazamientos al lugar de trabajo, por tanto, favorece el cuidado del medioambiente. No obstante, el teletrabajo puede comportar aspectos negativos ligados a riesgos psicosociales en el empleado tales como adicción al trabajo o sensación de aislamiento (Bonilla et al., 2014), pérdida de sentimiento de equipo, así como percepción de menor posibilidad de ascenso o proyección laboral (Ulloa y Villegas, 2009). Además, la reducción de costes para el empleado puede llegar a incentivar a la empresa a pagar menos salarios (Vesala y Tuomivaara, 2015).

Para que la gerencia social alcance uno de sus objetivos fundamentales como es lograr mayor igualdad y equidad social para la población que lo requiera, necesita de nuevos modelos de trabajo aplicando las nuevas tecnológicas, como el teletrabajo, que integre en un todo sincronizado, coherente y equilibrado: unidades, cargos, niveles, objetivos, funciones y responsabilidades, para sustituir la burocracia, por criterios de uniformidad y compatibilidad, que coadyuven en un solo esfuerzo a las organizaciones del área social, a través de la coordinación de





programas y proyectos con la utilización de teletrabajadores cuyos objetivos son compartidos por todos los que tienen la responsabilidad de gerenciarlos.

Referencia Bibliográfica

- Al-Jaafreh, A. y Mosleh, F. (2011). The appropriateness of the organizational factors for the adoption of teleworking application the context of Mobile Telecommunications Sector. *European Journal of Scientific Research*, 57(4).
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial episteme, 6ta. Edición.
- Bailey, D. E., y Kurland, N. B. (2002). *Una revisión de la investigación sobre el teletrabajo: hallazgos, nuevas direcciones y lecciones para el estudio del trabajo moderno*. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 383–400. [En línea] <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34–49. [En línea] <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73
- Bonilla, L.; Plaza, D.; De Cerquera, G. y Riaño, M. (2014). *Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo*. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 38-42.
- Caamaño, E. (2010), El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de derecho*, 35, 79-105.
- Colombo, D. (2008), *Impacto del Teletrabajo en la cultura organizacional*. Buenos Aires: La plata.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020). El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, No 22 (LC/TS.2020/46). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9e2b1ebd-1c89-405a-8aa7-e4fffd4121b8/content>
- Esquivel, F. (2004). ¿Qué es gerencia social?: definición de la categoría1 desde el análisis teórico-crítico. *Revista prospectiva*, Universidad del Valle, Volumen Nº 9.
- Gallardo, R. (1998). *El viejo y el nuevo trabajo a domicilio: de la máquina de hilar al ordenador*. Madrid: Ibidem.





- Hudomiet, P., Hurd, M. D., Parker, A., y Rohwedder, S. (2019). The effects of job characteristics on retirement. NBER Working Paper . Vol. 26332.
- Huws, U., Korte, W. B. y Robinson, S. (1990). *Telework: towards the elusive office*. Chichester: Wiley.
- Karia, N. y Asaari, M. H. (2016). Innovation capability: the impact of teleworking on sustainable competitive advantage. *International Journal of Technology, Policy and Management*, 16(2), 181-194.
- Kitou, E., y Horvath, A. (2003). Energy-related emissions from telework. *Environmental Science & Technology*, 37, 3467- 3475.
- Kliksberg, B. (1989) ¿Cómo transformar al Estado? Fondo de Cultura Económica. México.
- Kossek, E. E.; Lautsch, B. A. y Eaton, S. C. (2009). Good Teleworking: Under what conditions does teleworking enhance employees' well-being. *Technology and Psychological Well-Being*. Cambridge University Press, 148-173.
- Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombiana Digital (2014). *Libro blanco. El ABC del teletrabajo en Colombia*. Versión 3.0, [En línea] <https://es.slideshare.net/ColombiaDigital/libro-blanco-el-abc-del-teletrabajo-en-colombia>
- Morera, N. (1995). *La gerencia social: Herramienta indispensable para la conducción de servicios sociales en el umbral del siglo XXI*. [En línea] <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/148/161>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Ginebra. [En línea] https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_dialogue/--sector/documents/publication/wcms_531116.pdf
- Peters, P.; Tijdens, K. y Wetzels, C. (2004). *Employees' opportunities, preferences, and practices in telecommuting adoption*. *Information and Management*, 41(4), 469- 82.
- Potter, E. E. (2003). *Telecommuting: The future of work, corporate culture, and American society*. *Journal of Labor Research*, 24(1), 73–84. [En línea] <https://doi.org/10.1007/s12122-003-1030-1>
- Ramírez, S. y Rúa, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82- 91.
- Tremblay, D. G. (2003). Telework: a new mode of gendered segmentation? Results from a study in Canada. *Canadian Journal of Communication*, 28 4.





Ulloa, L. y Villegas, Ó. M. (2009). Competencias comunicativas y actitud hacia el teletrabajo de estudiantes universitarios chilenos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 12(64).

Vesala, H. y Tuomivaara, S. (2015). Slowing work down by teleworking periodically in rural settings?. *Personnel Review*, 44(4), 511-528.

Semblanza de la Autora

Janet Adrianina Amaro Bello

C. I. N° 21.004.116

Magister Scientiarum en Administración de Negocios (UNA), Licenciada en Contaduría Pública (UNELLEZ), Licenciada en Administración (UNELLEZ).

Auxiliar Administrativo en la Unidad Educativa "Casa Hogar San Fernando", Facilitadora en Proyectos Ejecutados por la Organización "Superación Personal a través de la Tecnología" (SUPERATEC), Promotora del Área Pedagógica en UNICEF – ASEINC (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - Asociación para el Desarrollo de la Educación Integral y Comunitaria).

Técnica en Terreno del Proyecto "Prevención y Atención a Mujeres en Contexto de Prostitución, Explotación Sexual, VBG y Trata, San Fernando de Apure", Ejecutado por Religiosas Adoratrices.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5693-0555>

Correo: amaroadrianina@gmail.com

