

Fortalecimiento de Competencias Laborales para el Teletrabajo en la UNAD

Castellanos Figueroa Diana Julieth

Programa de Psicología, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Pasantías

Tutora: Diana Navarrete

Noviembre 27 de 2020

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Bogotá - Colombia

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 5 |
| Presentación de la Institución | 6 |
| Plataforma Estratégica | 6 |
| Decálogo de Valores | 7 |
| Justificación | 9 |
| Objetivos | 11 |
| Objetivo General | 11 |
| Objetivos Específicos..... | 11 |
| Marco teórico | 12 |
| El teletrabajo en el Ámbito Internacional | 12 |
| Conceptos de regulación del teletrabajo en América Latina | 15 |
| Seguridad y Salud en el Teletrabajo | 17 |
| Retos del Teletrabajo en la Legislación Colombiana | 20 |
| Tecnología para el Teletrabajo en Colombia | 21 |
| Seguridad en el Teletrabajo | 22 |
| Marco Referencial..... | 24 |
| Elementos Clave del Teletrabajo | 25 |
| Beneficios del Teletrabajo | 26 |
| Buenas Prácticas en un Esquema deTeletrabajo..... | 27 |

| | |
|--|---------|
| El ‘Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia’ | 3 29 |
| Características del Teletrabajo | 29 |
| Modalidades del Teletrabajo en Colombia | 29 |
| Para el Negocio | 30 |
| Para las Operaciones | 30 |
| Para el Área de Recursos Humanos | 30 |
| Para el Área de Tecnología | 31 |
| Para los Programas de Responsabilidad Social..... | 31 |
| Beneficios para los Trabajadores | 32 |
| Implementación del Teletrabajo en las Organizaciones | 33 |
| Entre las Consideraciones Generales de la Legislación para el Sector Público y el Privado se Encuentras | 34 |
| Sector Público | 34 |
| Sector Privado | 34 |
| Competencias Laborales Para Teletrabajadores | 35 |
| Clasificación Realizada en Función de los Puestos de Ejecutivo, Director o Empleado..... | 39 |
| Juegos Digitales, Gamificación y Aprendizaje | 43 |
| Normatividad | 44 |
| Obligaciones y Derechos de las Partes en el Teletrabajo..... | 47 |
| Acuerdo o Contrato de Teletrabajo | 49 |
| Marco Legal | 55 |
| Consideraciones Éticas de Estudio | 57 |
| Consideraciones Deontológicas | 60 |

| | |
|---|----|
| Capítulo 1. De los Principios Generales del Código Deontológico y Bioético para el Ejercicio de la Profesión de Psicología..... | 60 |
| Metodología | 64 |
| Beneficiarios | 65 |
| Fases de la Metodología Cuantitativa para el Presente Proyecto..... | 65 |
| Fase 1: Selección y Definición del Tema..... | 65 |
| Fase 2: Planteamiento del Problema | 65 |
| Fase 3: Revisión literaria | 66 |
| Fase 4: Alcances de Estudio | 66 |
| Fase 5: Diseño de la Investigación..... | 66 |
| Fase 6: Definición y Selección de la Muestra} | 67 |
| Fase 7: Recolección de Datos | 69 |
| Fase 8: Planificación de Gamificación como Método de Intervención | 71 |
| Resultados..... | 75 |
| Gráfica 2: Competencia con Nivel de Apropiación Básico | 77 |
| Gráfica 3: Competencias con Nivel de Apropiación Intermedio..... | 78 |
| Gráfica 4: Competencia con Nivel de Apropiación Avanzado..... | 81 |
| Conclusiones..... | 85 |
| Recomendaciones | 86 |
| Referencias bibliográficas..... | 87 |

Introducción

El teletrabajo, es sin duda, la estrategia empresarial más implementada o en implementación por las organizaciones en Colombia y en el mundo actualmente, donde el uso de las tecnologías es el principal método para la implementación de esta estrategia empresarial, lo que la favorece brindándole diferentes alternativas a las organizaciones a la hora de buscar nuevos recursos como entes de comunicación entre empleado y empleador, esta modalidad permite realizar funciones específicas de la organización sin la necesidad de la asistencia física del colaborador en la organización o en un lugar en específico, esto favorece a la empresa y al empleado, permitiendo a las organizaciones generar ingresos significativos, aumento de la productividad, ahorro en gastos fijos, la no adquisición de infraestructuras, etc. Al colaborador le permite tener una mejor calidad de vida, manejo del tiempo, aumento en su productividad, fortalecer su vida social y familiar, etc. En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, esta estrategia empresarial se ha venido implementando desde el año 2015 de manera paulatina, en el actual documento, se especificará como se implementa el teletrabajo a los colaboradores, las competencias laborales con las que estos deben cumplir, su nivel de apropiación y el fortalecimiento de las mismas.

Presentación de la Institución

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (UNAD) es un Proyecto Educativo que nació con el nombre de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, UNISUR durante el gobierno de Belisario Betancur.

Surgió, mediante la Ley 52 de 1981, como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional y transformada por el Congreso de la República mediante la Ley 396 del 5 de agosto de 1997 en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Se creó con el objeto de diseñar e implementar programas académicos con la estrategia pedagógica de la educación a distancia, que fuesen pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales y acordes con los retos y las demandas de una sociedad democrática, participativa y dinámica afines con modelos científicos, sociales y culturales que contextualizan al siglo XXI.

Desde su puesta en marcha – abril de 1982 -, la Universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades y poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio humanística y comunitaria. También, por su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la participación ciudadana

Plataforma Estratégica

Misión: La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo

regional y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que, en el marco de la sociedad global y del conocimiento, propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social.

Visión: Se proyecta como una organización líder en Educación Abierta y a Distancia, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora y pertinencia de sus ofertas y servicios educativos y por su compromiso y aporte de su comunidad académica al desarrollo humano sostenible, de las comunidades locales y globales.

Decálogo de Valores

En la UNAD creemos:

1. En el poder restaurador de los valores, la ética, el respeto, la disciplina el debate, la concertación y la conciliación entre los miembros de nuestra comunidad universitaria y con otros actores sociales del país.
2. En la fortaleza que genera en las personas la integración de la calidad profesional y humana como un resultado de un trabajo reticular e inteligente.
3. En la necesidad de cualificar a nuestros estudiantes, docentes, tutores, consejeros y funcionarios de todo nivel para lograr una sociedad colombiana equitativa, justa y emprendedora.
4. Que nuestro compromiso institucional, es propender por el respeto como elemento básico para su autorrealización personal y profesional.

5. En el potencial creativo, en la actitud crítica, en el trabajo arduo y honesto de nuestra comunidad universitaria.
6. En la "Educación para todos": en cualquier lugar y momento de la vida, fundamental para la prosperidad de todos los colombianos.
7. En la excelencia institucional y en la capacidad de nuestros egresados para generar progreso.
8. En la libertad acción, de pensamiento, de culto y de ideas políticas como pilares para una convivencia pacífica, solidaria y tolerante.
9. En la idea de que nuestros derechos deben ser el resultado del ejercicio adecuado de nuestros deberes.
10. En la importancia de trabajar para que la proyección social y la investigación generen mejores condiciones de vida a las poblaciones vulnerables del país.

Justificación

La estrategia de Teletrabajo es sin duda una estrategia empresarial que países como Colombia es de los pocos que a nivel mundial que ha generado propuestas de leyes sobre este tema. Por eso, en julio de 2008 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 1221, que define el teletrabajo “como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros mediante soportes TIC, para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], 2008), citado por Castillo, B (2010). Dicho código se constituyó en el primer marco legal para el establecimiento de normas que promueven y regulan el teletrabajo, cuyo objeto consideró también la posibilidad de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de TIC, con lo cual se actualizan las formas o modalidades laborales en el país. Al mismo tiempo, se ordena al Gobierno formular una política pública de fomento al teletrabajo, lo cual abre un abanico de posibilidades e inclusividad a la sociedad en general y poblaciones distantes de los ejes tradicionales de vinculación laboral. Es más, esta Ley es objeto de análisis para la correspondiente actualización, y así poder equilibrar las necesidades de los empleados con las de los empleadores.

El teletrabajo requiere de un buen proceso administrativo y de consensos iniciales entre empleador y empleado en orden a la Ley 1221, citado por Castillo, B (2010). Puede llegar a ser contraproducente, sobre todo en aquellas personas que ya tienen procesos contractuales o laborales de tiempo completo o por tiempos definidos en otras empresas. En este sentido habría exceso de trabajo sin que el teletrabajador pueda dedicar los espacios posteriores y necesarios de descanso y recuperación, lo cual genera potenciales problemas de salud, que están en contravía

de las recomendaciones dadas por las áreas de salud ocupacional y riesgos profesionales de las organizaciones en lo que se refiere a rendimiento, productividad y calidad de vida.

Por lo cual, cabe destacar que la psicología organizacional está, y debe estar siempre, abierta a la heterogeneidad de pensamiento, a la práctica reflexiva, al aprendizaje continuo a través del diálogo colegiado y a la sinergia colectiva en la práctica y la investigación. Esperamos que disfruten este número y que el mismo genere muchas más preguntas e inquietudes.

Sobre el objetivo de la psicología organizacional, Aamodt (2010), citado por Gómez, V (2015), expresa que, aun cuando se busca que la psicología aumente la productividad de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores, existen dos perspectivas para lograrlo. La primera es la industrial, que se enfoca en la dirección hacia las competencias necesarias para realizar el trabajo, contar con trabajadores que tengan tales competencias y aumentarlas con capacitación. La segunda perspectiva es la organizacional, que crea una estructura y una cultura que motivará a los trabajadores a desempeñarse eficazmente, les dará la información necesaria para hacer su trabajo y les proporcionará condiciones seguras y que propicien un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio. Dunnette y Kirchner (2005), citados por Gómez, V (2015), dicen que “un objetivo básico de la psicología en la industria es introducir el método científico como base de las decisiones que envuelven la conducta humana, o en la utilización de recursos humanos” (p. 20). A continuación, se presenta en la Tabla 3, las áreas de decisión que estos autores proponen para la investigación psicológica en el escenario laboral.

Tabla 3. Áreas de decisión y actividades de investigación psicológica en el escenario laboral.

| Áreas de decisión | Actividades de investigación psicológica |
|---|---|
| I. Decisiones basadas en los requerimientos institucionales | A. Selección de personal B. Adiestramiento y desarrollo de personal C. Orientación de personal |
| II. Decisiones basadas o modificadas por las características individuales | A. Ingeniería psicológica B. Motivación humana C. Psicología de la organización |
| III. Decisiones basadas en las percepciones e influencias de grupo | A. Comunicaciones industriales y relaciones sindicato-patronales B. Psicología del consumidor y encuestas de investigación |

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el área de talento humano apoyando el análisis e interpretación de instrumentos que permitan la evaluación, diagnóstico, intervención, medición y acompañamiento del personal que aporta a la organización por medio de la estrategia de Teletrabajo, esto, con el fin de identificar aspectos para mejorar, problemas, necesidades o intereses, lo cual permitirá que se garantice el bienestar de los colaboradores, el impacto en la calidad de vida de los mismos, el trabajo en equipo, la productividad y por ende el cumplimiento de metas del área en mención.

Objetivos Específicos

- Contextualización en cuanto a todo lo referido al manejo de la estrategia de Teletrabajo del área de talento humano para poder dar inicio con el análisis de los instrumentos, tales como la encuesta, el cuestionario, entrevista, webconferencia, etc. Los mismos ya están diseñados por la persona encargada del área de talento humano.
- Iniciar con el análisis e interpretación de los instrumentos previamente aplicados, esto permitirá el diseño de la estrategia que permita abordar la necesidad, problema o interés identificado.
- Una vez identificada la necesidad, problema o interés se da inicio con las acciones psicosociales, estas irán de acuerdo a lo identificado, las mismas permitirán al área de talento humano cumplir con uno de sus principales objetivos que es garantizar el bienestar de los colaboradores.

Marco teórico

El teletrabajo en el Ámbito Internacional

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), Citado por Cataño & Gómez (2013), define el teletrabajo como “Una forma de trabajo en la cual:

a) El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina.

b) La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación, lo cual implica concebir el teletrabajo como una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con la asistencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador.

A nivel mundial , la forma de ver el teletrabajo es diversa, que tiene como aspecto común ser una forma de empleo que pretende omitir una de las características tradicionales en las relaciones laborales como es la prestación presencial del servicio y conforme a lo consagrado en las legislaciones se supedita a la utilización de las denominadas tecnologías de la comunicación y la información o simplemente a otras estrategias que suplan el desplazamiento del trabajador a lugares específicos de trabajo, Cataño & Gómez (2013).

Según Cataño & Gómez (2013), a nivel general, en Latinoamérica, se encuentra como definición amplia la propuesta por Uruguay, en la que se indica que se entiende el teletrabajo como toda actividad de trabajo que a distancia pueda comercializarse por Internet ya sea para comprar o vender productos o servicios. Para desarrollar esta modalidad de trabajo, en estos países, donde no está claramente legislado como modalidad o alternativa de contratación, lo

necesario es que la persona elabore un producto o un servicio y con el uso de un computador y del canal de conexión a Internet se encargue de su publicación en la web para subastarlo y poder así obtener el comprador; este último es quien paga por lo adquirido también conectado por la Internet y el teletrabajador despacha el producto o servicio a vuelta de correo.

Actualmente en América Latina, en países como Uruguay, en las que no se diferencia el teletrabajo con otras como el trabajo a domicilio, se entiende que no es una forma de organización laboral frente a lo que ya se han planteado propuestas para crear normas, específicamente en el país referenciado se pretende una Ley para la creación de un Comité Nacional para el teletrabajo donde el Estado lo promoverá en sus distintas modalidades, como instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Los proyectos de ley en diversos en distintas regiones pretenden solucionar la ambigüedad en sus definiciones o alcances al generarse ciertas dudas ante el trabajador que se interesa por emplearse mediante esta modalidad, Cataño & Gómez (2013).

Por el contrario, en Estados Unidos, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia cuentan con aspectos jurídicos o normativos que pretenden cambios en las relaciones laborales cuando de teletrabajo se trata. Es indiscutible que el teletrabajo tiene con gran protagonismo el componente tecnológico que lo hace posible únicamente en donde se encuentran las TIC y para comenzar con su naturaleza jurídica debieron en su momento cada uno de los países empezar por definir que el teletrabajo no es una especie de trabajo a domicilio; entre teletrabajo y trabajo a domicilio se presenta una nociva confusión de conceptos.

En Europa concretamente en España, en el Real Decreto-Ley 3/2012, citado por Cataño & Gómez (2013), entre otros aspectos normativos de orden laboral, está el deseo de promover

nuevas formas de desarrollar la actividad laboral con garantías que pueden lograrse con el teletrabajo como una particular forma de organización del trabajo que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y optimizar la relación entre tiempo de trabajo y vida personal y familiar. Se modifica, por ello, la ordenación del tradicional trabajo a domicilio, para dar acogida, mediante una regulación equilibrada de derechos y obligaciones, al trabajo a distancia basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías. el 3º Congreso de la Unión Europea (noviembre de 1996) ha insistido en la necesidad de la creación de un marco legal-laboral europeo.

En Colombia, específicamente el Código Sustantivo de Trabajo, citado por Cataño & Gómez (2013), lo define de la siguiente manera: “Hay contrato de trabajo con la persona que presta habitualmente servicios remunerados en su propio domicilio, sola o con la ayuda de miembros de su familia por cuenta de un empleador.”, es decir aunque esta está regido por el contrato de trabajo el trabajador puede ejecutarlo desde su caso y con la ayuda de su grupo familiar a diferencia del teletrabajo el cual si bien es por objetivos o entregables, su relación laboral permanece con la empresa dependiendo del tipo de contrato y bajo modalidad presencial del teletrabajo en algunas ocasiones, por ejemplo cuando deba acudir a las instalaciones de la compañía bajo solicitud del jefe ya sea como parte de la jornada laboral o una reunión que requiera necesariamente de su presencia.

En un contexto general, es posible interpretarse que las dificultades para implementar el teletrabajo pueden estar cimentadas en la ausencia de la normatividad en material de teletrabajo, pues es de reconocimiento mundial el avance tecnológico, las redes de comunicación y la Internet. En la medida que se amplíen las interpretaciones o improvisaciones de quienes quieran

implementarlo existirá mayor desventaja y de manera especial para el futuro teletrabajador,

Cataño & Gómez (2013).

Conceptos de regulación del teletrabajo en América Latina

| País | Concepto | Ley/proyecto |
|-----------|---|--|
| Argentina | Se aplica el Convenio 177 de OIT, extendiendo el concepto de trabajo a domicilio, ante la ausencia de marco normativo. A la fecha solamente el Estado de Neuquén ha definido el teletrabajo a través de la Ley 2861 de 2013 como “la realización de actos o prestación de servicios, en las que el trabajo se realiza en lugares distintos al establecimiento del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones”. | Proyecto de ley 3499 de 2010 “Promoción y difusión del Teletrabajo” Proyecto de ley 3498 de 2010, “Régimen jurídico del Teletrabajo en relación de dependencia” |
| Brasil | No distingue entre el trabajo realizado en el establecimiento del empleador, al del empleado en la distancia siempre que se caractericen supuestos de la relación laboral. Los medios telemáticos e informáticos de comando, control y supervisión son equivalentes a efectos de la subordinación jurídica, significa mando personal y directo, el control y la supervisión del trabajo de otros. | Ley 12551 de 2011 |
| Colombia | Forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando | Ley 1221 de 2008 |

| | | |
|------------|---|--|
| | como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. | |
| Costa Rica | Toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos. | Decretos Ejecutivos N° 34704 de 2008 Decreto Ejecutivo Temporal N° 35434 Teletrabajo para mujeres embarazadas. |
| Perú | El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado 'teletrabajador', en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. Son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros. | Ley 30036 de 2013 |

Fuente: *El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo*. Cataño, R & Gómez,

En este sentido, y según Cataño & Gómez (2013), no habiendo definición unánime para teletrabajo, se logran identificar claramente entre las definiciones de los países algunos términos que resultan comunes entre ellos, como la localización por que se desarrolla en un espacio físico diferente a la empresa; el uso indiscutible de las TIC, y el cambio en la organización y realización del trabajo. Independientemente del criterio que se acoja para definir el teletrabajo y de las falencias que se presenten en la aplicación de las normas de los diferentes países, un punto crítico de esta forma de laborar se encuentra en la seguridad y salud para los trabajadores, ya que su implementación requiere verdades Sistemas de Gestión y el compromiso del empleador de entender la salud ocupacional desde la óptica del bienestar integral del trabajador.

Seguridad y Salud en el Teletrabajo

La Seguridad y Salud en el Trabajo, como se definen en el contexto global y adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su primera reunión en 1950 y revisada en su duodécima reunión en 1995, citado por Cataño & Gómez (2013), tiene como objetivo lo siguiente:

“La finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad”. En un Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Empleo, es indispensable tomar consideración de los cambios conceptuales y metodológicos que se han dado desde la primera definición lograda entre la OIT

y la OMS en el año 1950 por que han realizado la importancia de la salud de los trabajadores para el desarrollo de los países.

De acuerdo con una serie de estudios de casos, citados por Cataño & Gómez (2013), por ejemplo, de compañías de seguros, la productividad aumenta significativamente. La primera referencia que podemos obtener la conseguimos con el fundador del concepto de teletrabajo o telecommuting el estadounidense Jack Nilles quien en su momento, para los años 70's dio origen a esta modalidad de "teledesplazamiento"(12) y entre los años 1973 y 1974 se encontraba laborando en la ciudad de Los Ángeles para una gran compañía nacional de seguros, época en la que los E.E.U.U. atravesaba las crisis por el petróleo, y después de 6 meses de aplicación de telecommuting los resultados no se hicieron esperar. Al año de su implementación se dio un paso potencial de \$4 millones de dólares a \$5 millones de beneficio neto anual de la empresa. Entre otras ventajas, como la optimización de la productividad, se destacan la reducción en el tráfico vehicular, costos e inversión en la infraestructura de las organizaciones, usos de las nuevas tecnologías, entre otras. Estas bondades y otras como "Contribución con el medio ambiente por la disminución de contaminación y Ahorros en desplazamientos", fueron manifestadas por la Contralora General de Antioquia, la doctora Luz Helena Arango Cardona durante su participación en el panel Experiencias Exitosas de Teletrabajo en Bogotá - Colombia desarrollado en julio de 2012.

Para acudir a otra definición donde se enmarca lo que debería ser una organización saludable tendríamos el concepto del Psicólogo Henry Ospina en su presentación en el IX Congreso Colombiano de Trabajo Seguro en Medellín, agosto de 2012, citado por Cataño & Gómez (2013), "son aquellas donde la estructura, los procesos, el liderazgo y las personas con sus cognitivas, afectivas, emocionales y trascendente mantienen o aumentan el bienestar físico,

psicológico individual o grupal y no solo ausencia de enfermedad, contribuyendo al logro de la estrategia, creando valor para las partes involucradas y esperanza para la humanidad”.

La inclusión del puesto de trabajo del teletrabajador en el programa de seguridad y salud ocupacional debe aplicarse como lo precisa el Decreto 1295/94 en su Artículo 21°, citado por Cataño & Gómez (2013), al decir que “los empleadores están obligados a proporcionar y mantener un ambiente de trabajo con adecuadas condiciones de higiene y seguridad y establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud de los trabajadores”. La formación, inducción o reinducción en materia de seguridad y salud laboral termina por concretar a la organización y el colaborador en teletrabajo y para ello se debe destinar, aparte de la formación presencial, una herramienta a manera de guía o manual de permanente consulta para el teletrabajador en su lugar de trabajo, además, esta herramienta se convierte en unos “primeros auxilios del teletrabajador” porque aparte de incluir definiciones, normatividad que lo regula, identificación de los posibles riesgos, recomendaciones posturales, ejercicios y pausas activas, que hacer en caso de emergencia, a quien llamar en caso de un accidente, entre otros, también debería anexarse un capítulo con recomendaciones de tipo tecnológico por si llegara a fallar algo en la conexión por ejemplo, que este en capacidad de corregir por la orientación que ofrece la guía. La visión formativa en el teletrabajo complementa la formación presencial con la formación on-line para dirimir las necesidades individuales de cada persona en su aprendizaje. “Las organizaciones están en un proceso de cambio continuo, el empleado debe reciclarse permanentemente, adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas competencias y trabajar con herramientas y tecnologías cada vez más sofisticadas. Si se consigue el aprendizaje eficaz, las personas convierten las oportunidades en visión, transforman ésta en acción y orientan la acción en función de la estrategia organizativa”.

Retos del Teletrabajo en la Legislación Colombiana

En Colombia, los referentes normativos presentan igualmente problemas prácticos en la aplicación del teletrabajo en las empresas; las obligaciones del empleador frente a el teletrabajador y sus riesgos ocupacionales están dirigidas a darle continuidad al objeto de la salud ocupacional definidas desde el artículo 2º del Decreto 614 de 1984, citado por Cataño & Gómez (2013), con un marcado acento en los riesgos ocupacionales que se deriven del uso frecuente de las TIC y las del ambiente físico que lo rodea en el espacio que se define como lugar de trabajo. Por lo tanto, a continuación, se revisará la legislación nacional la evolución del teletrabajo.

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008, citado por Cataño & Gómez (2013), como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).

Afortunadamente en Colombia se cuenta con varios elementos de consulta para la implementación del teletrabajo, entre ellos documentos del marco legal adicionales a la Ley que lo crea, como la Resolución 2886/12, el Decreto 884/12, Guías y listas de chequeo del Ministerio de Trabajo, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Cámara Técnica de Riesgos Profesionales de la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA e incluso convenios firmados por Colombia para fortalecer con otros países el teletrabajo, citado por Cataño & Gómez (2013). Se encuentran definidos conceptos claves en materia de salud y seguridad en el trabajo exclusivos para esta forma de organización laboral en cualquiera de sus modalidades: autónomo, suplementario o móvil.

Tecnología para el Teletrabajo en Colombia

En Colombia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), desde el año 2010 se ha propuesto direccionar al país hacia un gran salto tecnológico mediante la masificación de Internet, la promoción del uso y apropiación de las TIC, y el desarrollo del Ecosistema Digital propuesto en el Plan Vive Digital de la siguiente manera:

- **Infraestructura:** elementos físicos que permiten la conectividad digital, por ejemplo, las redes de fibra óptica o las torres de telefonía celular.
- **Servicios:** son ofrecidos por los operadores haciendo uso de la infraestructura y permiten desarrollar la conectividad digital, por ejemplo, el servicio de Internet, el servicio de telefonía móvil o el servicio de mensajes de texto (SMS).
- **Aplicaciones:** hacen uso de los servicios para interactuar con el usuario final, por ejemplo, los portales de redes sociales o sitios de noticias vía Internet, los sistemas de audio-respuesta para telefonía móvil o la banca móvil para el servicio de SMS.
- **Usuarios:** hacen uso de las aplicaciones e indirectamente de los servicios e infraestructura para consumir y producir información digital, por ejemplo, todas las personas que utilizan Internet, telefonía celular o cualquier otro medio de comunicación digital.

El Plan Vive Digital aborda los factores necesarios para extender el uso del teletrabajo en Colombia. Las restricciones de infraestructura de telecomunicaciones, acceso a dispositivos y acceso a Internet están dejando de ser un obstáculo para esta modalidad laboral y en la medida que se adopte las aplicaciones que demandan las entidades y los nuevos teletrabajadores serán atendidas por la industria del software generando beneficios mutuos.

Seguridad en el Teletrabajo

La seguridad es transversal a todos los sistemas de apoyo para el teletrabajo. Dentro de los aspectos más importantes a considerar en una implementación de esta modalidad laboral se encuentra la seguridad informática, independiente del sector, tamaño o tipo de información que maneje cada entidad. Libro blanco “el abc del teletrabajo en Colombia” (2015).

El hecho de que la información de la entidad empiece a ser consultada de forma remota, e incluso desde dispositivos que pertenecen a cada teletrabajador, supone una serie de riesgos por pérdida de datos o filtraciones a los mismos, por lo que es necesario tomar las consideraciones necesarias al momento de adoptar el modelo.

- La seguridad de la información se basa en preservar los siguientes aspectos:
- Confidencialidad: Garantizar que la información sea accesible solo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.
- Disponibilidad: Garantizar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información en el momento que la requieran.
- Auditabilidad: Registrar todos los eventos de un sistema para su control posterior.
- No repudio: Evitar que una entidad que haya enviado o recibido información alegue ante terceros que no la ha enviado o recibido
- Integridad: Salvaguardar la exactitud de la información y métodos de procesamiento de ser alterados por terceros.
- Autenticidad: Asegurar la validez de la información y garantizar que el origen de ésta sea válido, evitando suplantación de identidades.

- Protección a la duplicación: Asegurar que una transacción sólo se realiza una vez, a menos que se especifique lo contrario. Impedir que se grabe una transacción para luego reproducirla con el objeto de simular múltiples peticiones del mismo remitente origina.
- Legalidad: Cumplimiento de las leyes, normas, reglamentaciones y disposiciones a las que está sujeta la entidad.

Marco Referencial

Desde el nivel individual, Colombia Digital (2013), citado por Martínez et al (2016), encontró que los trabajadores rescataban como elementos positivos del teletrabajo tener un mayor control sobre su ambiente laboral, la posibilidad de equilibrar de manera más adecuada su relación trabajo-hogar, la flexibilización de los horarios que les permite manejar su tiempo y dedicarse tiempo parcial al hogar, el aumento de la moral del teletrabajador y en general una reducción del estrés y una mayor satisfacción con su empleo frente a trabajadores tradicionales.

Desde el nivel social, Colombia Digital señala como beneficios generales que hay un alivio en la congestión en la malla vial de las comunidades, en el sector público ayuda a “pulir la reputación rígida y burocrática de los sectores de gobierno locales y centrales” Pyöriä (2011), citado por Martínez et al (2016), incrementa la productividad de los recursos públicos, reduce la migración rural-urbano y está documentado que el teletrabajo es más amigable con el medio ambiente que el trabajo presencial, entre otras, por la disminución en las necesidades de transporte.

De manera similar, pero desde un enfoque psicológico, Gajendran & Harrison (2007), citado por Martínez et al (2016), enfocan el análisis de las ventajas del teletrabajo en tres mediadores psicológicos o marcos a través de los cuales pueden analizarse los conflictos y los beneficios que pueden surgir del teletrabajo. Estos mediadores son la percepción de autonomía, los conflictos trabajo-familia y la calidad de las relaciones interpersonales (en niveles de supervisor-trabajador y entre compañeros de trabajo). Después de un análisis basado en doce hipótesis del impacto de estos mediadores en diferentes resultados personales (satisfacción en el trabajo, estrés, rendimiento, proyección laboral, entre otras), los autores concluyen que “el teletrabajo es probablemente más bueno que malo para los individuos [...] tiene una ventaja

clara: efectos pequeños pero favorables en la percepción de autonomía, relación familia-trabajo, satisfacción laboral, rendimiento laboral, emprendimiento y estrés.

Reducción del estrés y la consecuente mejora en las condiciones de neurodesarrollo. Un segundo factor que aumenta la confianza en el teletrabajo como un modelo pertinente para la creación de una estrategia de excedencia es que este modelo ayuda a reducir el estrés y a un mejor desarrollo neurológico del menor. Sobre el primer punto, las investigaciones primarias en campo parecen indicar que el teletrabajo conlleva una leve disminución del estrés relacionado con el trabajo, Allen et al (2015) citado por Martínez et al (2016). Esta disminución del estrés en el teletrabajador es particularmente importante, teniendo en cuenta el momento particular en el que se propondría que se implementara el teletrabajo, en el cual los niveles de estrés relacionados con las actividades familiares incrementan por la llegada de un nuevo miembro a la familia.

Más dicente aún son los resultados de la proyección del impacto del teletrabajo, según el estudio *The Future Families to 2030* desarrollado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), según el cual, para 2030, el promedio de teletrabajadores en los países de la OCDE sería cercano a 30 % que duplicaría el valor proyectado a 2015 (OCDE, 2011, p. 24), citado por Martínez et al (2016). Una estrategia de vinculación del teletrabajo a la licencia de maternidad, nuevamente, podría tener un beneficio indirecto permitiendo a Colombia vincularse a esta tendencia de integrar TIC y trabajo.

Elementos Clave del Teletrabajo

Para Castillo, B (2010). Algunos elementos clave que se han venido analizando y han propiciado el establecimiento del teletrabajo, son:

- Puestos de trabajo cada día más limitados.

- Buscar una mayor productividad y efectividad de las personas, con un alto índice de concentración en sus labores.

- Reducción de equipos de trabajo por medio del downsizing (adelgazamiento de las organizaciones).

- Aceleración de la globalización.
- Trabajo más enfocado al manejo de la información, el conocimiento y énfasis en desarrollo de la inteligencia para el trabajo.
- Sostenibilidad de la economía.
- Creación y fortalecimiento de redes sociales de teletrabajadores.
- Generación de flexibilidad laboral, autonomía personal/empoderamiento.
- Independencia económica.

Beneficios del Teletrabajo

- Ahorros para las empresas por consumos de energía.
- Ahorros por costos de desplazamientos.
- Ahorros en consumos de combustibles.
- Reducción de la contaminación.
- Evita grandes desplazamientos de personas de localidades rurales a las grandes ciudades.
Hace posible una mejor distribución geográfica y poblacional.
- Estimulación del uso de las TIC.
- Implementación de nuevo software y hardware (herramientas informáticas).
- Inclusión de personas menos favorecidas (desplazados, desarraigados, situaciones de orden físico, dificultades por seguridad, entre otros).

- Genera altos niveles de responsabilidad, compromiso, autodisciplina, planeación y organización de actividades.
- Amplía mercados y abre oportunidades.
- Socialización del conocimiento.
- Se comparte más con la familia.

Buenas Prácticas en un Esquema deTeletrabajo

Según Castillo, B (2010), es fundamental entender que el teletrabajo se basa en relaciones de confianza; el control pasa a un segundo plano. Asimismo, prima una permanente comunicación efectiva y asertiva que genera una cultura de corresponsabilidad que impacta positivamente la organización, así como la calidad de vida y desarrollo del teletrabajador.

Con base en lo anterior, es recomendable fortalecer e implementar:

- Definiciones o políticas internas empresariales (voluntad o decisión gerencial). Luego llegarán las decisiones estatales como producto del avance particular.
- Definir contractualmente las responsabilidades que tendrán los teletrabajadores, para que con base en ello se determinen los objetivos por cumplir y métricas sobre las cuales se les hará el seguimiento. Entender claramente el sentido y filosofía del teletrabajo, no es un esquema en donde se deba vigilar y controlar hora a hora a las personas.
- Insertar el teletrabajo dentro del reglamento interno de trabajo. Tener en cuenta los riesgos que el teletrabajo, propicia y diferenciar tanto accidentes y enfermedades de trabajo, como accidentes y enfermedades que pueden generarse en el hogar.
- Generar códigos de ética para los teletrabajadores.

- Comunicación y realimentación excelentes (tanto aspectos positivos como negativos), de manera oportuna.
- Elección de unos buenos canales de comunicación, mediados por una buena tecnología.
- Capacitación permanente de los teletrabajadores sobre los elementos más importantes para poder realizar una buena gestión.
- Planificación de sus actividades o responsabilidades, con claros y concretos indicadores de gestión que respondan a objetivos y metas organizacionales. En otras palabras, conductas orientadas a metas o logros.
- Cuidar de los teletrabajadores, como se cuida de una persona presencial. Las áreas de salud ocupacional cobran importancia en este sentido.
- Desarrollar las competencias que requiera cada persona teletrabajadora para que pueda tener un buen desempeño.

| | |
|-------------------|---|
| El Teletrabajo | Aumenta la productividad y reduce los costos fijos. |
| | Mejora la calidad de vida de los trabajadores e incentiva el trabajo en equipo. |
| | Promueve la inclusión social. |
| | Aporta al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y reduce los índices de contaminación. |
| | Impulsa el uso y apropiación de las nuevas tecnologías. |

Fuente: Elaboración propia.

El ‘Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia’

Constituye el primer acercamiento metodológico orientado hacia la planeación y adopción de modelos laborales que aprovechen las ventajas de las TIC, y en simultánea provean a las organizaciones una serie de beneficios que cubren los ámbitos organizacionales, productivos,

financieros, técnicos y de equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados.

Características del Teletrabajo

Más allá de la definición, el teletrabajo se entiende a partir de sus características:

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

Modalidades del Teletrabajo en Colombia

La Ley 1221 de 2008 establece tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador.

- **Teletrabajo Autónomo:** Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.

- **Teletrabajo Suplementario:** Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.
- **Teletrabajo Móvil:** Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Las ventajas y beneficios derivados de la implementación de un modelo de teletrabajo en las organizaciones pueden entenderse desde distintos ámbitos.

Para el Negocio

- Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio.
- Costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A mayor demanda, crecimiento de la organización con inclusión de teletrabajadores; a menor demanda, escasos costos fijos.
- Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros.

Para las Operaciones

- Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas.
- Procesos descentralizados pero interconectados.

Para el Área de Recursos Humanos

- Mejoramiento de las condiciones del reclutamiento al poder contratar al personal más calificado sin importar su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización.
- Mayor índice de retención del personal capacitado.
- Equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad.

Para el Área de Tecnología

- Reducción del costo en adquisición de hardware y software.
- Política “Bring Your Own Device -BYOD-” que aprovecha los dispositivos de propiedad del trabajador y no aumenta costos para la organización.
- Control total sobre los escritorios virtuales y el flujo de la información.
- Reducción del esfuerzo en mantenimiento de equipos y optimización de la capacidad de respuesta frente al crecimiento de la compañía.

Para los Programas de Responsabilidad Social

- Reducción de la huella de carbono al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia la empresa.
- Inclusión socio-laboral de población vulnerable gracias a las TIC: situación de discapacidad, aislamiento geográfico, cabezas de familia.
- Aporte al mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico asociado a las jornadas de trabajo.

- Aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y nuevas formas de trabaja.

Beneficios para los Trabajadores

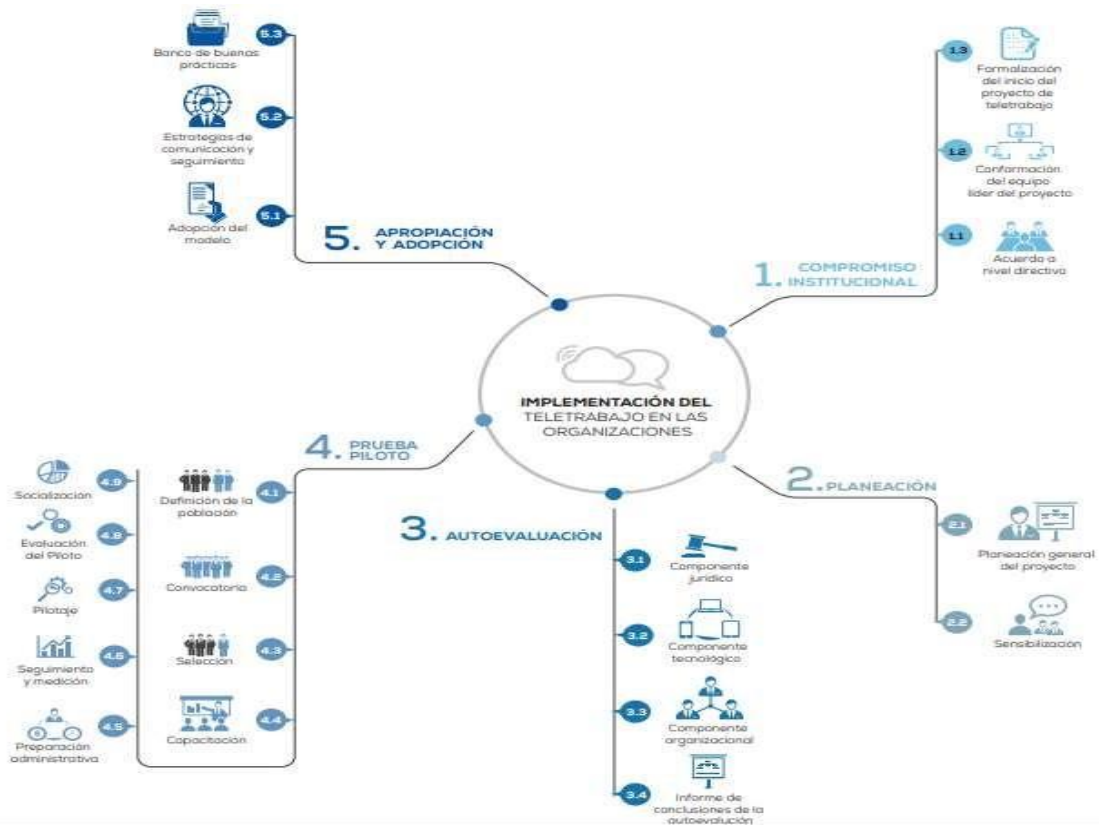
- Los colaboradores de las organizaciones reciben la posibilidad de trabajar en lugares distintos a su oficina como una oportunidad para mejorar su calidad de vida y aumentar su rendimiento. Entre los beneficios específicos para ellos se encuentran:
- Ahorros en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina.
- Ahorros en dinero derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.
- Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.
- Mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.
- Reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental producido por cada trabajador durante los desplazamientos y el consumo de energía en las oficinas.
- Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.
- Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.
-

Implementación del Teletrabajo en las Organizaciones

El proceso de implementación y adopción del modelo de teletrabajo incluye cinco etapas cada una con pasos definidos.

- La primera de ellas es el compromiso institucional que da claridad sobre la voluntad y los objetivos de la dirección con la implementación del modelo.
- La segunda es la planeación general del proyecto en la cual se define un plan de ruta para alcanzar esos objetivos y los recursos necesarios para lograrlos.
- La tercera es la autoevaluación en materia jurídica, tecnológica y organizacional, para identificar los recursos y necesidades a suplir para iniciar el proceso de implementación. ›
- La cuarta, es el desarrollo de la prueba piloto que medirá la capacidad de adaptación de la organización y los empleados a este cambio.
- Por último, la quinta etapa será de apropiación en la cual se adopta el modelo con la aplicación de procedimientos y políticas del teletrabajo como modalidad laboral de manera continuada. Las etapas propuestas, que parten de la revisión de modelos implementados a nivel mundial y nacional, se enmarcan en un proceso de gestión del cambio organizacional que busca preparar la estructura necesaria y a las personas involucradas para ser exitosas en su aplicación.

A continuación, presentamos una metodología clara, sencilla y precisa que permita llegar hasta la apropiación exitosa del modelo de teletrabajo.



Fuente: LIBRO BLANCO / El ABC del teletrabajo en Colombia (2015).

Entre las Consideraciones Generales de la Legislación para el Sector Público y el Privado se Encuentras

Sector Público

- Expedición de resolución de carácter general.
- Expedición de resoluciones de carácter particular para cada teletrabajador.
- Diligenciar formato de autorreporte de condiciones laborales del teletrabajador.

Sector Privado

- Generación de una política interna de teletrabajo (recomendada pero no exigida por la ley).
- Inclusión de otrosí para los contratos de teletrabajadores.
- Diligenciar formato de autorreporte de condiciones laborales del teletrabajador.
- Modificar el Reglamento Interno de Trabajo.

Competencias Laborales Para Teletrabajadores

De acuerdo con lo expuesto por Humberto Quezada Martínez en Competencias laborales: la puesta en valor del capital humano, el término competencia fue utilizado por David

McClelland hace unos 30 años. A través de sus investigaciones McClelland demostró que las evaluaciones y tests tradicionales que decían predecir el desempeño exitoso, eran insuficientes. “Competencia es la capacidad de desarrollar eficazmente un trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas”. Capuano, A (2004 p. 4).

Según Capuano, A (2004 p. 4). Para que una persona muestre las competencias incluidas en los perfiles requeridos (por su trabajo o por las situaciones personales que afronta), es necesaria la presencia y conjunción de los siguientes elementos:

Saber: Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos concernientes a la competencia. Pueden ser de carácter técnico (orientados a la realización de tareas) y de carácter social (orientados a las relaciones interpersonales).

Saber hacer: Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades técnicas (para realizar tareas diversas, por ejemplo, hacer una pared de ladrillos), habilidades sociales (para relacionarnos

con los demás como trabajar en equipo), habilidades cognitivas (para procesar la información que nos llega y que debemos utilizar para analizar situaciones o resolver problemas).

Saber estar: Conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social (cultura, normas, etc.). En un sentido amplio, se trata de tener en cuenta nuestros valores, creencias y actitudes en tanto elementos que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto dado.

Querer hacer: Conjunto de aspectos relacionados con la motivación responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia. Se trata de factores de carácter interno (motivación por ser competente, identificación con la tarea, etc.) y/o externo (dinero extra, días libres, beneficios sociales, etc.) a la persona, que determinan que ésta se esfuerce o no por mostrar una competencia determinada.

Poder Hacer: Implica un conjunto de factores relacionados con:

El punto de vista individual: la capacidad personal, las aptitudes y rasgos personales, se contemplan aquí como potencialidades de la persona, como variables que pueden aportar información respecto a la facilidad con que alguien mostrará un comportamiento determinado, o sobre su potencial de aprendizaje.

Existen dos grandes grupos de competencias:

Visibles:

- Destrezas: Manera en que una persona realiza sus tareas.
- Conocimientos: Información que una persona posee sobre áreas específicas.

No visibles:

- Concepto de uno mismo: Actitudes, valores o imagen propia de una persona.
- Rasgos de la personalidad: Es el núcleo de la personalidad más difícil de detectar.

A la luz de estas definiciones, ha de entenderse que las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo. Estas competencias quedarían relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo, de tal manera que los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de uno mismo y los conocimientos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predicen el desempeño (Hooghiemstra, 1992).

Aceptada la importancia de las personas y sus competencias para las organizaciones, se han hecho múltiples consideraciones sobre el tipo de competencias necesarias para lograr con éxito la inserción y el desempeño laboral. Se ha diferenciado entre competencias esenciales, que serían las exigidas para una actuación media o mínimamente adecuada, y competencias diferenciadoras, que permiten distinguir a quienes sobresalen por sus actuaciones (Boyatzis, 1982) citado por Gil Flores (2007 p. 4-5). Se habla de competencias generales para aludir a aquellas en que se sustenta el aprendizaje durante toda la vida, incluyendo competencias básicas en el ámbito de la lectoescritura o la alfabetización matemática, y competencias de comunicación, trabajo en equipo, pensamiento crítico y reflexivo, toma de decisiones, dominio de nuevas tecnologías de la información o aptitud para el aprendizaje continuo. Complementarias a éstas serían las competencias transferibles, o también competencias clave, que permiten a los ciudadanos ser capaces de adquirir por sí mismos nuevas competencias, adaptarse a las nuevas tecnologías y a nuevos contextos, propiciando así su movilidad en el mercado de trabajo. El desarrollo de estas competencias transferibles constituye no sólo un modo de responder a las

demandas de los empleadores, sino de formar ciudadanos que se integren y contribuyan al desarrollo de la sociedad. Desde una visión integrada (Echeverría, 2002) citado por Gil Flores (2007 p. 4-5). La competencia profesional es la suma de cuatro componentes, según los cuales los sujetos saben (competencia técnica), saben hacer (competencia metodológica), saben ser (competencia personal) y saben estar (competencia participativa).

El modelo propuesto por Spencer y Spencer (1993) citado por Gil Flores (2007 p. 5), recoge seis grupos de competencias genéricas, especificadas a continuación:

| Grupos | Competencias genéricas |
|--|---|
| Competencias de desempeño y operativas | <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al resultado. • Atención al orden, calidad y perfección. • Espíritu de iniciativa. • Búsqueda de la información. |
| Competencias de ayuda y servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad interpersonal. • Orientación al cliente. |
| Competencias de influencia | <ul style="list-style-type: none"> • Persuasión e influencia. • Conciencia organizativa. • Construcción de relaciones |
| Competencias directivas | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los otros. • Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. • Trabajo en grupo y cooperación. • Liderazgo de grupos |
| Competencias cognitivas | <ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico. • Pensamiento conceptual. • Capacidades técnica, profesionales y directivas. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol. • Confianza en sí mismo. |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Competencias de eficacia personal | <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad. • Hábitos de organización |
|-----------------------------------|--|

Fuente: *Clasificación de las competencias laborales genéricas (Spencer y Spencer, 1993) citado por Gil Flores (2007 p. 5).*

Clasificación Realizada en Función de los Puestos de Ejecutivo, Director o Empleado

| Puesto | Competencias |
|------------|---|
| Ejecutivos | <ul style="list-style-type: none"> • Razonamiento estratégico. • Liderazgo del cambio. • Gestión de las relaciones |
| Directores | <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad. • Introducción del cambio. • Sensibilidad interpersonal. • Delegación de responsabilidades. • Trabajo en equipo. • Transferibilidad a diferentes entornos geográficos |
| Empleados | <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad. • Motivación para buscar información y capacidad de aprender. • Orientación hacia el logro. • Motivación para el trabajo bajo presión del tiempo. • Colaboración en grupos multidisciplinarios. Orientación hacia el cliente. |

Fuente: *Competencias generales según puesto ocupado (Hooghiemstra, 1992) citado por Gil Flores (2007 p. 5).*

La evaluación de competencias tiene una utilidad clara en el marco de las organizaciones laborales, actuando como verdadero eje de las políticas desarrolladas en materia de gestión de recursos humanos. Es posible concretar una serie de utilidades y funciones que cubre específicamente la evaluación de competencias laborales cuando se enfoca la cuestión desde el

punto de vista de la organización, de los trabajadores o de quienes desempeñan responsabilidades de supervisión, así:

| | |
|-----------------------|---|
| Para la organización | <ul style="list-style-type: none"> • Para fundamentar la planificación de los recursos humanos. • Como base para la selección de nuevo personal. • Como parte de la evaluación del personal. • Para informar a la dirección sobre las actividades del personal. • Como base para la adopción de criterios en materia de política de personal (motivación, promoción, salario, corrección de deficiencias en el trabajo, etc.). • Como forma de determinar el grado de integración del personal con las finalidades y con la cultura de la organización. • Para motivar al trabajador hacia un mayor entendimiento de los principios y objetivos de la empresa. • Para propiciar la comunicación jefe-subordinado acerca del puesto de trabajo y de la realización de las tareas propias del mismo. • Para identificar necesidades de capacitación y desarrollo personal. |
| Para los trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> • Para conocer su situación en relación con las competencias exigidas por el puesto de trabajo que ocupa. • Como punto de referencia para identificar competencias que deben mejorarse o desarrollarse. • Para comprobar que sus competencias laborales son apreciadas por la organización. • Como medio para lograr una mejor situación dentro de la organización. (promoción, mayores beneficios, incentivos, etc.). |
| Para los supervisores | <ul style="list-style-type: none"> • Como vía para una evaluación sistemática de las personas. • Como medio de comprobar que el desempeño de los trabajadores contribuye a los fines y metas de la organización. • Para valorar el potencial de las personas y lo que puede esperarse de ellas. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Para la adopción de decisiones imparciales a la hora de determinar incrementos salariales, ascensos, traslados, etc. • Como coadyuvante para lograr mejores relaciones y mejor comunicación con los subordinados. |
|--|--|

Fuente: *Utilidad de la evaluación de competencias laborales (adaptado de Grados, Beutelspacher y Castro, 2006), citado por Gil Flores (2007 p. 5).*

Salazar (2007), resume las competencias para el teletrabajador así:

| Ámbito | Competencias | |
|-----------|-------------------------|--|
| Del Saber | Competencias técnicas | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saber navegar por internet, usar el e-mail, utilizar una Intranet. ➤ Saber usar programas básicos computacionales. ➤ Comunicarse por videoconferencia. ➤ Utilización del Chat. ➤ Tener una buena expresión escrita. |
| | Competencias personales | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías. ➤ Tener capacidad para aprender solo. ➤ Saber crear cosas nuevas mediante trabajo personal. ➤ Mantener el contacto profesional con los colegas. ➤ Ser autocrítico con el propio trabajo. ➤ Utilizar el apoyo de las instituciones dirigidos al teletrabajador. ➤ Soportar periodos de aislamiento. ➤ Gestionar un ambiente de trabajo saludable sin estrés. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización. ➤ Disciplina. ➤ Capacidad de administrar el tiempo en casa. ➤ Elevada necesidad de logro. |

| | | |
|------------------------------------|------------------------------------|---|
| Saber Hacer | Competencias Profesionales | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad y autonomía. ➤ Resolver problemas sencillos en relación a las nuevas ➤ Tecnologías. ➤ Mantener el equilibrio personal y la autoestima. ➤ Ética, honradez y confidencialidad. ➤ Importancia de la prevención de riesgos laborales. ➤ Capacidad de análisis. |
| Saber comunicar y transferir | Competencias de comunicación | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Transferir conocimientos a situaciones nuevas. ➤ Saberse comunicar con mensajes claros y concisos. ➤ Saber vender resultados. ➤ Ofrecerse personalmente como profesional (teletrabajador ➤ autónomo). ➤ Mantener las relaciones pese a trabajar solo. ➤ Negociación de trabajos, precios, objetivos, condiciones. ➤ Realizar actividades socializadoras. |

Fuente: Salazar (2000), citado por Martínez, S (2012). Competencias del teletrabajador.

Juegos Digitales, Gamificación y Aprendizaje

Durante mucho tiempo dio la impresión de que los juegos eran la antítesis del aprendizaje. Sin embargo, la opinión popular ha cambiado durante los últimos años mostrando la conexión que existe entre los juegos y el aprendizaje. Durante la última década ambos han estado conectados mucho más de lo que parece. Los juegos ayudan a experimentar con nuevas identidades, a explorar opciones y consecuencias, y a probar nuestros propios límites. Mediante los juegos es posible el desarrollo de habilidades sociales, Perrota et al., (2013), la motivación hacia el aprendizaje, Kenny y McDaniel (2011) citado por Contreras (2016), una mejora en la atención, la concentración, el pensamiento complejo y la planificación estratégica, Kirriemuir y McFarlane, (2004) citado por Contreras (2016). Incluso ayudan a interiorizar conocimientos multidisciplinarios, Mitchell y Savill-Smith, (2004) citados por Contreras (2016), propician un pensamiento lógico y crítico y a mejorar habilidades que ayudan a resolver diversos problemas, Higgins et al., (1999), desarrollar habilidades cognitivas y a la toma de decisiones técnicas, Bonk y Dennen, (2005). El profesor puede desplegar diferentes estrategias orientadas a potenciar el conocimiento de hechos y datos concretos gracias a los contenidos educativos presentes en el juego como, por ejemplo, conocer la vida de un personaje y su actividad o el conocimiento condicional, Paris et al., (1983) citado por Contreras (2016), utilizando conocimientos adquiridos previamente, para plantear estrategias de forma consciente.

El término Gamificación se ha extendido y nos hace hablar del poder de utilizar elementos del juego y el diseño de juegos, para mejorar el compromiso y la motivación de los participantes el uso de elementos de juego en contextos que no son de juego, lo que muchos profesionales, profesores e investigadores han estado haciendo es diseñar experiencias atractivas, igual que en un videojuego, Contreras (2016).

Normatividad

Definición Del Teletrabajo: En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008). Libro blanco “el abc del teletrabajo en Colombia” (2015).

Políticas de seguridad para el teletrabajo: La política de seguridad es un documento de alto nivel que deja manifiesto el compromiso de la alta dirección con la seguridad de la información en una entidad. Esta debe contener la definición de la seguridad de la información bajo el punto de vista de la entidad y es de obligatorio cumplimiento. La revisión periódica de la política de seguridad constituye un proceso de mejora continuo que permite mantenerla vigente ante los constantes cambios del entorno tecnológico y nuevas amenazas. Para generar esquemas de teletrabajo en materia de seguridad se hace necesario:

- Identificar si dentro de la política de seguridad de la entidad se considera el teletrabajo y se dan directrices para mismo. En caso negativo, complementar la política de seguridad considerando esta modalidad laboral.
- Detallar el direccionamiento y guías para el teletrabajo donde se especifiquen tipos de usuarios autorizados, aplicaciones, dispositivos, tipos de conexiones y otros aspectos relevantes para el teletrabajo.
- Reconocer e identificar si las tecnologías y recursos para el teletrabajo a utilizar cumplen con la política de seguridad.

- En caso de no cumplirse la política de seguridad con la implementación propuesta, identificar soluciones tecnológicas que permitan asegurar su cumplimiento.
- Realizar verificaciones periódicas del cumplimiento de la política de seguridad.
- Cada una de las soluciones tecnológicas descritas ha de estar cobijada por una política de seguridad de la información, así:



Fuente: Libro blanco "el abc del teletrabajo en Colombia", (2015).

La reglamentación de la Ley 1221 de 2008, mediante el Decreto 884 de 2012, sentó las bases para que las entidades públicas y privadas del país implementen el teletrabajo con la debida seguridad jurídica, estableciendo los requisitos que deben cumplir aquellas entidades que deseen adoptar o empezar a contratar bajo esta forma de organización laboral. En este capítulo se pretende resolver las inquietudes respecto a las obligaciones que empleador y empleado deben cumplir bajo la modalidad de teletrabajo; esto es, costos asociados a la energía, Internet, a los servicios públicos en general, el manejo y responsabilidades de los equipos y programas

informáticos, y otras situaciones que se presentan durante de la ejecución de tareas. El teletrabajo genera mecanismos de conciliación del rol familiar y laboral, mejores empresas, y el desarrollo de un mejor país que le apuesta al trabajo en los nuevos tiempos.

| | |
|---|---|
|  <p>OBLIGACIONES Y DERECHOS PARA EL TELETRABAJO</p> | <p>Sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección y Voluntariedad. • Manual de Funciones. • Resolución general. • SSSI. • Reversibilidad. |
| | <p>Sector privado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntariedad. • Acuerdo. • Reglamento Interno. • SSSI. • Reversibilidad. |

Fuente: *Libro blanco del teletrabajo (2015)*. Elaboración propia.

Obligaciones y Derechos de las Partes en el Teletrabajo

A continuación, se resuelven las dudas legales que con frecuencia las entidades públicas y privadas se plantean al momento de implementar el teletrabajo:

| | |
|--|--|
| Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral | <p>Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), tal como lo establece el Artículo 7° del Decreto 884 de 2012.</p> <p>La afiliación al Sistema de Riesgos Laborales se realiza tal como lo establece la Ley; en caso de que sea un trabajador que asume la condición de teletrabajador, se debe hacer el reporte en el formato de novedades.</p> |
| Suministro de Equipos Informáticos | <p>De acuerdo con el Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008, los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los teletrabajadores, conexiones, programas; así mismo el valor de la energía y los desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones.</p> <p>No obstante, ¿puede el teletrabajador aportar el equipo informático? El Artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo establece que en el numeral 1°: “Son obligaciones especiales del patrono 1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores”. En este caso, el empleador tiene la obligación de proveer las herramientas tecnológicas para que el teletrabajador pueda desempeñar sus funciones, no obstante, y como excepción, las partes pueden pactar que el empleado suministre el equipo informático; en ese caso, el empleador debe compensar el costo que le generó esa herramienta al trabajador, o entregar una prima extra en compensación por la utilización de las herramientas tecnológicas para fines laborales. Es indispensable que esté pactado por las partes que el empleado será quien aportará estos elementos, o de lo contrario será la empresa quien suministre todas las herramientas necesarias para el trabajo. En el caso particular que el empleado suministre sus equipos, se recomienda considerar los aspectos de seguridad de la información descrita en el capítulo de tecnología de este libro, asociados a la modalidad ‘Traiga su propio dispositivo’ o BYOD.</p> |

| | |
|--|---|
| Costos Asociados a los Servicios Públicos | El empleador no puede trasladar los gastos de funcionamiento de la empresa al teletrabajador. En ese sentido, deberá reconocerle al teletrabajador el costo asociado al servicio de energía o conexiones cuando haya lugar. |
| Jornada Laboral de los Teletrabajadores | El Artículo 3° del Decreto 884 de 2012 establece que el contrato o vinculación que se genere a través del teletrabajo deberá indicar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada laboral. Lo anterior implica que, si bien una de las características del teletrabajo es que está basado en la confianza de las partes y en la flexibilidad del horario laboral, éste siempre debe darse en el marco de la jornada máxima legal, evitando la sobrecarga de trabajo y consecuente reducción de los beneficios de esta modalidad laboral. |
| Riesgos Laborales en el Teletrabajo | El empleador es el responsable de la salud y seguridad del teletrabajador, por lo tanto, debe verificar que el sitio establecido de teletrabajo cumpla con las condiciones de seguridad para ejecutar las tareas. Previo a la implementación de la modalidad de teletrabajo en una empresa, el empleador debe consultar con su Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la prevención de riesgos del teletrabajo. |
| Derechos de los Teletrabajadores | <p>La igualdad de trato es uno de los principios vitales del teletrabajo, toda vez que el teletrabajador tiene los mismos derechos y garantías laborales que un trabajador que se encuentre en las instalaciones del empleado. El teletrabajo no implica el desmejoramiento de los derechos adquiridos, ni mucho menos la desmejora de las condiciones laborales actuales.</p> <p>Esta modalidad debe ser utilizada para mejorar la calidad de vida del trabajador y la productividad de la entidad, y en ningún momento modifica el contrato de trabajo.</p> <p>La ley 1221 de 2008 establece que la igualdad de trato entre teletrabajador y trabajador se deberá fomentar, particularmente en estos aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Derecho de constituir o afiliarse a las organizaciones que escojan. Protección en materia de Seguridad Social. Remuneración. › Acceso a la formación. Protección de la maternidad. › Respeto a la intimidad y privacidad del trabajado. <p>Además, establece otros supuestos de igualdad de trato, como a la protección de la discriminación en el empleo, la protección por regímenes legales de seguridad social, y la</p> |

edad mínima de admisión al empleo o al trabajo. Finalmente, el Artículo 4° del Decreto 884 de 2012, establece que: “El empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública”.

Fuente: *Libro blanco del teletrabajo (2015). Elaboración propia.*

Acuerdo o Contrato de Teletrabajo

Cuando se trate de contrato de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, es decir, cuando una empresa contrata por primera vez a un teletrabajador, se debe incluir los requisitos propios del contrato de trabajo establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo y de Seguridad y Social, además de los requisitos establecidos en la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012. En todos los casos, el empleador deberá entregar una copia del acuerdo o contrato laboral en la modalidad de teletrabajo al empleado.

Sector privado

Sector público

La voluntariedad en el teletrabajo: La voluntariedad es un elemento indispensable y un principio básico para que el teletrabajo funcione. El empleador puede proponer esta modalidad al trabajador, y este último puede aceptar o rechazar tal solicitud. A la inversa, el empleado puede proponer esta modalidad al empleador y a su vez, él puede aceptar o no. En ambos casos, no se está vulnerando ningún derecho, o incumpliendo alguna obligación.

Criterios de Selección y Voluntariedad: La voluntariedad en el sector público opera bajo el mismo esquema que en el sector privado. Estimada la necesidad de implementar el teletrabajo en la entidad pública, luego de definir las funciones aptas para ser desempeñadas por esta modalidad y las capacidades requeridas por los funcionarios, se debe establecer un proceso en el cual se determinen los criterios de selección de los teletrabajadores. Los criterios pueden incluir, entre otros aspectos, prioridad en casos de población que se encuentra en condición de vulnerabilidad o en situación de discapacidad, madres en estado de lactancia, madres o padres cabeza de hogar. Además, la entidad pública puede establecer un comité que se encargue de la selección de los teletrabajadores.

Acuerdo O Contrato De

Teletrabajo: Dependiendo sea el caso, se puede firmar un acuerdo de teletrabajo entre la empresa y los trabajadores que ya hagan parte de la planta de personal, o se puede considerar un contrato bajo la modalidad de teletrabajo para nuevos ingresos. El acuerdo de teletrabajo opera cuando un trabajador vinculado por medio de un contrato de trabajo, pasa a tener la condición de teletrabajador. Este acuerdo es un documento anexo al contrato de trabajo que incorpora las especificidades en que operará el teletrabajo entre el trabajador y la empresa.

- *El Artículo 3 del Decreto 884 de 2012, incorpora las condiciones a tener en cuenta: Del Artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social.*
- *Del Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008, y, por último.*
- *Del Artículo 3 del Decreto en mención.*
 - *El acuerdo de teletrabajo no reemplaza en ningún momento el contrato de trabajo previamente firmado por las partes.*

Modificación Al Reglamento

Interno De Trabajo: El Decreto 884 de

Adaptación del Manual de Funciones y Competencias Laborales:

El Artículo 6° del Decreto 884 de 2012 establece que, para el caso de los servidores públicos, las entidades deberán adaptar los Manuales de Funciones y Competencias Laborales, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral.

Para la adaptación del manual de funciones a la modalidad de teletrabajo, las entidades observarán entre otros aspectos:

- Realizar un diagnóstico de actividades que se puedan desarrollar a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Es decir que las funciones que implican atención personalizada a los usuarios, o aquellas que requieren ser desempeñadas de forma presencial, no serán susceptibles de realizarse bajo esta modalidad.
- Posterior a este análisis del Manual Específico de Funciones y de la planta de empleados, las entidades públicas determinarán cuáles son los perfiles susceptibles de ser ejercidos mediante la modalidad de teletrabajo, condición que deberá consignarse en el respectivo Manual.
- Adicionalmente, se deberán revisar las competencias laborales requeridas para ejercer estos cargos, considerando las características que vienen implícitas en esta modalidad de trabajo, como lo es el uso y apropiación de TIC.
- No obstante, de acuerdo con lo señalado en el Manual Específico de Funciones para la implementación de esta modalidad de trabajo, el resultado del diagnóstico de actividades no modifica los requisitos de estudio y de experiencia exigidos para el desempeño del cargo, ni varía el grado salarial del mismo.

Resolución por la cual se Implementa la Modalidad al Interior de la Entidad:

2012, en los Artículos 5° y 8°, establece la obligación del empleador por incorporar en el Reglamento Interno de Trabajo, las condiciones especiales de como operará el teletrabajo al interior de la organización.

Condiciones Especiales Del

Teletrabajo Al Interior De La

Organización: Se debe incorporar dentro del Reglamento Interno de Trabajo un capítulo especial destinado al teletrabajo, donde se establezcan las reglas bajo las cuales ésta modalidad laboral se practicará al interior de la organización. En ese sentido, es importante incorporar los siguientes elementos:

- *El objeto y ámbito de aplicación.*
- *Órgano de coordinación y evaluación del programa de teletrabajo.*
- *Condiciones de acceso a la modalidad de teletrabajo.*
- *La modalidad que la empresa implementará.*
- *El proceso que debe seguir ante problemas técnicos y procedimentales.*
- *La seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.*
- *El cubrimiento de los gastos por parte del empleador. › Formación y capacitación.*

El Artículo 8° del Decreto 884 de 2012 establece en el segundo inciso, que la entidad pública deberá incorporar mediante resolución las condiciones especiales para que opere el teletrabajo.

En la resolución que la entidad expida en virtud del programa de teletrabajo que se vaya a implementar, debe establecer como mínimo:

- El objeto y ámbito de aplicación.
- Condiciones de acceso a la modalidad de teletrabajo. › La modalidad que la entidad implementará.
- El procedimiento que debe seguir ante inconvenientes técnicos y procedimentales.
- La seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.
- El cubrimiento de los gastos por parte del empleador. Acompañamiento para el trabajador en la formación y capacitación.
- Los deberes de las partes, los derechos y obligaciones de las mismas.
- Gestión de programas Seguridad y Salud en el Trabajo. Condiciones del proceso de autorización.
- Puestos de trabajo susceptibles de acogerse al régimen de teletrabajo.
- Solicitudes de ingreso al programa.
- Criterios de selección, equipo de selección, proceso de selección, requisitos técnicos y estructurales, auxilio de transporte, horas extras dominicales y festivos, días de descanso legalmente obligatorios y riesgos laborales.
- De manera especial se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Forma y lugar de entrega de productos o los servicios que le han sido asignados.
- Las relacionadas con la custodia de los elementos de trabajo asignados y aquellas sobre la información que en virtud de sus labores están bajo su responsabilidad (medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir).
- Derechos de los teletrabajadores.
- Las obligaciones de la entidad que surgen en virtud del desarrollo del trabajo por esta modalidad.
- Evaluación del Teletrabajador:
- La Ley 909 de 2004 y el Decreto 1227 de 2005 establecieron la obligación para las entidades públicas y sus organismos de evaluar a sus empleados, con el objeto de verificar, valorar y calificar su desempeño en el marco de sus funciones. El Artículo 11 del Decreto 884 de 2012, dispuso que la Comisión Nacional del Servicio Civil deberá adoptar el instrumento que permita medir el desempeño del teletrabajador.

Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral: Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-. El Artículo 9° del Decreto 884 de 2012 establece que se debe hacer el reporte de teletrabajadores ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL). El empleador deberá reportar en el formulario único de afiliación, novedades y retiro de trabajadores, la novedad de

Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral: La afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral se da bajo los mismos criterios que en el sector privado.

Las entidades públicas en el acto administrativo que reglamente el teletrabajo debe incluir las condiciones especiales en materia de Riesgos Laborales para que operen, incluyendo entre otros los siguientes temas:

- Habilitación del puesto de trabajo, verificación de las condiciones mínimas.
- Seguimiento al cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el puesto de trabajo del teletrabajador.
- Proceso a seguir en caso de presentarse un accidente de trabajo.

que el empleado asume la condición de teletrabajador. La ARL entregará una guía al empleador y al teletrabajador para la prevención y actuación en caso de riesgos laborales en materia de teletrabajo. Así mismo, es importante que el empleador contemple con la Dirección de Recursos Humanos, todo lo relacionado con la seguridad y salud del teletrabajador.

Reversibilidad del Teletrabajo: La reversibilidad es una facultad que tiene el empleador y un derecho del teletrabajador. El numeral 10° del Artículo 6° de la Ley 1221 de 2008, establece que “La vinculación a través del teletrabajo es voluntaria, tanto para el empleador como para el trabajador. Los trabajadores que actualmente realicen su trabajo en las instalaciones del empleador, y pasen a ser teletrabajadores, conservan el derecho de solicitar en cualquier momento, volver a la actividad laboral convencional”.

La reversibilidad no opera en el caso de que se contrate por primera vez a un teletrabajador, pues la reversibilidad solo aplica para los teletrabajadores que previamente tienen una relación contractual laboral con el empleador.

- Responsable de la entidad encargado de la comunicación en materia de riesgos laborales con el teletrabajador.

Reversibilidad del Teletrabajo: La reversibilidad en el sector público, opera de igual forma que en el sector privado. En el caso de entidades públicas, en la Resolución Individual estará especificada la duración de la modalidad laboral para el funcionario, es decir, que no se podrá teletrabajar de manera indefinida. Cumplido el plazo definido, podrá renovarse de nuevo, mediante otro acto administrativo.

Marco Legal

La Ley 1221 de 2008 fue expedida con el propósito de promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. El 30 de abril de 2012, el Gobierno Nacional profirió el Decreto 884 de 2012, que reglamentó parcialmente la mencionada Ley, ocupándose del teletrabajo en relación de dependencia, es decir, el que opera bajo el marco de un contrato de trabajo o una relación laboral vigente tanto en el sector público como el privado. Libro blanco “el abc del teletrabajo en Colombia”, (2015).

Para garantizar la igualdad laboral de los teletrabajadores frente a los demás empleados es necesario regular las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre ellos y las entidades que los contratan. A partir de lo establecido en el Artículo 9° del Decreto 884 de 2012, que establece que las ARL deben elaborar una guía para la prevención y actuación en situaciones de riesgo adaptada a las condiciones de los teletrabajadores, para ser suministrada al teletrabajador y empleador. Como referencia, esta guía se desarrolla de conformidad con el marco legal del Sistema General de Riesgos Laborales, considerando particularmente las siguientes normas:

| LEY / AÑO | CONTENIDO |
|-------------------------|---|
| LEY 9 DE 1979 | Código Sanitario Nacional. |
| RESOLUCIÓN 2400 DE 1979 | Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. |
| DECRETO 1295 DE 1994 | Organización y Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. |

| | |
|-----------------------|--|
| LEY 776 DE 2002 | Administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. |
| LEY 1221 DE 2008 | Por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones. |
| DECRETO 884 DE 2012 | Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. |
| LEY 1562 DE 2012 | Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. |
| SENTENCIA C- 337/2011 | Protección integral en materia de Seguridad Social del teletrabajador. |

Fuente: *libro blanco del teletrabajo (2015)*. Elaboración propia.

Consideraciones Éticas de Estudio

De acuerdo a lo anterior, la Ley 1090 de 2006 que reglamenta el ejercicio de la profesión de la psicología en Colombia, en su artículo 1º., define la Psicología como:

“...una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida”. (Ley 1090 de 2006).

De acuerdo con los Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta American Psychological Association (APA)- Enmiendas (2010), citado por Salomone & Fariña (2002). los Principios General que orientan a los psicólogos son:

➤ Principio A: Beneficencia y no maleficencia. Los psicólogos se esfuerzan por hacer el bien a aquellos con quienes interactúan profesionalmente y asumen la responsabilidad de no hacer daño. En sus acciones profesionales, tratan de salvaguardar el bienestar y los derechos de aquellos con quienes interactúan profesionalmente y de otras personas afectadas, como asimismo el bienestar de animales utilizados en la investigación. Cuando aparecen conflictos entre las obligaciones o intereses de los psicólogos, intentan resolverlos de una manera responsable que evite o minimice el daño. Ya que los juicios y acciones científicos y profesionales de los psicólogos pueden afectar la vida de otros, están atentos a y se cuidan de factores personales, financieros, sociales, institucionales o políticos que pudieran llevar al mal uso de su influencia. Los psicólogos se esfuerzan por ser conscientes de los posibles efectos de su propia salud física y mental sobre su habilidad para ayudar a aquellos con quienes trabajan.

➤ Principio B: Fidelidad y responsabilidad. Los psicólogos establecen relaciones de confianza con aquellos con quienes trabajan. Son conscientes de sus responsabilidades profesionales y científicas con la sociedad y las comunidades específicas donde interactúan. Los psicólogos apoyan las normas de conducta profesional, determinan sus roles y obligaciones profesionales, aceptan la adecuada responsabilidad por sus acciones y procuran manejar los conflictos de intereses que puedan llevar a explotación o daño. Los psicólogos consultan con, se dirigen a, o cooperan con otros profesionales e instituciones según sea necesario para servir los mejores intereses de aquellos con quienes trabajan. Se preocupan por el cumplimiento ético de las conductas científicas y profesionales de sus colegas. Los psicólogos se esfuerzan por aportar una parte de su dedicación profesional a cambio de una compensación o beneficio personal muy bajos o nulos.

➤ Principio C: Integridad Los psicólogos buscan promover la exactitud, honestidad y veracidad en la ciencia, docencia, y práctica de la psicología. En estas actividades, los psicólogos no roban, ni engañan, ni se involucran en fraude, subterfugio, o tergiversación intencional de hechos. Los psicólogos se esfuerzan por mantener sus promesas y evitan asumir compromisos poco claros o imprudentes. En situaciones en las cuales el engaño pueda ser éticamente justificable para maximizar los beneficios y minimizar el daño, los psicólogos tienen la obligación seria de considerar la necesidad, las posibles consecuencias y la responsabilidad de corregir cualquier pérdida de confianza resultante u otros efectos nocivos que surjan por el uso de tales técnicas.

➤ Principio D: Justicia. Los psicólogos reconocen que la imparcialidad y la justicia permiten que todas las personas accedan y se beneficien de los aportes de la psicología, y que se equipare la calidad de los procesos, procedimientos y servicios llevados a cabo por los psicólogos. Los psicólogos ejercen un juicio razonable y toman las precauciones necesarias para asegurar que sus potenciales prejuicios, los límites de su competencia, y las limitaciones de su pericia no los conduzcan ni les permitan aprobar prácticas injustas.

➤ Principio E: Respeto por los derechos y la dignidad de las personas. Los psicólogos respetan la dignidad y el valor de todas las personas y el derecho a la privacidad, a la confidencialidad y a la autodeterminación de los individuos. Los psicólogos tienen conocimiento de que puede ser necesario proteger los derechos y el bienestar de las personas y las comunidades cuya vulnerabilidad afecte la toma de decisiones de manera autónoma. Los psicólogos conocen y respetan las diferencias de roles, culturales e individuales, incluso las relacionadas con la edad, el género, la raza, el origen étnico, la cultura, la nacionalidad, la religión, la identidad u orientación sexual, la discapacidad, el idioma y el nivel socio-

económico y consideran estos factores al trabajar con miembros de estos grupos. Los psicólogos intentan eliminar el efecto que pueda producir en su trabajo cualquier tipo de prejuicio basado en estos factores y no participan ni permiten actividades de terceros basadas en dichos prejuicios a sabiendas.

Consideraciones Deontológicas

Las faltas éticas que los psicólogos podemos cometer están consagradas en las siguientes fuentes: Los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Nacional, y los deberes y prohibiciones consagrados en los capítulos correspondientes de las leyes 1090 de 2006 y 1164 y de 2007. La forma como dichas faltas se consagran en la normatividad, es decir, su tipicidad jurídica, se desarrolla de distintas maneras, según la naturaleza de la falta.

Capítulo 1. De los Principios Generales del Código Deontológico y Bioético para el Ejercicio de la Profesión de Psicología

Artículo 13. El presente Código Deontológico y Bioético está destinado a servir como regla de conducta profesional en el ejercicio de la psicología en cualquiera de sus modalidades, proporcionando principios generales que ayuden a tomar decisiones informadas en la mayor parte de las situaciones con las cuales se enfrenta el profesional de la Psicología, fundamentado en los principios de beneficencia, no-maleficencia, autonomía, justicia, veracidad, solidaridad, lealtad y fidelidad, además de las contempladas en la presente ley.

Artículo 14. El profesional en Psicología tiene el deber de informar, a los organismos competentes que corresponda, acerca de violaciones de los derechos humanos, malos tratos o condiciones

de reclusión crueles, inhumanas o degradantes de que sea víctima cualquier persona y de los que tuviere conocimiento en el ejercicio de su profesión.

Artículo 15. El profesional en psicología respetará los criterios morales y religiosos de sus usuarios, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el curso de la intervención.

Artículo 16. En la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos.

Artículo 17. El profesional en sus informes escritos, deberá ser sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración discriminatorias del género, raza o condición social.

Artículo 24. Cuando la evaluación o intervención psicológica se produce a petición del propio sujeto de quien el profesional obtiene información, ésta sólo puede comunicarse a terceras personas, con expresa autorización previa del interesado y dentro de los límites de esta autorización.

Artículo 25. La información obtenida por el profesional no puede ser revelada a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto en los siguientes casos:

✓ Cuando dicha evaluación o intervención ha sido solicitada por autoridad competente, entes judiciales, profesionales de la enseñanza, padres, empleadores, o cualquier otro solicitante diferente del sujeto evaluado. Este último, sus padres o tutores tendrán derecho a ser informados del hecho de la evaluación o intervención y del destinatario del informe psicológico consiguiente. El sujeto de un informe

psicológico tiene derecho a conocer el contenido del mismo, siempre que de ello no se derive un grave perjuicio para el sujeto, y aunque la solicitud de su realización haya sido hecha por otras personas o entidades;

- ✓ Cuando las autoridades legales lo soliciten, solo en aquellos casos previstos por la ley, la información que se suministre será estrictamente la necesaria;

- ✓ Cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La información solo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma;

- ✓ Cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado. La información solo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

Artículo 26. Los informes psicológicos realizados a petición de instituciones u organizaciones en general, estarán sometidos al mismo deber y derecho general de confidencialidad antes establecido, quedando tanto el profesional como la correspondiente instancia solicitante obligados a no darles difusión fuera del estricto marco para el que fueron recabados.

Artículo 29. La exposición oral, impresa, audiovisual u otra, de casos clínicos o ilustrativos con fines didácticos o de comunicación o divulgación científica, debe hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona, grupo o institución de que se trata, o en el caso de que el medio utilizado conlleve la posibilidad de identificación del sujeto, será necesario su consentimiento previo y explícito.

- Artículo 30.* Los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento digital o electrónico, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos.
- Artículo 46.* Cuando el psicólogo construye o estandariza tests psicológicos, inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados. Dichos tests deben cumplir con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad.
- Artículo 47.* El psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos tests psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integral.
- Artículo 48.* Los tests psicológicos que se encuentren en su fase de experimentación deben utilizarse con las debidas precauciones. Es preciso hacer conocer a los usuarios sus alcances y limitaciones.
- Artículo 52.* En los casos de menores de edad y personas incapacitadas, el consentimiento respectivo deberá firmarlo el representante legal del participante.

Fuente; Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología. Elaborado por; Diana Castellanos.

Metodología

Para la elaboración del presente proyecto se utilizó la metodología cuantitativa dado que esta metodología arroja de datos evidenciables. Hernández, Fernández y Baptista (2010), citados por Del Canto & Silva (2013), la definen expresando: “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”, afirmando que las principales características de este enfoque están referidas a su rigurosidad en el proceso de investigación, puesto que la información es recogida de manera estructurada y sistemática, la utilización de la lógica deductiva para identificar leyes causales o universales en una realidad “externa” al individuo. Por su parte Hurtado y Toro (1998), citados por Del Canto & Silva (2013), señalan que la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, que implica claridad entre los elementos que conforman el problema, que deben ser limitados y saber con exactitud donde inician, también se debe reconocer qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

De igual manera, Hernández et al (2010), citados por Del Canto & Silva (2013), señalan que para que esto ocurra, el investigador debe llevar un proceso que se inicia con una idea, el planteamiento del problema, revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, asimismo debe visualizar el alcance del estudio, elaborar la hipótesis y la definición de variables, desarrollo del diseño de investigación, definición y selección de la muestra, realizar la recolección de datos, el análisis y la elaboración del reporte final de resultados, con lo cual se podrá evidenciar la coincidencia de la realidad percibida para fundamentar una teoría.

Beneficiarios

Colaboradores de la Universidad, quienes actualmente aportan a la organización por medio de la estrategia empresarial de Teletrabajo.

Fases de la Metodología Cuantitativa para el Presente Proyecto

Fase 1: Selección y Definición del Tema

Dado que el objetivo del presente proyecto es fortalecer las competencias laborales requeridas para la estrategia empresarial de Teletrabajo en la Unad, esto, con el fin de identificar aspectos para mejorar, problemas, necesidades o intereses, desde el área de Talento Humano, de acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que, bajo el enfoque cuantitativo, la relación entre la teoría, la investigación y la realidad está basada en la coincidencia entre la percepción de la realidad del investigador reflejada en una hipótesis y la realidad como fenómeno para que se apruebe una teoría.

Fase 2: Planteamiento del Problema

Incrementar el rendimiento de los docentes teletrabajadores de la UNAD, siendo este un factor vital para que la institución se mantenga competitiva en su sector, motivo por el cual la Gamificación es esencial ya que como institución se debe implementar nuevos métodos de capacitación, siendo esta una herramienta que permite fortalecer competencias y habilidades en pro de potencializar el talento humano de la UNAD.

Este nuevo método de formación y capacitación permitirán obtener un aumento de la productividad de los docentes teletrabajadores, aumento de la satisfacción de los mismos bajo la estrategia de teletrabajo, así como calidad de vida.

Fase 3: Revisión literaria

Se realizó la investigación de artículos científicos en temas como; El teletrabajo en el ámbito internacional, Conceptos de regulación del teletrabajo en América Latina, Seguridad y Salud en el Teletrabajo, Retos del teletrabajo en la legislación colombiana, Seguridad en el Teletrabajo, Elementos clave del teletrabajo, Beneficios del teletrabajo, Buenas prácticas en un esquema de teletrabajo, Modalidades del Teletrabajo en Colombia, Competencias laborales para teletrabajadores.

Fase 4: Alcances de Estudio

- Al brindar capacitación para desarrollar las competencias que se han identificado en nivel intermedio se logrará llevar dichas competencias en los docentes al nivel avanzado.
- El dominio de dichas competencias permitirá el cumplimiento de objetivos de la institución.
- Así mismo, se le brindan al docente teletrabajador la capacidad de fortalecer competencias y habilidades que posiblemente le permitan desempeñarse en puestos distintos al actual, lo que es una ventaja para la UNAD ya que puede generar cambios en sus puestos de trabajo sin afectación alguna.
- Se potencializará el desempeño de los docentes, y, por ende, serán más productivos al tener más habilidades que aportarán valor a la institución.

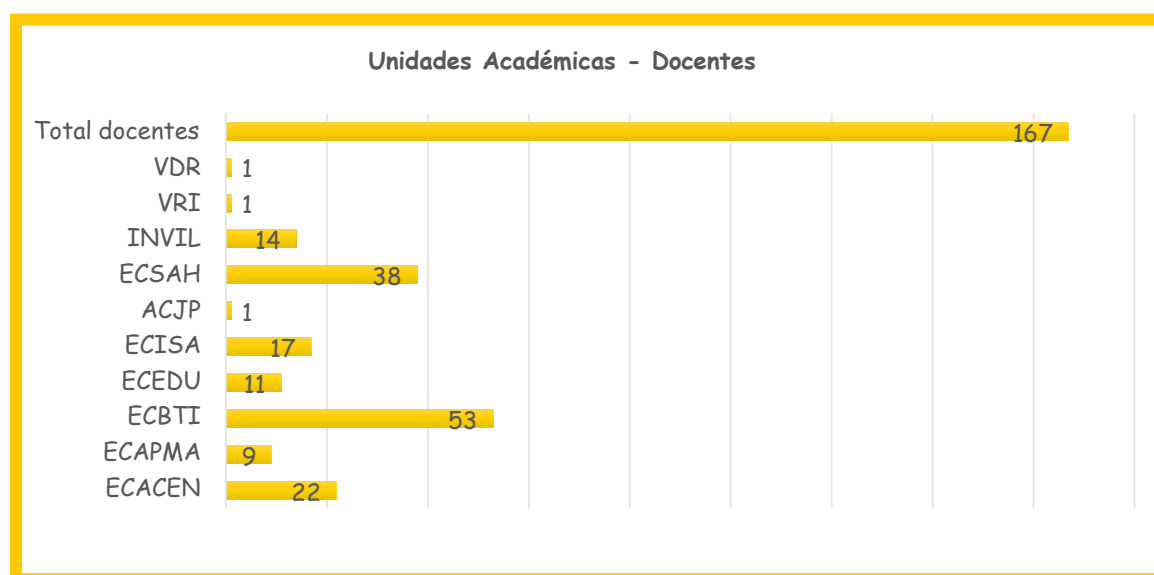
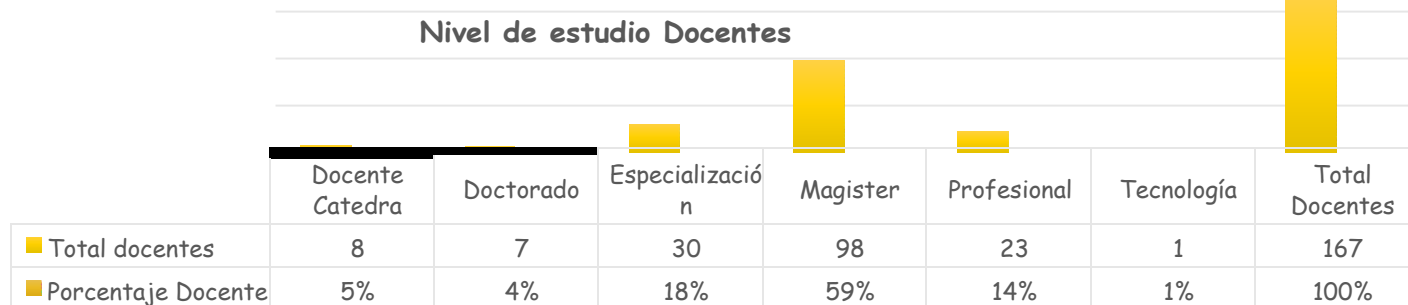
Fase 5: Diseño de la Investigación

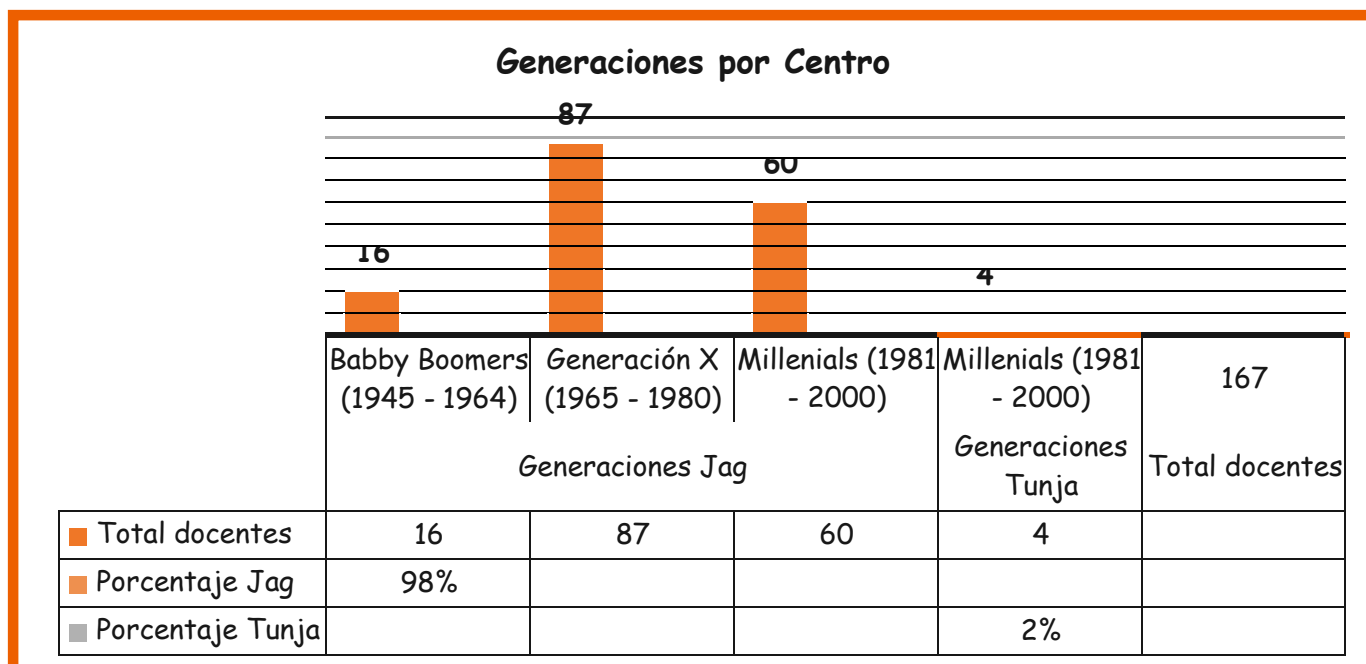
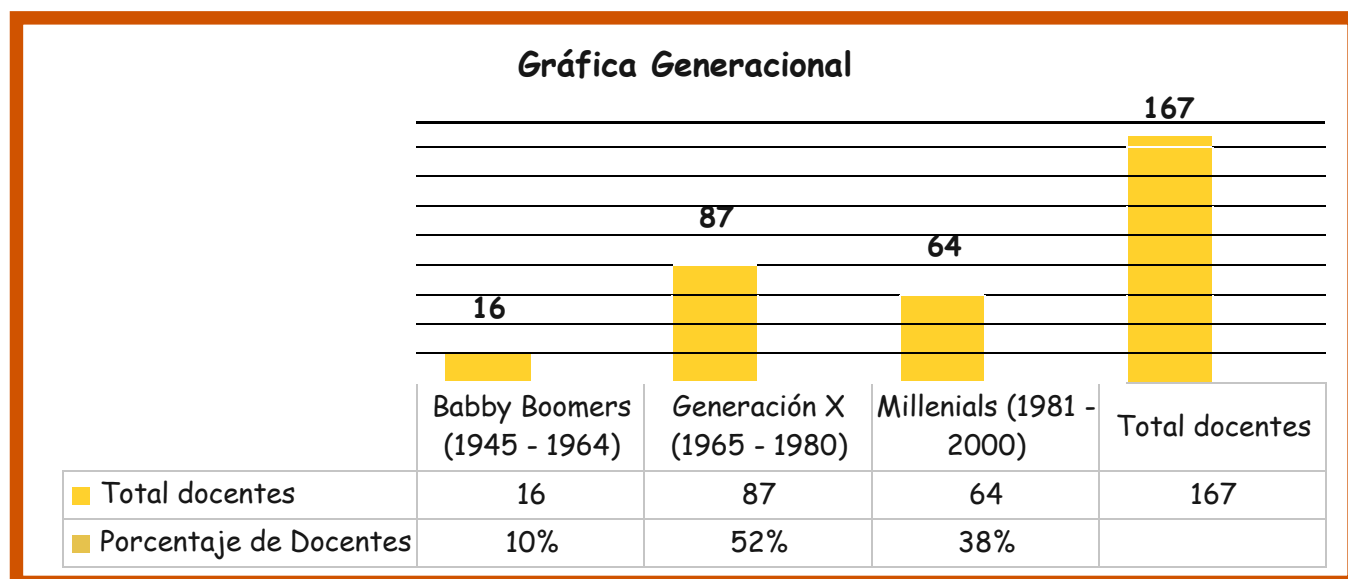
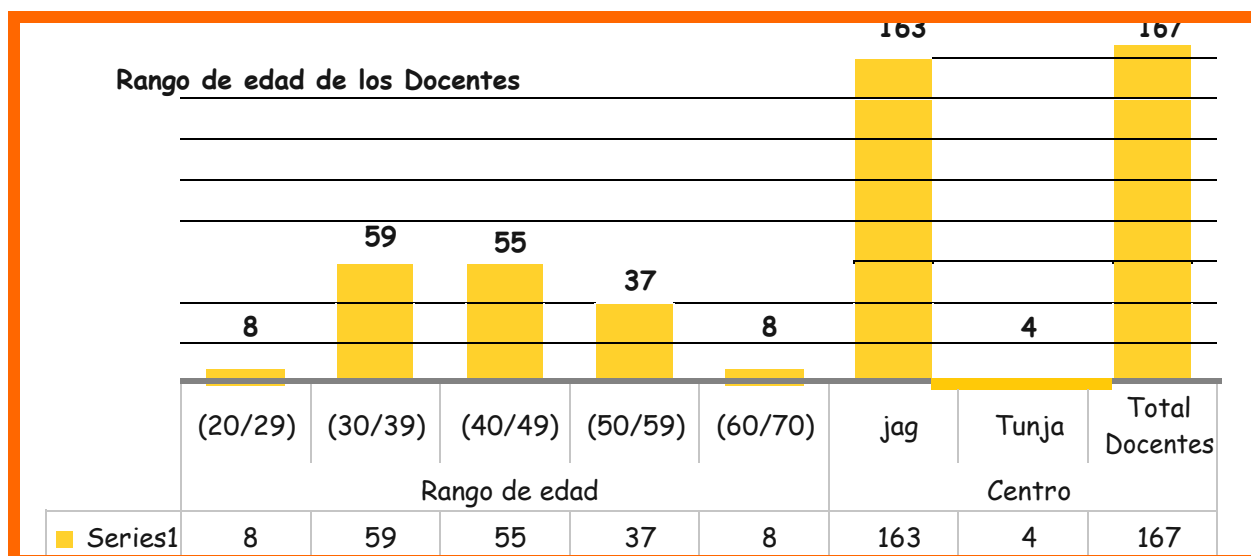
Los diseños de investigación son el plan, la estructura y estrategias que se utilizarán para obtener respuestas a las preguntas de investigación e hipótesis controlando la varianza experimental, extraña y de error, que para el presente proyecto es fortalecer competencias laborales por medio de la Gamificación, los diseños implican partir de un marco de referencia

(teoría), señalar cómo se obtendrán los datos (serán medidos, observados o se consultarán registros existentes). El diseño también señala cuántos y cuáles registros u observaciones se realizarán, cómo se analizará la información obtenida, entre los diseños cuantitativos más empleados se encuentran el de una muestra, que, en la siguiente fase, se articulará dicha muestra.

Fase 6: Definición y Selección de la Muestra

Muestra: La muestra estuvo compuesta por 167 docentes teletrabajadores, los cuales 163 son de Cead José Acevedo y Gomes y 4 del Cead de Tunja. La edad de los sujetos fluctuó entre 20 y 69 años, con una media de 40 años. La escolaridad fue en su mayoría de maestría, casi una quinta parte con especialización y pocos con doctorado, pertenecientes a las generaciones Baby Boomers, X y Millennials. El tipo de muestreo utilizado en el estudio fue no probabilístico de tipo intencional (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Los docentes que respondieron al instrumento corresponden a las diferentes unidades académicas de la UNAD.





Fase 7: Recolección de Datos

Instrumento: Para evaluar el nivel de competencia laboral desempeñada por los 167 docentes teletrabajadores de la UNAD, se aplicó un test psicométrico el Test Perfil de Intereses Profesionales (PIP), este fue creado en 1998 por los autores Intosh y Smith, dicho test permite identificar el Interés profesional por razones personales y sociales y las áreas de interés marcado a nivel profesional, Consta de 108 ítems organizado en grupos de tres en cada grupo el sujeto debe señalar la que más, la que menos le gustaría hacer y siempre se debe dejar una en blanco. Dicho instrumento evalúa 35 competencias laborales y una escala de sinceridad. Fue aplicado por el personal de la gerencia de talento humano de la UNAD, a finales de segundo semestre del año 2019 y se aplicó por medio de la plataforma de Psigma, la cual arroja los resultados en un archivo Excel.

- Competencias de Resultados
 - Autogestión
 - Orientación al Logro
 - Proactividad
 - Precisión
- Competencia Interpersonal
 - Empatía
 - Comunicación Efectiva
 - Orientación al Cliente
 - Inteligencia Social
 - Auto regulación
 - Manejo Emocional
- Competencias Cognitivas
 - Planeación

Apertura a la Experiencia

- Competencias de Dirección
 - Seguimiento de Gestión
- P. Personal
 - Dominancia
 - Influencia
 - Estabilidad
 - Conformidad
- P. Social
 - Dominancia
 - Influencia
 - Estabilidad
 - Conformidad
- P. Interno
 - Dominancia
 - Influencia
 - Estabilidad
 - Conformidad
- Rectitud en el Trabajo
 - Conductas honestas y Hurto
 - Manejo adecuado del tiempo
 - Uso adecuado de implementos
 - Normas y reglamento interno
- Control a Conductas de Riesgo
 - Control y uso de alcohol
 - Control y uso de drogas ilegales
 - Control de Juegos de azar
 - Respuesta a la alta presión
 - Control al Soborno

Manejo de la información

- Sinceridad-Escala de Sinceridad

Procedimiento

El Test Perfil de Intereses Profesionales (PIP), fue desarrollado en un entorno de aplicación por medios electrónicos para ser utilizado a través de Internet. Los requerimientos tecnológicos fueron la disposición de una computadora personal, con conexión a Internet de banda ancha, lo que permitiría un desempeño eficiente durante el proceso de aplicación en línea. El periodo de aplicación fue a finales del segundo semestre del año 2019 por medio de la plataforma de Psigma.

Fase 8: Planificación de Gamificación como Método de Intervención

La Gamificación se basa en el uso de elementos del diseño de videojuegos en contextos que no son de juego para hacer que un producto, servicio o aplicación sea más divertido, atractivo y motivador, Deterding, (2011), citado por Contreras (2016).

En los últimos años, la Gamificación se ha visto envuelta en una rápida adopción de iniciativas ecológicas, de marketing, empresariales y por supuesto, en la educación. El uso de esas experiencias ha aumentado rápidamente y sugiere la necesidad de reevaluar la intersección entre juegos y aprendizaje. Evaluar la eficacia de los juegos digitales o del uso de estrategias de Gamificación. Contreras (2016).

Posible método de intervención, la idea era aplicarlo en el periodo 16_4 de 2020 pero por la contingencia no se pudo aplicar.

Estos juegos de Gamificación se tratan de misiones por niveles, en cada nivel encontrará preguntas de las competencias que se deben fortalecer, a medida que avanza el juego los niveles

se van haciendo más complejos, lo que permite que se fortalezcan habilidades que permitan el dominio de estas competencias en el nivel avanzado, se estima que el tiempo para desarrollar cada juego sea de 15 minutos o menos, depende de las competencias que tengan los docentes o participantes.

Link de juego para el nivel satisfactorio:

<https://view.genial.ly/5f7342da32767d0da632dcfa/game-breakout-competencias-laboralesnivel-satisfactorio>



Link de juego para nivel Sobresaliente (Nivel esperado):

<https://view.genial.ly/5f7e38055dbf450d17c6c693/game-breakout-competencias-laboralesnivel-sobresaliente>

The image shows two screenshots of a Genially game interface. The top screenshot displays a welcome message: "Bienvenido al Nivel Sobresaliente" (Welcome to the Outstanding Level). The bottom screenshot shows a maze game titled "Laberinto: Inteligencia Social" (Maze: Social Intelligence). The maze is a grid of 14 numbered boxes representing social skills, with a central locked door icon. The skills are: 1. Amor, 2. sinceridad, 3. Armonía, 4. Tolerancia, 5. Empatía, 6. Autoconocimiento emocional, 7. Tolerancia, 8. Armonía, 9. Motivación, 10. Persuasión, 11. Asertividad, 12. Respeto, 13. Habilidades sociales, 14. Autocontrol Emocional. A text box on the left explains the game: "Elige la ruta correcta y llega hasta el candado. Introduciendo la secuencia de números de las que consideras son las características de la Inteligencia Social. ¡Suerte!" (Choose the correct path and reach the lock. Introducing the sequence of numbers that you consider are the characteristics of Social Intelligence. Good luck!).

Se dejan los datos para que se realicen los ajustes necesarios en el planteamiento de Gamificación.

Usuario: seleccion@una.edu.co

Contraseña: 20231806

Las siguientes fases quedan pendientes por contingencia de salud pública por la Covid 19. (Fase 9: Aplicación y Fase 10; Análisis de resultados), sin embargo, durante este tiempo se brindó apoyo en procesos de consolidación en la unidad de la Gerencia de Talento Humano de la Unad.

Apoyo en procesos como elección, atracción, concepto de hojas de vida, aplicación de pruebas psicotécnicas e interpretación de las mismas, llamada de candidatos, así como apoyo en la elaboración del diccionario de competencias para el nuevo modelo de gestión por competencias en implementación por la Unidad GTHUM de la UNAD.

Resultados

Se puede observar en la Gráfica 1 el desempeño promedio por competencia de los 167 docentes teletrabajadores en la UNAD, el Test Perfil de Intereses Profesionales (PIP), donde se identifica el Interés profesional por razones personales y sociales y las áreas de interés marcado a nivel profesional. Según los niveles de Apropiación para teletrabajadores Unadistas, en donde las puntuaciones oscilan por cada nivel así:

Nivel Básico: 0-40

Nivel Estándar: 40-60

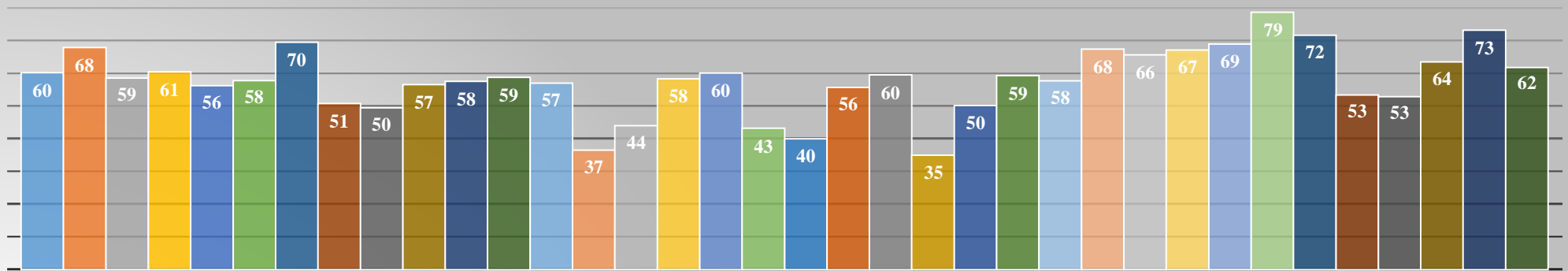
Nivel Avanzado: 60-80 **(Nivel esperado por el docente Teletrabajador)**

Nivel Superior: 80-100

De acuerdo a lo anterior en la gráfica 1 se evidencian los niveles de apropiación en su totalidad los resultados arrojados por

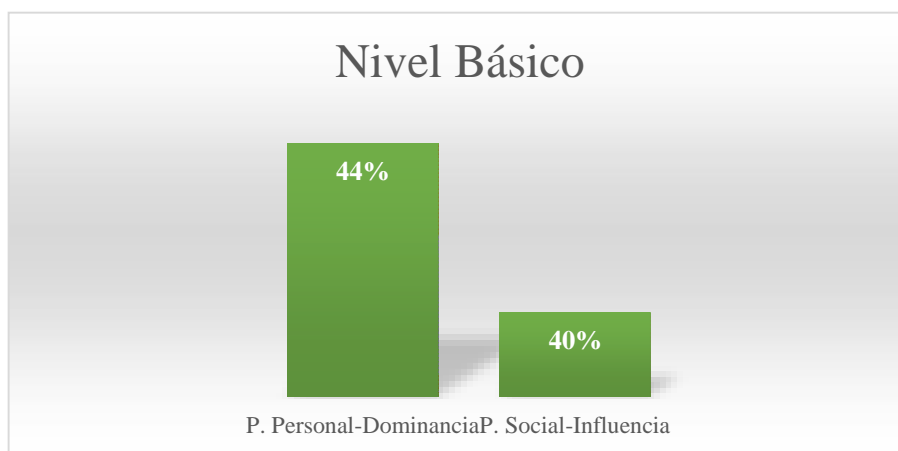
Psigma fueron:

Competencias para Teletrabajo



- Competencias de Resultados*-Autogestión
- Competencias de Resultados*-Orientación al Logro
- Competencias de Resultados*-Proactividad
- Competencias de Resultados*-Precisión
- Competencia Interpersonal*-Empatía
- Competencia Interpersonal*-Comunicación Efectiva
- Competencia Interpersonal*-Orientación al Cliente
- Competencia Interpersonal*-Inteligencia Social
- Competencia Intrapersonal*-Auto regulación
- Competencia Intrapersonal*-Manejo Emocional
- Competencias Cognitivas*-Planeación
- Competencias Cognitivas*-Apertura a la Experiencia
- Competencias de Dirección*-Seguimiento de Gestión
- P. Personal-Dominancia
- P. Personal-Dominancia
- P. Personal-Estabilidad
- P. Personal-Conformidad
- P. Social-Dominancia
- P. Social-Influencia
- P. Social-Estabilidad
- P. Social-Conformidad
- P. Interno-Dominancia
- P. Interno-Influencia
- P. Interno-Estabilidad
- P. Interno-Conformidad
- Rectitud en el Trabajo-Conductas honestas y Hurto
- Rectitud en el Trabajo-Normas y reglamento interno
- Rectitud en el Trabajo-Uso adecuado de implementos
- Control a Conductas de Riesgo-Control y uso de drogas ilegales
- Control a Conductas de Riesgo-Control de Juegos de azar
- Control a Conductas de Riesgo-Respuesta a la alta presión
- Control a Conductas de Riesgo-Control al Soborno
- Control a Conductas de Riesgo-Manejo de la información
- Sinceridad-Escala de Sinceridad

Gráfica 2: Competencia con Nivel de Apropiación Básico

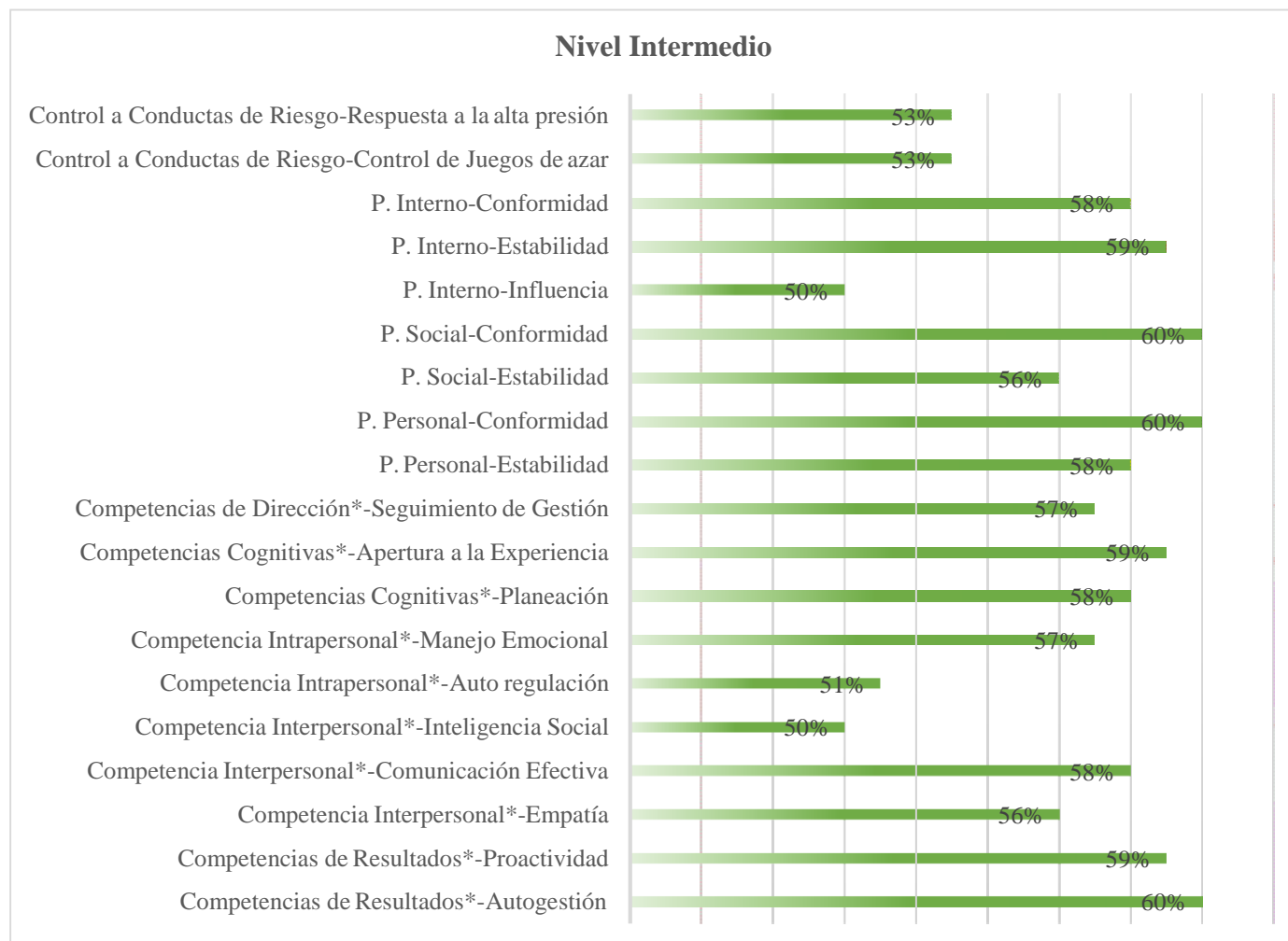


Competencias tomadas de la plataforma Psigma Online:

P. Personal – Dominancia: Describe los adjetivos asociados a la capacidad de las personas para enfrentar situaciones difíciles o riesgosas, resolver problemas o tomar decisiones de manera efectiva.

P. Social – Influencia: Describe los adjetivos asociados a la capacidad de las personas para convencer e impactar a otros, de tal manera que éstos actúen de acuerdo a su punto de vista.

El porcentaje de cada competencia que se muestra en la gráfica es el porcentaje total de la muestra, es decir, de los 167 docentes teletrabajadores en la UNAD. Los resultados obtenidos muestran una tendencia baja en estas dos competencias, en lo que se refiere al componente de solución de problemas, los resultados muestran tendencia en disminuir en cuanto a dar solución a los problemas que enfrentan a través de decisiones oportunas y comprometidas que estén sustentadas en la experiencia previa en el puesto y el contexto organizacional en el que se llevan a cabo, así como a la poca capacidad para influir en los demás, aun cuando son docentes.

Gráfica 3: Competencias con Nivel de Apropiación Estándar

Competencias tomadas de la plataforma Psigma Online:

Respuesta a la alta presión: Respuesta agresiva ante la alta presión.

Control de juego de azar: Disposición para los juegos de azar.

Conformidad: Describe los adjetivos asociados a la capacidad de las personas para realizar su trabajo de manera sistemática y precisa, con el fin de mantener altos estándares de calidad.

Estabilidad: Describe los adjetivos asociados a la capacidad de las personas para responder al ritmo de su ambiente, manteniendo el equilibrio de sus emociones y una adecuada comunicación.

Seguimiento de gestión: Capacidad para la revisión, control y verificación de las actividades, decisiones o tareas realizadas para asegurar la obtención de resultados esperados.

Apertura a la experiencia: Se mantiene en actitud de búsqueda de nueva información para mejorar y logara objetivos.

Planeación: Capacidad de proyectar, organizar y establecer a futuro los retos que se le plantean, diseñando y fijando objetivos coherentes con dichas proyecciones, previniendo y disponiendo los recursos, planes de acción y requerimientos, según los requerimientos de la organización.

Manejo emocional: Capacidad de continuar actuando eficazmente aun en situaciones tensas, complicadas, oposición o adversidad. Responde emocionalmente de manera equilibrada al enfrentar situaciones de alta carga laboral y/o de exigencia de calidad o tiempo de respuesta.

Autogestión: Disposición permanente de adelantarse a las circunstancias, definir el camino a tomar, mediante acciones concretas y buscar nuevas oportunidades o soluciones para problemas habituales.

Inteligencia Social: Capacidad para relacionarse y reconocer de manera acertada las necesidades en la interacción con las personas con las que se relaciona, adaptándose a ellas para dar una respuesta diplomática, efectiva y asertiva.

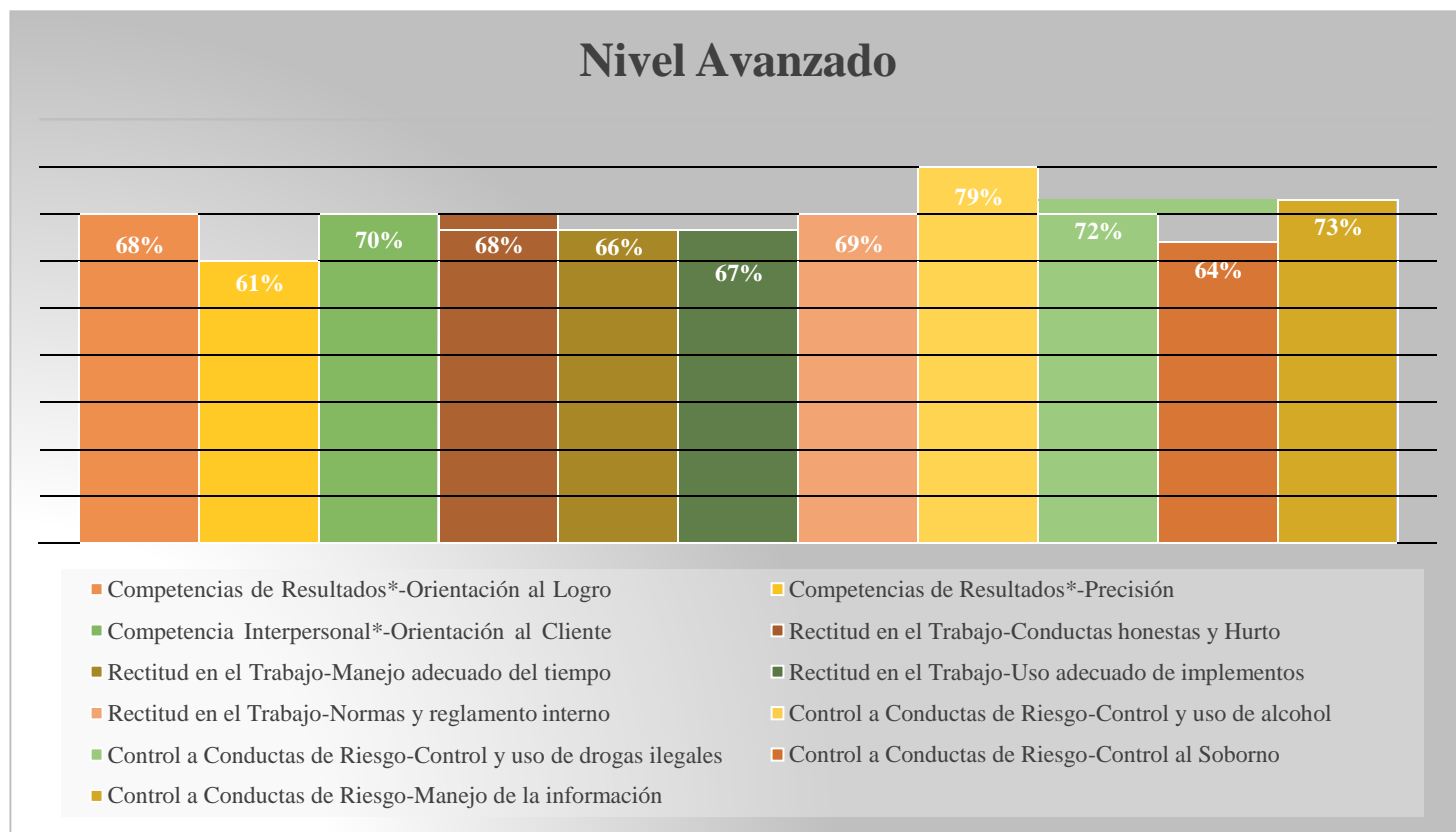
Comunicación efectiva: Habilidad para escuchar y transmitir ideas, información y opiniones claramente, de acuerdo con quien interactúa, manteniendo un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna y eficaz; igualmente verifica que el mensaje haya sido entendido.

Empatía: Capacidad para identificar y responder a las necesidades y sentimientos de las personas con quien interactúa.

Proactividad: Capacidad para emprender acciones y responder oportunamente para anticiparse a los hechos, con el objetivo de garantizar la solución a la situación planteada, es hábil previniendo dificultades.

El porcentaje de cada competencia que se muestra en la gráfica es el porcentaje total de la muestra, es decir, de los 167 docentes teletrabajadores en la UNAD. Para el nivel de apropiación Intermedio, los resultados refieren que posiblemente los docentes tienen poca capacidad para establecer objetivos, o que se ven limitados por los estándares de cumplimiento de las funciones del puesto, lo que a su vez los limita para administrar sus recursos. Su habilidad para supervisar al personal está limitada a parámetros de actuación estipulados, principalmente debido a que son condiciones técnicas y de operación. Para el componente administrativo, debido a su alto enfoque en los resultados, se evidencia también que los docentes posiblemente se perciben con pocas habilidades sociales, puesto que obtiene resultados intermedios en competencias como empatía, inteligencia social, manejo emocional y comunicación afectiva, competencias que se deben fortalecer ya que estas permiten una mejor interacción con el cliente interno y externo de la institución.

Gráfica 4: Competencia con Nivel de Apropiación Avanzado



Competencias tomadas de la plataforma Psigma Online:

Orientación al logro: Motivación intrínseca para orientar el propio comportamiento hacia el alcance y cumplimiento tanto de las labores asignadas con de las metas propuestas.

Orientación al cliente: Trabajo basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, se preocupa por entender y resolver efectivamente los requerimientos del cliente, presentando alternativas encaminadas a ofrecer un servicio oportuno y de calidad.

Manejo adecuado del tiempo: Incumplimiento de horarios/cumplimiento de horarios.

Normas y reglamento interno: Incumplimiento de normar y reglamentos/seguimiento de hábitos y procedimientos del trabajo.

Control y uso de drogas: Aceptación del consumo de drogas ilegales/No aceptación de consumo de drogas ilegales.

Manejo de información: Desinterés por el adecuado manejo de la información/Usó adecuado de la información.

Precisión: Es la habilidad para realizar las tareas asignadas de manera correcta y con el mínimo de errores, Implica una insistencia por la exactitud en cada tarea que involucre la actividad a realizar.

Conductas honestas y hurto: Conductas relacionadas con hurto/Respeto por la propiedad ajena.

Uso adecuado de implementos: Mal uso de los materiales de la organización/Buen uso de los materiales de la organización.

Control y uso de alcohol: Aceptación del consumo de bebidas embriagantes/No aceptación del consumo de bebidas embriagantes.

Control al soborno: Predisposición para recibir lucros no autorizados/No autorización de lucros no autorizados.

El porcentaje de cada competencia que se muestra en la gráfica es el porcentaje total de la muestra, es decir, de los 167 docentes teletrabajadores en la UNAD. Los anteriores resultados refieren que la mayoría de los docentes evaluados se muestran más orientados a evitar conductas de riesgo, antes que preocuparse por el cumplimiento de sus tareas o la interacción con el cliente

interno y externo, es decir, se perciben docentes que posiblemente se inclinan más por ser vistos como personas honestas y puntuales, lo que podría restar su interés por el manejo adecuado de relaciones laborales adecuadas, interacción poco afectuosa o empática con sus estudiantes, lo que podría intervenir con los objetivos de cada escuela y misión de la institución.

Nota: Los docentes no tuvieron puntuaciones de nivel Superior.

Resultados del apoyo brindado a la elaboración del diccionario de competencias en implementación por la Gerencia de Talento Humano de la UNAD. En total 5 competencias cardinales, 23 competencias asociadas con preguntas en cada nivel de apropiación (Básico, satisfactorio, sobresaliente y excelente) para un total de 92 preguntas. Así como 32 competencias asociadas a la taxonomía de liderazgo del Metasistema de la UNAD en cada uno de los niveles ya mencionados.

| | e | f | a |
|---|---|--|--|
| 1 | | | |
| 2 | Nivel de apropiación Satisfactorio | Nivel de apropiación Sobresaliente | Nivel de apropiación Excelente |
| 3 | Por iniciativa propia, implementó acciones de mejoramiento en su cargo. Mencione una situación. En caso de que la persona no tenga experiencia laboral, abordar la pregunta desde el contexto educativo o desde su vida cotidiana. | ¿Cómo ha incentivado la proactividad en sus grupos de trabajo? Mencione una situación | ¿Cómo aportó a la planeación estratégica de la organización, desde su rol? Refiera una situación |
| 4 | Cuenteme si ha tenido dificultades para cumplir con sus labores y si logró superar las mismas para alcanzar sus objetivos, de qué manera lo hizo? | Su equipo de trabajo lo reconoce como un referente de eficiencia y efectividad, siendo la eficiencia la capacidad para lograr lo que se propone y la efectividad lo que se esperaba, | ¿Cómo a través de la eficiencia y efectividad obtuvo resultados estratégicos para la organización? |
| 5 | El dominio de nuevos conocimientos o actualizaciones en su especialidad han soportado a un mejor o eficiente desempeño laboral. Cuenteme una situación en la que se presentara esto. | Las actualizaciones en su especialidad le han permitido destacarse y superar expectativas profesionales en su grupo de trabajo. Refiera una situación | Las actualizaciones en su especialidad han favorecido aspectos económicos en la organización, cuente una situación |

Reconoció el objetivo de su cargo, es decir tenía claridad para lo que lo contrataron, cuénteme, ¿cómo logró cumplir con dicho objetivo? Situaciones que permitan identificar las acciones que permitieron lograr las metas.

| | A | B | C | D |
|--|--|---|---|--|
| Preguntas - Competencias Cardinales Asociadas a la Cultura de la Universidad | | | | |
| 1 | Excelencia como Servidor Unadista | | Competencia | Nivel de apropiación Básico |
| 2 | | | Proactividad (Anticipación) | ¿Usted identificó oportunidades para mejorar algún proceso o impactar en el ahorro de tiempos en las labores a su cargo? En el caso operativo, por ejemplo uso de herramientas virtuales. En el caso profesional, implementar estrategias ágiles |
| 3 | | | | |
| 4 | | | Eficacia/efectividad Autoaprendizaje y Autodidáctica | Reconoció el objetivo de su cargo, es decir tenía claridad para lo que lo contrataron, cuénteme, ¿cómo logró cumplir con dicho objetivo? Situaciones que permitan identificar las acciones que permitan lograr las metas |
| 5 | | | | ¿Considera importante mantenerse actualizado en su área de conocimiento? ¿Cómo impactan dichas actualizaciones en su profesión o rol? |
| | | | | En abo Cue lab El 4 en s del |

Introducción Taxonomía Metasistema Unad Diccionario Explorar

Escribe aquí para buscar

13:11 2/11/2020

Conclusiones

A pesar de que las competencias forman parte del desarrollo integral de los docentes, su práctica y asimilación no alcanza el nivel avanzado en todas las competencias asociadas al instrumento aplicado, y de acuerdo a las necesidades del nuevo modelo de gestión por competencias de la UNAD, se alcanza únicamente en el desempeño avanzado en algunas competencias de acuerdo a sus funciones, por tanto, el cumplimiento de objetivos del presente proyecto permitirá dicho nivel de apropiación esperado en competencias laborales para los docentes teletrabajadores.

La adquisición de competencias laborales para el teletrabajo, en particular para la UNAD, se hace cada vez más necesaria, debido a la presente contingencia y el futuro no solo de la institución, sino de las organizaciones en general. Su inserción en el nuevo modelo de gestión por competencias de la UNAD, necesita de la efectividad y ejecución de estas competencias, en donde se ejerzan de manera explícita, directa y específica dentro de las labores que como docentes ejecutan, más que enfocarse en los resultados o cumplimiento de metas, sería un gran complemento que se trabajara de manera colaborativa junto con sus estudiantes, directores y colaboradores.

El hecho de fortalecer las competencias y llegar al nivel de apropiación esperado, permitirá el cumplimiento de metas de cada escuela, por lo tanto, se cumplirá con las metas de las unidades y por ende de la institución misma, en donde, la capacitación como estrategia de inversión para incrementar la productividad también se vuelve necesaria y de gran utilidad, dado que puede considerarse el medio para formar y desarrollar ciertas habilidades específicas de acuerdo a la necesidad de competencias para el mismo.

Recomendaciones

Dar continuidad al proyecto ejecutando las acciones psicosociales pertinentes de acuerdo a las necesidades identificadas, utilizando los insumos planteados y elaborados durante el proceso de pasantía, con el fin de que estas acciones permitan el fortalecimiento de las competencias para teletrabajadores en la Unad y, por ende, finiquitar el presente proyecto.

Referencias bibliográficas

- Capuano A, M (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias.
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>
- Castillo B, E (2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones.
<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194214587001.pdf>
- Cataño, R & Gómez, R (2013). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. <file:///C:/Users/Diana/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTeletrabajo-4804770.pdf>
- Contreras E, R (2016). Madrid – España:
<https://www.redalyc.org/pdf/3314/331445859002.pdf>
- Del Canto & Silva (2013). Metodología Cuantitativa: Abordaje desde la Complementariedad en Ciencias Sociales. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Escobar, V, M (2004). Las Competencias Laborales.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002
- Gil, F, J (2007). La evaluación de competencias laborales.
<https://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Gómez V, M (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia.
<file:///C:/Users/Diana/Downloads/DialnetSobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColombia-5454161.pdf>

Ley 1090 (miércoles 6 de septiembre de 2006) por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf

Martínez, C., Cote, R., Dueñas, Z & Camacho R (2016). El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia. <file:///C:/Users/Diana/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajo-6235060.pdf>

Martínez, S (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral.

<https://www.redalyc.org/pdf/5045/504550954002.pdf>

Mintic & Mintrabajo (2015). Libro blanco “el ABC del teletrabajo en Colombia”:

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

Psigma (2020), Competencias laborales. <https://www.psigmacorp.com/>