

**Análisis de los efectos del COVID-19 en el teletrabajo de los países miembros de la Alianza
Pacífico durante el año 2020**

Didier Emilson Carabalí Lobo y Jose David Manrique Flórez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Programa de Maestría en Administración de Organizaciones

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Septiembre 2022

**Análisis de los efectos del COVID-19 en el teletrabajo de los países miembros de la Alianza
Pacífico durante el año 2020**

Didier Emilson Carabalí Lobo y Jose David Manrique Flórez

Trabajo presentado como opción de trabajo de grado para obtener título de

Magister en Administración de Organizaciones

Directora de tesis: Dra. María Erika Narváez Ferrin

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Programa de Maestría en Administración de Organizaciones

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Septiembre 2022

Resumen

La pandemia por COVID -19 generó medidas de contención que cambiaron el normal curso de actividades laborales, comerciales, académicas y de la vida diaria. El objetivo de la presente investigación es describir los efectos generados por el COVID 19 en el teletrabajo en la dinámica comercial de los países miembros de la Alianza Pacifico durante el año 2020. A nivel metodológico se recurre a una revisión bibliográfica /documental como soporte teórico en la investigación.

Esta investigación se sustentó en los resultados de una entrevista realizada a través de un encuentro sincrónico con nueve expertos de los países miembros de la Alianza Pacifico donde se les preguntó, de acuerdo a su experiencia, sobre el impacto del teletrabajo en sus respectivos países, con el objeto de obtener su percepción sobre los mecanismos implementados y las necesidades que trajo consigo dicha metodología trabajo en las organizaciones.

Palabras Clave:

Trabajo a distancia, teletrabajo, COVID-19, empresas

Abstract

The COVID -19 pandemic generated containment measures that changed the normal course of work, commercial, academic and daily life activities. The objective of this research is to describe the effects generated by COVID 19 in teleworking in the commercial dynamics of the member countries of the Pacific Alliance during the year 2020. At the methodological level, a bibliographic / documentary review is used as theoretical support in the investigation.

This research was based on the results of an interview conducted through a synchronous meeting with nine experts from the member countries of the Pacific Alliance where they were asked, according to their experience, about the impact of teleworking in their respective countries, with In order to obtain their perception of the implemented mechanisms and the needs that this methodology brought with it work in the organizations.

Key Word:

Teleworking, working, COVID-19, enterprises

Tabla de Contenido

Introducción	9
Protocolo De Investigación	11
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Justificación	12
Planteamiento del Problema	13
Formulación del Problema.	14
Marco Referencial	15
Marco Teórico	16
Marco Conceptual	21
Marco Legal	22
Colombia	22
México	24
Chile	25
Perú	25
Metodología	27
Diseño	27
Participantes	27
Instrumentos	28
Procedimiento	28
Resultados	29
Conclusiones	50

Recomendaciones	51
Referencias Bibliográficas	52
Acápites	55

Lista de Figuras

Figura 1. Elementos que aportan a la competitividad _____	16
Figura 2. Efectos a corto plazo generados por el COVID-19. _____	30
Figura 3. Efectos a mediano y largo plazo del teletrabajo. _____	32
Figura 4. Necesidades para consolidar el teletrabajo _____	35
Figura 5. Percepción de la implementación del teletrabajo. _____	36
Figura 6. Cambios para la implementación del teletrabajo _____	37
Figura 7. Limitantes para la implementación del teletrabajo _____	39
Figura 8. El teletrabajo y generación de nuevas empresas _____	40
Figura 9. Las regulaciones y el teletrabajo _____	41
Figura 10. Ventajas del teletrabajo _____	42
Figura 11. Desventajas en la implementación del teletrabajo. _____	43
Figura 12. Restricciones tecnológicas. _____	44
Figura 13. Teletrabajo como una alternativa aceptada. _____	44
Figura 14. Normativas para la regulación del teletrabajo _____	46
Figura 15. Seguridad informática y el teletrabajo. _____	47
Figura 16. Adaptación y aceptación del teletrabajo. _____	48

Lista de Tablas

Tabla 1. Caracterización de los entrevistados _____	49
---	----

Introducción

Con el inicio de la pandemia los gobiernos se vieron obligados a adoptar un modelo de trabajo diferente al tradicional que se define como teletrabajo esto incluye la implementación de servicios mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sin necesidad de la presencialidad de los trabajadores en los sitios de trabajo. Teniendo esto en cuenta, se han identificado nuevas formas de distanciarse: En primer lugar, los profesionales autónomos son aquellos que utilizan su domicilio para realizar sus actividades comerciales y visitan la oficina de vez en cuando. En segundo lugar, se trata de personas móviles que no disponen de un lugar de trabajo establecido para su actividad profesional y lo realizan estén donde estén. En tercer lugar, los auxiliares son los empleados que trabajan en casa dos o tres días a la semana y dedican el resto de su jornada laboral a la oficina.

A partir de diciembre de 2019, el mundo entero se ha enfrentado al coronavirus (COVID-19), un nuevo tipo de enfermedad que surgió en Wuhan, China (OMS, 2020 a; Huang et al., 2020; Hui et al, 2020). Después de que se vieron los primeros casos en China, COVID-19, se extendió por todo el mundo en poco tiempo, se vieron casos en 187 países; infectó a millones de personas y provocó la muerte de cientos de miles de personas (Covidvisualizer, 2020). Considerando la grave propagación de esta enfermedad y sus causas la muerte de muchas personas fue declarada como una “pandemia” por OMS el 11 de marzo de 2020 (OMS, 2020b). El primer COVID-19

En consecuencia, el teletrabajo se convierte así en el trabajo a distancia, los trabajos a domicilio, última modalidad de empleo temporal o alternativo, en el que los empleados realizan las actividades básicas del trabajo desde casa utilizando las tecnologías que tiene a su alcance y así las empresas han desarrollado una forma rápida y eficiente de trabajar que les permita contrarrestar los efectos de la pandemia sin perder la productividad.

De esta forma transcurría el tiempo y entraban en vigor dichas medidas, se hizo necesario que las personas se quedaran en casa y algunos desempeñarán sus actividades laborales desde ese lugar, de manera remota cuando fuera posible, lo que sin duda alguna significó un gran desafío para los diferentes sectores de la economía a nivel global, aunque es necesario mencionar que algunas organizaciones en países desarrollados ya había incursionado de manera “tímida” en la

implementación de esta metodología de trabajo (teletrabajo o trabajo a distancia), pero ahora, esto había pasado a ser una “necesidad”, considerando las circunstancias y los diferentes factores atenuantes de cada persona, organización y país.

A través de este documento buscamos abordar de manera descriptiva los efectos de la medida y la manera como los países de la Alianza del Pacífico afrontan dichas situaciones.

De esta forma a nivel mundial, se ha convertido en lo que se conoce como la "primera pandemia mundial de la historia" tras la COVID-19, lo que ha llevado a los gobiernos de todo el mundo a adoptar leyes y medidas de emergencia. Para hacer frente a una situación menos dañina y neutralizar sus efectos negativos, es así como se implementaron estrategias de aislamiento que llevaron a muchas personas a cambiar el comportamiento, la dinámica y las condiciones de trabajo de las organizaciones. Los países también han tenido dificultades para la medición del teletrabajo ya que es un proceso emergente.

Protocolo De Investigación

Para el desarrollo de esta investigación y como parte fundamental de la misma se establecieron los siguientes objetivos que buscan dar un enfoque holístico al tema planteados a través de la revisión bibliográfica y la precepción de experto en el tema.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los efectos del COVID 19 en el teletrabajo de los países miembros de la Alianza Pacifico durante el año 2020.

Objetivos Específicos

Describir las medidas que conllevaron a la implementación del teletrabajo en los países miembros de la Alianza Pacifico durante el año 2020 para hacer frente a la pandemia por COVID -19.

Identificar el tratamiento legal que dieron al teletrabajo en los distintos países miembros de la Alianza Pacifico durante la pandemia por COVID -19 en el año 2020.

Caracterizar los retos y desafíos del teletrabajo en los países miembros de la Alianza Pacífico posterior a la pandemia por COVID-19.

Justificación

Como se ha mencionado la Pandemia por COVID -19 durante el año 2020 obligó a distintos países a tomar medidas para contener los contagios y evitar así la saturación de los sistemas de salud, al tiempo que se minimizó el número de fallecidos. Parte de estas medidas guardaron relación con el trabajo, generando modalidades de teletrabajo y trabajo en casa de esta manera se logró seguir con actividades productivas, conservar puestos de trabajo y sacar provecho a las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Respecto al por qué de esta investigación, se puede responder que el teletrabajo es una modalidad que resulta útil y efectiva, lo evidenciado durante la pandemia por COVID -19 mostró que es posible cambiar las relaciones laborales, sin la necesidad que el trabajador esté de forma permanente dentro de las instalaciones de la empresa. Para empleados esto implica un beneficio en comodidad dado que se reduce el tiempo de transporte hacia la empresa, también puede acceder a oportunidades laborales en ciudades e incluso países distantes de su lugar de residencia, puede organizar sus horarios de una forma más flexible. Para la empresa, el teletrabajo le permite reducir las necesidades de espacio e infraestructura, así mismo, posibilita acceder a mano de obra especializada que quizá no se consigue en el mercado laboral, de este modo conocer estos beneficios como desafíos permite orientar a empresarios y trabajadores para acogerse a dicha modalidad.

En cuanto al ‘para qué’ de la investigación, permite a empresas y trabajadores de países miembros de la Alianza Pacífico reconocer los retos en el ámbito legal para formalizar el teletrabajo brindando garantías para empresas y trabajadores. Así mismo, permite analizar qué desafíos se requieren para que se saque mayor provecho a esta modalidad gracias a las TIC. Todo esto orientado a que la pandemia por COVID-19 mostró que es posible la virtualización de cientos de actividades, como el comercio electrónico, el trabajo, la educación, entonces es una realidad y cuasi una obligación que los distintos países se vayan adaptando progresivamente de una manera planificada y para esto es necesario explorar experiencias e investigaciones sobre dicha temática.

Planteamiento del Problema

Una de las medidas generadas en países miembros de la Alianza Pacífico: Chile, Colombia, México y Perú, fue el aislamiento preventivo, esto generó un traumatismo en la economía, dado que empresas debieron suspender las operaciones, si la situación continuaba era posible que cientos de puestos de trabajo se perdieran y el país entrara en una crisis severa en el ámbito económico. Como medida de choque se optó por la virtualización, lo que conllevó al teletrabajo, sin embargo, no todas las empresas y empleados estaban habituados a dicha modalidad. Lo anterior generó desafíos respecto a la forma en que se ejecuta la labor de cada cargo, las responsabilidades de empresa y trabajador, lo que impactó en la producción. También el teletrabajo al no ser una actividad plenamente regulada, se generó incertidumbre respecto a la gestión del riesgo laboral, incumplimiento de funciones, manejo de información, temas que afectan al empleado y empleador.

La causa del problema respecto al teletrabajo se debe a que fue una medida urgente derivada de las disposiciones de los distintos gobiernos para contener los contagios por COVID - 19. Esto generó que se estableciera en los distintos países de la Alianza Pacífico sin que se tuvieran unas reglas claras para los actores de las relaciones laborales: empleador, empleado, empresas de seguridad social, administradoras de riesgos laborales, etc. En países como Colombia ya existía legalmente el teletrabajo; siendo un tipo de contratación, sin embargo, en el año 2020 muchos empleos migraron a esta modalidad sin que existiera unos lineamientos sobre la materia (Ministerio de Trabajo, 2020). De igual forma, la falta de experiencia de empresas y empleadores sobre el trabajo remoto a través de medios digitales hizo que estos se adaptaran según sus capacidades y recursos lo cual derivó en resultados inciertos.

Respecto al panorama o pronóstico de teletrabajo en el ámbito de los países de la Alianza Pacífico son diversos. Por un lado, se tiene un escenario positivo con alta probabilidad de ocurrencia, y es que la modalidad continúe más empresas accedan a ella como trabajadores, lo que permitirá potenciar sus economías sacando provecho de las TIC (Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación, 2021). De esta manera se podrá contar con mayor número de empleos con mejores condiciones y remuneración. Por otro lado, está el escenario negativo, en donde las condiciones para empleados desmejoran porque el teletrabajo no brinda las mismas garantías respecto a condiciones de trabajo tales como dotación del puesto, elementos de

protección personal, así mismo se minimiza la gestión del riesgo laboral lo que aumenta la probabilidad que el empleado sufra accidentes o enfermedades, también las empresas podrán ver reducida la productividad. El tipo de escenario que se tenga a futuro dependerá de la legislación y regulación que tenga dicha modalidad para brindar garantías a empresas y empleadores.

Para evitar un escenario negativo, los gobiernos de países de la Alianza Pacífico: Chile, Colombia, México y Perú, han optado por fortalecer su legislación sobre el tema, al mismo tiempo empresas y empleados han fortalecido su conocimiento sobre el teletrabajo, lo que ha llevado a rediseñar procesos y funciones del cargo. También los proveedores tecnológicos, como internet, sistemas de cómputo, han fortalecido su capacidad para ajustarse a la demanda de conexiones y procesamiento de datos. Es posible que estos países sigan promoviendo el teletrabajo porque ha demostrado ser una alternativa para generar nuevos empleos, dinamizar economías locales, por ello que también puedan emitir otras disposiciones y políticas para promover y consolidar el teletrabajo una vez finalice la pandemia por COVID -19.

El tema de teletrabajo durante la pandemia por COVID-19 es relativamente nuevo dado que ocurrió en 2020 y 2021, lo que justifica su investigación porque aporta a conocer experiencias de que se configura como una modalidad de trabajo que seguirá vigente a pesar de que las medidas de aislamiento hayan cesado. En la actualidad se tiene limitada literatura la cual se ha concentrado en países de economías desarrolladas, el presente documento aporta a conocer lo sucedido en países de la región donde existe diferencias en su legislación, capacidad productiva y economía. Así el resultado de este trabajo servirá de referente para quienes deseen profundizar en el estudio del impacto del teletrabajo a través de los años venideros.

Formulación del Problema.

¿Cuáles son los efectos del COVID -19 en el teletrabajo en los países miembros de la Alianza Pacífico durante el año 2020?

Marco Referencial

En esta sección se presenta el marco de referencia donde se incluye el marco teórico, conceptual y legal. En el primero: marco teórico se enfatiza en la relación entre el teletrabajo, la competitividad, productividad e innovación. Luego se definen los conceptos relevantes para el desarrollo del documento y el marco legal donde se presentan las normas que regulan el teletrabajo en Colombia.

Datos demográficos.

Colombia: Según la información del DANE Colombia tiene 51.049.000 habitantes en el trimestre enero 2022 – marzo 2022, el 36,6% del total de la población en edad de trabajar se encontraba fuera de la fuerza de trabajo. Desagregado por sexo, para los hombres esta proporción fue 23,5% y para las mujeres fue 48,6%. Según datos estadísticos de las Mintic Colombia superó los 209.000 teletrabajos en el 2020; aunque este modelo en Colombia no es nuevo

México: El Instituto Nacional de Estadística y Geografía en su publicación del año 2020 estima en México, una población de 126.014024, con base en la encuesta nacional de ocupación y empleo (ENOE) que levanta el INEGI en todo el país, durante abril de 2022 se presenta información sobre población económicamente activa personas la población económicamente activa (PEA) fue de 59.5 millones de personas, lo que implicó una tasa de participación de 60.1 por ciento

Perú: Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Perú cuenta con una población de 32.625.948 personas, se encuentra en la posición 44 de la tabla de población, compuesta por 196 países y presenta una moderada densidad de población, 25 habitantes por km².

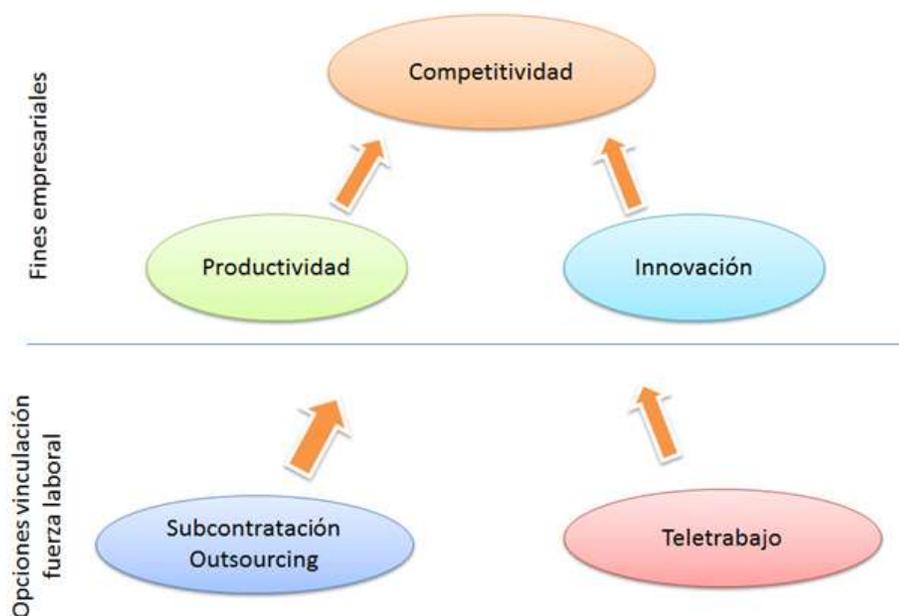
Chile: de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) Cuenta con una población de 19.458.000. El 87,8% de la población total está en la zona urbana y la tasa de urbanización es de 0,78% (cambio anual 2020-25 est.). Chile se encuentra en etapas avanzadas de transición demográfica y poco a poco se ha ido convirtiendo en una sociedad que envejece con una fecundidad por debajo del nivel de ‘reemplazo’, bajas tasas de mortalidad y una esperanza de vida a la par de los países desarrollados. Sin embargo, con su índice de dependencia acercándose a su punto más bajo.

Marco Teórico

Competitividad

Uno de los conceptos que citan en el ámbito económico como empresarial es la competitividad, la cual se ha analizado desde el contexto nacional, sectorial y empresarial. De acuerdo con Ramírez, Zuluaga y Álvarez (2016) existe una relación entre la competitividad, productividad, innovación, tercerización y teletrabajo (ver figura 1). Lo cual tiene sentido en la medida que la competitividad depende de varias variables, y la empresa dispone de estrategias para crear ventajas frente a otras.

Figura 1.
Elementos que aportan a la competitividad



Nota: El teletrabajo como estrategia para aumentar la competitividad a través de la vinculación laboral en las empresas de Buga- Valle del Cauca. Universidad Autónoma De Occidente. Facultad de Ciencias Administrativas Y Económicas. Administración de Empresas. Santiago de Cali Recuperado de: Ramírez K. F., Zuluaga V. L., Álvarez G. J. (2016).

Entre las estrategias que tiene la empresa para desarrollar ventajas competitivas está la tercerización, entendida esta como la delegación de una actividad a un tercero para que la desarrolle con mayor grado de especialización. Durante algún tiempo, el teletrabajo fue una opción para tercerizar actividades que no requerían una presencia física del trabajador. De esta manera la empresa logró acceder a mano de obra altamente especializada en regiones apartadas, esto se tradujo en mayor eficiencia y menores costos. Con el desarrollo de las TIC esta opción resultó cotidiana lo que generó que cada día más actividades se tercerizan.

Al igual que la tercerización guarda una relación con la competitividad, también lo hace con la innovación, entendida esta como un cambio que aporta la eficiencia y generación de valor a través del desarrollo de un producto, proceso o estrategia. En este sentido el teletrabajo fue una innovación para su momento, (década de 1970, cuando comienza su desarrollo), porque implicaba una forma novedosa de contratación en que se reconfiguran las funciones de un cargo, se reduce costos laborales, al tiempo que se accede a talento humano en zonas distantes.

Con el desarrollo de las TIC el teletrabajo ha innovado mucho más porque el poder trabajar en línea ha dado acceso a sistemas de información que interconecta al trabajador y la empresa, generando una sincronía que se traduce en eficiencia. A la par, la tecnología ha permitido que más cargos se puedan ejecutar bajo la modalidad de virtual, sistemas de comunicación, por ejemplo, posibilitan las videoconferencias, compartir archivos y con esto, casi cualquier cargo administrativo se traslade hacia el teletrabajo.

En la figura 1 se presenta la relación de conceptos que sugiere Ramírez, Zuluaga y Álvarez (2016), en dichos modelos el teletrabajo tiene una fuerte asociación con la subcontratación o tercerización, lo cual era entendido para la época como una estrategia empresarial que reducía costos, para el año 2020 y 2021 el teletrabajo posibilitó que las empresas lo aplicaran a sus propios empleados, es decir aquellos que están vinculados por contrato laboral; adicionalmente, fue una alternativa para cientos de personas que se quedaron sin empleo y buscaron nuevos horizontes laborales.

Transformación

A nivel mundial se vivió (o se vive) una era de transformación a todo nivel con el propósito de no detener la cadena de suministro en los diferentes sectores, lo que implica seguir

desarrollando herramientas y estrategias que garantice la continuidad operativa y esto es especialmente importante en las organizaciones. El teletrabajo ya se venía implementando, aunque en pocas empresas, pero con la llegada de la pandemia del COVID-19 lo han impulsado de forma que aumentó de a un 72% con respecto al 2018 las cuales solo habían 122.278.

Según estudio de la penetración Iván Duran vicepresidente de transformación informa

"El trabajo remoto, en sus diferentes modalidades, ha transformado la vida de los trabajadores y las empresas; ha sido un recurso que le ha permitido a muchas compañías no caer en bancarrota. También ha servido de impulso para que den el paso hacia lo digital y a un uso más flexible del tiempo. De hecho, el estudio muestra que, al interior de las empresas, las áreas administrativas y financieras duplicaron su adopción de teletrabajo entre 2018 y 2020, pasando de 44 % a 80 %", reveló el funcionario.

Lo anterior es evidencia que en la mayoría de las organizaciones de la Alianza del pacifico se vivió una transformación del 'cómo' se gestionaban los procesos y de lo que se espera al final de la cadena, con ventajas y desventajas para todos, pero que aseguró el suministro de los bienes o servicios ofrecido por cada organización. A nivel de los empleados no se tiene un consenso claro en cuanto nos beneficios de la medida pues, como es de esperar, este cambio generó desafíos propios de la cotidianidad en cada uno, desde el tipo de silla hasta el uso de las tecnologías para la gestión de actividades como reuniones en línea o administración de archivos compartidos en 'sharepoints' que antes no usaban. Como quiera que sea, la transformación es un proceso natural, a la que los seres humanos nos hemos adaptado durante miles de años y esta no será la excepción.

Competitividad

Uno de los aspectos que se explora constantemente en las empresas e incluso en los países es cómo generar o fortalecer la competitividad. Por ende, se aborda dicho concepto. De acuerdo con el Foro Económico Mundial -FEM-(2015) la competitividad se define como el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan la productividad de un país. Para Porter (2010) la competitividad se vincula a la capacidad de conseguir el bienestar y por lo tanto está determinada por el nivel de productividad con la que una nación, región o clúster, utilizan sus recursos naturales, humanos y de capital.

Por su parte, el Institute for Management Development (IMD) (citado por el Consejo Privado de la Competitividad (2013) define la competitividad como el conjunto de indicadores y políticas que determinan la habilidad de un país de crear y mantener un entorno en el cual las empresas continuamente aumentan el valor agregado de sus bienes o servicios, y la población es cada vez más próspera. El Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) define la competitividad como la capacidad de un país para atraer y retener inversiones. Igualmente, la competitividad puede aplicarse al contexto de una región como Buga, o al caso puntual de una empresa (citado por el Consejo Privado de la Competitividad (2013).

Considerando las definiciones anteriores, un país puede facilitar el teletrabajo para constituir un escenario que lo haga más competitivo, porque el teletrabajo puede generar productividad a costos menores, permitir que empresas de estos países accedan a mano de obra en otras naciones, el teletrabajo puede ser parte de una estrategia mayor para que el país sea competitivo en temas laborales y así el país sea atractivo para la inversión extranjera.

La competitividad también aplica en el sector empresarial, por ejemplo, según Porter (2010) se pueden generar ventajas a partir de estrategias en costos, diferenciación y concentración. Hoy en día la tecnología permite ser más competitivos, innovar y con ello superar la competencia. En concordancia con lo anterior el teletrabajo permite innovar, reducir costos e incluso mejorar procesos clave como son los comerciales o de atención al cliente. De acuerdo a Padilla (2006) la competitividad empresarial está asociada con conceptos como la rentabilidad, la productividad, los costos, el valor agregado, la participación en el mercado, exportaciones, innovación, calidad de los productos, entre otros. El teletrabajo es un elemento que aporta a la competitividad, sin embargo,

esto dependerá de la estrategia empresarial, una empresa puede usar el teletrabajo para vincular personal en investigación y desarrollo de productos, una actividad estrategia, o simplemente usar el teletrabajo para atender reclamaciones y peticiones de clientes, actividad de apoyo.

Como lo destaca Ramírez, Zuluaga y Álvarez (2016) el teletrabajo, como una opción para la vinculación de la mano de obra calificada y especializada, se considera que tiene un gran componente innovador, porque cambia los modelos de trabajo tradicionales. Una correcta planeación permitirá hacer del teletrabajo un factor que aporta a la creación de ventajas competitivas (Padilla, 2006).

Teletrabajo

El eje central de este documento es el teletrabajo, por ende, se presenta una reseña del mismo Parra Téllez (2015) este se entiende como el uso de las TIC para laborar de forma remota, esto implica ejecutar funciones de un cargo sin la necesidad de hacer una presencia física en las instalaciones de una empresa.

Según el Informe sobre Teletrabajo de la Comisión Europea, la palabra teletrabajo se refiere a “aquellas actividades ejercidas lejos de la sede de la empresa (se les denomina también, en ocasiones, trabajo a distancia), a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías” (Citado por Ramírez, Zuluaga y Álvarez,

El teletrabajo es una idea que surge en Estados Unidos en 1957; sin embargo, conforme ha evolucionado la tecnología se le ha enfocado principalmente a tareas que tienen que ver con el tratamiento de la información y que pueden realizarse sin supervisión personal continua.

El origen del concepto teletrabajo, entendiéndose como trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, surge inicialmente como una idea en los años 70, cuando se dio la crisis por el petróleo, con el objetivo primordial de ahorrar energía evitando desplazamientos que provocarían consumo de derivados del petróleo. La primera mención del término Teletrabajo la realizó Jack Nilmes considerado el “padre del Teletrabajo” de la University of Southern California quien consideraba que las persona podían Teledesplazarse para trabajar usando comunicaciones remotas soportadas en las tecnologías de la información (Gravan, 2014).

Esta modalidad de trabajo comenzó a posicionarse gracias al desarrollo de las TIC, por un lado, internet mejoró la interconexión y transferencia de datos, por otro lado, el costo de la tecnología se redujo facilitando su acceso. En países como Colombia desde el mismo Estado se propusieron normas legales para fomentar dicha modalidad.

En Colombia a través de la Ley 1221 de 2008 se reconoció esta figura 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*”.

De acuerdo al estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) “El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe” (2019), los países con mayor cantidad de teletrabajadores son Brasil, México, Argentina y Chile, con 12 millones, 2.6 millones, 2 millones y 500 mil, respectivamente.

La OIT estima que el 17% de los empleados pueden realizar teletrabajo (viven en países que cuentan con la infraestructura adecuada). (ILO, 2020). Según la consultora Telecom Advisory Service (2020), en Chile un 20,6% de los ocupados se desempeñan en actividades oficialmente consideradas como prioritarias y que se realizan principalmente con trabajo presencial, mientras que un 23% puede aplicar el teletrabajo (La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales).

Marco Conceptual

Dentro de los conceptos que se consideran en el presente documento figuran: competitividad, teletrabajo, outsourcing (o tercerización), descritos así:

Teletrabajo. Según el Ministerio de Trabajo (2014) este modelo de trabajo, parte de un principio que es la utilización de recursos tecnológicos para desempeñar las funciones propias de un cargo sin hacer presencia física en la empresa o zona de trabajo, esto ha creado el concepto de teledesplazarse “es la acción de poder desplazarse de una zona o lugar específica de trabajo, y poder comunicarse haciendo uso de los sistemas de tecnologías e información”.

Tercerización (outsourcing o Business Process Outsourcing and Offshoring (Deslocalización y externalización de procesos de negocio). Práctica empresarial que permite asignar a un tercero el desarrollo de un proceso o actividades de este bajo un contrato.

Según la revista (Rev Esp Salud Pública. 2022) El entorno laboral puede ser considerado uno de los principales factores determinantes que puede influir en la salud mental de las personas trabajadoras, especialmente relacionados con las condiciones estructurales y organizativas a las que están sometidos los trabajadores.

Marco Legal

Colombia:

El teletrabajo no es una profesión, sino un conjunto de muchas profesiones aprovechando la utilización de las nuevas tecnologías, debería darse respuestas a esas tantas profesiones (Mella, 1998: 648); es una tarea impropia de las normas jurídicas que tienden a regular una generalidad. Entendiendo al teletrabajo como una actividad, se debe regular con todas las consecuencias incluyendo las manifestaciones excluidas del ámbito jurídico-laboral. Por ello «esa norma no propiamente laboral sino multidisciplinaria normativa híbrida, tendría a salvaguardar los Derechos Humanos de los trabajadores a distancia en la era de las telecomunicaciones» (Sierra, 1999: 891).

En el contexto de Colombia se tiene legislación que aplica al tema del teletrabajo, entre las normas que se destacan figuran: la Ley 1221 de 2008 ¹ y el Decreto 884 de 2012, estas son el referente para que 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.

La ley 1221 de 2008² establece que la igualdad de trato entre teletrabajador y trabajador se deberá fomentar, particularmente en estos aspectos:

- Derecho de constituir o afiliarse a las organizaciones que escojan.

¹ Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones Ministerio del trabajo

² <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/Abril/30/dec088430042012.pdf>

- Protección en materia de Seguridad Social
- Remuneración.
- Acceso a la formación.
- Protección de la maternidad.
- Respeto a la intimidad y privacidad del trabajador.

Por su parte el Decreto 884 de 2012, establece que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Este decreto detalla las condiciones en que se debe implementar, y los derechos que tiene el teletrabajador.

Colombia fue uno de los países que más avanzó en los temas de regulación del Teletrabajo en los tiempos de la pandemia, reglamentando la ley que fuera promulgada el 20 de agosto de 2021, El presidente de la República, Iván Duque, firmó la Ley 2088 de 2021, “por la cual se regula el trabajo en casa” en Colombia, entre los aspectos más importantes están,

- **Contrato de trabajo**, y se destaca que la modalidad de teletrabajo se pacta en forma voluntaria.
- **Coordinación de las funciones**, servicios y actividades laborales que entre otros deberán llevarse a cabo de manera estructurada entre la organización y el trabajador para alcanzar los objetivos pactados.
- **Desconexión laboral**. Es la garantía y el derecho que tiene todo trabajador y servidor público a disfrutar de su tiempo de descanso, permisos, vacaciones, feriados, licencias con el fin de conciliar su vida personal, familiar y laboral.
- **Elementos de la relación laboral en el Trabajo en Casa**. El empleador determinará los instrumentos, la frecuencia y el modelo de evaluación del desempeño, cumplimiento de metas, así como el mecanismo para el reporte y/o resultados de éstas, por el tiempo que dure el trabajo en casa.

- **Jornada de Trabajo.** Durante el tiempo que dure el trabajo en casa se mantendrán vigentes las normas previstas en el Código Sustantivo del Trabajo y en los reglamentos aplicables a los servidores públicos, relativos al horario y la jornada laboral.
- **Elementos de Trabajo.** Para el desarrollo del trabajo en casa y el cumplimiento de sus funciones, el servidor público o el trabajador del sector privado, podrá disponer de sus propios equipos y demás herramientas, siempre que medie acuerdo con el respectivo empleador y/o entidad pública.
- **Programas de bienestar y capacitación.** Para la implementación de la habilitación de trabajo en casa, el empleador deberá promover la formación, capacitación y el desarrollo de competencias digitales.

México:

En México se reconoce el Teletrabajo o Trabajo a domicilio en la ley federal,³ En el capítulo XII artículo 311 dice “Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. Si el trabajo se ejecuta en condiciones distintas de las señaladas en el párrafo anterior, se regirá por las disposiciones generales de esta Ley.”

³Ley federal México https://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Ley_FT.pdf

Chile:

De acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo ⁴ de Chile y según el Artículo 152 quarter J, el teletrabajo estará sujeto a las reglas generales de la jornada de trabajo. Por tanto: “El empleador deberá implementar a su costo un mecanismo de control fidedigno de registro de cumplimiento de jornada de teletrabajo, conforme a lo prescrito en el artículo 33” Por tanto, todo empleador, debe contar con un sistema de control o registro de asistencia para hacer cumplir la jornada de trabajo incluso con Teletrabajo en Chile. Ley N°21.260 (D.O.: 4.09.20). Modifica el Código del Trabajo para posibilitar el trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora embarazada, en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa, y establece otras normas excepcionales que indica. Así mismo lo afirma la ley 21.220 (2020), señalando que se denominará teletrabajo a aquel en que los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios. por otra parte, Chile se ha caracterizado por tener en sus regulaciones iniciativas de trabajo a distancia en su mayoría vinculadas a empresas del sector financiero, comercial y telecomunicaciones, con el fin de otorgar servicio las 24 horas, y contar con situaciones laborales más flexibles, sin embargo, el teletrabajo fue reconocido expresamente en la legislación nacional el año 2001 a través de la Ley N° 19.759 (Soto, 2019).

Perú:

En Perú el Teletrabajo está vinculado con las políticas públicas de Gobierno Electrónico, en consonancia con el resto de las políticas de Estado para la garantía del derecho al trabajo y el bienestar ciudadano; se apoya en los artículos 22 y 23 de la Constitución peruana, ⁵ este sugiere el acceso a ejercer una actividad laboral digna y acorde a las condiciones pactadas y a la negativa de ser despedido sin la existencia de una causa justa, respectivamente. Ley 30.036 ⁶ En términos generales, el Teletrabajo en Perú queda tipificado por la Ley 30036, con el fin de regular su práctica de una manera socialmente justa y brindar las herramientas esenciales para su correcto desarrollo.

⁴Dirección del Trabajo Chile Mayo 2022 https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/articles-95516_recurso_1.pdf

⁵CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

⁶ reglamento-ley-30036-ley-regula-teletrabajo-decreto-supremo-017-2015

Las entidades públicas sujetas al régimen laboral del Decreto Legislativo 276,⁷ Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público y a regímenes especiales, se encuentran facultadas para aplicar la presente norma cuando así lo requieran sus necesidades. El reglamento establece las cuotas mínimas de personal que se acoge a esta modalidad, conforme a las necesidades de cada organización.

⁷ <https://lpderecho.pe/?s=+Decreto+Legislativo+276>

Metodología

Diseño

El enfoque de la presente investigación es cualitativo. El alcance establecido es el analítico o interpretativo y diseño no experimental, pues se analiza la variable trabajada: comercio electrónico a partir de la minería de datos en sistemas de información, la cual será soportada por medio de entrevistas a expertos y con la revisión de documentos públicos para determinar los vínculos internos que permiten tener un conocimiento sobre las decisiones tomadas por las diferentes organizaciones. El diseño de investigación es transversal, porque el estudio no tendrá un seguimiento en el tiempo y se efectuará en un periodo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

Participantes

Los actores involucrados en la investigación corresponden a 9 expertos en el teletrabajo asociados a los países de la alianza del Pacífico, estos expertos aportaron e impulsaron el comercio electrónico por medio de su conocimiento y estrategias implementadas desde sus diferentes roles.

Los criterios de selección de los expertos son:

- Experto académico con posesión de un título de Magíster / Doctorado o su equivalente en experiencia práctica.
- Desarrollado o aportado en la generación de estrategias del teletrabajo en las organizaciones.
- Profesional que desempeña un cargo estratégico a nivel de Colombia.

Instrumentos

Por medio de la estructuración de un guion de entrevista (entrevistas semiestructuradas) se tiene proyectada la captura de información por medio de la indagación a 9 expertos seleccionados, adicional será completando el nivel descriptivo por medio de la revisión de documentos públicos y artículos de investigación en el periodo de 2016 a 2022 a fin de conocer a profundidad algunos detalles y percepciones frente al tema de estudio en los países miembros de la Alianza del Pacífico. Disponible en el Link: Link: <https://forms.office.com/r/tf5eMK2S2M> (Ver anexo A).

Procedimiento

A través de un proceso sincrónico, donde luego que una breve presentación, se da a conocer los objetivos y la metodología de la investigación a los participantes, se les comparte la entrevista on-line para obtener su percepción como insumo clave del proceso.

A partir de lo anterior, para la interpretación y comprensión del problema de la investigación se recopila información secundaria o textos académicos, así mismo se definen las variables: comercio electrónico, competitividad, cadenas de valor y teletrabajo, igualmente se analizan los conceptos básicos y su aplicación en el comercio internacional. También se incluyen los expertos en integración económica de los cuatro países miembros de la Alianza del Pacífico (Chile, Perú, Colombia y México). Una vez recopilada y analizada la información se construirá el documento objeto de este estudio. Por último, se realizan las recomendaciones y conclusiones.

Resultados

Los resultados obtenidos en el estudio de los efectos sobre teletrabajo en los países de la Alianza del Pacífico (Colombia, Chile, México y Perú) están relacionados con el impacto que se tuvo en la implementación de esta modalidad de trabajo remoto como plan de contingencia de la pandemia por COVID -19.

La pandemia por COVID -19 generó distintos desafíos en el ámbito laboral, siendo evidente que el teletrabajo es una opción favorable para que muchos empleados desempeñen su labor de forma remota. Sin embargo, esta modalidad también ha presentado desafíos porque en países como Colombia, su uso no siempre ha tenido la aceptación esperada.

Para indagar sobre los aspectos relacionados con el teletrabajo se aplicó entrevistas a expertos en la materia, a fin de conocer sus opiniones sobre la experiencia del teletrabajo durante el COVID -19 y las expectativas que se tienen para consolidar dicha modalidad en países de la región; en el particular se analiza las opiniones de expertos de los países de la alianza del pacifico

En cuanto a los efectos a corto plazo del COVID-19 en el teletrabajo de Chile y Perú, los expertos consideraron que esta modalidad de trabajo tuvo una gran expansión, lo que se explica porque fue una medida para contener la crisis sanitaria, a la vez las condiciones de infraestructura y recursos digitales posibilitaron su rápida implementación.

Respecto a sus efectos a mediano plazo, el experto de Perú consideró que esta modalidad por sus ventajas se establecerá como parte de lo que se ha denominado nueva normalidad. Para los expertos de Chile es necesario revisar qué funciones laborales, dependiendo del cargo, pueden seguir bajo la modalidad a distancia y cuales requieren la presencialidad. Otro de los expertos de Chile considera que el teletrabajo aporta la descentralización de la residencia de la población, así esta puede vivir en zonas distintas de su trabajo, logrando oportunidades de empleo; todo lo anterior partiendo del hecho que, por un lado las organizaciones, redujeron los costos operacionales relacionados con servicios públicos, alimentación y funcionamiento entre otros y por otro lado los empleados estaban todo el tiempo en casa, es decir, a la vez que cumplían con sus actividades compartían con sus seres queridos desde la comodidad de sus casa, lo que no deja de ser un 'beneficio'. En el caso de Colombia según Ivonne Valero Pacheco los efectos de Corto

En cuanto a la ejecución de las labores para las cuales fue contratado el trabajador, las principales problemáticas al inicio, fue adaptar los procesos laborales para el trabajo en casa, la asignación de espacios de trabajo para todos los integrantes del hogar (trabajadores, escolares), el mejoramiento de equipos, software e internet (que en la mayoría de los casos fue por cuenta del trabajador) y por supuesto jornadas extensas de trabajo, que con el tiempo se fueron regulando nuevamente. Al inicio, se reportaron dificultades en la conciliación trabajo-vida familiar y aumento en las problemáticas familiares (relaciones).

También es necesario reconocer como efecto positivo la inclusión de mejoras tecnológicas y prácticas no presenciales que pueden mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos laborales, los efectos a mediano plazo con respecto al teletrabajo se hallaron, por un lado, la caracterización de las secuelas y pérdida de capacidad de trabajo en empleados debido a la enfermedad, así como los procesos de reintegro y rehabilitación en teletrabajadores (también en trabajadores en general). Por otro lado, desde la gestión de los procesos de la empresa, es claro que la tecnología se convierte en una estrategia de la organización y por ello, cada vez las organizaciones buscan disminuir más costos (gastos) administrativos a través del teletrabajo y es así que los costos fijos de las organizaciones pueden verse impactados favorablemente ya que no se incurre en pagos de arriendos de oficinas, servicios públicos (Internet, luz, Agua), el uso de menor papelería ya que todos los documentos pasaron a trabajarse online y se reduce considerablemente la impresión esto sin duda es un ahorro importante para las compañías y mejora la eficiencia. Esto debe ser objeto de seguimiento, en la medida que podría derivarse en situaciones de abuso laboral, al "cargar" estos costos administrativos en los teletrabajadores. Desde las políticas laborales, se refuerza aún más la posibilidad de la flexibilización del trabajo, en cuanto a su organización. Prueba de ello es el surgimiento y rápida aprobación de normatividad relativa al trabajo remoto y la desconexión laboral.

llamadas telefónicas, correo electrónico, principalmente; aunado a actividades laborales presenciales y semipresenciales, ya que no todo podría ser teletrabajo, de tal manera que gradualmente se fue implementando con las ventajas y desventajas latentes.

A mediano plazo, se ha ido consolidando el teletrabajo, existen áreas, sobre todo las educativas, donde se implementó provisionalmente, para mitigar los efectos de la pandemia, pero su consolidación ha significado una forma más de estudiar a distancia, independientemente de haber regresado a la "normalidad"; luego entonces, la COVID 19, generó cambios en las formas de trabajar; incluso aumentó las actividades económicas a distancias, creando mayores aperturas de los trabajos a distancia, las transferencias electrónicas, el desarrollo de nuevas formas de comunicación y desarrollo de aplicaciones móviles que permiten trabajar más fácilmente desde casa ; mirándolo a largo plazo, de generarse condiciones pandémicas similares, ya habrá precedente y no será novedad o difícil su implementación.

Se consultó ¿Cómo influyen las necesidades de las organizaciones en la implementación del teletrabajo? Para el experto de Perú es importante aprender a dominar las tecnologías, aprender su uso para sacar un mayor provecho de estas, así se podrá también mejorar el tema de la confianza en los equipos. Para los expertos de Chile si bien existen bondades aún no se tiene plena confianza en este tipo de modalidad a distancia, lo que implica que se debe generar condiciones de soporte y respaldo para que el cuidado de la información como para la continuidad de las labores, incluso de generar modalidades híbridas en que se mezcle la presencialidad con la virtualidad.

Respecto a cómo se percibe la implementación del teletrabajo entre los empleados de su país. El experto de Perú considera que existe diversidad de opiniones, siendo evidente dos posturas, por un lado, los proactivos que migraron y desarrollar gran parte de sus labores desde la virtualidad, y, por otro lado, los que desconfían por la eficiencia con que se realizan las actividades bajo la modalidad de teletrabajo. Para los expertos de Chile, dicha modalidad tuvo un impacto positivo para el trabajador en cuanto le facilita tiempo para compartir en familia, pero también mencionan el riesgo de que la jornada laboral pueda extenderse más de lo habitual. De igual manera se resalta que fue un cambio que trajo consigo una transformación de lo laboral, es decir que ciertos cambios tienen a quedarse. En Colombia el teletrabajo es una figura presente desde los años 70's. No es nuevo. En Colombia está presente desde los años 80's y se formalizó en el 2008. El teletrabajo como modalidad de trabajo está relacionado estrechamente con la actividad

económica de la organización. Se conoce que principalmente, la usan empresas del sector servicios, debido a que sus procesos pueden ser "descentralizados" y realizados en cualquier lugar, en el que se encuentre el trabajador. Esto permite contar con trabajadores vinculados en cualquier parte del mundo, cumpliendo así con muchos de los aspectos estratégicos de la organización. Por supuesto, es la empresa desde su planeación estratégica la que decide implementar o no alguna de estas modalidades de trabajo remoto. De igual manera decide los cargos que cumplen con los requisitos para ello y los mecanismos de evaluación y seguimiento del desempeño.

En México los expertos coinciden en que se debe atender las "necesidades" básicas de los empleados, puesto que algunas se puedan resolver a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información; pero no todas, existen algunas necesidades cuya satisfacción sea eminentemente presencial, salvo que la tecnología sustituya la mano de obra o el intelecto humano; no obstante, serán y continuarán siendo las "necesidades" y las "tecnologías", que se armonicen para consolidar aún más el teletrabajo; Las necesidades de las organizaciones hay que decirlo que eran principalmente el contar con la presencia física del personal, para el desarrollo de las actividades cotidianas y a partir de la aparición de la pandemia, se llegó al cierre total o parcial de los centros de trabajo, quedando como única alternativa la escasa utilización a veces opcional en las organizaciones el uso del teletrabajo.

Figura 4.

Necesidades para consolidar el teletrabajo



Nota. En la figura se aprecian las necesidades de las empresas y trabajadores para consolidar el teletrabajo.

Se indaga sobre los cambios que se han generado en cada país, con el propósito que las organizaciones y sus empleados se adapten al teletrabajo. El experto de Perú manifestó la disposición y esfuerzos del gobierno nacional por regular y alentar el trabajo remoto, sin embargo, fue enfático en los desafíos frente al acceso a la tecnología para hogares que se ubican en la zona de sierra o selva. Los expertos de Chile indicaron sobre los esfuerzos del Estado para emitir medidas temporales y excepcionales para fomentar el teletrabajo, así mismo, las empresas han adaptado sus métodos de trabajo generando oportunidades para el teletrabajo como la mezcla híbrida con la labor presencial. Se preguntó cómo influyó la regulación existente durante la pandemia en el teletrabajo de su país, en el caso de Perú está facilitó que las personas adultas mayores o con comorbilidad se queden laborando desde sus hogares. En el caso de Chile se requirió adaptar o flexibilizar algunas normas de carácter laboral.

Figura 5.

Percepción de la implementación del teletrabajo.



Nota. En la figura se resaltan como palabras clave en la percepción de teletrabajo el trabajo, actividades, clases y cambio

En México en la actualidad el teletrabajo subsiste de forma combinada con el trabajo presencial y con miras a acortar distancias y disminuir costos. Los cambios podrían ser la adaptación a un mayor uso de las tecnologías de la comunicación; se generaron algunas disposiciones jurídicas, recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, TIC's, entre otros. para su regulación, pero sin mayor trascendencia, dada la peculiaridad del teletrabajo. La principal limitante es la inexistencia del Internet en zonas marginadas o zonas de pobreza extrema, la falta de computadoras fue percibida como una necesidad real y novedosa para muchos; por otro lado la virtualidad trajo consigo otros cambio hasta en el comportamiento, por ejemplo, donde generalmente se ocupaba la presencia de los trabajadores en los centros de trabajo y se registraba su entrada y salida a fin garantizar la disponibilidad del empleado y el cumplimiento de sus funciones, ya no era necesario, algunos no estaban acostumbrados a esta nueva práctica.

Durante la implementación del teletrabajo también se han presentado desafíos, en el caso de Perú fue evidente que la falta de conectividad (acceso a internet) fue una de las principales limitantes, a lo anterior se sumó la informalidad de las empresas que dificulta beneficiarse de esta

modalidad de trabajo. En el caso de Chile, los expertos mencionados dos desafíos con mayor relevancia, por un lado, el tema de la confianza en el teletrabajo por parte de los empleadores, por otro lado, el tema de las condiciones en el hogar que no son las idóneas para desarrollar actividades laborales dado que se presentan interrupciones y esto compromete la eficiencia.

Figura 6.
Cambios para la implementación del teletrabajo



Nota. Las palabras más mencionadas por los entrevistados en este aspecto fueron las siguientes: teletrabajo, trabajo y mayor

En Colombia, particularmente con la figura de teletrabajo, la reglamentación lo convirtió en una figura compleja en temas de procesos y trámites para su aprobación. Adicionalmente, resta lo positivo, la política y normatividad que reglamenta el teletrabajo desde 2008. El Ministerio de Trabajo y la organización de Teletrabajo se encargan de orientar y capacitar a las empresas en el proceso. Luego, es la empresa la encargada de realizar las acciones en pro de la adaptación de la figura (teletrabajo), poder flexibilizar el trabajo, etc., porque requiere cumplir una serie de formalidades, particularmente ante el Sistema de Riesgos Laborales, que genera mayores gastos en la organización. De igual manera, aunque no existe mucha evidencia sobre el tema, los

trabajadores al inicio se entusiasman con la posibilidad de trabajar desde casa, pero al final renuncian a esa posibilidad, al no contar con las habilidades para ello (manejo del tiempo, responsabilidad, concentración, etc.). Aún seguimos siendo una cultura laboral de tipo "obrero-patronal", es decir, que se necesita tener un jefe que controle permanentemente las acciones de los trabajadores como una forma de justificar el resultado del trabajo y el pago del salario.

Se indaga sobre un posible efecto generado por el teletrabajo durante la pandemia en la creación de nuevas empresas. En el caso de Perú, el experto consideró que la virtualización trajo consigo nuevas formas de trabajo y de hacer negocios, para sectores como el arte y la educación esto implicó nuevas oportunidades, así mismo para el comercio electrónico, en cierta medida esto impulsó nuevas empresas. Para los expertos de Chile esto fue más evidente en empresas enfocadas en atención o servicio al cliente y educación. Además, la pandemia por la COVID -19 impulsó la creación de empresas digitales que en otra época quizá no hubieran sido emprendimientos exitosos.

De acuerdo con los datos del DANE (2022), en medio de la pandemia del COVID-19, Colombia perdió 509.370 micronegocios. Estos pasaron de ser 5,8 millones entre enero y octubre de 2019 a 5,3 millones entre enero y octubre de 2020. por lo que el Gobierno Nacional tuvo que reglamentar un subsidio a la nómina, del cual se beneficiaron muchas empresas del país (Pymes, particularmente) y así mantener algunos puestos de trabajo. Aun así, la tasa de desempleo en el país sigue siendo alta.

virtual que puede complementarse con la presencial. En caso de Chile se considera que es positivo, pero se requiere mejorar y dar confianza para que se consolide.

Figura 12.
Restricciones tecnológicas.



Nota. En la figura se representan las palabras que más se repiten al preguntarle a los expertos sobre las restricciones tecnológicas para la implementación del teletrabajo.

En Colombia no solo el teletrabajo es una opción. Está el trabajo en casa y el trabajo remoto. Es claro que cada vez más la influencia de nuevas tecnologías en las dinámicas laborales, llevarán a cambios profundos en la forma de trabajo. El trabajo a distancia es una realidad y las empresas deben modificar sus procesos y entrenar a sus trabajadores para ello.

En México, en casos especiales por enfermedades o por estar distantes del centro de trabajo por comisiones o causas de fuerza mayor se debería implementar esta alternativa, para ciertos elementos particulares, el teletrabajo debe adaptarse a sectores de la economía, según el tipo de actividad y funciones específicas que se pretenden desarrollar.

Figura 13.
Teletrabajo como una alternativa aceptada.

tecnológica que facilite el acceso a internet, hardware y software. Para el Estado es indispensable que se genere una legislación más clara y precisa, para las organizaciones se requiere rediseñar sus cargos para identificar que labores se pueden hacer de forma remota y cuáles de forma presencial, así mismo, se requiere de inversiones en tecnología y soporte. Para los empleados se requiere compromiso para generar confianza en esta modalidad de trabajo en especial para demostrar que se puede ser eficiente a través del trabajo virtual. Para empresas como empleados e incluso el Estado es necesario brindar claridad sobre las condiciones en que se presenta el teletrabajo en particular para evitar abusos en la jornada de trabajo o incumplimiento de los compromisos asumidos por las partes.

Caracterización de los participantes entrevistados

En la siguiente tabla se muestra la lista de los expertos entrevistados con el objeto de obtener su percepción respecto al teletrabajo:

Tabla 1.
Caracterización de los entrevistados

<i>Investigador</i>	<i>País de origen</i>
Ivonne Valero Pacheco	Colombia
Zuma Dueñas	Colombia
Israel Osuna Flores	México
Luis Ubaldo	Perú
David Román Jiménez López	México
Luis Palacios Sanabria	Chile
Emilio Becker	Chile
Rafael Piñeros Ayala	Colombia
Eliceo Muñoz Mena	México

Nota. En la tabla se reseña nombre de los entrevistados, su país de origen y su código Orcid.

Conclusiones

De acuerdo con el trabajo presentado y los resultados obtenidos al analizar los efectos del COVID 19 en el teletrabajo de los países miembros de la Alianza Pacífico durante el año 2020.

El tratamiento legal que dieron al teletrabajo en los distintos países miembros de la Alianza Pacífico durante la pandemia, si bien el teletrabajo existía en las empresas y los gobiernos como alternativa laboral solo se potencializó y expandió rápidamente con la llegada de la COVID 19 logrando tener una regulación rápida y más eficiente en la mayoría de los países,

Los retos y desafíos del teletrabajo en los países miembros de la Alianza Pacífico posterior a la pandemia se lograron avanzar en las regulaciones y se continuarán trabajando pues el teletrabajo llegó para quedarse, luego del levantamiento de las restricciones muchas empresas continuaron con este sistema, ya que la productividad no se vio afectada y la adaptación es muy alta ya que hay un beneficio mutuo entre el empleado y la empresa

El teletrabajo generó grandes desafíos que, mayoritariamente pudieran entenderse como ‘ventajas’ para los empleados, permitiéndoles adquirir nuevos conocimientos y tener horarios flexibles, a la vez que estaban más cerca de sus familias; en el caso de las organizaciones, los beneficios se vieron en diversos aspectos que resultan significativo, por ejemplo, mejoras en la conectividad con los empleados y los ahorros que representaba el hecho de tener menos ‘carga de sostenimiento’ u operativos.

La implementación del teletrabajo dejó en evidencia las brechas que existen en conectividad y la falta de equipo tecnológicos en los empleados, lo que sin lugar a dudas afectaba el desempeño eficiente de los procesos.

Recomendaciones

Algunas organizaciones no contaban con la reglamentación e infraestructura necesaria para la implementación del teletrabajo, lo que en ocasiones impacto de manera negativa la productividad, lo anterior debido a que nunca se consideró una pandemia como un riesgo que pudiera materializarse, con base en lo anterior, es fundamental que las organizaciones fortalezcan sus análisis de riesgo y continuidad del negocio con el propósito de evaluar de manera holística su operación y minimizar afectación por circunstancias parecidas.

Debido al cambio repentino por las circunstancias el mundo empresarial se vio obligado a cambiar la forma de trabajar, pero no se contaban con las herramientas necesarias para la administración, control y seguimiento adecuado a los empleados que trabajan desde casa, por lo tanto se hace necesario contar mecanismos que permitan hacer seguimiento a la gestión de sus empleados.

El teletrabajo trajo consigo ahorros en algunas empresas desde la perspectiva operacional, haciendo que algunas de estas ahorraran dinero en servicios públicos, alimentación, servicios generales, entre otros, por lo cual se hace necesario fortalecer este mecanismo de trabajo desde el Estado, con políticas que permitan a las organizaciones garantizar la productividad y la conectividad a los empleados.

Referencias Bibliográficas

- Allande-Cussó R, García-Iglesias JJ, Fagundo Rivera J, Navarro-Abal Y, Climent-Rodríguez JA, Gómez-Salgado J. Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Rev Esp Salud Pública*. 2022; 96: 21 de enero e202201006.
- BID, Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). *El Futuro del Trabajo en América Latina y el Caribe ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* Washington: BID.
- Congreso de la República de Colombia (2021) Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial No. 51.672 de 12 de mayo de 2021*.
- Consejo Privado de la Competitividad (2013). *Informe de competitividad. 2013-2014*. Zeta Comunicadores Copyright © 2013. Impreso en Bogotá D.C. Octubre de 2013 ISSN 2016-1430
- DANE – Departamento Nacional de Estadísticas (2022). *Encuesta de Micronegocios según clases sociales 2019 – 2021*.
- DANE -Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2022). *GEIH Mercado Laboral*.
- Domínguez Álvarez, J. L. (2021). Internet y nuevas tecnologías como punta de lanza para la revitalización de territorios rurales despoblados. La necesaria reconstrucción de la idea de servicio público. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 26, 91–124.
- Fierro Moreno, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova scientia*, 13(SPE), 0–0.
- Foro Económico Mundial (2015). *La Competitividad. The Global Innovation Index 2015*.
- García-Rubio, M. P., Silva-Ordoñez, C. A., Salazar-Mera, J. E., & Gavilanez-Paz, F. E. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Revista de ciencias sociales* -, 27(3), 168–180.

Gravan P. R. (2014) El Teletrabajo Universidad de Sevilla.

Gundogan, S. (2021). The mediator role of the fear of COVID-19 in the relationship between psychological resilience and life satisfaction. *Current Psychology (New Brunswick, N.J.)*, 40(12), 1–9.

INE Instituto Nacional de Estadísticas (2022). Página oficial.

INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Encuesta Demográfica.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (2019). SINCO / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2020. www.inegi.org.mx

Kahale, Djamil Tony (2003). Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral. *Gaceta Laboral*, 9(3),397-416.[fecha de Consulta 6 de Mayo de 2022]. ISSN: 1315-8597.

La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales (s. f). ATEmprendedores. <https://www.atemprendedores.com.co/l/la-pandemia-del-covid-19-y-su-efecto-en-las-tendencias-de-los-mercados-laborales/>

Martínez Sánchez, Rebeca (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2(4),143-156.[fecha de Consulta 7 de Mayo de 2022]. ISSN: 1390-6291.

Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación, (2020). Todo lo que debe saber del Teletrabajo.

Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (2021). Colombia superó los 209.000 teletrabajadores en 2020: Ministerio de las TIC. Ministerio de Trabajo (2014). Libro Blanco del Teletrabajo. Tercera versión. Bogotá.

Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (2021). Colombia superó los 209.000 teletrabajadores en 2020: Ministerio de las TIC.

Moran Q. E., Yulán N., Bonitalla P. P. (2017). Análisis del comportamiento de las líneas de crédito a través de la corporación financiera nacional y su aporte al desarrollo de las PYMES en Guayaquil. 2011-2015, 4(1), 326–335.

Organización Internacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella Guía práctica.

Padilla, R. (2006). Conceptos de Competitividad e Instrumentos para medirla. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. Sede Subregional México, Tegucigalpa.

Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R., & Bombón Escobar, C. F. (2019). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento*. Vol. 4. N.1 (2020). 326-335.

Ramírez K. F., Zuluaga V. L., Álvarez G. J. (2016). El teletrabajo como estrategia para aumentar la competitividad a través de la vinculación laboral en las empresas de Buga- Valle del Cauca. Universidad Autónoma De lo Occidente. Facultad de Ciencias Administrativas Y Económicas. Administración de Empresas. Santiago de Cali.

Roncal Vattuone, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Telos*, 23(1), 177–192.

Sánchez, G., & Montenegro Ramírez, A. F. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. 593. *Digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 91–107.

Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *CIT Información Tecnológica*, 31(1), 149–160.

Tellez J. (2014) Teletrabajo. Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM.

(Teletrabajo y Discapacidad. Análisis de la situación y perspectivas para el Gran Córdoba. Argentina, s. f.)

Teletrabajo y Discapacidad. Análisis de la situación y perspectivas para el Gran Córdoba. Argentina. (s. f.). Docplayer.Es.

Acápite

Con el propósito de ‘capturar’ la percepción de los expertos seleccionados, se diseñó el siguiente formulario, donde cada uno de los participantes consignaba la respuesta a cada interrogante que se planeaba como parte de la investigación.



Efectos del COVID-19 en el teletrabajo de los países miembros de la Alianza del Pacífico

La pandemia por COVID-19 generó medidas de contención que cambiaron el normal curso de actividades laborales, comerciales, académicas y de la vida diaria. El objetivo del presente formulario es obtener su apreciación sobre algunas situaciones específicas generadas por el COVID-19 en el teletrabajo en la dinámica comercial de los países miembros de la Alianza del Pacífico durante el año 2020.

...

* Obligatorio

1. Tratamiento de datos

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, le informa que los datos personales que usted suministre en esta encuesta, serán tratados de acuerdo con su política de Protección de Datos Personales, y mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

La finalidad del tratamiento de los datos personales es únicamente con una perspectiva estadística y de investigación; se mantienen reservados.

De acuerdo con la Ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para protección de datos personales, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y revocar sus datos personales que reposan en nuestras bases de datos.

Si acepta, haga clic en el siguiente botón para iniciar la aplicación del instrumento:

*

Si acepto

2. Nombre y apellido (por favor considere que sus datos pueden ser incluidos en la investigación como fuente de información) *

Escriba su respuesta

3. País de origen *

Escriba su respuesta

4. Mail

Escriba su respuesta

5. ¿Cuáles son los efectos a corto plazo del Covid-19 en el teletrabajo de su país? *

Escriba su respuesta

6. ¿Cuáles son los efectos a mediano y largo plazo del Covid-19 en el teletrabajo de su país? *

Escriba su respuesta

7. ¿Cómo influyen las necesidades de las organizaciones en la implementación del teletrabajo? *

Escriba su respuesta

8. ¿Cómo se percibe la implementación del teletrabajo entre los empleados de su país? *

Escriba su respuesta

9. ¿Qué cambios se han generado en su país con el propósito que las organizaciones y sus empleados se adapten al teletrabajo? *

Escriba su respuesta

10. ¿Cuáles han sido algunas de las limitantes que se han dado para implementar el teletrabajo en su país? *

Escriba su respuesta

11. ¿Cuál considera fue el efecto generado por el teletrabajo durante la pandemia en la creación de nuevas empresas de su país? *

Escriba su respuesta

12. ¿Cómo influyó la regulación existente durante la pandemia en el teletrabajo de su país? *

Escriba su respuesta

13. ¿De acuerdo a su experiencia qué ventajas trajo consigo el teletrabajo durante la pandemia? *

Escriba su respuesta

14. ¿De acuerdo a su experiencia qué desventajas trajo consigo el teletrabajo durante la pandemia? *

Escriba su respuesta

15. ¿Cuáles fueron las restricciones tecnológicas en las organizaciones para la eficiente implementación del teletrabajo durante la pandemia en su país? *

Escriba su respuesta

16. ¿Considera que el teletrabajo pueda utilizarse como alternativa aceptada frente al trabajo presencial en su país? *

Escriba su respuesta

17. ¿Qué leyes o normativas se generaron para regular el teletrabajo durante la pandemia en su país? *

Escriba su respuesta

18. ¿Considera que de algún modo el teletrabajo vulnera la seguridad de la información en organizaciones de su país durante la pandemia? *

Escriba su respuesta

19. ¿Cuál es el nivel de adaptación y aceptación al teletrabajo en su país? *

Escriba su respuesta

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Con tecnología de Microsoft Forms | El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial. [Términos de uso](#)