

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis de un modelo de teletrabajo en una
Organización No Gubernamental**
(Tesis de Licenciatura)

Erika Yanira Guevara Cordón

Guatemala, septiembre 2017

**Análisis de un modelo de teletrabajo en una
Organización No Gubernamental**
(Tesis de Licenciatura)

Erika Yanira Guevara Cordón

Licda. Ingrid de Núñez (**Asesora**)

Mgr. Ana Rosa Arroyo García (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2017

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Ana Rosa Arroyo García

Coordinadora

REF.:C.C.E.E. ACCA .CT.17001-PS.032.2017

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 01 AGOSTO DE 2017
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Lcda. Ingrid Ninneth Arroyo de Nuñez

Revisor: Mgtr. Ana Rosa Arroyo García

Carrera: Programa ACCA Administración de Empresas

Tesis titulada: "Análisis de un modelo de teletrabajo en una Organización No Gubernamental"

Presentada por: Erika Yanira Guevara Cordón

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Giron
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

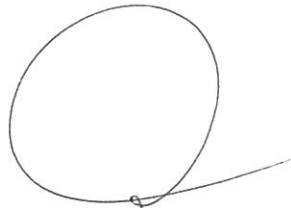
Guatemala, 24 de noviembre 2016

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de la Tesis con el tema **“Análisis de un modelo de teletrabajo en una Organización No Gubernamental”** presentado por la estudiante **Erika Yanira Guevara Cordón**, carnet 201307353, previo a optar al grado Académico de “Licenciada en Administración de Empresas” cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, roughly circular loop at the top, followed by a vertical line that tapers to a point at the bottom. A thin horizontal line extends from the right side of the circular loop.

Ingrid de Núñez
Licenciada en Administración de Empresas
Asesora

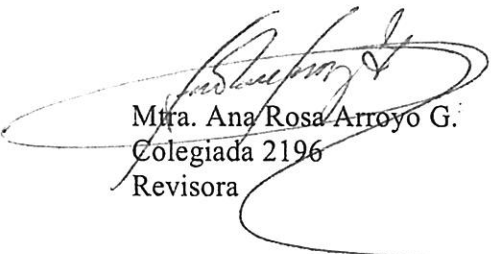
Guatemala 08 de abril 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En virtud que la tesis con el tema **“Análisis de un modelo de teletrabajo en una organización no gubernamental”**, presentado por el estudiante Erika Yanira Guevara Cordón, previo a optar al grado académico de “Licenciado en Administración de Empresas”, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente:



Mtra. Ana Rosa Arroyo G.
Colegiada 2196
Revisora

Dedicatoria

- A Dios** Gracias mi señor por iluminarme y guiarme para cumplir este sueño.
- A Mi Padre** Por ser ejemplo de fortaleza y trabajo. Por esforzarse cada día para darnos buena educación y proporcionarle a la familia todo lo necesario.
- A Mi Madre** Rita, por creer siempre en mí, darme buen ejemplo y por cuidar a mi tesoro mientras yo estudiaba para cumplir esta meta.
- A Mi Esposo** Eddy, por su amor, por apoyarme siempre y darme ánimos.
- A Mi Hijo** Diego, por ser mi inspiración para seguir adelante.
- A Mis Hermanos** Denise y Manuel por su apoyo incondicional y por creer en mí.
- A Mis Sobrinos** Geovanny y María Celeste que este logro sea un ejemplo para ellos.
- A Mi Familia en General** Por su apoyo y cariño.
- A Mis Catedráticos** Por compartir sus conocimientos.
- A La Universidad Panamericana** Por su labor para formar buenos profesionales.

Contenido

| | |
|--|-----------|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| Capítulo 1: Marco Contextual | 1 |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 2 |
| 1.3 Pregunta de Investigación | 3 |
| 1.4 Justificación del problema | 3 |
| 1.5 Objetivos de investigación | 3 |
| 1.5.1 Objetivo General | 3 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos | 3 |
| 1.5.3 Alcances y limitaciones | 4 |
| Capítulo 2: Marco Teórico | 5 |
| 2.1 Organización No Gubernamental | 5 |
| 2.1.1 Reseña histórica | 5 |
| 2.1.2 Definición | 6 |
| 2.1.3 Naturaleza | 7 |
| 2.1.4 Normativa legal para su constitución y funcionamiento | 7 |
| 2.1.5 Estructura organizativa de una ONG | 8 |
| 2.2 Teletrabajo | 8 |
| 2.3 Formas o modalidades del teletrabajo | 9 |
| 2.4 Tecnologías de información y comunicación (TICs) | 10 |
| 2.5 Internet | 11 |
| 2.6 Herramientas telemáticas | 12 |
| 2.7 Algunos campos donde se puede desarrollar el teletrabajo | 12 |
| 2.8 Teletrabajo y discapacidad | 13 |
| 2.9 Diferentes denominaciones del teletrabajo | 13 |
| 2.10 Implementar el teletrabajo | 14 |
| 2.11 Teletrabajador | 15 |
| 2.12 Perfil del Teletrabajador | 15 |
| 2.13 Ergonomía | 16 |
| 2.14 Ventajas del teletrabajo | 16 |
| 2.15 Inconvenientes del teletrabajo | 19 |
| Capítulo 3: Marco Metodológico | 21 |
| 3.1 Tipo de investigación | 21 |
| 3.2 Sujetos de investigación | 21 |
| 3.3 Instrumentos de recopilación de datos | 21 |

| | |
|---|----|
| Capítulo 4: Resultados de la investigación | 22 |
| 4.1 Muestreo | 22 |
| 4.2 Presentación de resultados | 25 |
| Capítulo 5: Análisis y discusión de resultados | 35 |
| 5.1 Análisis y discusión de resultados | 35 |
| 5.2 Conclusiones | 39 |
| 5.3 Recomendaciones | 40 |
| Glosario | 41 |
| Referencias | 44 |

Lista de gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1: Concentración en el lugar de trabajo | 25 |
| Gráfica 2: Teletrabajo | 26 |
| Gráfica 3: Oportunidad de trabajar a distancia | 27 |
| Gráfica 4: Condiciones en el domicilio para realizar el teletrabajo | 28 |
| Gráfica 5: Horario para el teletrabajo | 29 |
| Gráfica 6: Beneficios del teletrabajo para el empleado | 30 |
| Gráfica 7: Inconvenientes del teletrabajo para el empleado | 31 |
| Gráfica 8: Herramientas telemáticas | 32 |
| Gráfica 9: Equipos informáticos para el teletrabajo | 33 |
| Gráfica 10: Competencias del teletrabajador | 34 |

Lista de anexos

| | |
|--|----|
| Anexo No. 1 Encuesta dirigida a los empleados de la organización | 47 |
|--|----|

Resumen

La presente investigación se realizó en una Organización No Gubernamental enfocada en la salud, en la que laboran 20 trabajadores de tiempo completo, que busca optar por un modelo de teletrabajo que se adapte a sus necesidades.

Dentro de la organización existen factores que obstaculizan la concentración y rendimiento de los empleados que impactan en la productividad y alcance los objetivos institucionales, es por ello que surgió la necesidad de realizar la presente investigación con el fin de analizar la viabilidad de un modelo de teletrabajo en la organización.

El desarrollo de la investigación se realizó a través de una encuesta a todos los empleados de la organización en la que se determinó el conocimiento que poseen sobre el Teletrabajo. Los resultados muestran que a la mayoría de los trabajadores les gustaría que la organización les proporcionara el beneficio o la oportunidad de trabajar a distancia. Sin embargo, entre las conclusiones se puede mencionar que es la organización la que debe evaluar la idoneidad del trabajo asignado para su ejecución mediante el teletrabajo, así como la capacidad del trabajador de cumplir con el trabajo efectivamente en un ambiente de teletrabajo.

Introducción

La investigación comienza a desarrollarse con un resumen sobre la viabilidad de un modelo de teletrabajo para una Organización No Gubernamental enfocada en la salud. Se presenta información sobre los antecedentes de la temática, resaltando la evolución de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) que hacen posible el teletrabajo.

Seguidamente se presenta el planteamiento del problema de investigación, el que incluye la pregunta de investigación; la justificación y los objetivos del estudio tanto el general como los específicos; planteando los alcances y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, el cual tiene como propósito sustentar teóricamente la investigación, contiene definiciones y conceptos utilizados sobre las Organizaciones No Gubernamentales, su naturaleza, un panorama general sobre la normativa legal para su constitución y funcionamiento y su estructura organizativa. De igual forma, diferentes definiciones sobre el Teletrabajo, formas o modalidades del trabajo, las TICs, el teletrabajo y discapacidad, aspectos a considerar para implementar el trabajo, del mismo modo sobre el perfil del trabajador y las ventajas e inconvenientes del teletrabajo para el trabajador y para la empresa.

En el capítulo tres, se presenta el marco metodológico de la investigación, definiéndose el tipo de investigación, los sujetos de investigación y los instrumentos de recopilación de datos. El capítulo cuatro describe la técnica de muestreo. Se centra en la presentación del informe de investigación, para ello se utilizan una serie de instrumentos estadísticos (Gráficas), que permiten la explicación de los hallazgos encontrados a través de la aplicación del instrumento de consulta. El informe contiene soporte cuantitativo así como un resumen cualitativo detallado de la información proporcionada por los sujetos de investigación.

En el capítulo cinco se presenta el análisis de los resultados de la investigación, en donde se hace una comparación con las fuentes bibliográficas de los autores que han escrito sobre el tema para encontrar mayor sustento a los hallazgos encontrados.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después del trabajo realizado, así como la bibliografía consultada y algunos anexos que se consideraron de vital importancia.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Antecedentes

De acuerdo a Creus, Antonio (2011)

El teletrabajo u oficina virtual es el trabajo realizado a distancia utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Apareció durante la década de los años setenta, acompañando el desarrollo de los ordenadores y los equipos de comunicaciones, lo que hizo posible que las personas trabajaran desde un hotel, un restaurante, un tren, un automóvil, desde sus hogares o desde cualquier parte del mundo. (p. 322)

Según García-Camino, Mercedes (2013)

En la actualidad, y debido a los cambios ocasionados por la evolución de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), se produce un fenómeno de vuelta a los orígenes: el trabajo se sitúa de nuevo en cualquier lugar, sin que tenga que ver con el espacio común del trabajo centralizado. (p. 11)

De acuerdo con Santos, E. (2014)

Un sitio que cabe resaltar es Freelancer.com, el cual es un sitio donde existen oportunidades de trabajar a distancia, teletrabajo, por Internet con más de 6 millones de proyectos registrados. Guatemala ya tiene varios miles de plazas que se han creado gracias a la disponibilidad de la tecnología de información e Internet. Así que los jóvenes que apuesten a estudiar competencias globales de tecnología de información e inglés tienen miles de oportunidades de ofrecer sus servicios al mundo.

Según Ramírez, G. (2016)

La tendencia a nivel mundial de teletrabajo ha aumentado un 20% en los últimos cinco años, en la misma publicación se enfatiza que las generaciones han cambiado, por lo que en ciertas industrias y niveles jerárquicos es beneficioso aplicar el trabajo flexible. Algunos expertos defienden que la flexibilidad laboral o teletrabajo es una herramienta beneficiosa por la situación económica actual y la creciente globalización, y es una manera de beneficiar a los colaboradores y hacer más competitivo al negocio.

Así como para muchas empresas el trabajo a distancia es una modalidad muy productiva y rentable, y también lo es para las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) donde el teletrabajo puede ser una alternativa que les ayude a alcanzar su misión y objetivos organizacionales y un método que puede ayudarles a experimentar reducción de sus costos de operación, y en sus empleados lealtad e incremento en la productividad, así como sentimientos de bienestar y satisfacción.

1.2 Planteamiento del problema

El trabajo tradicional de oficina requiere de una cuidadosa organización y óptima utilización del lugar de trabajo desde un planteamiento ergonómico adecuado para asegurar su propósito; sin embargo, este también conlleva interrupciones sucedidas a lo largo de la jornada, condiciones estructurales poco ventajosas, entre otros factores, que pueden obstaculizar la adecuada concentración y productividad de los empleados, impactando la productividad y alcance de los objetivos institucionales.

El teletrabajo es una nueva alternativa de prestación de servicios que ofrecen las nuevas tecnologías. El internet ha abierto una gran cantidad de oportunidades para que las personas puedan desempeñar sus actividades de una manera práctica, a través de la red. Los profesionales, a través del uso de las nuevas tecnologías de comunicación tienen la oportunidad de desarrollar sus labores desde cualquier ubicación geográfica. La oficina en casa ya es una realidad para muchos trabajadores.

Muchas empresas en Guatemala ya implementan el teletrabajo, las Organizaciones No Gubernamentales no están ajenas a implementar esta modalidad entre sus trabajadores. No obstante, esta labor involucra el uso de las nuevas tecnologías y equipos a los cuales se debe tener acceso para el envío o recepción de la información, los trabajadores que desempeñan el trabajo desde casa, también deben poseer ciertas características, competencias y capacidades que los califiquen para optar a este método de trabajo, por lo que es necesario realizar una investigación con los trabajadores en la organización para determinar la viabilidad de implementar esta modalidad, establecer cuáles son los recursos con que se debe contar, así como describir las ventajas y desventajas de los involucrados al implementar el teletrabajo en la organización.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuál es la viabilidad de un modelo de teletrabajo en una Organización No Gubernamental?

1.4 Justificación del problema

La tecnología ha venido a cambiar las formas de organización. Los diversos equipos existentes como computadoras portátiles, teléfonos celulares, etc. permiten realizar las tareas de oficina desde cualquier ubicación. Esto trae consigo una modificación en el concepto tradicional de oficina, ya que no es únicamente un espacio físico determinado.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Analizar la viabilidad de un modelo de teletrabajo en una Organización No Gubernamental.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Describir las ventajas y desventajas al proponer un modelo de teletrabajo en una ONG.
2. Establecer los recursos con los que se debe contar para proponer un modelo de teletrabajo en una ONG.
3. Identificar en la organización, los puestos en los que se puede aplicar el modelo de teletrabajo.

1.5.3 Alcances y limitaciones

La investigación será desarrolló entre trabajadores de una Organización No Gubernamental que se dedica a la salud que opera en la Ciudad de Guatemala. Una de las limitantes que se presentó es no poder mencionar el nombre de la organización por razones de confidencialidad.

Capítulo 2

Marco Teórico

La siguiente teoría tiene como propósito el sustentar teóricamente la investigación.

Bernal, Cesar (2010) indica

Marco teórico se entiende como la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarcará la investigación que va a realizarse. Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel del conocimiento en ese campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados, y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés. (p. 125)

2.1 Organización No Gubernamental (ONG)

2.1.1 Reseña histórica

Las Organizaciones No Gubernamentales, conocidas por las siglas ONGs, son organizaciones sin ánimos de lucro, independientes del gobierno, que surgieron principalmente por la necesidad de lograr objetivos comunes que benefician a la sociedad e intentan complementar algunas funciones que el estado no puede cubrir en su totalidad.

Según Chile Monroy (2004) El término ONG fue acuñado hace cuarenta años por la Organización de Naciones Unidas, para nombrar a todo Organismo de presión, cabildeo, de prestación de servicios y promoción humana, que no perteneciera a las esferas Gubernamentales.” (Seminario de ONG’S, Guatemala).

“En 1976 el terrible terremoto en Guatemala produjo una proliferación de Organizaciones No-Gubernamentales de servicio, impulsadas a poner solución a la crisis social del país, surgieron

las llamadas ONGs, Organizaciones No Gubernamentales que ejecutan proyectos de desarrollo” (IELAB, 2010, p. iv)

2.1.2 Definición

IELAB (2010) define ONG como “Una Organización No Gubernamental Nacional dedicada a proyectos o programas de desarrollo en Guatemala. Las Organizaciones No Gubernamentales son organizaciones que trabajan como intermediarias entre grupos de Base y Agencias Financieras” (p. iii).

Guerra Maribel (2002) afirma que las ONG son:

- a. Organizaciones establecidas fuera del marco institucional del Estado; aunque su quehacer es de interés público.
- b. Su finalidad no es el lucro
- c. Los destinatarios principales de sus acciones son sujetos externos y distintos a los miembros de la organización
- d. Son entidades con fisonomía e institucionalidad propia
- e. Tienen capacidad de replicar sus acciones en distintos ámbitos geográficos, con una temporalidad mayor y sus recursos tienden a ser estables.

La mayoría de proyectos de las ONG se agrupan en programas con este orden de importancia: Educación con una alta predominancia, siguiéndole Salud, Democratización y Derechos Humanos con una similar importancia; y enseguida los temas productivos y de servicios.

Un tema de mucha importancia para las ONG es la democratización – incluye Estado de derecho, modernización, Justicia – y temas de los desplazamiento humanos y migraciones.

Estudios han señalado que las ONG y Asociaciones Locales son las pioneras en operativizar nuevas necesidades y demandas sociales, antes de que se logren relevar dentro de la agenda nacional. De manera que, en algunos casos, se trata de temas de incorporación reciente (por ejemplo Salud mental, emergencias).

2.1.3 Naturaleza

Según Decreto 02-2003 del Congreso de la República de Guatemala

Son Organizaciones No Gubernamentales u ONG's, las constituidas con intereses culturales, educativos, deportivos, con servicio social, de asistencia, beneficencia, promoción y desarrollo económico y social, sin fines de lucro. Tendrán patrimonio propio proveniente de recursos nacionales o internacionales, y personalidad jurídica propia, distinta de la de sus asociados, al momento de ser inscrita como tales en el Registro Civil Municipal correspondiente. Su organización y funcionamiento se rige por sus estatutos, las disposiciones de la presente Ley, y demás disposiciones jurídicas de carácter ordinario.

2.1.4 Normativa Legal para su constitución y funcionamiento

Las Organizaciones No Gubernamentales como entes jurídicos colectivos están sujetas a derechos y obligaciones. En Guatemala se cuenta con la Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo Decreto Número 02-2003 del Congreso de la República que las regula para su creación, funcionamiento y disolución.

2.1.5 Estructura organizativa de una ONG

“El proceso de organización consiste en construir o establecer una estructura intencional, la cual debe reflejar los objetivos y planes, la autoridad disponible para los directivos, reflejar su ambiente, tomar en cuenta las limitaciones y costumbres de las personas”. (Ramazzini, 2011, p. 24).

Morales, Leslie (2012) indica

Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la cual se formalizará a través de un organigrama. El organigrama es un instrumento metodológico de la administración que representa gráficamente los estilos de funcionamiento de la entidad donde se establece el sistema jerárquico y los niveles de responsabilidad. Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, esto es que proporcione el marco organizacional adecuado para llevar a cabo la estrategia disertada para alcanzar los objetivos fijados. Los factores que determinan como es una estructura organizativa son: el tamaño de la entidad, la tecnología que utilice, el entorno sectorial o social donde se enfoque. (p. 3)

2.2 Teletrabajo

Buira, Jordi (2012) menciona

Teletrabajo es aquel trabajo que se realiza a distancia y con la colaboración de las modernas tecnologías de la comunicación, o si se quiere precisar un poco más, es aquella forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades (p. 22).

García-Camino, Mercedes (2013) indica

La característica fundamental del teletrabajo es la modificación de las ideas clásicas de tiempo y lugar de trabajo. Gracias al uso de las telecomunicaciones, el teletrabajador puede realizar su actividad profesional en el sitio y momento que más le convenga, pues ya no es necesaria su presencia física durante un período concreto en la empresa. Esto quiere decir así mismo que el teletrabajador puede vivir donde él elija y tener una flexibilidad enorme respecto a dónde y cuándo trabajar. (p. 16)

López, Rosalina (2012) menciona

El teletrabajo es una actividad en la cual cada día existe mayor confianza y un criterio más amplio por parte de las empresas para este tipo de actividades. Lo importante en este tipo de trabajo es la responsabilidad con la que cada persona deberá enfrentar dicha modalidad. (p. 85)

2.3 Formas o modalidades del teletrabajo

Puchol, Luis (2012) indica

Se suelen distinguir tres grandes formas o modalidades de teletrabajo:

Teletrabajo en el domicilio

Esta fórmula posibilita el que los teletrabajadores sustituyan la oficina o el centro de trabajo de la empresa para la que prestan sus servicios por su propio domicilio como lugar en el que llevar a cabo el trabajo habitual. Una vez instalado en casa el equipamiento telemático necesario, el teletrabajador no necesita realizar ningún tipo de desplazamiento diario para acceder a su puesto de trabajo.

Centros de teletrabajo o telecentros

En este supuesto, el teletrabajador no se desplaza de su domicilio a la sede de la empresa, sino que lo hace a un centro específicamente diseñado para el desarrollo del teletrabajo. Los usuarios de esta modalidad suelen vivir cerca del telecentro, de manera que sólo se requiere un breve y fácil desplazamiento diario para poder trabajar. En este tipo de centros especializados se cuenta con la dotación en equipos de telecomunicaciones e informática necesarios para que el teletrabajador pueda desarrollar su labor. Se trata, además, de centros a los que acceden profesionales de distintas empresas, en su condición todos ellos de teletrabajadores para sus respectivas corporaciones.

Trabajadores móviles o itinerantes

Se hace referencia a aquellos trabajadores que se desplazan de sus hogares, pero que no realizan su labor en el centro de trabajo. Se trata, por ejemplo, de teletrabajadores que utilizan el vehículo (equipado con fax y teléfono móvil) como base para realizar su trabajo, personas dotadas del equipamiento telemático necesario que utilizan los hoteles como centro de actividad para la realización de su desempeño profesional. (p. 155)

2.4 Tecnologías de información y comunicación (TICs)

Creus, Antonio (2011) indica

Son todas las tecnologías que procesan información para su uso o para su comunicación; por ejemplo, Internet, el ordenador, el fax, el teléfono móvil, etc. Internet incluye sobre todo navegación Web y correo electrónico. Y, eventualmente *blogs*, sitios Web, software de traducción, mensajería instantánea (chat) y telefonía IP (p. 322).

Ramazzini, Nidia (2011) menciona

Las TICs han cobrado interés y vigencia desde que se puso de manifiesto que la comunicación, elemento constitutivo de lo social, es la base estratégica para el logro de objetivos en actividades educativas, culturales, políticas, económicas. Además que las nuevas tecnologías de información y comunicación (basadas en circuitos integrados, satélites de comunicación, redes de telecomunicación y la computadora) no solo revolucionan los medios de comunicación, los innovan y modifican, sino que dan lugar a un nuevo sistema de comunicación e información social, generan grandes volúmenes de información, las guardan en bancos de información, en bases de datos y lo hacen con tal rapidez que se modifican y vuelven obsoletas en poco tiempo; de modo que su aprovechamiento y conversión en comunicación exige que se haga, también de manera rápida. (p. 107)

2.5 Internet

López, Rosalina (2012) afirma

El Internet ha abierto una gran oportunidad para que las personas puedan desempeñar de manera práctica sus actividades cotidianas a través de la red. Se puede viajar y llevar consigo la computadora y mantener una comunicación permanente con la empresa. (p. 85)

Ramazzini, Nidia (2011) menciona

El Internet tuvo su origen en 1969 bajo de nombre de “ARPANET” (Advanced Research Projects Agency, agencia para investigación de proyectos avanzados) desarrollado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos. En esta red los computadores se encontraban conectados a través de líneas telefónicas.

A principios de los ochenta (1983) ARPANET se dividió en: ARPANET, que era utilizada por los civiles y MILNET, exclusiva para uso militar, éstas se encontraban interconectadas. A finales de los ochentas NSFNET (National Science Foundation) estableció una conexión importante entre varios supercomputadores, los cuales le permiten el acceso a diferentes tipos de usuarios y ésta originó la desaparición de Arpanet a inicios de los noventas.

En 1993 se introdujo World Wide Web, un concepto novedoso que permite combinar texto, imágenes y sonido. Hoy en día, Internet es un medio masivo de comunicación. Existen millones de personas conectadas a través de diferentes formas a la red. Internet permite el acceso a cantidades enormes de información disponibles a través del uso de computadores conectados a una red global, mediante la cual es posible transmitir la información a todo el mundo en segundos. (p. 190)

2.6 Herramientas telemáticas

Aquellas herramientas, basadas en un conjunto de técnicas y servicios que combinan las telecomunicaciones y la informática, por ejemplo: el chat, los foros, e-mail, etc.

2.7 Algunos campos donde se puede desarrollar el teletrabajo

López, Rosalina (2012) afirma

Existe una serie de alternativas en diferentes campos donde se puede desarrollar el teletrabajo: en el campo secretarial, traducciones, en el caso de la educación, (catedráticos que instalen sus páginas de aquellas materias de las cuales tengan muy dominio del tema para que cualquier usuario de la red pueda aprender o enriquecer sus conocimientos. En la parte de diseño gráfico esta es una práctica cotidiana. Desde una

estación remota un profesional de la informática puede administrar la red de computadoras de una empresa, o el sistema de computación en sí. Personas que puedan ingresar datos desde cualquier computador del mundo para alimentar el sistema de una o varias empresas. Arquitectos que diseñan los planos de edificios, casas, condominios, etc. Desde cualquier parte del mundo y los trasladan vía electrónica a los interesados. Un experto en cualquier tema que sea contratado para impartir un tema particular, o bien impartir capacitación en forma virtual. (p. 85)

2.8 Teletrabajo y discapacidad

García-Camino, Mercedes (2013) menciona

Para una persona sin discapacidad la tecnología facilita la realización de tareas sin más, para una persona con discapacidad esa relación va más lejos: compensa su deficiencia, permite realizar algunas tareas que de otra manera no podría realizar, y posibilita un acceso al trabajo que de otra manera hubiera sido impensable. El teletrabajo forma parte de los nuevos productos y servicios de la sociedad de la información y puede tener un papel relevante en el empleo de las personas con discapacidad (p. 15).

2.9 Diferentes denominaciones del Teletrabajo

Existen otros nombres por los cuales se conoce el Teletrabajo:

- | | |
|---------------------------|----------------|
| a. Trabajo a distancia | Teleworking |
| b. Teletrabajo | Telecommuting |
| c. Oficina virtual | Virtual Office |
| d. Oficina en casa | Home Office |
| e. Cibertrabajo | Cyberwork |
| f. Trabajo en Red | Networking |
| g. Trabajando a Distancia | Remote Working |

- h. Trabajo Flexible Flexible working
- i. Trabajo electrónico e-work

2.10 Implementar teletrabajo

Barbosa, Valeria (2013) menciona

Una empresa que implementa teletrabajo debe considerar los siguientes aspectos:

- Implementación de normas de seguridad en el acceso a datos. La información se genera y consulta dentro y fuera de la empresa por todos los empleados, teletrabajen o no.
- Reestructuración de mobiliario para personas que teletrabajan. No todos los empleados trabajarán todos los días en la empresa y pueden existir puestos de trabajos “móviles”. Se denomina así a los lugares físicos, como oficinas o escritorios que pueden compartirse a lo largo de la semana laboral entre teletrabajadores. Es fundamental organizar, documentar y difundir los días y horarios asignados a cada puesto/empleado.
- Formalización del teletrabajo desde la empresa. Antes de efectivizarse el teletrabajo, el empleado debe recibir:
 - Elementos informáticos y de telefonía, necesarios para realizar sus tareas a distancia.
 - Contrato de teletrabajo. El recibido de sueldo que todo empleado en relación de dependencia con la empresa recibe, no es excluyente con el contrato de teletrabajo. Por el contrario, éste se firma por un período de tiempo y es renovable por las partes.
 - La empresa le brindará un botiquín de primeros auxilios, un matafuego y un manual de teletrabajo.
 - Análisis del perfil de un empleado para brindarle el beneficio de teletrabajo. Para implantar el teletrabajo con éxito y que sea beneficioso para la empresa y para el trabajador, la introducción ha de ser gradual y muy selectiva. Exige un gran rigor

metodológico y compromiso para lograr el éxito. Muchas empresas comienzan con una experiencia piloto y se evalúan los resultados. (p. 16)

2.11 Teletrabajador

Un teletrabajador es aquella persona que utiliza la telemática para la realización de su profesión. Esta actividad se realiza fuera del espacio físico de la empresa.

2.12 Perfil del teletrabajador

Barbosa, Valeria (2013) menciona

El teletrabajador debe contar con características personales y profesionales, así como cumplir con ciertos requisitos al desarrollar sus tareas: la sociabilización es necesaria para que el teletrabajador no se aísle del equipo de trabajo; la autodisciplina para mostrar efectividad en sus tareas y responsabilidades; el compromiso y la responsabilidad para con sus compañeros y jefes; actitud proactiva; ser flexible; respetuoso, ético, empatía, capacidad para resolver conflictos que se presentan en la jornada, independiente porque debe dar prioridad a las tareas y realizar el trabajo sin la supervisión permanente de un jefe o de un coordinador en forma presencial, capaces de automotivarse, cumplir los horarios, metas y objetivos impuestos, y de auto limitarse tanto para no excederse en el trabajo como para no permitir que el hecho de no estar en un ambiente laboral provoque distracciones permanentes, seguros de sí mismos, autónomos en sus tareas, actitud proactiva en el trabajo y siempre en contacto con el resto del equipo de trabajo, capacitado en su actividad, oficio o profesión, utilizar las TIC para realizar las tareas y aplicar las buenas prácticas del teletrabajo en su jornada laboral. (p. 19)

2.13 Ergonomía

Aún en el teletrabajo, el trabajador debe incorporar a su forma de trabajo las buenas prácticas y normas de seguridad.

Ramazzini, Nidia (2013) afirma

El propósito de la ergonomía es adaptar el trabajo a la persona en lugar de hacer que la persona se adapte al trabajo. La ergonomía estudia cual es el mejor diseño para dispositivos, mobiliario y equipo utilizados por seres humanos. Es importante estudiar los puntos relevantes de la ergonomía y los equipos. El efecto más comúnmente asociado con el uso de las computadoras es el malestar muscular y cansancio ocular. Recientemente ha surgido la duda acerca de la exposición a campos electromagnéticos. Malestar muscular como en cualquier actividad que requiera estar sentado largos periodos, usar una computadora puede causar dolores y rigidez muscular, así como pueden ocurrir problemas cuando cierto musculo o tendón es repetidamente forzado en una posición no natural. Fatiga ocular esta ocurre cuando los ojos se enfocan en un objeto cercano por un largo periodo y sucede porque los músculos deben trabajar más para ver un objeto que está más cerca de los 6 metros. La iluminación inapropiada puede propiciar el desarrollo de este problema. La solución es evitar cualquier reflejo en el área de trabajo y tener descansos frecuentes y enfocar objetos distantes periódicamente.

(p. 171)

2.14 Ventajas del Teletrabajo

El teletrabajo como una nueva alternativa de trabajo, ofrece muchos beneficios para la empresa, para el trabajador y para la sociedad, pero también tiene algunas desventajas que se deben considerar. Entre las ventajas del teletrabajo, se pueden mencionar las siguientes:

Para la empresa

Puchol, Luis (2012) menciona las siguientes ventajas del teletrabajo para la empresa:

- Reducción de costes (coste de la compra o alquiler de oficinas, gastos en mobiliario, calefacción, aire acondicionado, electricidad, agua, teléfono, limpieza, servicio de vigilancia, etc.)
- Incremento de la productividad (entre el 10 y 40 por ciento) debido a: Reducción del tiempo empleado en ir y venir al trabajo. Ello no supone un incremento de productividad por hora, pero sí se refleja en el tiempo trabajado.
- Disminución de muchas de las distracciones que existen en las oficinas, tales como las pausas para tomar café, las charlas, etc.
- A veces el sistema de pago de los teletrabajadores relaciona retribución y rendimiento, lo que significa que las empresas no pagan por los tiempos improductivos.
- Al principio, durante un período de tiempo, se producen incrementos de productividad como consecuencia de que los teletrabajadores se sienten minuciosamente estudiados y observados. Con el tiempo, sin embargo, este efecto no se mantiene.
- Mayor flexibilidad, relacionada con el hecho de que el teletrabajo se combina con facilidad con planteamientos alternativos al concepto de empleo tradicional: trabajo a tiempo parcial, conversión de trabajadores en autónomos, contrato por obra o servicio, etc.
- Disminución del absentismo por enfermedad.
- Contratación y conservación del personal (Personas que se plantean dejar la empresa como consecuencia de una baja por maternidad, proximidad de la edad de jubilación o desplazamiento geográfico del cónyuge...).

- Menor incidencia de situaciones extremas.
- Aminora el impacto que determinadas situaciones climáticas (temporales de frío y nieve, inundaciones, etc.) o circunstanciales (huelgas de transporte) tienen sobre el funcionamiento normal de la empresa. (p. 156)

Para el trabajador

Puchol, Luis (2012) indica las siguientes ventajas del teletrabajo para el trabajador:

- Disminución del tiempo de desplazamiento, lo que supone una mejora del tráfico y la contaminación, pero especialmente la posibilidad de disponer de mayor tiempo libre. Además, la reducción del tiempo de desplazamiento conlleva una disminución del cansancio, el estrés y la fatiga ocasionados por el mismo, y el riesgo de accidente de tráfico.
- Ahorro económico. (Ahorro en combustible y un menor desgaste del vehículo, o bien una reducción del dinero dedicado a transporte público. Los gastos en vestuario y comida son también menores).
- Mayor flexibilidad y autonomía: Permite compatibilizar mejor la vida familiar (son muchos los trabajadores que optan por el teletrabajo como una fórmula para poder atender mejor a hijos o a ancianos dependientes de ellos) y las necesidades de ocio. (p.157)

Para la sociedad

Puchol, Luis (2012) menciona las siguientes ventajas del teletrabajo para la sociedad “Disminución del tráfico y la contaminación, contratación de grupos con problemas de inserción laboral. (minusválidos, mujeres, personas de edad avanzada, jóvenes licenciados en paro y jubilados), desarrollo de zonas rurales”. (p. 157)

2.15 Inconvenientes del Teletrabajo

Entre las desventajas del teletrabajo se pueden mencionar las siguientes:

Puchol, Luis (2012) menciona los siguientes inconvenientes del teletrabajo para la empresa:

- Costes de implantación. En el caso del teletrabajo en casa, normalmente se requiere la instalación de un ordenador en red, una impresora, un fax, un teléfono con ADSL, un módem y mobiliario adecuado. Habitualmente suele ser la empresa que asume dicho coste. En el caso de los telecentros, la dotación de equipamientos suele estar subvencionada y promovida por diversos organismos y entidades de carácter oficial, asumiendo las empresas los costes de funcionamiento que se distribuyen entre las distintas empresas usuarias proporcionalmente al uso que hagan de los equipos. Por su parte, la tecnología utilizada en el teletrabajo móvil suele ser costeada exclusivamente por la empresa.
- Además del coste tecnológico, la transformación de un trabajador en teletrabajador requiere el desarrollo de acciones formativas para que el proyecto pueda desarrollarse con éxito, dirigidas tanto a los trabajadores como a sus supervisores. Invertir en tecnología sin invertir en la formación de los recursos humanos que han de manejarla es malgastar el dinero.
- Necesidad de un nuevo estilo de dirección (Sustitución de la cultura de la puntualidad y la presencia por la cultura del logro de los objetivos).
- Costes de comunicación con los teletrabajadores, si no se quiere que baje la integración y el sentido de pertenencia o membrecía.
- Seguridad de la información. En el caso del teletrabajo en el propio domicilio, se han dado casos en la realidad en los que la competencia ha obtenido información vulnerando, incluso la intimidad de la vivienda de los teletrabajadores.

Puchol, Luis (2012) indica los siguientes inconvenientes del teletrabajo para el trabajador:

- Aislamiento y soledad. Para evitarlo se recomienda:
 - Los teletrabajadores deben ser siempre voluntarios.
 - Combinar el teletrabajo con trabajo en la oficina.
 - Desarrollar el teletrabajo durante períodos cortos de tiempo, en vez de hacerlo permanentemente.
 - Establecer reuniones periódicas de los trabajadores en este régimen, o también cursos de formación presenciales.
 - Establecer redes de contacto entre los teletrabajadores, de manera que les permita intercambiar información y reunirse físicamente de vez en cuando.
 - Formar a los teletrabajadores en técnicas de autodirección, tales como las que se enseñan a quienes optan por el autoempleo.
 - Establecer centros de teletrabajo como alternativa al trabajo en casa.
 - Recurrir a los conference calls.
- Confusión entre vida privada y actividad laboral.
- Inseguridad profesional. En determinadas circunstancias las empresas caen en la tentación de lesionar los derechos e igualdad de oportunidades de los teletrabajadores en relación a los que no lo son. (p. 158)

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de carácter descriptiva, a través de la información que se recopiló, se estudiará el conocimiento de los empleados de la organización no gubernamental sobre el teletrabajo.

Sampieri, Roberto (2010) afirma: “Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p. 80)

3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación fueron los 20 trabajadores que laboran a tiempo completo en una organización no gubernamental enfocada a la salud en la ciudad de Guatemala.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

El instrumento utilizado para recopilar información fue la encuesta, por medio de la cual se estableció el conocimiento que tienen los trabajadores de la organización sobre el teletrabajo. Las preguntas de la encuesta fueron cerradas, pero en cuatro de ellas se dio un espacio para que los entrevistados indicaran otras opciones a su consideración. La encuesta fue respondida por un total de 20 trabajadores, el cual es la población total objetivo de la investigación, para tener un amplio panorama del tema objeto de estudio.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Para la presente investigación, se realizó un estudio basado en una encuesta dirigida a los 20 trabajadores de una ONG dedicada a la salud en la Ciudad de Guatemala.

Las funciones del personal están divididas de la siguiente manera:

Dirección

La Dirección garantiza el funcionamiento adecuado de la organización y la implementación de los planes de trabajo y presupuestos y el alcance de las metas y objetivos organizacionales. Esta área cuenta con el siguiente personal:

1. Director (1)
2. Asistente de Gerencia (1)

Administración

Esta área contribuye al desarrollo institucional de la organización mediante un eficiente manejo financiero y administrativo. Es responsable por la correcta aplicación de las normas y reglamentos internos y el cumplimiento del marco jurídico laboral y fiscal de Guatemala. Vela por el uso adecuado de los equipos, y la infraestructura de la oficina. Vela que los fondos de la organización sean utilizados de manera eficiente y transparente. Se rigen por el manual de procedimientos administrativos y financieros. Garantiza que la contabilidad se lleve al día. Garantiza que el inventario de activos fijos esté al día. Esta área cuenta con el siguiente personal:

3. Administrador (1)
4. Contador (1)
5. Asistente Contable (1)
6. Asistente Administrativa (1)

Proyectos/Iniciativas

Coordina todos los proyectos o iniciativas de la organización. Estos proyectos o iniciativas deben contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización contemplados en cada una de las áreas estratégicas. Esta área cuenta con el siguiente personal:

7. Gerente de Proyecto (1)
8. Coordinador Técnico (1)
9. Técnico de Salud (1)
10. Asistente de proyecto (1)

Monitoreo y Evaluación

Monitorea y analiza el desarrollo programático de los proyectos o iniciativas de la organización. Esta área cuenta con el siguiente personal:

11. Gerente de monitoreo & evaluación (1)
12. Analista de información (1)

Logística

Responsable de la recepción, almacenamiento y distribución de insumos. Esta área cuenta con el siguiente personal:

13. Coordinador de logística (1)

Compras

Responsable de la adquisición de bienes y servicios de la organización. Esta área cuenta con el siguiente personal:

14. Coordinador de compras (1)

Comunicación

Responsable de la divulgación del quehacer de la organización interna y externamente. Coordina las campañas de información y sensibilización que realice la organización. Esta área cuenta con el siguiente personal:

15. Especialista en Comunicación (1)

Sistemas de Información

Proporciona asistencia técnica para el diseño y aplicación de sistemas de información de salud, y cuenta con el siguiente personal:

16. Gerente de sistemas de información (1)

17. Administrador de sistemas de información (1)

18. Especialista en inteligencia de negocios (1)

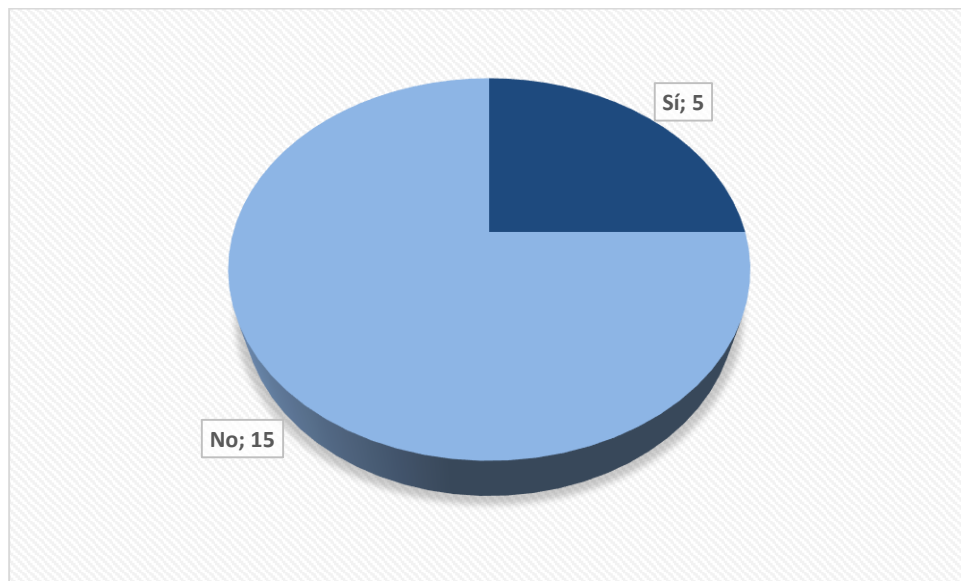
19. Programador (2)

4.2 Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

Ilustración No. 1

Gráfica 1: Concentración en el lugar de trabajo



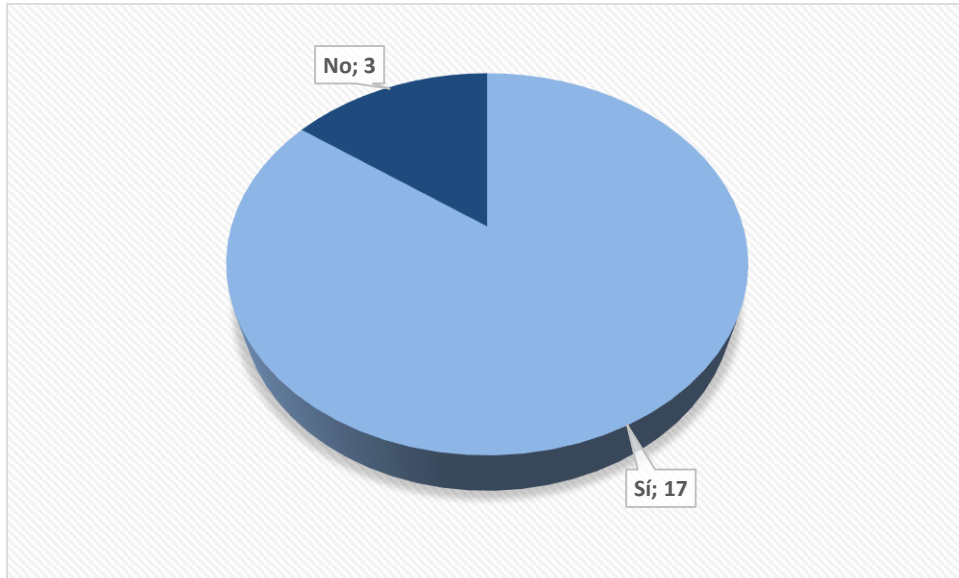
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 1 se enfoca en conocer si el ambiente en el lugar de trabajo, les permite a los trabajadores tener la concentración adecuada para el desempeño de sus labores y de esta manera obtener la productividad deseada para alcanzar sus objetivos de trabajo.

15 de los encuestados respondieron que su lugar de trabajo no está organizado de manera que pueda tener la concentración adecuada para el desempeño de sus actividades y 5 respondieron que sí.

Ilustración No. 2

Gráfica 2: Teletrabajo



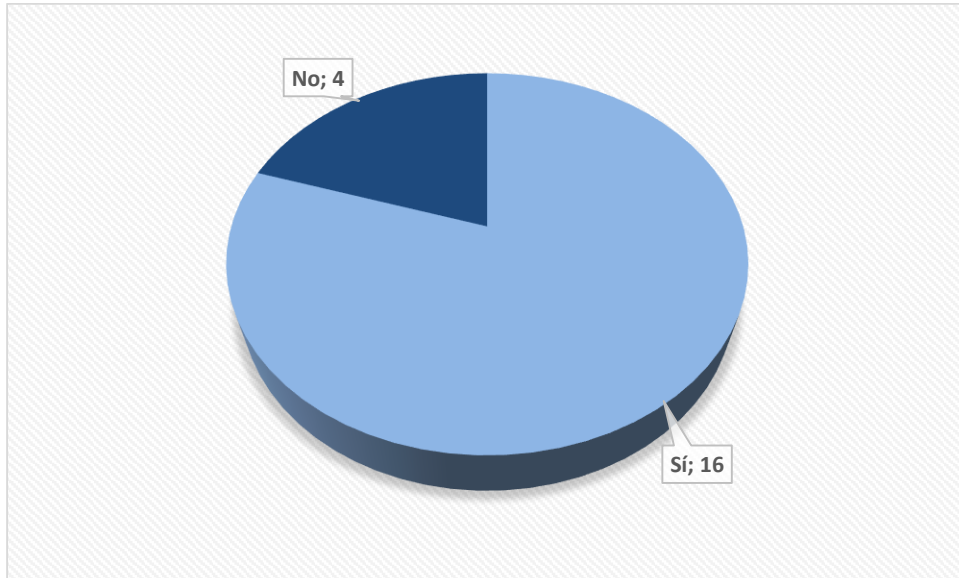
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 2 se enfoca en establecer si los trabajadores conocen el tema de teletrabajo.

17 de los encuestados respondieron que sí sabe lo que es teletrabajo y 3 respondieron que no saben qué es teletrabajo.

Ilustración No. 3

Gráfica 3: Oportunidad de trabajar a distancia



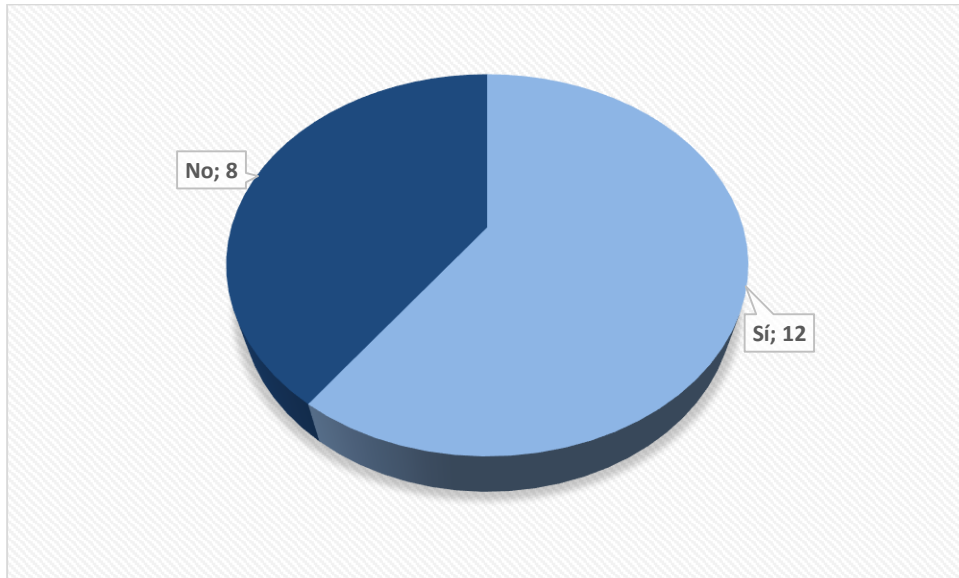
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 3 se enfoca en conocer si a los trabajadores les gustaría que la organización les proporcionara el beneficio o la oportunidad de trabajar a distancia, desde la casa.

16 de los encuestados respondieron que sí les gustaría que la organización les proporcionara el beneficio de trabajar en casa. 4 se inclinaron por la forma de trabajo más tradicional.

Ilustración No. 4

Gráfica 4: Condiciones en el domicilio para realizar el teletrabajo



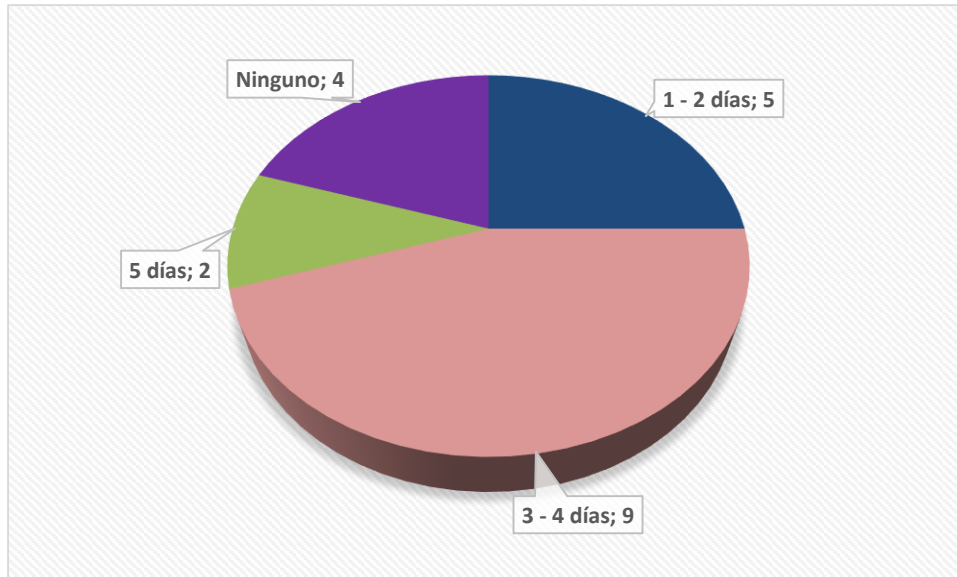
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 4 se enfoca en conocer si al adoptar la modalidad del teletrabajo en la organización, los empleados cuentan con las condiciones y circunstancias apropiadas en su domicilio para realizar su trabajo.

12 de los encuestados respondieron que en su domicilio sí cuentan con el ambiente adecuado para realizar sus funciones. 6 indicaron que no cuentan con el ambiente adecuado en su domicilio para realizar el trabajo de oficina.

Ilustración No. 5

Gráfica 5: Horario para el teletrabajo



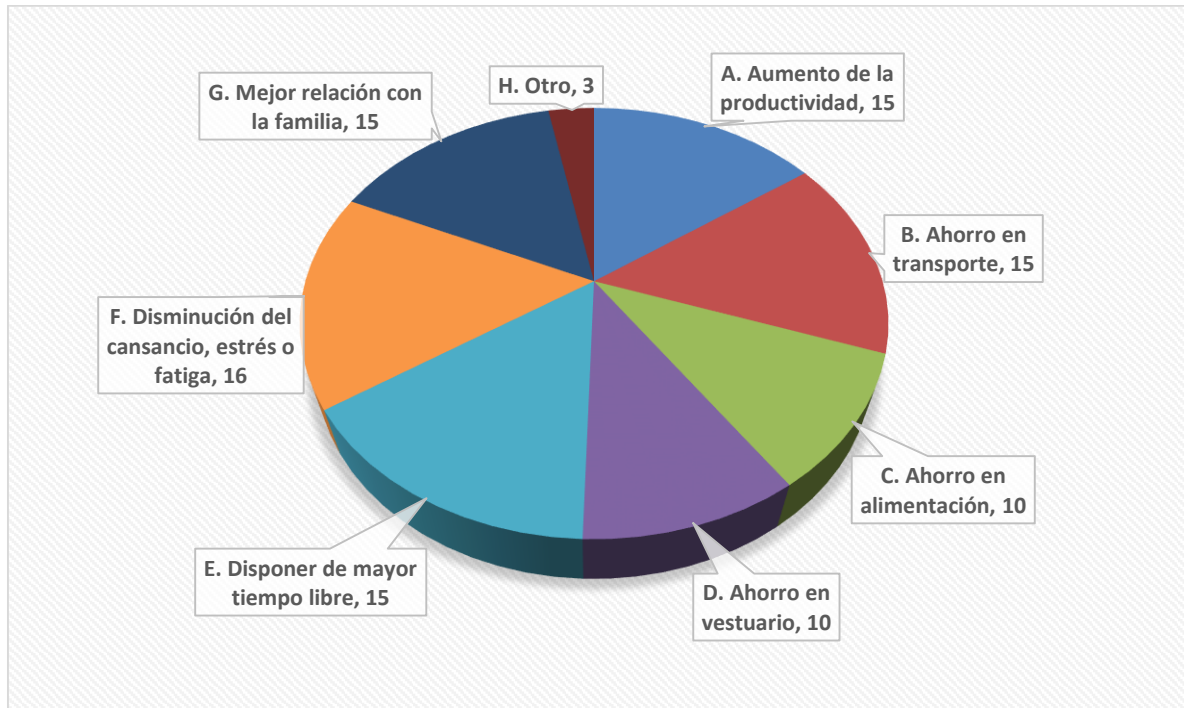
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 5 se enfoca en conocer cuántos días de la semana laboral podrían los empleados trabajar desde su casa.

9 de los encuestados respondieron que de 3-4 días, 5 respondieron que de 1-2 a días, 2 respondieron que toda la semana y 4 respondieron que ningún día de la semana.

Ilustración No. 6

Gráfica 6: Beneficios del teletrabajo para el empleado



Fuente: elaboración propia, año 2016

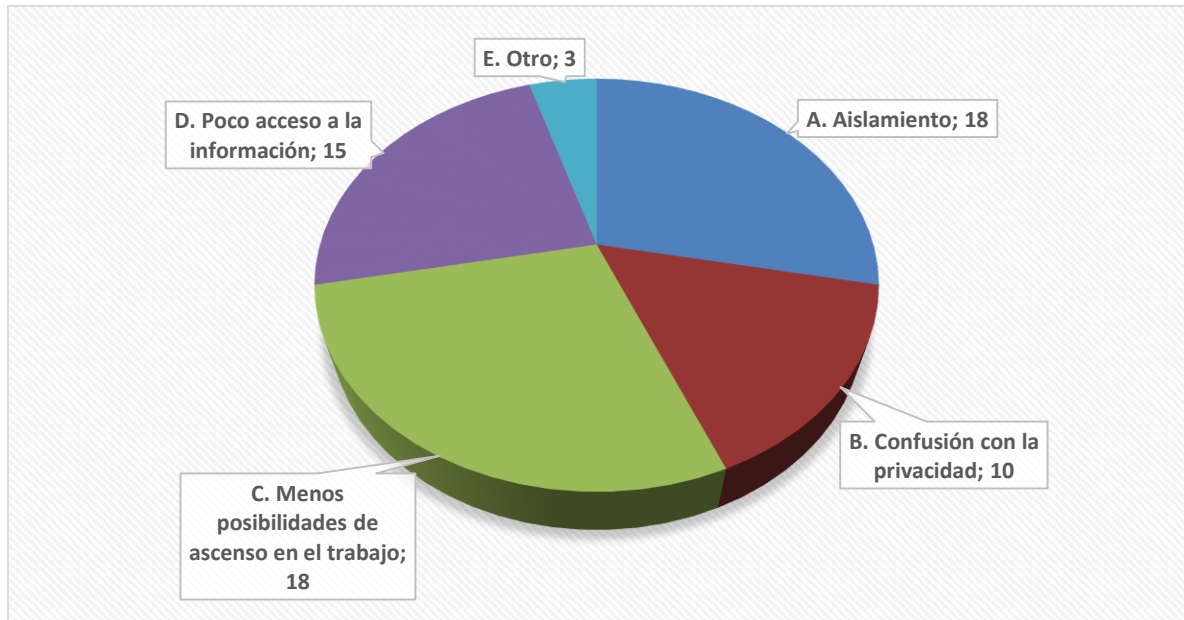
La pregunta 6 se enfoca en conocer cuáles son los mayores beneficios que los empleados tendrían de trabajar en casa.

Los empleados encuentran los siguientes aspectos de mayor beneficio:

- a. 16, disminución del cansancio, estrés o fatiga,
- b. 15, aumento en la productividad,
- c. 15, ahorro en transporte,
- d. 15, mejor relación con la familia,
- e. 15, disponer de mayor tiempo libre,
- f. 19, ahorro en vestuario y alimentación
- g. 2 también mencionaron otros beneficios como por ejemplo, tiempo para estudiar y para aprender otro idioma.

Ilustración No. 7

Gráfica 7: Inconvenientes del teletrabajo para el empleado



Fuente: elaboración propia, año 2016

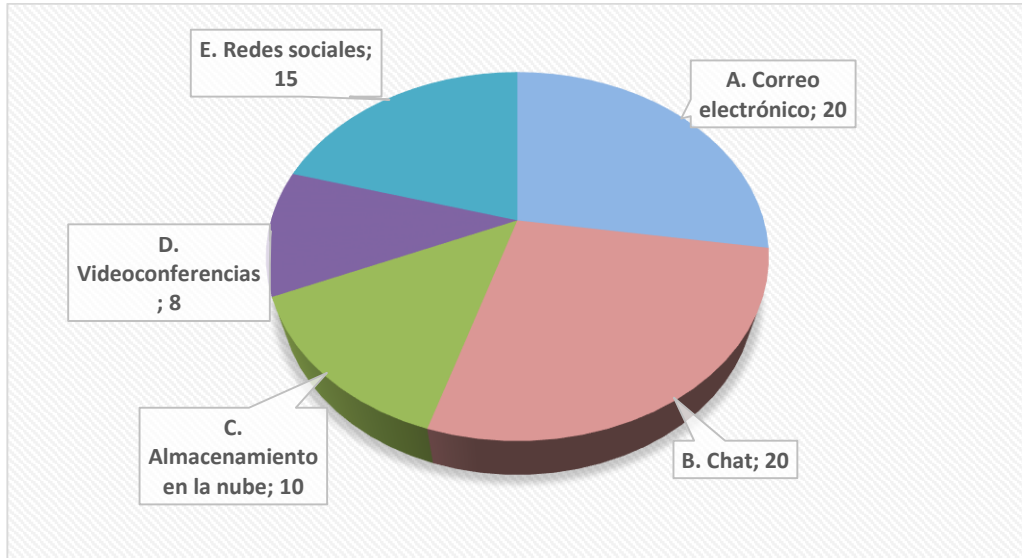
La pregunta 7 se enfoca en conocer cuáles son los mayores inconvenientes que los empleados podrían enfrentar al trabajar desde su casa.

Los empleados encuentran los siguientes inconvenientes del trabajo remoto:

- 18, aislamiento,
- 18, menos posibilidades de ascenso,
- 15, poco acceso a la información,
- 10, confusión con la vida privada y
- 3, mencionaron otros aspectos como sedentarismo y tensión familiar

Ilustración No. 8

Gráfica 8: Herramientas telemáticas



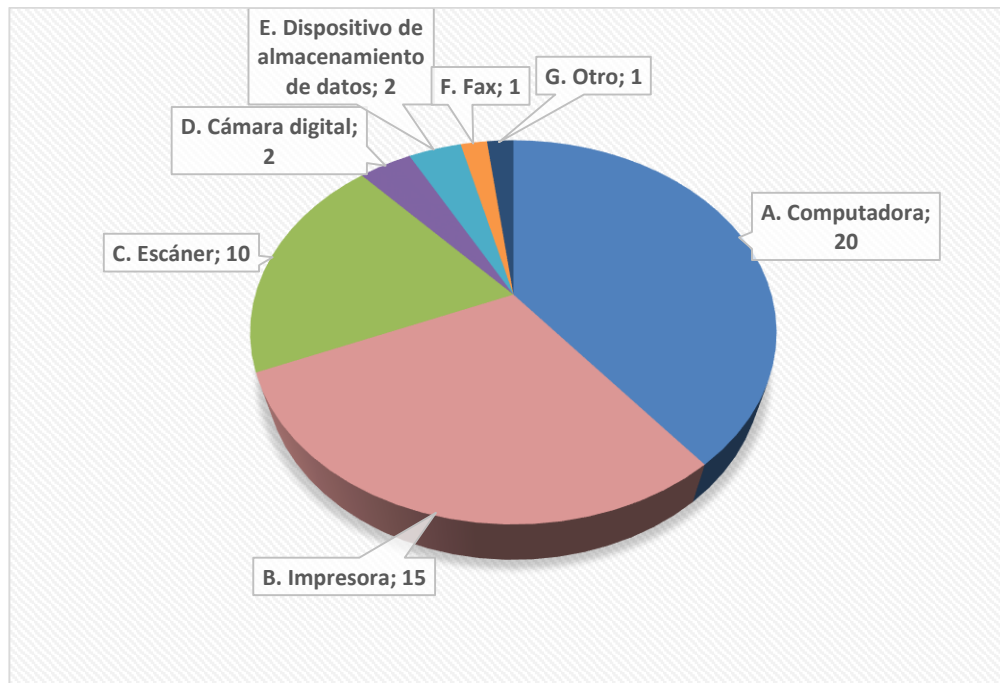
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 8 se enfoca en conocer qué herramientas telemáticas saben utilizar los trabajadores y que son necesarias para llevar a cabo el trabajo remoto.

Los 20 encuestados saben utilizar el correo electrónico y el chat. De los encuestados, 15 saben utilizar las redes sociales, 10 saben realizar el almacenamiento en la nube y 8 saben utilizar las videoconferencias.

Ilustración No. 9

Gráfica 9: Equipos informáticos para el teletrabajo



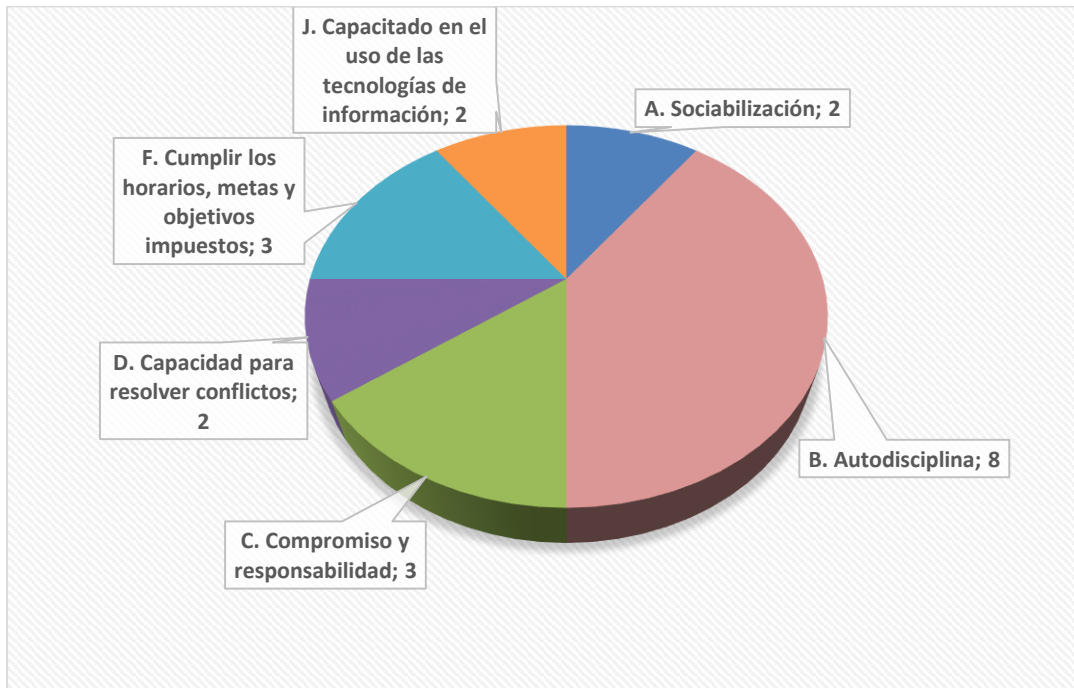
Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 9 se enfoca en conocer qué equipos consideran necesarios los trabajadores para llevar a cabo el trabajo a distancia.

Los 20 encuestados consideran que es necesaria la computadora para desarrollar las funciones en casa. 15 de los encuestados respondieron que la impresora, 10 el escáner, 2 la cámara digital y el dispositivo de almacenamiento de datos, 1 considera que el fax y 1 el teléfono.

Ilustración No. 10

Gráfica 10: Competencias del teletrabajador



Fuente: elaboración propia, año 2016

La pregunta 10 se enfoca en conocer cuáles son las competencias que debe poseer el trabajador para realizar sus funciones desde la casa.

En orden de importancia, los encuestados consideran que la autodisciplina es la mayor competencia que debe poseer un trabajador para realizar sus actividades desde casa. En segundo lugar, el compromiso y la responsabilidad. En tercer lugar, el cumplimiento de horarios, metas y objetivos impuestos. La capacidad para resolver conflictos, la sociabilización y estar capacitado en el uso de las tecnologías de la información son competencias consideradas importantes por los trabajadores.

Capítulo 5

Análisis y discusión de resultados

5.1 Análisis y discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las gráficas, se puede deducir que el teletrabajo es viable en la Organización No Gubernamental, para aumentar la productividad de los trabajadores que consideran que su lugar de trabajo no les permite tener la concentración adecuada para el desempeño de sus labores. Jordi Burda (2012) sostiene que una de las ventajas del teletrabajo para la empresa es el incremento de la productividad (entre el 10 y 40 por ciento) debido a la reducción del tiempo empleado en ir y venir al trabajo.

A través del instrumento de investigación, se determinó que el teletrabajo es conocido por la mayoría de los trabajadores, sin embargo, la organización que aplica esta modalidad debe cerciorarse que los empleados participantes comprendan las políticas, procedimientos y directrices de la organización en relación al teletrabajo.

De acuerdo a los resultados, a la mayoría de los trabajadores les gustaría que la organización les proporcionara el beneficio o la oportunidad de trabajar a distancia, desde la casa, sin embargo, hay un porcentaje que se inclina por la forma de trabajo tradicional en la oficina.

Barbosa, Valeria (2013) indica: “Al decidir brindar el beneficio de realizar las tareas bajo la modalidad a distancia, la empresa debe tener en cuenta incorporar el control de tareas en base a objetivos” (p. 19).

Es la organización la que debe establecer junto con el colaborador un procedimiento para la rendición de informes sobre los avances del trabajo asignado al trabajador, para lograr en armonía el rendimiento deseado.

Dentro de los hallazgos de la presente investigación, se determinó que no todos los trabajadores cuentan con las condiciones apropiadas en sus domicilios para realizar el trabajo propio de su puesto, por lo tanto, la organización debe establecer con cada trabajador sobre el lugar apropiado para el trabajo asignado.

La mayoría de los trabajadores respondió que podría trabajar desde la casa ciertos días de la semana laboral. Se puede deducir que los empleados consideran que pueden realizar el trabajo a distancia parcialmente pero necesitan de ciertos días en la oficina para desarrollar trabajo propio del puesto.

Barbosa, Valeria (2013) menciona que si el beneficio del teletrabajo se lo brinda la empresa, el trabajador podrá realizar las tareas fuera de la empresa uno o más días de la semana laboral. La cantidad de horas o días que hará teletrabajo se pauta entre el empleador y la empresa y depende fundamentalmente del rol laboral del empleado.

En relación a las ventajas de trabajar desde la casa, se puede establecer que los trabajadores encuentran que la disminución del cansancio, estrés o fatiga es lo más importante para ellos, esto debido a que los largos desplazamientos y el tráfico hacen que las personas lleguen ya cansadas a su lugar de trabajo. También consideran que con el teletrabajo tendrían aumento en la productividad, porque se verían menos afectados por las interrupciones que son normales en cualquier oficina. El ahorro en transporte también es una ventaja pues ya no es necesario tanto gasto en viajes, hay muchos temas que se pueden resolver en línea de una forma más eficiente. Los trabajadores consideran que mejoraría la relación con la familia, porque pueden disponer de más tiempo. También mencionaron otros beneficios como por ejemplo, tiempo para estudiar y para aprender otro idioma.

Puchol, Luis (2012) afirma: “Además de la reducción del tiempo de desplazamiento conlleva una disminución del cansancio, el estrés y la fatiga ocasionados por el mismo, y el riesgo de accidente de tráfico (p. 156).

Barbosa, Valeria (2013) indica: “Para el empleado teletrabajar los días pautados con la empresa, mejorará su calidad de vida, disminuirán costos y tiempos de viáticos, así como logrará mayor concentración y calidad en las tareas realizadas” (p.18).

Los trabajadores respondieron que entre los mayores inconvenientes que podrían enfrentar al trabajar desde su casa, se encuentra el aislamiento, porque tendrán la sensación de perder contacto con el resto del personal de la empresa, también consideran que podrían tener menos posibilidades de ascenso. Una manera de enfrentar este inconveniente, es que hasta donde sea posible y de la manera más razonable, la organización deberá incluir a los teletrabajadores en todas las sesiones pertinentes de la oficina, sean estas oficiales o sociales, con el fin de evitar su aislamiento del equipo de la oficina. La organización debe crear un método de comunicación eficiente para los colaboradores que decidan trabajar a distancia, logrando con ello que no se sientan aislados o que no tienen posibilidad de ascenso interno, ya sea por medio de algún boletín electrónico, actualización de su página web si la organización cuenta con una y que la información fluya por medio de las alternativas de las herramientas telemáticas conocidas. Otro inconveniente que encuentran los trabajadores es el poco acceso a la información, si en la oficina se maneja mucho papel, tendrán la limitante de no tener esa información disponible cuando la requieran.

Barbosa, Valeria (2013) menciona: “Se deben evitar situaciones de exclusión o aislamiento del empleado. Si se planifica una reunión, todos los integrantes del equipo, teletrabajan o no, deben recibir la invitación de forma verbal y/o escrita.” (p. 28)

Se pudo determinar que los trabajadores saben utilizar las herramientas telemáticas y el equipo necesario para llevar a cabo el trabajo a distancia, sin embargo, el mundo de las telecomunicaciones cambia y mejora constantemente, ambas partes deben de tomar medidas para lograr que los colaboradores se mantengan actualizados en las nuevas versiones de las herramientas telemáticas y equipos para que el teletrabajo sea una opción funcional en la organización.

Para Barbosa, Valeria (2013), en el teletrabajo, los medios más eficientes de comunicación son el correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros. Estas herramientas, sobre todo el correo, son muy económicas para el teletrabajador y la empresa, cumpliendo un papel preponderante en esta modalidad e integrando al personal en un proceso efectivo de comunicación. Hoy día, una herramienta muy utilizada para reemplazar el contacto o reunión física, son las videoconferencias.

En orden de importancia, los empleados consideran que la autodisciplina es la mayor competencia que debe poseer un trabajador para realizar sus actividades desde casa. En segundo lugar, el compromiso y la responsabilidad. En tercer lugar, el cumplimiento de horarios, metas y objetivos impuestos. También son consideradas competencias la capacidad para resolver conflictos, la sociabilización y estar capacitado en el uso de las tecnologías de la información. La organización debe adoptar un método de evaluación para conocer si los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para el teletrabajo, apoyar en este tema con seminarios, capacitaciones y con ello lograr que el colaborador se sienta apoyado para el logro de sus resultados.

En relación a las competencias necesarias, Barbosa, Valeria (2013) menciona que el teletrabajador debe contar con características personales y profesionales, así como cumplir con ciertos requisitos al desarrollar sus tareas. La sociabilización es necesaria para que el teletrabajador no se aísle del equipo de trabajo. Otros requisitos fundamentales son la autodisciplina para mostrar efectividad en sus tareas y responsabilidades, el compromiso y la responsabilidad para con sus compañeros y jefes.

5.2 Conclusiones

Es viable un modelo de teletrabajo para una organización no gubernamental, siempre y cuando la organización se asegure que los colaboradores comprenden las políticas, procedimientos y directrices de la organización en relación al teletrabajo, para lograr el objetivo por el cual fueron creadas.

Una de las grandes ventajas del teletrabajo es que contribuye a incrementar la eficiencia y productividad del empleado debido a que se logran reducir los niveles de estrés ocasionados por el tráfico, la movilización de un lugar a otro, el aparcamiento, dando a su vez la opción a que el colaborador optimice mejor su tiempo. Otra ventaja para la organización es la reducción de costos en relación a un puesto presencial, por los gastos en los que regularmente incurren al tener a los trabajadores en la oficina.

Uno de los mayores inconvenientes que podrían enfrentar los trabajadores al trabajar desde su casa, es el aislamiento, por la pérdida de contacto con el resto equipo.

Uno de las herramientas telemáticas más necesarias para llevar a cabo el teletrabajo es la computadora, no obstante, la tecnología es muy cambiante, por lo que es muy importante la actualización y capacitación en el uso de las nuevas tecnologías.

La organización debe evaluar la idoneidad del trabajo asignado para su ejecución mediante el teletrabajo, así como la capacidad del trabajador de cumplir con el trabajo efectivamente en un ambiente de teletrabajo.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda que la organización elabore una política y un acuerdo de teletrabajo que incluya todos los aspectos relacionados con este tema, las responsabilidades de las partes involucradas y que se dé a conocer a todos los trabajadores de la organización.

Establecer los horarios de la jornada laboral en los que el empleado teletrabaja, los cuales pueden ser parciales, por ejemplo los días de mayor tráfico en la ciudad, lo que a su vez evitará el aislamiento del teletrabajador.

Se recomienda que tanto la organización como el trabajador establezcan mecanismos de capacitación y actualización en el uso de los elementos informáticos y de telefonía, necesarios para realizar las tareas a distancia.

Se recomienda que la introducción al teletrabajo en la organización, se realice de manera gradual, con un proyecto piloto, para analizar que el teletrabajador cumpla con los requisitos y cuente con las características personales y profesionales para desarrollar las tareas a distancia.

Glosario

| | |
|------------------------------|---|
| Almacenamiento En la nube | Este es un servicio que permite almacenar los documentos personales o a nivel de empresa en un medio de almacenamiento “virtual”, es decir, en cualquier parte del internet y que no requiere tener servidores de almacenamiento en su empresa. Existen varios sitios que ofrecen este servicio, algunos permiten guardar su información de forma gratuita (generalmente la capacidad es pequeña) y también puede adquirirse por un costo relativamente bajo y mayor capacidad, algunos sitios son Google, Dropbox, HiDrive y Skydrive. |
| Cámara digital | Convierte las intensidades de luz en datos digitales y se utilizan para grabar imágenes que pueden verse y editarse en el computador. |
| Chat | Es una herramienta de mucha utilidad que permite llevar a cabo la comunicación de forma eficiente y eficaz. A través de él se puede llevar a cabo cualquier tipo de comunicación, en la actualidad los servicios de chat permiten compartir carpetas, hacer video llamadas, enviar y recibir archivos. |
| Computador | Es una máquina electrónica utilizada por el ser humano como una herramienta que le permite el desarrollo de cualquier tarea y obtener resultados confiables y eficientes. |
| Correo electrónico | Es un medio de comunicación muy común y amigable, conocido como mensajería electrónica (email). Contribuye a lograr el ideal de una oficina sin papel. Además, es una forma de transmitir privadamente información a una dirección de correo electrónico, así como cada proveedor del servicio de correo electrónico destina espacio denominado buzón de correo a sus usuarios. |

| | |
|--|--|
| Dispositivo De almacenamiento De datos | Hoy en día es el medio de almacenamiento portable más utilizado la capacidad es mayor que la de un CD, es más segura y más fácil de portar. Su capacidad de almacenamiento es en Gigabytes. |
| Escáner | Es el dispositivo utilizado para el tratamiento de imágenes. Este permite transferir imágenes del papel a un archivo de gráficos, el cual puede ser manipulable por un computador. |
| Fax | Es un dispositivo utilizado para la recepción y envío de imágenes y texto a través de la línea telefónica. Este aparato está desapareciendo de las organizaciones, su principal ventaja es cuando se dispone únicamente de una copia en papel y no digitalizada que desea ser enviada. |
| Impresora | Es un dispositivo que forma parte indispensable de un equipo de cómputo, ya que permite realizar copias en papel de los documentos existentes dentro del computador, existente en la actualidad distintos sistemas de impresión: matricial, laser e inyección de tinta. |
| Redes Sociales | Las redes sociales en internet se han convertido en el quehacer diario de los cibernautas, estas son utilizadas tanto a nivel personal como de empresa. Hoy en día es una de las formas más efectivas y menos costosas de publicar y llegar a millones de usuarios, las dos más utilizadas son Facebook y Twitter. |
| Telefonía móvil | Es la que ofrece mayores posibilidades en comunicación telefónica: localización del individuo en el lugar en que se encuentre, independientemente de esclavizar el número a un lugar geográfico. Los modelos más recientes permiten acceder a las redes sociales y mantenerse conectados constantemente. |

Videoconferencia Es la comunicación en ambas vías con sonido e imágenes, es decir, verse cara a cara y hablarse sin estar presentes en el mismo sitio. Se puede desarrollar una conferencia a distancia sin necesidad de trasladarse; asimismo evoluciona la capacidad de comunicación a través de internet y la videoconferencia cuyos costos son aún más bajos. En la actualidad se encuentran versiones de videoconferencias accesibles y gratuitas tales como Skype, Dimdim, Webex, etc. Estas permiten grabar las conferencias para uso posterior.

Referencias

1. Barbosa, Valeria Karina (2013). *Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia*. (1ª. ed.). Buenos Aires: Dunken.
2. Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª. ed.). Colombia: Pearson Educación.
3. Buirra, Jordi (2012). *El Teletrabajo, entre el mito y la realidad*. (1ª. ed.). Barcelona: UOC.
4. Creus, Antonio (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo: un enfoque integral*. (1ª. ed.). Buenos Aires: Alfaomega.
5. García-Camino Burgos, Mercedes (2013). *Teletrabajo y Discapacidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
6. Guerra, Maribel (2002). *Características del Sector ONG en Guatemala*. Guatemala: Autor.
7. López de Aldana, Rosalina (2012). *Internet y outlook*. (1ª. ed.). Guatemala: Italprosa.
8. López de Aldana, Rosalina (2012). *Windows*. (1ª. ed.). Guatemala: Italprosa.
9. Puchol, Luis (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. (7ª. ed.). Madrid: Díaz de Santos, S.A.
10. Ramazzini de Orozco, Nidia Giorgis (2011). *Automatización de procesos administrativos*. Italprosa.

11. Sampieri, Roberto (2010). *Metodología de la Investigación*. (5^a. ed.). México: Mcgraw Hill.
12. Instituto para Relaciones Europeo – Latinoamericanas –IELAB- (2010). *Estudio Preliminar de las Necesidades de Capacitación del Personal de las ONGs*. Guatemala: Autor.
13. Universidad Panamericana. *Citas y referencias Bibliográficas: una guía rápida del Estilo APA*. Guatemala. Biblioteca.
14. Universidad Panamericana (2015). *Guía de estilo para elaborar opciones de egreso ACCA y maestrías* [Manual de Estilo]. Guatemala: Autor.
15. Ministerio de Gobernación (2016). *Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo*. El Congreso de la República de Guatemala. Recuperado de http://mingob.gob.gt/repeju/images/descargas/Organizaciones_No_Gubernamentales_Decreto_numero_02-2003.pdf
16. Morales, Leslie. (2012). *Diseño de procedimientos administrativos-contables en el área de ingresos y egresos en una ONG dedicada al desarrollo urbano y rural*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4055.pdf
17. Ramírez, Guillermo. (2016, 20 de enero). *Trabajar en casa puede ser ¿Útil o riesgoso?*. Prensa Libre. Recuperado de <http://www.prensalibre.com/economia/flexibilidad-laboral.com>
18. Santos, Edgar. (2014, 17 de junio). *Empleos Globales y Teletrabajo desde Guatemala*. Periódico digital “Hoy” de la Agexport. Recuperado de <http://agexporthoy.export.com.gt/2014/06/empleos-globales-y-teletrabajo-desde-guatemala/>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta sobre el teletrabajo



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Soy estudiante de la carrera de administración de empresas de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana.

El presente cuestionario será utilizado para la realización de mi tesis y la información que pueda proporcionar será de gran valor para el enriquecimiento de este estudio.

Fecha: _____

Puesto que ocupa: _____

Instrucciones:

Responda las siguientes preguntas que a continuación se presentan e indique con una "x" su respuesta.

1. ¿Su lugar de trabajo está organizado de manera que pueda tener la concentración adecuada para el desempeño de sus actividades?

A. Sí
 B. No

2. ¿Sabe qué es teletrabajo?

A. Sí
 B. No

3. ¿Le gustaría que la organización le proporcionara el beneficio de trabajar en casa?

A. Sí
 B. No

4. ¿En su domicilio, cuenta con el ambiente adecuado para realizar el trabajo de oficina?

A. Sí

B. No

5. ¿Cuántos días a la semana considera que podría trabajar desde su casa?

- A. 1-2 días
- B. 3-4 días
- C. 5 días
- D. Ninguno

6. ¿Si su empresa le ofreciera la alternativa de trabajar en su casa, cuáles de los siguientes aspectos considera que serían de mayor beneficio para usted (marque todas las opciones que apliquen para usted)?

- A. Aumento de la productividad
- B. Ahorro en transporte
- C. Ahorro en alimentación
- D. Ahorro en vestuario
- E. Disponer de mayor tiempo libre
- F. Disminución del cansancio, estrés o fatiga
- G. Mejor relación con la familia
- H. Otro: _____

7. ¿Cuáles de las siguientes opciones considera que pueden ser inconvenientes para realizar el trabajo desde la casa? (marque todas las opciones que apliquen para usted)

- A. Aislamiento
- B. Confusión con la vida privada
- C. Menos posibilidades de ascenso en el trabajo
- D. Poco acceso a la información
- E. Otro: _____

8. ¿Cuáles de las siguientes herramientas telemáticas sabe utilizar (marque todas las opciones que apliquen para usted)?

- A. Correo electrónico
- B. Chat
- C. Almacenamiento en la nube
- D. Videoconferencias
- E. Redes sociales
- F. Otro: _____

9. ¿Cuáles de los siguientes equipos considera necesarios para desarrollar sus funciones en casa?

- A. Computadora
- B. Impresora
- C. Escáner
- D. Cámara fotográfica
- E. Dispositivos de almacenamiento de datos
- F. Fax
- G. Otro: _____

10. Marque de 1 a 10, en orden de importancia, las competencias que considera que debe poseer el trabajador para realizar sus funciones desde la casa (En donde 1 es el de mayor importancia)

- | | | |
|--------------------------|----|--|
| <input type="checkbox"/> | A. | Sociabilización |
| <input type="checkbox"/> | B. | Autodisciplina |
| <input type="checkbox"/> | C. | Compromiso y responsabilidad |
| <input type="checkbox"/> | D. | Capacidad para resolver conflictos |
| <input type="checkbox"/> | E. | Capacidad para automotivarse |
| <input type="checkbox"/> | F. | Cumplir los horarios, metas y objetivos impuestos |
| <input type="checkbox"/> | G. | Seguros de sí mismos |
| <input type="checkbox"/> | H. | Flexibilidad |
| <input type="checkbox"/> | I. | Actitud proactiva |
| <input type="checkbox"/> | J. | Capacitado en el uso de las tecnologías de información |