

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
ESPECIALIZACION EN GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION**

**PROPUESTA FINAL
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
NUEVO MODELO PARA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGICOS DE
C&W NETWORKS.**

**PRESENTADO POR
LEANDRO TRUJILLO BALLESTAS
ADOLFO SUAREZ ARCON**

**BARRANQUILLA – COLOMBIA
NOVIEMBRE DE 2018**

RESUMEN

En el siguiente documento expondremos una problemática que actualmente se está presentando en la empresa Cable & Wireless, una empresa británica de telecomunicaciones multinacionales prestadora de servicios de IT y conectividad a través de fibra óptica con presencia en Londres, Reino Unido, el Caribe y América Latina. Presentaremos un modelo a la gerencia aplicado en empresas en Colombia y algunos países de América latina la cual mejora no solo la calidad de vida de los empleados de una compañía sino también ayuda a disminuir la carga operativa de la infraestructura y los sistemas de información, gastos de inversión, mantenimiento entre otros.

Su modelo de negocio, su proyección de expansión, su modelo de trabajo actual basado en la colaboración corporativa que consiste en tener profesionales idóneos con habilidades y destrezas para trabajar en la operación de otros países desde cualquier lugar donde se encuentren y las investigaciones realizadas por sus expertos en el mercado de desempeño, Cable and Wireless ha establecido contratar mas profesionales en Colombia para soportar sus operaciones en países donde tengan presencia, por su calidad laboral las cuales residen en la abundancia de mano de obra y en el bajo precio de sus costos laborales en comparación con otros países. Esto ha generado una problemática en cuanto al aumento de costos de inversión en oficinas, elementos ofimáticos, aumento de la carga de la infraestructura actual y sobrecarga de los sistemas de información por lo cual queremos proponer el siguiente modelo que ayude a minimizar costos y mejorar el actual.

Tabla de contenido

RESUMEN	2
DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	4
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	5
OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
REVISIÓN DE LITERATURA	7
METODOLOGIA.....	16
TIPO DE INVESTIGACION	16
METODOS DE INVESTIGACION	16
TECNICAS DE RECOPIACION	16
BIBLIOGRAFIA.....	17

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El paulatino crecimiento de las TIC ha favorecido enormemente la fomentación del teletrabajo en las compañías Colombianas y Latinoamericanas, aunque no son muchas las compañías en Colombia tienen implementada esta modalidad como alternativa de trabajo; el ministerio de las TIC al inicio del 2018 anuncio que ya son más de 500 empresas colombianas que actualmente están trabajando bajo esta modalidad y se estima que cada año sean más las compañías que implementen este sistema como alternativa única trabajo.

La compañía CW Networks ha crecido significativamente en los últimos años, se estima un incremento anual de 35% en los procesos de selección con respecto al total de trabajadores que tiene la compañía, lo cual ha incrementado proporcionalmente la inversión en planta física, tecnológica y de recursos humanos que responda a la demanda entrante, actualmente se presentan problemas a nivel de infraestructura porque no está soportando la cantidad de solicitudes recibidas a nivel de redes, bases de datos y sistemas de información.

De acuerdo con lo planteado anteriormente queda abierta el siguiente interrogante.

¿De qué manera se puede mejorar la administración de la infraestructura en CW Networks?

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Las tendencias globales le apuntan a la transformación de los entornos laborales, de tal forma que se obtengan aumentos en los niveles de productividad y reducción de costos fijos, mejora de la calidad de vida de los trabajadores, se aporte al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y por ende se reduzca los niveles de contaminación y se potencialice el uso y apropiación de nuevas tecnologías. Todo esto se logra con el análisis e implementación de modalidades laborales que aprovechen las ventajas de las TIC, las cuales proveen una serie de beneficios que cubren los ámbitos organizacionales, productivos, financieros, técnicos y de equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados.

Uno de los tantos pilares o beneficios por los que están optando las empresas en implementar este sistema en la gran reducción de costos, ahorro de infraestructura física como oficinas, estaciones de trabajo, inversión en equipos de cómputo y todos los estándares de calidad y demás útiles necesarios para que un trabajador cumpla con sus labores. La modalidad de trabajo hace que el colaborador solo requiera de un equipo móvil y una conexión de internet para obtener grandes resultados.

Debido al crecimiento del mercado, la demanda de contratación de los servicios ofrecidos por la compañía CW Networks y la proyección de expansión de los servicios ofrecidos a otras zonas o países donde la empresa aún no tiene presencia, ha ayudado a estimar un gran crecimiento de personal en los próximos años. La compañía ha mostrado mucho interés en buscar modalidades o procesos que ayuden no solo a reducir costos de inversión de infraestructura, computo, oficinas etc. sino también a promover la colaboración multi empresa, es decir tener personal capacitado capaz de atender requerimientos de cualquier país zona que se le asigne, desde cualquier lugar u oficina de trabajo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo en la infraestructura de CW Networks adecuado para soportar la carga operativa de los sistemas de información debido al paulatino crecimiento, las proyecciones de expansión y contratación de personal nuevo en Colombia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el estado actual de la infraestructura de CW Networks para evaluar la carga adicional que podría soportar los sistemas de información debido al ingreso de nuevo personal.

Presentar las modalidades de trabajo en Colombia para modelar una alternativa que ayude a disminuir la carga operativa de la infraestructura actual y los sistemas de información de CW Networks.

Diseñar un modelo en CW Networks para disminuir costos y carga operativa de la infraestructura y los sistemas de información.

REVISIÓN DE LITERATURA

En la actualidad la gran familiarización del trabajador con la tecnología está cambiando la forma en que las organizaciones operan, la rápida adopción de las tecnologías de virtualización, movilidad y soluciones en la nube están impulsando cambios fundamentales en la composición de la fuerza laboral, en su entorno físico y en el aprovechamiento tecnológico.

En términos de infraestructura, estos cambios impulsan en las organizaciones una reducción de sus instalaciones físicas al dar a los empleados la posibilidad de gestionar sus recursos desde cualquier lugar y cualquier dispositivo.

Actualmente cualquier tipo de negocio requiere no solo una infraestructura física según su naturaleza, sino también una arquitectura tecnológica que le permita la atención y control de su información al ritmo que lo requiera el mercado. Lo que ha cambiado es que hoy la tecnología permite hacerlo ya no solo desde la oficina tradicional sino en cualquier lugar, momento y a través de cualquier dispositivo que tenga conectividad a Internet. Con los servicios en la nube podemos tener las mismas aplicaciones a las que se puede acceder desde un sitio fijo de trabajo en cualquier lugar.

A continuación, se exponen, algunas definiciones de teletrabajo.

RAE

La Real Academia de la lengua española (RAE), lo define como aquel trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas. (RAE)

OIT

La Organización Internacional del Trabajo lo presenta como “Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”. El Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia, versión 3.0.

Jack M. Nilles (1998)

El teletrabajo es cualquier forma de sustitución del traslado del empleado a su lugar de trabajo mediante la utilización de las tecnologías de información; esto es, mover el trabajo a donde el empleado se encuentre en vez de que éste se mueva a donde el trabajo se localiza.

Suárez. A, 2015

El teletrabajo es una modalidad laboral que se sustenta en las Tecnologías de la Información y la comunicación TIC. Es término es conocido también como telework, trabajo virtual, trabajo electrónico, remote work, telehousing, networking, telecottage, hotelling, satellite offices, neighbourhood offices, teleservice centres, telebusiness centres, flexible working, trabajo 3.0, entre otros.

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

Barba L, 2001

En su artículo “El trabajador y los profesionales de la información” lo define, luego de explicar que no existe una definición normalizada y universal, sino que cada persona o entidad utiliza la palabra desde su propia perspectiva, como “una modalidad de trabajo que se desarrolla a distancia del lugar convencional, utilizando para la comunicación con éste y/o con los clientes/usuarios las tecnologías de la información. Es una forma flexible a la que pueden optar los profesionales que utilicen como herramienta base para la realización de su trabajo estas tecnologías”.

En este mismo artículo profundiza en el enorme número de sinónimos que se pueden encontrar en la bibliografía especializada en lengua inglesa, como “telecommuting” (teledesplazamiento, es el más usado —un “commuter” es la persona que va y viene todos los días de su casa al trabajo y viceversa—), “remote working” (trabajo a distancia), “networking” (trabajo en red), “homeworking” (trabajo en casa), “flexible working” (trabajo flexible) y uno de los últimos en aparecer, “cyberworking” (cibertrabajo).

Contreras O, 2015

Dentro de su artículo “Teleworking and business sustainability. A reflection from the Human Resource Management in Colombia” cita aspectos puntuales de la esencia de esta modalidad de contratación laboral, y se toma como referencia su origen filosófico *telou* (griego) y *tripaliare* (latín), que significan lejos y trabajar, entendiéndolo como trabajo a distancia (Osio & Delgado, 2010). Consecuentemente, el teletrabajo puede ser ocasional y se puede realizar desde casa a tiempo completo (Babilón, 1998),

desempeñando una actividad profesional sin presencia física del trabajador durante una parte considerable de su horario laboral (Civit & March, 2000).

Rodríguez M, 2007

En el artículo “El teletrabajo en el mundo y Colombia” hace mención de las siguientes citas y más adelante da su definición de teletrabajo.

“El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa” Gray, Hodson y Gordon. *“El Teletrabajo”*.

“Una forma de organizar el trabajo de manera que éste se realiza, con ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción” *Teletrabajo: algo más que una forma de trabajar*: <http://www.arrafis.es>

Basándose en estas definiciones Rodríguez. M, 2007 lo define de la siguiente forma “Es aquel trabajo, que pudiendo ejecutarse en las oficinas de la empresa, se caracteriza precisamente porque es realizado por un trabajador en su casa a través de un computador siguiendo las órdenes de su jefe recibidas por Internet, trabajo que luego enviará por esta misma vía a su jefe y por el cual recibirá una remuneración; o en otras palabras, es un trabajo cuya ejecución se realiza en el computador y cuyos resultados llegan al jefe por vía del Internet, es decir, no hay desplazamiento del trabajador hacia el sitio de trabajo porque éste trabaja en su hogar.”

Históricamente, el teletrabajo nace en Estados Unidos hacia el año de 1973, en la IBM, empresa que abrió la opción para que algunos funcionarios con rango de directivos o administrativos pudieran ejercer sus labores a distancia, desde sus hogares u otros lugares en lo que pudieran realizarla. En su momento, la meta de esta empresa fue la reducción de gastos y el aprovechamiento del tiempo. (Diazgranados, 2012), citado por Suárez. A, 2015.

Alemania y Austria aportaron en el nacimiento del telework, con los llamados telecentros. Fue Estados Unidos el país que aportó a la concepción del teletrabajo, como una labor o prestación de servicio que se ofrece a la distancia y que se apoya en el uso de herramientas y avances tecnológicos para poder cumplirla.

Los primeros en adoptar el teletrabajo en la UE fueron Grecia y Finlandia. En la década de 1990, Grecia introdujo algunas políticas, incluida la flexibilidad laboral. Horas para ayudar a sus ciudadanos a reconciliar a su familia y trabajar. Responsabilidades [Papalexandris y Kramar, 1997]. En Finlandia, el 1995. Programa Nacional de Desarrollo del Teletrabajo y el Programa Nacional de 1996.

El programa de lugar de trabajo llevó a opciones de trabajo más flexibles, como el teletrabajo [Ornston, 2006].

El Acuerdo Marco sobre Teletrabajo (16/7/2002; 2002 EIRR) 343/31) respalda el enfoque de la Unión Europea (UE) para el teletrabajo. El acuerdo cubre los requisitos para los teletrabajadores, como la salud y cuestiones de seguridad, equipos de trabajo, organización del trabajo, derechos, la protección contra el aislamiento y el acceso a la formación. Los arreglos de trabajo flexibles varían de un país miembro al país miembro, siendo el teletrabajo una forma de flexibilidad de trabajo que proporciona a los empleados algo de control sobre el tiempo de trabajo. El acuerdo otorga a los empleados el derecho legal de exigir cambios de horario que incluyen arreglos de trabajo alternativos. El empleador debe mostrar evidencia de por qué un trabajo alternativo.

El teletrabajo se ha extendido en Europa, Estados Unidos y ha llegado a América Latina. Perú, Argentina, Brasil, Costa Rica, México y Colombia, son líderes en esta era del teletrabajo (Revista Dinero, 2014), citada por Suárez. A, 2015. En Colombia se ha avanzado en lineamientos legales (Ley 1221 del Teletrabajo, Decreto 0888 de 2012, Libro Blanco del Teletrabajo, Políticas y planes proyectivos del Ministerio de Trabajo y de las TIC) para el fortalecimiento de este tipo de trabajo. Asimismo, profundizando en el panorama latinoamericano, se observa el estado del teletrabajo en América Latina, presentando a Argentina, Bolivia, Costa Rica, México, y Colombia, como referentes puntuales del tema. Suárez. A, 2015.

Argentina, es un país que, aunque tiene estadísticas de personas teletrabajando, no ha adelantado un proceso de legalización de este y solo hasta el 2015 inicia la toma de decisiones para pensar en una Ley que visibilice y establezca lineamientos jurídicos para esta modalidad laboral. En ese país, el número de personas teletrabajando ha aumentado en los últimos años y como gran ventaja en su implementación, resaltan el hecho de poder dedicar más tiempo a la vida familiar, en especial para el género femenino en cuanto al cuidado de los hijos. Suárez. A, 2015

Ezequiel Glinsky, (2014), director de Soluciones de Productividad de Microsoft Argentina y Uruguay, confirmó que el teletrabajo es importante en la retención de talentos; también para que exista un balance entre vida personal y laboral y para ofrecer un espacio de desarrollo más creativo. Este autor menciona que, según los resultados de una encuesta aplicada a 400 personas a través de Microsoft a Ipsos Public Affairs, en el 2013, ocho de cada 10 argentinos no tenían posibilidad de “teletrabajar”. (Glinsky, 2013). La razón de esta afirmación está en que no hay políticas gubernamentales que promuevan esta modalidad laboral. Según la encuesta, el papel relevante lo tienen las mujeres y en los resultados de la consulta muestran que:

- El 83% de las consultadas dice que les permite no tener que dejar su trabajo para cuidar a sus hijos.
- El 85%, que así reducen el estrés de viajar a la oficina.
- El 43% de las argentinas teletrabaja con distinta regularidad.
- Al 78% que no pueden teletrabajar, le gustaría hacerlo.
- El 85% de las que trabajan fuera de la oficina, querría hacerlo más seguido.

Dentro de la encuesta las principales ventajas del teletrabajo detectadas fueron: la posibilidad de manejar los tiempos propios, lo cual es ideal para madres con niños pequeños o embarazadas y la disponibilidad de tiempo para realizar actividades extra laborales.

Revisando la evolución del teletrabajo en Bolivia, se evidencia que han adelantado propuestas legales para incluirlo como acción complementaria a la Ley General del trabajo. Sin embargo, no han avanzado mucho en su propuesta porque no hay cambios radicales. (Funde TIC, 2012). Citado por Suárez. A, 2015.

Funde TIC (2012), hace un censo laboral en donde se encuentra que de los 7,8 millones de bolivianos en edad de trabajar: 4,6 millones (59,4%) tienen empleo y 3,2 millones (40,6%) están calificados como población económicamente inactiva. Citado por Suárez. A, 2015.

Sobre el número de teletrabajadores, no hay datos claros, sin embargo, valoran la inclusión de las TIC, en especial el internet, como avance tecnológico en las organizaciones. Aunque se sabe que existen personas teletrabajando, la falta de normatividad puede generar abusos por parte del empleador por sobrecarga de trabajo y precariedad laboral, manifiesta el organismo. Suárez. A, 2015.

En México, la Organización Mundial de las Comunicaciones-OCC, hizo una investigación en la que concluye:

El teletrabajo es todavía una modalidad laboral poco frecuente, aunque es apetecida por el 50% de los trabajadores, para hacerla al menos unos días a la semana, mientras que un 30% elegiría hacerlo de manera cotidiana.

El 47% de los profesionales mexicanos encuestados nunca ha tenido la opción de trabajar desde casa en su empleo actual; el 17% de las personas ha trabajado desde su casa en un proyecto específico y un 14% considera que su labor no se lo permite. Las tecnologías han sido incorporadas por la población en un 80%, como para realizar teletrabajo. Suárez. A, 2015.

En el 2014, la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano, presento un informe en el que asegura que el teletrabajo ha crecido un 20% en México, y lo asocia con una forma para que los profesionales sigan vinculados con su país y aporten al crecimiento, con bajos costos. Esta aseveración es refrendada por empresas como Manpower, (“crecerá un 90% en los próximos seis años”) y por las estadísticas en las que se aprecia el creciente uso del internet en los mexicanos (71%). Suárez. A, 2015.

En Costa Rica existen normas que legislan el teletrabajo y hay unas 14 empresas implementándolo. Según un estudio realizado en el 2013 por el Centro de Investigación de Administración, Economía y Gestión Tecnológica (CIADEG), del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), el aumento en productividad podría rondar alrededor del 70%. Hasta el año 2014, las estadísticas publicadas por este centro cuentan un total de 91.540 personas trabajadoras, de las cuales sólo el 1,96% realiza teletrabajo. Es un país que evidencia avances desde los entes gubernamentales y organizan para esto eventos nacionales e internacionales, en los que muestran experiencias exitosas en esta forma de trabajo. Los ministerios de telecomunicaciones y del trabajo, promueven acciones para que el Teletrabajo crezca, y en eventos del 2015 informan que hay 7.000 teletrabajadores, en tanto que proyectan llegar a 40.000 (Kooper, G. 2015), citada por Suárez. A, 2015.

Colombia es el país de América Latina que ha mostrado más avances en esta modalidad laboral dado el apoyo que el Gobierno le ha brindado. Los Ministerios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), el de Trabajo y el de Ambiente y Desarrollo Sostenible, han trabajado mancomunadamente para fomentar el teletrabajo como alternativa sostenible para generar mejoramiento en la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores. Según el informe estadístico del Plan Vive Digital del año 2013, difundido a

través de su página web (citado por Suárez. A, 2015), desde el 2008 hasta el 2014 se encuentran los siguientes avances al respecto:

- Disposiciones legales que fomentan el teletrabajo: Ley 1221 de 2008 (Objeto: promover y regular el Teletrabajo); Decreto 0884 de 2012 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones sobre el Teletrabajo) y Ley 1562 de 2012 (Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y establece algunas disposiciones aplicables al Teletrabajo).
- Lanzamiento del Libro Blanco del Teletrabajo como guía práctica para lo que es el teletrabajo en Colombia.
- Construcción del portal de teletrabajo para Colombia, desarrollada por los Ministerios de TIC y de trabajo.
- Constitución de la RED nacional de fomento de Teletrabajo.
- Primera Feria Internacional de Teletrabajo (3000 personas asistentes, interesadas en el ejercicio laboral) y el pacto laboral dado entre 35 empresas, tanto públicas como privadas, se vincularon a esta modalidad laboral (entre las empresas firmantes se encuentran: Grupo M, Aavaya, WWF, AC Colombian Lawyers S.A.S., Trabajando Colombia, Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza -COLCOB, Corporación para el Trabajo TLWorking, Trabajando.com, GCONTT, IFX; se trata de un pacto que busca generar alianzas público - privadas en aras de impulsar en Colombia la implementación de esta innovadora alternativa laboral, aplicada con éxito en otros países del mundo).
- Il encuentro de Grupo de Teletrabajo en eLAC 2015 (Plan de acción de la sociedad de la información en América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Formación, capacitación y acompañamiento: 600 personas en competencias para el teletrabajo en las ciudades de Pereira, Medellín y Bogotá; 98 empresas firmaron el pacto por el teletrabajo; 200 entidades asesoradas en su implementación; 2.000 personas sensibilizadas; 40 asistencias técnica para apoyar el teletrabajo en las regiones y 200 talleres a empresas para su implementación.
- Lanzamiento de política de teletrabajo para Bogotá, a cargo de la Alcaldía Mayor y con el acompañamiento de la Comisión Asesora de Teletrabajo. Es importante anotar, que esta no es una estrategia pasajera, ya que los Ministerios en mención, incluyen Planes hasta el 2020, en los que destacan como retos, los siguientes: Astrid Sofía Suárez-Barros / Teletrabajo: realidad y bienestar 24.
- Convenios de cooperación bilateral con Argentina, para el intercambio de experiencias exitosas.

- Incorporación de modelos de Teletrabajo para el Ministerio TIC como parte de las entidades públicas que son modelo en su implementación.
- Conformación de la Comisión Asesora de Teletrabajo integrada por el Ministerio de las TIC, el Ministerio del Trabajo y la Corporación Colombia Digital.
- Programas de formación profesional como teletrabajadores y de certificación en competencias como teletrabajadores.

Según la más reciente encuesta de Fedesarrollo frente a la creciente práctica del teletrabajo en el país, la mayoría de las empresas que lo implementan está en los sectores de servicios (42%), comercio (30%) e industria (24%). La encuesta agrega que, de acuerdo con el tamaño de las empresas, los teletrabajadores se concentran principalmente en las empresas pequeñas (75%), mientras el 20% laboran en las medianas y el 5% en las grandes empresas. Sin embargo, en el país las compañías grandes generan más empleos que las pequeñas y las medianas, respectivamente.

El abecé del decreto reglamentario del teletrabajo dice que esta modalidad laboral “es una forma de organización laboral, que se da en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación –TIC- para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

El teletrabajo no implica que el empleado labore únicamente desde su casa o que nunca visite la compañía para la que trabaja. Bejarano explica que “hay modalidades mixtas en las que el empleado pacta con su empleador si va a estar uno, dos o tres días teletrabajando o el resto de la jornada en la oficina”.

Actualmente, el país brinda total igualdad entre un teletrabajador y un trabajador presencial en todos sus derechos y beneficios laborales, incluso, en la libertad de asociación.

El teletrabajo puede resultar tanto positivo como negativo Aspectos para los individuos y organizaciones. Según Andreassi (1997); Barros y Silva (2010); Fusco, Lima y Riça (2003); Lautsch, Kossek y Eaton (2009); Martínez, Pérez, Luis y Vela (2007); Nilles (1997); Pyöriä (2011), el positivo.

Los aspectos para el teletrabajador son:

Ahorro en transporte, comida, ropa y tiempo.

Horarios de trabajo flexibles

Mejora de la salud debido a la reducción de los niveles de estrés.

Mejora en la calidad de vida debido a la flexibilidad de tiempo.

Un lugar de trabajo que Permite conciliar el trabajo con la vida familiar;

Aumento de la motivación y productividad.

Hay que tener en cuenta que también se ven aspectos negativos que Los mismos autores señalan:

- Aislamiento social y profesional;
- Pérdida de espacio en el hogar;
- Posible pérdida de beneficios laborales (transporte, comidas);
- Falta de interacción con colegas profesionales;
- Aumento en los gastos relacionados con la infraestructura del hogar
- Dificultad para separar la vida profesional de la vida privada; dificultad en cualquier futuro Adaptación en el caso de trabajo fuera de casa otra vez; y posibles limitaciones a la carrera oportunidades.

Respecto a los aspectos positivos para las organizaciones que adoptan el sistema de teletrabajo, varios autores (Andreassi, 1997; Fusco et al., 2003; Martinez et al., 2007; Nilles, 1997; Pyöriä, 2011) cree que permite una mayor capacidad para atraer y retener trabajadores calificados y Acceso a un grupo de talento doméstico más grande (ancianos y discapacitados) reducción de los requisitos de espacio físico; reducciones en el absentismo; rápido el crecimiento del negocio; mayor flexibilidad en la estructura de trabajo; un aumento de la productividad y calidad de trabajo; y acceso a una fuerza laboral global.

Algunos de los aspectos negativos de Los autores destacan: la necesidad de nuevas capacidades de gestión; cuestiones complejas de salud y seguridad; trabajadores que se identifican menos con su empresa, o al menos una dificultad en implementar y extender la cultura corporativa; Posible aislamiento social de los empleados.

Los aspectos positivos y negativos del teletrabajo presentan desafíos para el Departamento de HRM por las características específicas que tienen estas relaciones laborales. De alguna manera, requieren la implementación de prácticas específicas en personal, capacitación, Compensación, y valoración del desempeño.

METODOLOGIA

TIPO DE INVESTIGACION

El presente proceso investigativo propuesto, se caracteriza por ser una investigación proyectiva, en la cual buscamos que se tenga como punto de partida la percepción de los trabajadores en la apropiación de una modalidad laboral que a su vez permita a la empresa la mejor administración de los recursos tecnológicos y poder conocer las ventajas de las TIC.

En esta investigación podemos analizar cómo ha sido el proceso de implementación del teletrabajo en América latina, que beneficios tiene tanto para los empleados como para la empresa, es importante analizar la manera como se puede llegar a proyectar este nuevo modelo, si bien se utilizara para CW Networks, este puede ser ejemplo para otras compañías que presenten una misma situación.

METODOS DE INVESTIGACION

De acuerdo con el objetivo planteado el método de investigación a utilizar es el método analítico, debido a que inicialmente se debe comprender como funciona la infraestructura actualmente y buscar la manera de aplicar un nuevo modelo que desde su aplicabilidad conduzca a una óptima implementación de estos.

TECNICAS DE RECOPIACION

Es importante tener un análisis claro de la situación actual de la compañía, como está actualmente en temas de infraestructura, y de que manera podemos modificar lo que se tiene para poder así cumplir con el propósito de esta investigación, desde el área de TI se dispondrá toda la información para poder compartir a la alta gerencia que es clave para implementación de este nuevo modelo

Se necesita servicios en la nube del mercado actual que permitan poder soportar todos los sistemas desde la manera remota que se desea tener.

BIBLIOGRAFIA

Babilon, M., & O'Keefe, K. (1998). Telecommuting: changing who we are (Professional Communication Conference). IPCC 98 Proceedings. IEEE International, 2, 271-276.

Ballón Bahamondes, R.D. (2010). Propuesta de un modelo de teletrabajo para su implementación en las empresas del sector privado peruano. Informe de Investigación.

Barba, L. (2001) El trabajador y los profesionales de la información. El profesional de la información, vol. 10, nº 4, abril 2001. Recuperado desde <http://eprints.rclis.org/15631/1/barba.pdf>

Civit, C., Civit-Alaminos, C., & March, M. (2000). Implantación del teletrabajo en la empresa. Barcelona: Gestión.

Consejería de economía, innovación y ciencia (2010). Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo. Junta de Andalucía, España.

Contreras, O. (2015) Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. SUMA NEG. 2015; 6 (13): 74-83. Recuperado desde <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129#fn0020>

DRAE: Real Academia de la lengua Española (RAE).

Fernandes Bernardino, André; De Déa Roglio, Karina; Del Corso, Jansen Maia

Fundación Universia y Fundación ONCE (2011). El teletrabajo en la estrategia organizativa.

Fundación Universitaria Konrad Lorenz (2008). Métodos de gestión para una arquitectura de teletrabajo.

FundeTIC. FundeTIC busca regulación del teletrabajo en Bolivia. (Informe de avance No. 2014). doi:http://www.larazon.com/suplementos/financiero/FundeTIC-busca-regulacion-teletrabajoBolivia_0_2048795220.html

Glinsky, E. (2014). El teletrabajo como forma de retener talentos femeninos. Cronista.Com doi:<http://www.cronista.com/negocios/El-teletrabajo-como-forma-de-retenertalentos->

femeninos-20140307-0026.html

Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce [Jack Nilles / Hardcover / 1998]

más adeptos. Consultado en <http://www.cronista.com/negocios/Buscan-regular-porley-el-teletrabajo-una-modalidad-cada-vezcon-mas-adeptos-20150406-004.html>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Trabajo de la República de Colombia. Libro Blanco El ABC en Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Trabajo de la República de Colombia. ABC del Decreto Reglamentario del teletrabajo.

Oficina del Trabajo, Ginebra (2016), Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf

Ortiz Chaparro, Francisco, El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología, Madrid: McGraw–Hill / Interamericana de España, 1997, p. 57.

Osio, L., & Delgado de Smith, Y. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium*, 24, 61-72.

Pérez de los Cobos, F., citado por Raso Delgue.

Raso Delgue, Juan, La contratación atípica del trabajo, Montevideo: Editorial Amalio M.Fernández S.R.L., 2000, p. 276.

Rodriguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Revista Gaceta Laboral*.

Saco Barrios, R (2007) El teletrabajo. *Revista de la facultad de derecho*. Edición Num. 60. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2954/2857>

Suarez, A (2015) Teletrabajo: realidad y bienestar, *Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – UNAD*. / Volumen 7 - Enero - Diciembre – 2016. <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/desbordes/article/viewFile/2299/2432>

TELECOMMUTING AND HRM: A CASE STUDY OF AN INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE PROVIDER JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management, vol. 9, núm. 2, mayo-agosto,2012, pp. 285-306 Universidade de São Paulo

Volumen 13, No 1: 29-42.

<http://produccioncientificaluz.org/index.php/gaceta/article/view/3585/3583>

Yvette Blount (2015), "Pondering the Fault Lines of Anywhere Working (Telework, Telecommuting): A Literature Review", Foundations and Trends® in Information Systems: Vol. 1: No. 3, pp 163-276