

**IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO DE TELETRABAJO EN EL ÁREA
DE DATACENTER EN LA EMPRESA CLARO COLOMBIA**

Andrés Felipe Garzón Guzmán

**Universidad ECCI
Facultad de Ingeniería
Programa Ingeniería Industrial
Bogotá D.C.
2016**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO DE TELETRABAJO EN EL ÁREA
DE DATACENTER EN LA EMPRESA CLARO COLOMBIA**

Andrés Felipe Garzón Guzmán

Proyecto pasantía opción de grado

**Asesor académico:
MBA. Germán Martínez**

**Universidad ECCI
Facultad de Ingeniería
Programa Ingeniería Industrial
Bogotá D.C.
2016**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Para la realización de este proyecto hago una mención especial a mis padres y mi hermana que me han apoyado durante toda mi carrera profesional, además a las personas que día a día están junto a mí como mi novia, familiares y amigos. También agradezco a la universidad ECCI que ha sido mi guía académica y profesional durante mi carrera de ingeniería industrial. Por último y más importante le doy gracias a Dios por permitirme estudiar una carrera profesional y tener personas que me apoyan en cada momento de mi vida.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	15
3.1 JUSTIFICACIÓN	15
3.2 DELIMITACIÓN.....	15
4. MARCO DE REFERENCIA.....	16
4.1 MARCO TEÓRICO.....	16
4.1.1 La telecomunicación.	16
4.1.2 Las telecomunicaciones.....	16
4.1.3 Claro Colombia.	17
4.2 MARCO LEGAL	18
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	20
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
6.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	22
7. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	23
7.1 FUENTES PRIMARIAS.....	23
7.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	23
8. BENEFICIOS Y RAZONES POR LAS CUALES DE DEBE IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO	24
8.1 TELETRABAJO.....	24
8.2 MODALIDADES DEL TELETRABAJO	25
8.3 BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN	26
8.4 VENTAJAS PARA EL NEGOCIO.....	27
8.5 VENTAJAS PARA LAS OPERACIONES	27
8.6 VENTAJAS PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	27

8.7 VENTAJAS PARA EL ÁREA DE LA TECNOLOGÍA	27
8.8 VENTAJAS EN LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	27
8.9 VENTAJAS Y BENEFICIOS PARA LOS TELETRABAJADORES	28
8.10 DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO	28
8.11 CUADRO COMPARATIVO DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES	29
9. CONDICIONES BÁSICAS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN PILOTO DEL TELETRABAJO EN LA COMPAÑÍA.....	31
9.1 ÁREA EN LA QUE SE VA A IMPLEMENTAR EL PLAN PILOTO DEL TELETRABAJO.....	31
9.2 ORGANIGRAMA DE FUNCIONES POR ÁREA.....	32
10. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA COMPAÑÍA	34
10.1 CRONOGRAMA DE TRABAJO	34
10.1.1 Planeación general.	35
10.1.2 Autoevaluación.	35
10.1.3 Planeación del piloto.....	35
10.1.4 Evaluación del piloto.....	36
10.1.5 Apropiación.....	38
10.2 ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA CLARO COLOMBIA.....	38
10.3 MAPA DE PROCESO	39
11. CONCLUSIONES	44
12. RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS.....	47

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Diseño metodológico.	20
Tabla 2: Fortalezas del Teletrabajo	29
Tabla 3: Debilidades del Teletrabajo	30
Tabla 4: Encuesta a teletrabajadores.	36
Tabla 5: Consolidación De La Encuesta.	37
Tabla 6: Etapas De Implementación Del Teletrabajo.	38

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Obligaciones del teletrabajo.	18
Grafica 2. Beneficios Del Teletrabajo	26
Grafica 3: Organigrama Teletrabajo	32
Grafica 4: Cronograma De Trabajo	34
Grafico 5: Mapa De Procesos Del Teletrabajo	40

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A: características del teletrabajo.	46
Anexo B: pacto del teletrabajo.	46
Anexo C: beneficios del teletrabajo en el negocio Claro Colombia	47
Anexo D: retos para la implementación del teletrabajo.	47

GLOSARIO

BENCHMARKING: es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como mejores prácticas y aquellos competidores más duros.

BRING YOUR OWN DEVICE – BYOD: es una tendencia cada vez más generalizada en la que las empresas permiten a los trabajadores llevar sus dispositivos portátiles personales para llevar a cabo tareas del trabajo y conectarse a la red y recursos corporativos.

COSTOS: es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

MESA DE AYUDA: se basa en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios informáticos de una empresa, tales como: servicio de soporte a usuarios de “sistemas microinformáticos” o el soporte telefónico centralizado en línea (on-line).

PRODUCTIVIDAD: En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo, cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.

PRUEBA PILOTO: es aquella experimentación que se realiza por primera vez con el objetivo de comprobar ciertas cuestiones. Se trata de un ensayo experimental, cuyas conclusiones pueden resultar interesantes para avanzar con el desarrollo de algo.

TELETRABAJO: 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.

RESUMEN

El proyecto que se muestra a continuación desarrolla la implementación del teletrabajo en la empresa Claro Colombia en la ciudad de Bogotá. Basándose principalmente en la puesta en marcha del plan piloto en el área de Datacenter de la organización, como respuesta a la sobrepoblación de colaboradores y poco espacio laboral, inconveniente observado en primera instancia y sobre el cual se empezó a realizar los análisis pertinentes.

Para lo anterior se desarrolló un completo estudio empezando con: a). la investigación de los beneficios que conlleva adoptar la modalidad del teletrabajo en una empresa de telecomunicaciones, como lo son la reducción de costos operativos, la optimización del tiempo laboral, menor deserción y mejores metas y tiempos de respuesta. b). las condiciones óptimas para la puesta en marcha del plan piloto, es decir, la identificación de las áreas de la compañía en las cuales se puede desarrollar el teletrabajo y los cargos cuyas funciones se puedan ejercer fuera de las sedes administrativas. Por último c). el diseño de una propuesta efectiva para la implementación del teletrabajo en la organización, estipulando el proceso paso a paso, el cual arroja los parámetros institucionales y laborales a tener en cuenta.

Basados en la experiencia de la prueba realizada por medio del plan piloto en el área seleccionada, se evidencian factores a favor y en contra del proceso, los cuales fueron sujeto de análisis para la realización del presente trabajo y cuyas conclusiones definitivas se evidencian más adelante.

INTRODUCCIÓN

La aplicación de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana ha llevado al hombre a que desde la ciencia, investigue y genere procesos más efectivos para el desarrollo de los deberes en la sociedad. Es así como desde la Ingeniería Industrial se analizan diferentes casos e inconvenientes en grandes y pequeñas empresas, para que estas optimicen los tiempos, costos y recursos físicos. De esta manera.

Durante el desarrollo de la pasantía en la Empresa Claro Colombia se analizó la viabilidad de diseñar una propuesta que configure los principales aspectos, herramientas y técnicas requeridas para la implementación del teletrabajo, a través de la aplicación de un plan piloto para el área de Datacenter, como respuesta al aumento de personal en las sedes administrativas y el poco espacio laboral. En este trabajo, se describen los beneficios de esta modalidad de trabajo y se muestran los resultados de la implementación de la prueba piloto en la empresa.

Para todo lo anterior fue de gran ayuda los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional de Ingeniería Industrial en la universidad ECCL, los cuales permiten tener una mirada crítica sobre los procesos operativos y administrativos de cualquier empresa. Dando como resultado el presente proyecto como opción de grado.

1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una prueba piloto en el área de data center de la empresa Claro Colombia, como primera fase del proyecto de teletrabajo, teniendo en cuenta el impacto en la calidad de vida y eficiencia en el trabajo de los colaboradores, así como los costos administrativos de la organización.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los beneficios y razones por las cuales se debe implementar el teletrabajo como una forma eficiente para desarrollar las funciones laborales.
- Conocer las condiciones básicas para la implementación del plan piloto con apoyo de todas las áreas de la empresa que se ven involucrados en la implementación de la prueba piloto, para optimizar el rendimiento y control del teletrabajo.
- Diseñar la propuesta para la implementación de la prueba piloto, demostrando beneficios en la calidad de vida de los trabajadores, reducción de los costos administrativos de la empresa y aumentar la eficiencia de las labores que desempeñan los teletrabajadores en la empresa Claro Colombia.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que Claro Colombia es una empresa con bastantes recursos físicos, humanos y económicos, el ideal del presente trabajo de investigación es hacer que estos tres aspectos trabajen armónicamente. Una de las dificultades que se presentan entre estos últimos son: (i) la falta de espacio y puestos de trabajo que hay en las sedes administrativas, lo que a su vez genera (ii) mayores costos de funcionamiento e influye directamente en (iii) la calidad de vida y desempeño laboral de los colaboradores. Del análisis de estas últimas y como propuesta desde la ingeniería industrial para solucionar los inconvenientes descritos, se presenta la siguiente hipótesis a comprobar.

Hipótesis 1: El teletrabajo es un mecanismo eficaz para reducir los costos administrativos, aumentar la calidad de vida de los colaboradores y liberar puestos de trabajo de las sedes de Claro Colombia.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta de investigación: ¿Es el teletrabajo un mecanismo efectivo para solucionar los inconvenientes de espacio, costos y calidad de vida de los colaboradores?

3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION.

3.1 JUSTIFICACIÓN

El principal interés de realizar este proyecto de investigación nace de la necesidad de apoyar y hacer parte del estudio para la implementación del teletrabajo en la empresa Claro Colombia como pasante de la compañía. Se espera mejorar la calidad de los procesos administrativos que se ven afectados por la congestión de personal y la falta de espacio físico. Teniendo en cuenta estos aspectos, la gerencia de *Estructuras y Compensaciones* formuló al teletrabajo como una solución viable, en la medida en que: (i) otras compañías de la región la han implementado como solución a la misma problemática antes mencionada como el Grupo Financiero Bancolombia, Sura, Huawei, UNE, ETB, entre otras (ii) tienen en cuenta a la tecnología como una herramienta a favor e indispensable para el trabajo del siglo XXI (iii) los costos de implementación del teletrabajo son bajos en comparación a otras medidas.

3.2 DELIMITACIÓN

Este proyecto se va a realizar bajo la supervisión del departamento de Gestión Humana de la Compañía Claro Colombia inicialmente en la ciudad de Bogotá por ser el territorio en donde más colaboradores se encuentran. Además de esto, las primeras fases del proyecto se llevarán a cabo en la sede de Telmex que se encuentra ubicada en la calle 63 con carrera 7° en el área de Datacenter.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

Con las recientes transformaciones de los espacios laborales del siglo XXI se hace oportuna la implementación de nuevas técnicas y procesos acordes con las necesidades de las empresas y los colaboradores. Es por ello que, el teletrabajo se presenta como una oportunidad para modificar y aprovechar las herramientas tecnológicas y las capacidades exigidas en poblaciones como los *Millennelians*. Como es de suponer, se hace necesario tener un conocimiento previo sobre qué es, cuáles son sus características, qué modalidades existen y sus obstáculos y beneficios para su adopción. Sin embargo, conceptos relacionados como la telecomunicación y las telecomunicaciones -que son campos más generales pero necesario para su interpretación- son los primeros a desarrollar.

4.1.1 La telecomunicación.

La telecomunicación se conoce como un método mediante el cual se transmite un mensaje de un destino a otro, sin importar su distancia, una de sus principales características es que es multidireccional, es decir que los destinos pueden ser diversos. De igual forma, el término incluye los diferentes tipos de comunicaciones a distancia como lo son por ejemplo: la telegrafía –a pensar de ser antigua- el teléfono, la radio, la televisión y la más reciente de todas: la internet. Para concluir, se puede definir como la emisión o recepción de información en cualquier formato, como lo son los datos, la voz, las imágenes, los signos, los sonidos por medio de cables físicos, electrodomésticos y demás aparatos tecnológicos. Los tres elementos que componen la telecomunicación son: el emisor, el receptor y el canal de transmisión. (Muñoz, 2016)

4.1.2 Las telecomunicaciones.

Según el mismo autor, las empresas de telecomunicaciones son compañías que ofrecen servicios relacionados con la conectividad como: las conexiones al internet, telefonía y la televisión. Es así como estas empresas se basan en obtener las últimas tecnologías del mercado para ofrecer un servicio personalizado y eficiente. A continuación, se muestran algunas de las especialidades a las que pueden acceder este tipo de empresas:

- Asesoría de telecomunicaciones.
- Internet.
- Antenas parabólicas.
- Telefonía móvil y fija

- Televisión digital terrestre.

Independiente de la directriz por la cual la empresa se incline, el objetivo principal siempre se basa en las mejoras continuas de los procedimientos tecnológicos que ofrece, por medio de las actualizaciones en los equipos e innovaciones del mercado. Ya que estos procesos suelen estar en constante evolución, es indispensable contar con un personal y dependencias calificadas para realizar las tareas asignadas, además de los recursos físicos, materiales y financieros. (Muñoz, 2016)

4.1.3 Claro Colombia.

Claro Colombia en su página principal de internet se identifica como: una compañía que distribuye servicios de telefonía celular, telefonía fija, televisión e Internet. Nació como resultado de la integración de Comunicación Celular S.A. y Telmex Colombia S.A. Al cierre de 2014 Claro ya contaba con 2 millones de suscriptores a sus servicios de televisión, 1,6 de usuarios de internet banda ancha y 1,4 millones de telefonía fija. Sin embargo, estos no son los únicos servicios que presta Claro Colombia. Servicios como Claro Video y Claro Cloud son un nuevo segmento con el que la compañía está atendiendo las nuevas necesidades de los usuarios. Claro Cloud lidera en el país el segmento corporativo, llegando a compañías de todos los tamaños del país soluciones de almacenamiento en la nube y Datacenter.

Esta compañía es actualmente el operador de servicios de telecomunicaciones móviles, internet, televisión, telefonía fija y soluciones corporativas con mayor cobertura en Colombia. Inició sus operaciones en 1994 bajo la marca Comcel y desde 2012, tras la unión con Telmex Colombia, opera bajo la marca Claro.

Claro Colombia es subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V. BMV: AMX, perteneciente al Grupo Carso, cuyo principal accionista es el ingeniero mexicano Carlos Slim. América Móvil es un proveedor de servicios de telecomunicaciones en América Latina con presencia en 18 países del continente americano; entre ellos Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico y Uruguay. Ofrece servicios de telefonía fija, internet de banda ancha y televisión cerrada. Claro Colombia tiene una red de atención y distribución con 140 Centros de Atención y Ventas-CAVS, además de 15 mil puntos de venta de distribuidores en todo el país. (Claro, 2016)

4.2 MARCO LEGAL

La reglamentación que el Estado ha dispuesto para controlar el teletrabajo es la Ley 1221 de 2008, mediante el Decreto 884 de 2012, por el cual sentó las bases para que las entidades públicas y privadas del país implementen el teletrabajo con la debida seguridad jurídica, estableciendo los requisitos que deben cumplir aquellas entidades que deseen adoptar o empezar a contratar bajo esta forma de organización laboral.

Gráfica 1. Obligaciones del teletrabajo.



Fuente: (MinTIC, 2014)

Con respecto a los aportes al sistema de seguridad social integral para los teletrabajadores se basa en el Artículo 7 del Decreto 884 del 2012, por medio del cual los teletrabajadores deben estar afiliados a un sistema de seguridad social integral.

Los teletrabajadores deben afiliarse a un sistema de riesgos laborales como lo establece la ley reportando en el formato de novedades la nueva modalidad de trabajo.

Los empleadores según el Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008, deben asegurar que todos los elementos tecnológicos sean dispuestos a los teletrabajadores y garantizando su mantenimiento correspondiente.

El costo de los servicios debe ser reconocido por parte de la empresa al teletrabajador, es decir trasladar los servicios de funcionamiento de la empresa al teletrabajador.

En el contrato laboral del teletrabajador se deben indicar los horarios y los días que este debe realizar sus funciones para evitar el desconocimiento de la jornada laboral. Lo anterior expone que se debe tener una confianza basándose en las características del teletrabajo debido a la flexibilidad del horario laboral.

Los riesgos laborales son responsabilidad del empleador, esto comprende lo que tiene que ver con la seguridad y la salud del teletrabajador. El empleador debe

consultar una administradora de riesgos laborales (ARL) para consultar los riesgos del teletrabajo.

Esta modalidad de trabajo busca mejorar la calidad de vida del trabajador y aumentar la productividad de la compañía, por lo cual debe ser igual la calidad tanto del trabajador como del teletrabajador como lo indica la ley 1221 de 2008 establece que la igualdad de trato entre teletrabajador y trabajador se deberá fomentar, particularmente en estos aspectos:

- Derecho de constituir o afiliarse a las organizaciones que escojan.
- Protección en materia de Seguridad Social
- Remuneración.
- Acceso a la formación.
- Protección de la maternidad.
- Respeto a la intimidad y privacidad del trabajador.

El empleador debe tener un trato igualitario entre el trabajador y el teletrabajador en los siguientes aspectos: capacitación, remuneración, formación, las mismas oportunidades y derechos fundamentales en cuanto al aspecto laboral. (MinTIC, 2014).

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Tabla 1: Diseño Metodológico.

Objetivos	Acciones	Recursos
<p>Identificar los beneficios y razones por las cuales se debe implementar el teletrabajo como una forma eficiente para desarrollar las funciones laborales.</p>	<p>Se realizaron reuniones de socialización con las diferentes áreas de la empresa con el fin de conocer los beneficios que con lleva la implementación del teletrabajo en la organización, basándose en las características y modalidades del mismo.</p> <p>Se acordaron reuniones con el área de recursos humanos para mostrar los beneficios económicos y laborales que podrían tener los trabajadores y la empresa con esta nueva herramienta</p> <p>Se realizó un ejercicio entre los trabajadores de la empresa para realizar un cuadro comparativo sobre de los pro y los contra de la implementación según el colaborador, la organización y la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de salas de reuniones. • Material de información como el libro blanco del teletrabajo y el ABC del teletrabajo. • Se realizaron y utilizaron presentaciones en Power Point para informar a los colaboradores de la empresa.
<p>Conocer las condiciones básicas para la implementación del plan piloto con apoyo de todos los procesos de la empresa que se ven involucrados en la implementación de la prueba piloto, para optimizar el rendimiento y control del teletrabajo.</p>	<p>Realización de un estudio de viabilidad en todas las áreas para poder elegir los cargos en los cuales se pueda iniciar el plan piloto del teletrabajo.</p> <p>Se debió organizar todas las áreas que se involucran con el teletrabajo, para poder realizar un mapa conceptual identificando las funciones de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizaros salas de reuniones. • Intervinieron las áreas encargadas de cada proceso para la implementación de la prueba piloto del teletrabajo.

	<p>cada área dentro la prueba piloto del teletrabajo.</p> <p>Poner de acuerdo a todos los entes implicados para repartir las tareas asignadas necesarias para tener éxito en el proceso.</p>	
<p>Diseñar la propuesta para la implementación de la prueba piloto, demostrado beneficios en la calidad de vida de los trabajadores, reducción de los costos administrativos de la empresa y aumentar la eficiencia de las labores que desempeñan los teletrabajadores en la empresa Claro Colombia.</p>	<p>Mediante reuniones de los encargados del proyecto se realizó un calendario de actividades en el que se especifica paso por paso lo necesario para la implementación del proyecto.</p> <p>Se realizó el mapa de procesos que se debe seguir un aspirante para ser teletrabajador de la empresa, este procesos fue de común acuerdo con áreas encargas que intervienen en este proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron reuniones con los líderes de cada área. • Utilización de sala de reuniones.

Fuente: autor del proyecto.

6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptiva, en la medida en que buscan caracterizar, describir y especificar las propiedades del teletrabajo en la empresa Claro Colombia. Además, se busca registrar y evaluar los procesos de la prueba piloto a implementar, para que con estos se den mejoras en la optimización de los procesos del proyecto presente. La intención final no es explicar a profundidad este fenómeno sino plantear la hipótesis respectiva en base a los resultados de la observación de la prueba piloto.

6.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se va a utilizar en la elaboración de este trabajo es el metodológico ya que este se basa en la utilización del pensamiento humano en sus funciones de deducción, análisis y síntesis. Este método permite colocar en práctica y en función todas mis capacidades y destrezas para contribuirle en el diseño de herramientas para optimizar el manejo de recursos del proyecto, aportando ideas y soluciones además brindado un servicio y desarrollo a este proyecto del teletrabajo. Son de vital importancia, ya que se busca intervenir varios puntos críticos del proyecto para su mejoramiento de implementación.

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 FUENTES PRIMARIAS.

- Ley 1221 de 2008, reglamentada por el decreto 0884 de 2012
- Libro blanco. El ABC del teletrabajo en Colombia. Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones y el ministerio del trabajo.
- Artículo de tecnosfera del diario el tiempo, título: el trabajador en Colombia se está transformando.

7.2 FUENTES SECUNDARIAS.

- Informe Cisco telecomunicaciones, año 2011, Estados Unidos.
- Inspección de puestos de trabajo ARL SURA, año 2015.

8. BENEFICIOS Y RAZONES POR LAS CUALES DE DEBE IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO

Las tendencias globales apuntan hacia la transformación de los entornos laborales. Entre estas aparece el teletrabajo como una modalidad que combina las políticas corporativas basadas en el cumplimiento de objetivos junto a los recursos tecnológicos necesarios para alcanzarlos. Para entender e implementar este proceso en la compañía, primero es necesario conocer los conceptos claves al respecto como: qué es, cuáles son sus características, qué modalidades existen y sus obstáculos y beneficios para su adopción. Para llevar a cabo la socialización de todos los temas relacionados al teletrabajo se realizaron reuniones con presentaciones las cuales contenían toda la información de esta modalidad de trabajo que se busca implementar en la empresa Claro Colombia.

8.1 TELETRABAJO

Es así como el teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o por prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la telecomunicación TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (MinTIC, 2014)

Es de tener en cuenta que el teletrabajo no es una profesión, no es un call center, no es manufactura en casa y no es un servicio a domicilio. Las principales características del teletrabajo se basan en que es:

- Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentra centralizados todos los procesos.
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas. (MinTIC, 2014)

8.2 MODALIDADES DEL TELETRABAJO

- Teletrabajo autónomo: trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.
- Teletrabajo suplementario: trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.
- Teletrabajo móvil: trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Cabe advertir que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Teletrabajo, a los teletrabajadores se les deben garantizar los mismos derechos que tienen los trabajadores presenciales dentro de la Compañía, por lo cual, éstos podrán ejercer su derecho de asociación, deberán estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral, deberán recibir una remuneración, gozar de la protección a la maternidad, y de todas las demás prerrogativas propias de los trabajadores.

En relación con la jornada laboral de este tipo de trabajadores, es necesario indicar que la Ley señaló que, en principio, no les serán aplicables las disposiciones sobre jornada máxima, horas extras y trabajo nocturno. No obstante, lo anterior no implica que estos trabajadores puedan ser sometidos a cargas de trabajo excesivas, pues siempre que se pueda verificar una jornada laboral, y se demuestre que ésta es superior a la ordinaria, aplicarán las disposiciones laborales sobre la materia.

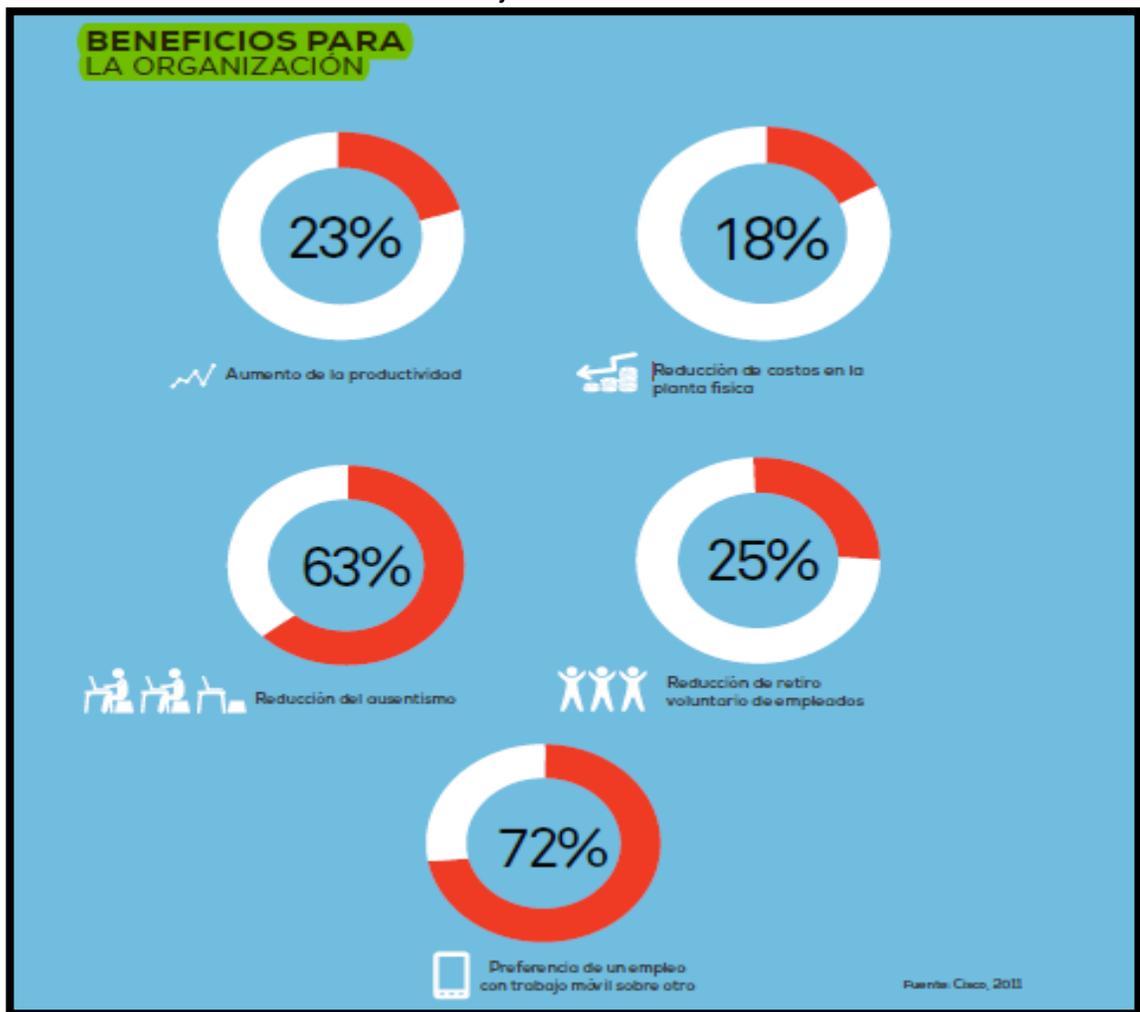
De igual manera, es necesario advertir que estos trabajadores deben ser remunerados de la misma manera en que se remunera a un trabajador presencial que desarrolle las mismas funciones en la Compañía.

Así mismo, se deberá tener presente que la prestación de servicios bajo la modalidad del teletrabajo es una vinculación de carácter voluntario, por lo que el empleador no podrá determinar de manera unilateral la adopción de dicha modalidad. (Cisco, 2011)

8.3 BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN

Se acordaron reuniones con el área de recursos humanos para demostrar los beneficios que se adquieren utilizando o implementado el teletrabajo en la organización. Estos beneficios son tanto para la organización, el negocia al cual se dedica al empresa y al colaborador de la empresa. Toda esta información fue obtenida de diversas fuentes que por medio de estudios y resultados reales de otras compañías se vieron reflejados de una manera positiva. A continuación se muestra la información que fue presentada en las reuniones por medio de exposiciones a los directivos encargados del área de gestión humana de Claro Colombia.

Gráfica 2. Beneficios Del Teletrabajo



8.4 VENTAJAS PARA EL NEGOCIO

- ✓ Una mayor productividad que trae consigo un mayor ingreso y por ende mayor crecimiento del negocio.
- ✓ Los costos se convierten en predecibles, ya que se asocian a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A una mayor demanda: crecimiento de la organización con inclusión de teletrabajadores; a menor demanda: escasos costos fijos.
- ✓ La reducción de los costos fijos en lo que corresponde a la planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros.

8.5 VENTAJAS PARA LAS OPERACIONES

- ✓ Un control y seguimiento constante al desarrollo de las funciones programadas a través de las herramientas tecnológicas.
- ✓ Procesos descentralizados pero interconectados.

8.6 VENTAJAS PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

- ✓ Mejoramiento de las condiciones de contratación al poder contratar al personal más calificado sin pensar en su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización.
- ✓ Mayor índice de retención del personal capacitado.

8.7 VENTAJAS PARA EL ÁREA DE LA TECNOLOGÍA

- ✓ La reducción de los costos de adquisición de hardware y software.
- ✓ Control total sobre el flujo de la información.
- ✓ Reducción del mantenimiento de equipos y optimización de la respuesta frente al crecimiento de la compañía.

8.8 VENTAJAS EN LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- ✓ Reducción de la emisión de carbono al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia la empresa.
- ✓ Inclusión socio-laboral de población vulnerable gracias a las TIC: situación de discapacidad, aislamiento geográfico, cabezas de familia.

- ✓ Aporte al mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico asociado a las jornadas de trabajo.
- ✓ Aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y nuevas formas de trabajar.

8.9 VENTAJAS Y BENEFICIOS PARA LOS TELETRABAJADORES

La calidad de vida de los teletrabajadores se ve altamente beneficiada si reciben la posibilidad de poder desarrollar sus funciones, además se genera un aumento de la productividad y calidad de vida. Entre estos beneficios se encuentran:

- ✓ El ahorro en los tiempos por movilización entre hogar y oficina.
- ✓ Ahorros en dinero producto de la disminución de desplazamientos, demostrados en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.
- ✓ El ahorro y el mejoramiento en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.
- ✓ Mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.
- ✓ Reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental producido por cada trabajador durante los desplazamientos y el consumo de energía en las oficinas.
- ✓ Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.
- ✓ Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas. (MinTIC, 2014)

8.10 DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

El teletrabajo también tiene una serie de desventajas que se ven asociadas al desempeño normal del teletrabajador en sus funciones laborales según sean estipuladas.

- ✓ La dificultad para poder motivar a los teletrabajadores desde la distancia y poder hacer que participen activamente en los objetivos de la compañía.
- ✓ Se puede producir una especie de sensación de aislamiento del teletrabajador.
- ✓ Una mayor autodisciplina para que el teletrabajador pueda cumplir con sus funciones normalmente sin necesidad de tener al jefe presente.
- ✓ Pérdida de la identificación del teletrabajador con la compañía.
- ✓ Posible mezcla de aspectos del hogar o la familia con el libre desarrollo de las funciones laborales.

8.11 CUADRO COMPARATIVO DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES

En el siguiente cuadro se ven reflejada una serie de variables tanto positivas como negativas de la implementación del teletrabajo en la organización, estos datos se obtuvieron realizando un estudio de factibilidad con la puesta en marcha del plan piloto que se inició en el área específica de la compañía.

Tabla 2: Fortalezas del teletrabajo.

Colaborador	Empresa	Sociedad
Autonomía	Ahorro Costos y Espacios	Menor contaminación ambiental
Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos	Descentralización de la organización	Menor tráfico
Mejora Calidad Vida. Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.	Retención de colaboradores valiosos que requieren flexibilidad horaria	Fácil acceso para personas discapacitadas
Mejora la motivación y el compromiso	Uso eficiente de los espacios	Menor nivel de conflictos en medios de transporte y en calles
Flexibilidad horaria Optimización de las actividades personales	Menos problemas entre empleados	Ciudades más inteligentes, más descongestionadas y limpias a largo plazo
Reduce nivel de stress	Mas acceso a profesionales de alto nivel	Inclusión socio-laboral de población vulnerable: en situación de

		discapacidad, aislamiento Geográfico, cabezas de familia, Reinsertados. Promover educación.
Propiciar condiciones de salud y Bienestar	Adopción gradual del programa por fases y áreas (comerciales)	Apropiación de Tecnologías
	Reducción de ausentismos	

Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro

Tabla 3: Debilidades del Teletrabajo

Colaborador	Empresa	Sociedad
Poder de auto organización o autodisciplina	Dificultad para motivar a los trabajadores a distancia	Aislamiento social
Sensación de aislamiento en el tele trabajador	Dificultad hacerles partícipes de los objetivos de la compañía	Conflictos familiares
Se debilitan habilidades de relacionamiento.	Gestión de control y desempeño (por tecnología) bajo parámetros diferentes a los anteriormente utilizados	
Expuesto a otros riesgos: Accidentes dentro de la casa		
Mayores gastos de servicios públicos		

Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro.

9. CONDICIONES BÁSICAS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN PILOTO DEL TELETRABAJO EN LA COMPAÑÍA

Para la implementación del plan piloto de teletrabajo en la empresa Claro Colombia, se deben diseñar mecanismos por parte de diferentes áreas de la compañía que se ven involucradas en el desarrollo del proyecto de adaptación a este nuevo mecanismo de trabajo. Para ello se realizó un estudio de viabilidad de todas las áreas para clasificar los cargos en los cuales se podía teletrabajar, el resultado de este estudio dio con la elección del área y el cargo al cual se iba a implementar la prueba piloto del teletrabajo en la organización.

9.1 ÁREA EN LA QUE SE VA A IMPLEMENTAR EL PLAN PILOTO DEL TELETRABAJO

Para escoger las áreas en las cuales sería viable la implementación de la prueba piloto para el teletrabajo se realizaron reuniones con la gerencia gestión humana, con el fin de verificar cada uno de los cargos, con la idea de seccionar y escoger los cargos y las áreas que serían óptimos para la implementación de la prueba piloto del teletrabajo.

El área de la empresa Claro Colombia en la cual se va a implementar la prueba piloto es **Coordinación transición de servicios**, en la cual se estructuran los diseños de los proyectos corporativos de Datacenter, desde la planeación de la transición (tipo de arquitectura) hasta la validación del servicio, pruebas, entrega y despliegue. Es un área Transversal para toda la Gerencia Servicios Administrados Datacenter

- **Reporta a:** Gerencia Servicios Administrados Datacenter
- **Perfil del cargo del área:** Ingeniero de telecomunicaciones, sistema o electrónico. Especialización Gerencia de Proyectos, Seguridad, Redes, Tecnologías de la Información.

Esta área se escogió por los siguientes factores:

- En su mayoría, las actividades realizadas en ésta área no requieren ser realizadas en sitio. (20% en Sitio y 80% Remoto)
- Actualmente se está desarrollando un proyecto BPM (Business Process Manager) que busca la automatización de los flujos de trabajo, y la integración automática con las herramientas existentes.

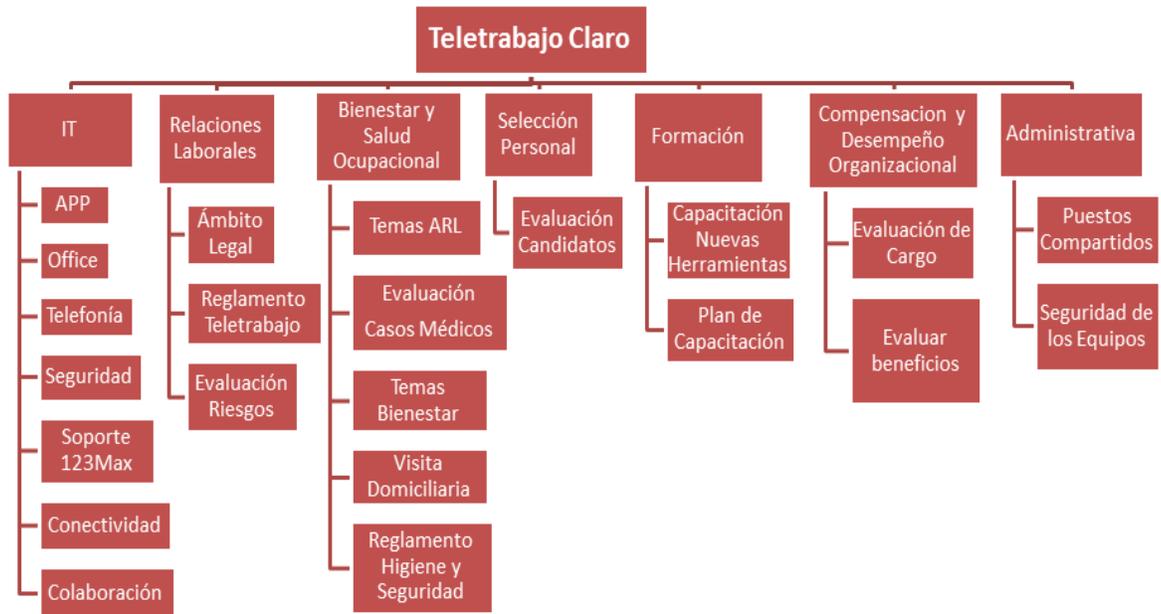
- No tienen responsabilidades de supervisión que requieran su presencia permanente.
- El Coordinador del área lleva el seguimiento de los proyectos a través de los cronogramas establecidos y de los reportes generados por el sistema.

9.2 ORGANIGRAMA DE FUNCIONES POR ÁREA

En el siguiente mapa conceptual se ve cada área de la compañía con sus respectivas funciones que se involucra en el plan piloto para su óptimo funcionamiento, para ello se realizaron reuniones constantes con las directivas de cada área para así poder consolidar las funciones básicas de cada una de ellas dentro del plan piloto.

En las reuniones que se realizaron con los directores de cada área con el fin de acordar todos los puntos correspondientes a las funciones que deben desempeñar en su área según lo acordado en estas reuniones.

Gráfica 3: Organigrama Teletrabajo



Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro

Se realizó un comité de organización con todas las áreas implicadas para verificar las funciones de cada una de ellas dentro del proyecto y en la puesta en marcha del plan piloto del teletrabajo. A continuación se delegaron las tareas que le corresponden a cada de las áreas relacionadas al teletrabajo.

IT:

- Proceso Administración para el uso de herramientas
- Mesa de Ayuda
- Seguridad de la Red y de la información

Relaciones laborales:

- Asesoría en el proceso de Implementación, asegurando los términos legales – laborales
- Reglamento de Trabajo
- Políticas Organizacionales

Bienestar, salud ocupacional y administrativa:

- Análisis y Revisión de puestos de trabajo
- Visitas Domiciliarias
- Reglamento Higiene y Seguridad

Selección de personal:

- Calificación Candidato, pruebas psicotécnicas, competencias/habilidades
- Visitas Domiciliarias: Entorno Familiar/Disponibilidad y Concentración
- Reglamento Higiene y Seguridad

Formación:

- Capacitación en lineamientos y políticas generales de la organización para el Teletrabajo
- Manejo de Cambio y Competencias para Teletrabajar
- Uso y manejo de las herramientas de tecnología
- Inclusión de material ONLINE
-

Compensación y desempeño organizacional:

- Definición de cargos Teletrabajables.
- Esquemas de beneficios.

Administrativa:

- Puestos Compartidos
- Seguridad de los equipos (PC)

10. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA COMPAÑÍA

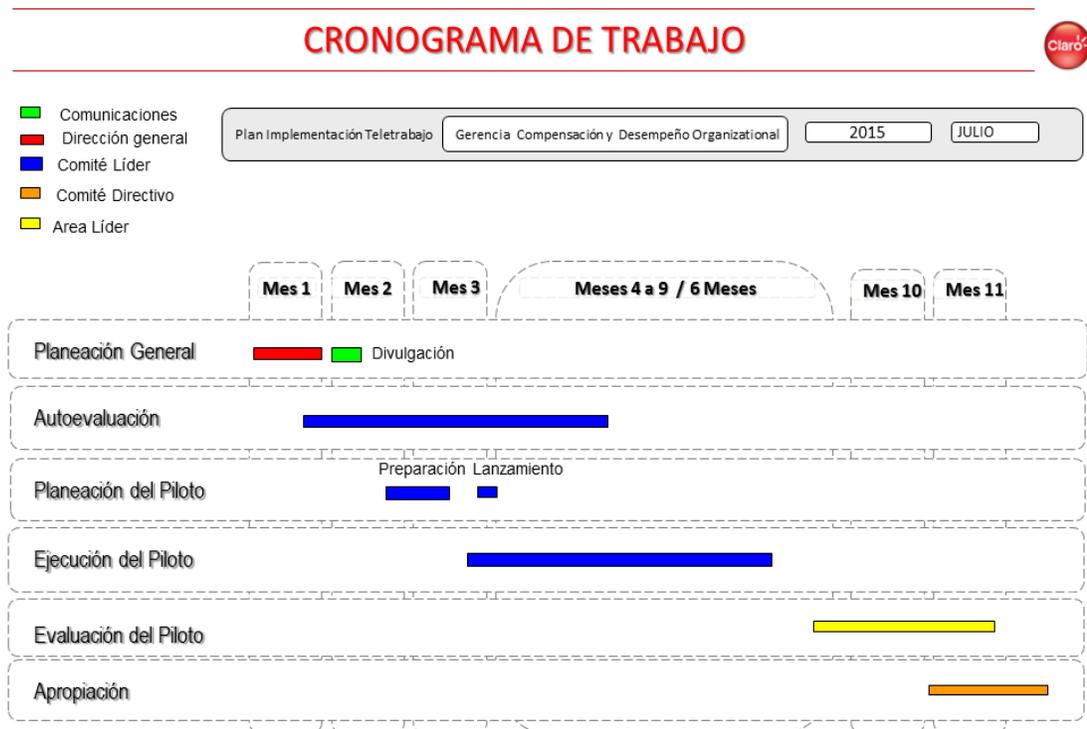
En esta fase del proyecto se muestra la propuesta para la implementación del teletrabajo en la empresa Claro Colombia, basándose en un cronograma de actividades las cuales llevan un tiempo determinado para su desarrollo.

Además de estipular los tiempos de ejecución de las actividades también se debe realizar un seguimiento periódico con el fin de corregir errores y buscar falencias para así poder corregirlas durante el proceso para que no afecte el libre desarrollo del proyecto.

En el siguiente cronograma se muestra las principales actividades que se debe llevar a cabo dentro del proyecto para su implementación, para este fin las áreas encargadas de la gestión de las actividades deben acoplarse al tiempo estimado para cada actividad y no permitir demoras en la ejecución del proyecto.

10.1 CRONOGRAMA DE TRABAJO

Gráfica 4: Cronograma de Trabajo



Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro

En el cronograma se divisan las actividades con su correspondiente tiempo de ejecución, además se muestra que área es la encargada de llevar a cabo cada actividad.

10.1.1 Planeación general.

En esta primera etapa del cronograma es donde se planea el proyecto de tal manera que se debe buscar la información correspondiente al teletrabajo, con el fin de conocer los beneficios de esta metodología de trabajo que se quiere implementar. Es de vital importancia conocer muy bien los temas relacionados, como por ejemplo los beneficios y debilidades de la modalidad de trabajo; para lo anterior se deben recurrir a fuentes bibliográficas y fuentes primarias como lo son empresas que ya han implementado esta modalidad de trabajo, el ministerio de las telecomunicaciones y tecnologías de la información que cumplen un papel determinante en el acompañamiento de este proyecto.

Ya teniendo toda la información requerida se debe organizar de la mejor manera con el objetivo de presentar el proyecto ante los directivos de la empresa Claro Colombia, debido a que estos directivos son los encargados de dar el visto bueno sobre la implementación del teletrabajo en la empresa. Además de los directivos también se debe realizar una campaña publicitaria para el total de la compañía, para que todos los colaboradores se vayan identificando esta modalidad de trabajo y puedan administrar la información que se les está brindando para su beneficio laboral. Para cumplir con la divulgación de la información se realizaron presentaciones que se enviaron a todos los colaboradores, también se realizaron campañas adicionales como la entrega de plegables y foros sobre el teletrabajo.

10.1.2 Autoevaluación.

En esta fase del proyecto se evaluaron las condiciones necesarias que debe cumplir un cargo para que puede ser ejecutado el teletrabajo en cumplimiento de sus funciones, para ello se debía realizar reuniones y estudios de viabilidad debido a que no en todas las áreas y cargos se puede implementar el teletrabajo. Las reuniones que se llevaron a cabo con cada una de las áreas que interviene directamente en el proyecto para definir sus funciones en el desarrollo de la implementación de esta nueva modalidad de trabajo.

10.1.3 Planeación del piloto.

Esta etapa es de vital importancia, debido a que ya se escoge el área y el cargo que en el cual se va a realizar la prueba piloto del teletrabajo. En esta etapa se

realizan las pruebas de campo pertinentes para aprobar la viabilidad del proyecto y demuestren los beneficios anteriormente mencionados y divulgados a todos los colaboradores de la compañía.

10.1.4 Evaluación del piloto.

Esta etapa consiste en evaluar el desempeño de los colaboradores escogidos para la prueba piloto del teletrabajo, para ello se utiliza un método de encuesta que consiste en cinco preguntas que comprenden factores decisivos e importantes que han evidenciado en la práctica de campo de este modelo de trabajo, esta encuesta fue realizada a 5 teletrabajadores del plan piloto.

Las preguntas que se les realizaron a los colaboradores fueron:

Tabla 4: Encuesta a teletrabajadores.

PREGUNTAS	CORTES JIMENEZ GINNA PAOLA	UBATE MORA JAIRO AUGUSTO	LABORDE BARRIOS JESUS ERNESTO	TORRES VACCA JOHN WILLIAM	ESCOBAR ARCHILA LEONARDO
1. Comparando el trabajo desde la oficina y ahora el teletrabajo desde su hogar, considera usted que mejoro su calidad de vida. Si o no y por que.	si, el tiempo ha mejorado ya que no gasta tiempo en desplazamientos y comprarte mas tiempo con la familia.	si, los beneficios en cuanto al transporte y la alimentacion.	si, por que evita los tiempos de desplazamiento y mejora el tiempo laboral y personal	si, sobre todo en uso del tiempo tanto laboral como personal, tiempo en desplazamientos y aprovechamiento del tiempo haciendo ejercicio	si, el tiempo de desplazamiento mejoro, el tiempo de almuerzo con seres queridos y la calidad de la alimentacion.
2. siente usted que ha mejorado su desempeño laboral realizando teletrabajo desde su hogar. Si o no por que.	sigue igual el desempeño laboral desde su hogar	igual, la gestion que se hace con el teletrabajo es igual alque se realiza en la oficina	si, rinde mas el dia controlando el tiempo de entrada a su gusto y mejoro la interaccion con la gente sin interrupciones	si, ya que se ha vuelto autosuficiente con las dudas que le surgen a diario	si, los proyectos internos se han desarrollado bien
3. como ha influenciado en sus finanzas personales la modalidad de teletrabajo que actualmente esta desarrollando.	se ahorra en transporte, alimentacion,	se ve beneficiado en cuanto al ahorro del transporte y la alimentacion	positivamente no se nota mucho ya que solo es el ahorro de transporte y en alimentacion.	ahorro en gasolina, en alimentacion	ahorro en desplazamiento, en alimentacion.
4. se ha facilitado la comunicación con su area de trabajo y otras dependencias de compañía. Si o no y por que.	no, buscar a la gente telefonicamente es complicado,	ha sido bueno la comunicación por medio me las herramientas y el telefono.	si, la comunicación ha mejorado ya que mejoro la calidad de servicios para hacer video conferencias con las areas de trabajo.	la comunicación ha sido buena por los medios proporcionados como chat, telefono, video conferencias y se extiende la comunicación con otras dependencias que habitualmente no se tenia.	maso menos, se solicitan mas permisos de acceso remoto y el proceso es muy tedioso, con los compañeros con comunicator, asignacion de un web para comunicación.
5. De su punto de vista sobre su experiencia laboral con teletrabajo	muy bueno, permite mucha flexibilidad de tiempo, facilidad de tiempo, utilizacion del tiempo libre de una mejor manera	en lo personal me ha ayudado mucho, hacen falta herramientas como extension telefonica y accesos a la red.	ha sido muy practico, lo unico malo es it los accesos remoto para acceder a la aplicaciones como shere point y la intranet , deberia haber una extension de trabajo en el hogar.	soy mas disciplinado en el trabajo ya que no hay distracciones, se comparte mas tiempo con la familia, la comodidad del puesto de trabajo y el ambiente laboral . Puntos negativos la conectividad en accesos .	lo mejor que ha pasado, calidad de vida con la familia y los tiempos laborales mejoraron

Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro

Tabla 5: Consolidación de la Encuesta.

PREGUNTAS	CONSOLIDACIÓN
1. Comparando el trabajo desde la oficina y ahora el teletrabajo desde su hogar, considera usted que mejoro su calidad de vida. Si o no y por qué.	Todos los colaboradores respondieron que sí y argumentaron su respuesta basándose en los mismos aspectos en el mejoramiento de la calidad de vida en cuanto al tiempo de desplazamientos y al buen provecho del tiempo.
2. siente usted que ha mejorado su desempeño laboral realizando teletrabajo desde su hogar. Si o no por qué.	Según los encuestados todos coincidieron que ha mejorado su desempeño laboral debido al cambio de calidad de vida que han experimentado desde que empezaron a realizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones laborales.
3. como ha influenciado en sus finanzas personales la modalidad de teletrabajo que actualmente está desarrollando.	Las finanzas de los teletrabajadores han mejorado según las respuestas brindadas por cada uno de ellos, ya que evitan gastos principalmente de transporte y alimentación desarrollando las actividades laborales desde su lugar de residencia.
4. se ha facilitado la comunicación con su área de trabajo y otras dependencias de compañía. Si o no y por qué.	En este tema de comunicaciones se han presentado inconvenientes en cuanto al acceso de los teletrabajadores de forma remota a las plataformas de la compañía. Ya el área encargada está en el proceso de mejorar la accesibilidad de las herramientas requeridas para el óptimo desempeño de los colaboradores del plan piloto.
5. De su punto de vista sobre su experiencia laboral con teletrabajo.	En conclusión los teletrabajadores dieron un visto positivo en cuanto al desarrollo de su experiencia con el teletrabajo, y se basan en el mejoramiento de su calidad de vida y al aumento de la productividad en sus labores dentro de la compañía.

Fuente: autor del proyecto.

En el cuadro anterior se puede identificar los beneficios ya evidenciados por los teletrabajadores del plan piloto, se debe mejorar en aspectos como la

comunicación y la accesibilidad a las plataformas de la compañía, pero estos inconvenientes se han ido solucionando por las áreas encargadas.

10.1.5 Apropiación.

En esta etapa final del cronograma se muestran las evidencias de los teletrabajadores del plan piloto, los beneficios y las debilidades, con el fin de identificar las posibles soluciones para evitar errores en el proceso del teletrabajo. Habiendo mostrado el resultado de la prueba piloto se entra al estudio de la viabilidad final para tomar la decisión definitiva en cuanto a la adopción de esta nueva modalidad de trabajo dentro de la compañía. La junta directiva de Claro Colombia son los encargados de tomar la decisión sobre la aprobación del proyecto del teletrabajo que ha ido desarrollando a lo largo del cronograma estipulado y desarrollado en los ciclos de tiempo demostrados y explicados.

10.2 ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA CLARO COLOMBIA.

Además del cronograma de actividades se desarrolló un cuadro sobre las fases del proyecto, empezando con descripción de cada fase y que actividades se deben elaborar dentro de ellas. Todas las reuniones que se realizaron para la elaboración fueron programadas por la gerencia de compensaciones y desempeño organizacional que es el área encargada del proyecto como tal.

Tabla 6: Etapas de Implementación del Teletrabajo.

ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN CLARO



<p>Fase 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definición del área Piloto Análisis y descripción del área seleccionada Benchmark Acompañamiento del MINTIC Adhesión al Pacto
<p>Fase 1 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL</p>	<p><u>Conocer el estado actual del área en la que se va a desarrollar el plan piloto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de los procesos e indicadores de medición del área Identificación del perfil y competencias requeridas por el cargo Identificar procesos afectados, áreas y proponer ajustes
<p>Fase 2 DISEÑO</p>	<p><u>Tener una visión clara y una descripción del modelo que se quiere implementar, mediante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis del Marco Legal y de los procesos y áreas afectadas Conformar grupo para la coordinación de las distintas etapas de ejecución GOVERNABILIDAD DEL PROYECTO (EQUIPO INTERDISCIPLINARIO) Definir exigencias de seguridad de la empresa
<p>Fase 3 IMPLEMENTACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Instalación de herramientas tecnológicas empresa/empleo Adecuación y ajustes a los procesos Comunicación y sensibilización: Explicación de las características del proyecto Selección de los teletrabajadores Entrenamiento de participantes y Líderes: Cambios en la forma de trabajar, se debe hacer énfasis en mayor orientación hacia resultados (Workshop) Ejecución del Proyecto
<p>Fase 4 EVALUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación: Evaluar factores de como la productividad, l rentabilidad y la satisfacción de los colaboradores, y la organización, antes y después de la adopción del modelo. Sostenibilidad: Seguimiento a impresiones de los participantes, logros y dificultades. Establecer esquemas de medición y gestión continua. (Tableros de control e indicadores) Extensión: Decidir si se implementa a otras áreas

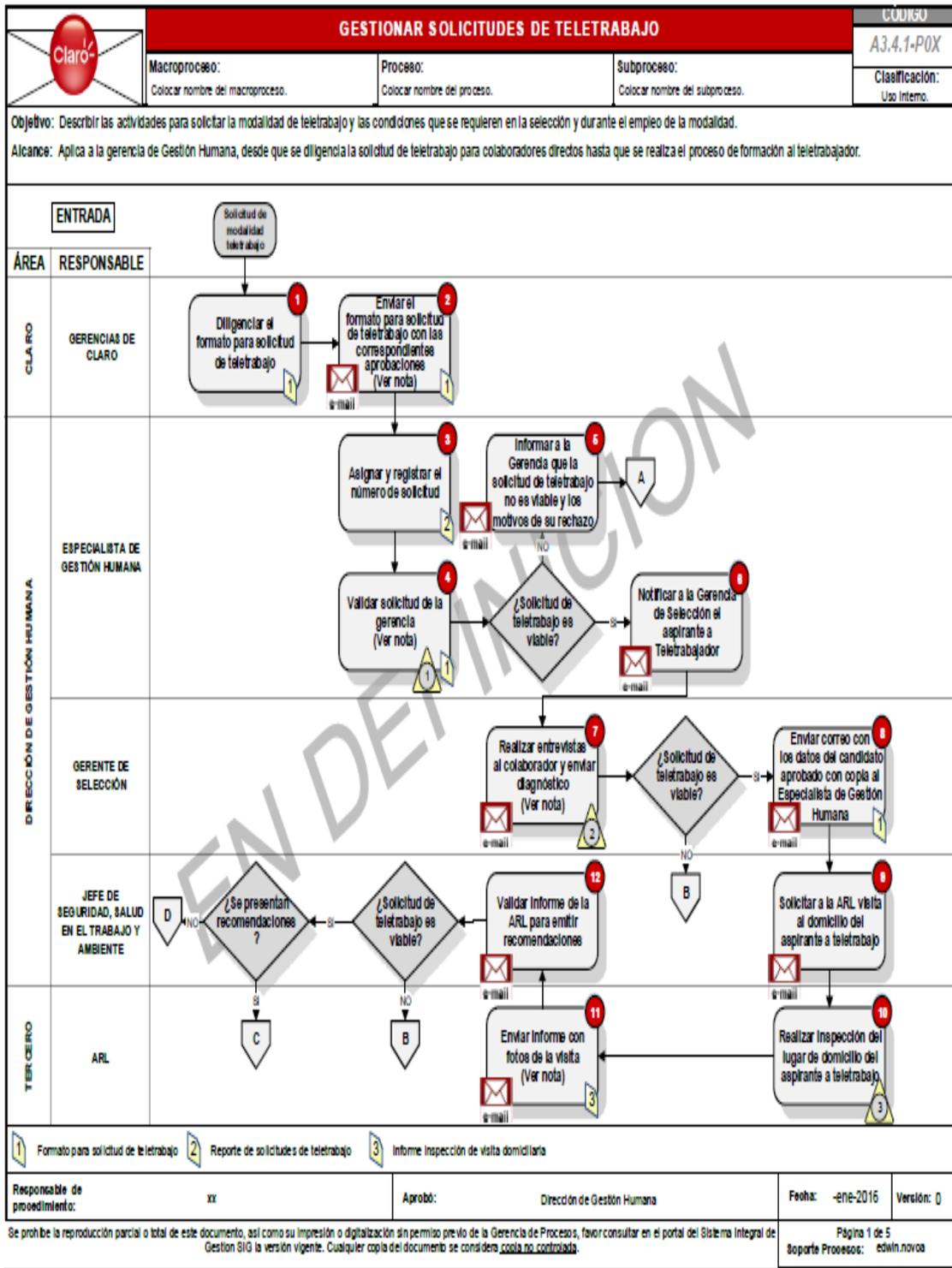
Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro

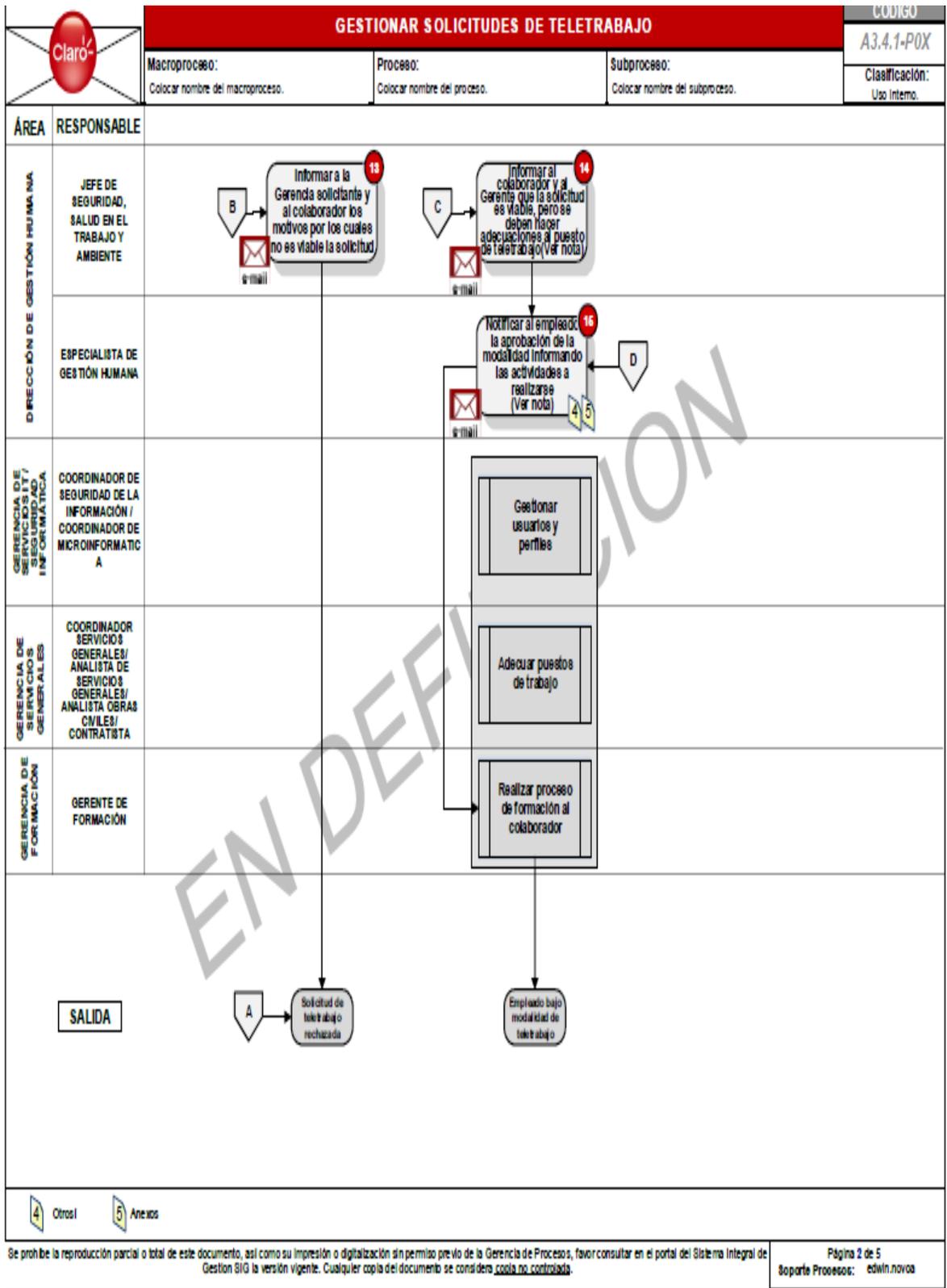
10.3 MAPA DE PROCESO

En este mapa se busca describir las actividades que se deben realizar para solicitar la modalidad de teletrabajo y las condiciones que se requieren en la selección y durante el empleo de la modalidad.

En el mapa se puede observar las actividades y el área encarga de cada una ellas y además se describe el paso a paso que se debe seguir para que un colaborar de la compañía se vuelva teletrabajador en cumplimiento de sus funciones.

Gráfico 5: Mapa De Procesos Del Teletrabajo.





Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Procesos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión SIG la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Página 2 de 5
 Soporte Procesos: edwin.nova

Fuente: Proyecto Teletrabajo Claro

En el anterior mapa de proceso se pueden verificar los pasos con su correspondiente explicación para aclarar todas las etapas que se estipulan en el diagrama anterior.

Se debe seguir en su orden estricto para evitar errores en el proceso para así poder ejecutar el proyecto del teletrabajo en la compañía. Cada paso es de vital importancia por ende el área encargada debe realizar su correspondiente función con el objetivo del engranaje del proceso sea óptimo y se pueda llevar a cabo con la mejor eficiencia.

Según los lineamientos establecidos en el diagrama de proceso anteriormente demostrado, si se cumple con el rigor requerido se va a obtener un resultado favorable en cuanto al teletrabajo y su implementación dentro de la empresa Claro Colombia.

El desarrollo de este proyecto tiene estándares de calidad estipulados en cuanto a la información y correspondiente desarrollo de los objetivos propuestos, con el fin de transmitir el cumplimiento de las labores desarrolladas dentro del proyecto del teletrabajador de la compañía.

11. CONCLUSIONES

- Se identificaron beneficios como el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores que desarrollaron sus funciones laborales por medio de la implementación del teletrabajo en una compañía, basándose en la información investigada y demostrada en los resultados expuestos a lo largo del desarrollo de este proyecto.
- Se dieron a conocer los aspectos en los cuales mejoraría considerablemente la empresa Claro Colombia, como lo son el aumento de la productividad, reducción de costos en la planta física y reducción del ausentismo laboral, con lo anterior se demuestra lo positivo de la adopción del teletrabajo en la compañía.
- Se realizó un estudio de viabilidad en las diferentes áreas y cargos para identificar la viabilidad de la implementación de puestos en la modalidad de teletrabajo. De dicho estudio se escogió el área de Datacenter para desarrollar el plan piloto del proyecto.
- Se implementó el plan piloto en el área de Datacenter, el cual arrojó resultados muy satisfactorios en todos los aspectos evaluados, como por ejemplo la productividad y el cumplimiento de las funciones laborales, además el mejoramiento de la calidad de vida del teletrabajador.
- Se diseñó una propuesta de implementación del teletrabajo en la empresa Claro Colombia, basándose en información de este tema para la construcción de un cronograma de actividades y una serie de fases que se deben seguir según los lineamientos establecidos en el diagrama de procesos elaborado por los integrantes de este proyecto.
- Se realizó una investigación óptima para recolectar información y datos requeridos para el proyecto del teletrabajo, utilizando al máximo los recursos brindados por la empresa Claro Colombia y con el acompañamiento propio del desarrollo de la pasantía para el cumplimiento de los objetivos establecidos inicialmente.

12. RECOMENDACIONES

- La gerencia de compensaciones y estructuras de la empresa Claro Colombia deben brindar una mayor información a todas las áreas de la compañía sobre la implementación del teletrabajo en la organización, basándose en los beneficios expuestos en el proyecto sobre los beneficios tanto para el colaborador como para la organización.
- Los directores de las áreas involucradas directamente con el teletrabajo deben realizar talleres de formación a los colaboradores que tienen como función llevar a cabo las fases que les corresponden en el proceso del teletrabajo en la empresa.
- En el plan piloto que se implementó en el área de Datacenter de la compañía se obtuvieron resultados satisfactorios para el proyecto, pero sería de gran ayuda la implementación del teletrabajo en otras áreas y cargos para poder demostrar de mejor manera los beneficios de esta nueva modalidad de trabajo.
- El diagrama de proceso que se elaboró en el proyecto de teletrabajo debe llegar a cada uno de los colaboradores de la compañía en todas las sedes a nivel nacional, ya que de ello depende que conozcan el debido proceso para poder acceder a esta nueva modalidad de trabajo.
- La junta directiva debe tomar la decisión de aceptación del proyecto de implementación del teletrabajo en la empresa Claro Colombia, ya que fue un proyecto serio y objetivo en la demostración de los beneficios de esta modalidad de trabajo para todas las partes de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- ARL Sura. (2015). *Inspecciones de puesto de trabajo: teletrabajo*. Bogotá D.C: Atleta Ergo.
- Cisco. (2011). *Informe Cisco Telecomunicaciones*. San José, California, Estados Unidos: Cisco Systems.
- Claro. (2015). *Propuesta para la Implementación del Teletrabajo*. Bogota, Colombia: Claro Colombia.
- Claro. (26 de mayo de 2016). *Claro Colombia*. Obtenido de <http://www.claro.com.co/portal/co/pc/corporaciones/>
- MinTIC. (2014). Libro Blanco el ABC del teletrabajo en Colombia . En M. d. Trabajo. Bogotá D.C: Colombia Digital .
- Muñoz, O. (3 de mayo de 2016). *Overblog*. Obtenido de https://es.overblog.com/Empresas_de_telecomunicaciones_Descripcion_del_negocio-1228321767-art125405.html
- Solano, A. (2 de junio de 2016). *La República*. Obtenido de http://www.larepublica.co/economia/las-5-ventajas-de-implementar-el-teletrabajo_61001

ANEXOS

Anexo A: características del teletrabajo.

CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO

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

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

MODALIDADES DEL TELETRABAJO

En Colombia, la Ley 1271 de 2008 estableció tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los estilos de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador:

TELETRABAJO AUTÓNOMO

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

TELETRABAJO SUPLEMENTARIO

Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

TELETRABAJO MÓVIL

Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Las modalidades de trabajo flexibles y a distancia han propiciado la transformación de las relaciones laborales, permitiendo a los empleados tener control sobre su tiempo y sus objetivos, y brindando a las organizaciones mayor productividad derivada del aumento en la calidad de vida de los trabajadores.

ANTES	AHORA
Horarios rígidos (8am - 6pm)	Horarios flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados
Trabajo únicamente en la sede de la organización	Trabajo desde cualquier lugar
Uso de computadores únicamente en la oficina	Dispositivos propios (BYOD)
Sistemas de monitoreo y control físicos	Evaluación por resultados
Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos	Reuniones virtuales con participantes ilimitados

12
LIBRO BLANCO | SIC AIC de Teletrabajo en Colombia
13

Anexo B: pacto del teletrabajo.

PACTO DEL TELETRABAJO



¿ QUE ES EL PACTO POR EL TELETRABAJO ?

“ Es una gran alianza público – privada, que **permite generar un marco de cooperación para impulsar el teletrabajo en Colombia**, como instrumento para incrementar la productividad en las organizaciones, generar una movilidad sostenible, fomentar la innovación organizacional, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y promover el uso efectivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector productivo.”

ALCANCE DEL PACTO

Este documento representa un acuerdo de intención, propio de un memorando de entendimiento en donde las voluntades de las entidades vinculadas, se enmarcan en el desarrollo de los objetivos específicos estipulados en el PACTO POR EL TELETRABAJO, tendientes a fomentar, impulsar y promover el teletrabajo en Colombia.

BENEFICIOS DE LA FIRMA DEL PACTO DEL TELETRABAJO



- Acompañamiento y asesoría en temas jurídicos, tecnológicos y de Recursos Humanos

➤ Talleres de sensibilización y capacitación a directivos, sindicatos y trabajadores de la organización
- Programa de formación y certificación a teletrabajadores de la organización

➤ Promoción y divulgación de políticas y programas adelantados por la organización

Anexo C: beneficios del teletrabajo en el negocio Claro Colombia



Anexo D: retos para la implementación del teletrabajo.

RETOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

	CULTURA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el cambio de Líderes de la organización hacia una cultura más flexible, basada en la confianza, la orientación y gestión por resultados y el uso de Tecnologías Cambios en los Paradigmas de los Gerentes. Alineación con la Misión, Visión y objetivos del negocio. Cultura Seguridad de la Información Gestión del cambio organizacional, compromiso y sensibilización
	CONTROL	Seguimiento por cumplimiento de tareas y no de horarios.
	PRODUCTIVIDAD	Un trabajador concentrado en el logro de metas definidas y disfrutando de mayor balance entre su vida laboral y personal es más productivo. AUTODISCIPLINA
	AHORROS/COSTOS	Realizar inversiones iniciales en tecnología que retornen en el mediano plazo como reducciones en costos fijos.
	POLITICAS	Ajustar las políticas corporativas en materia de horarios y cumplimiento. Comunicación Empleados y Organización
	TECNOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de inversiones y cambios en plataformas. Productividad y optimización de los recursos tecnológicos. Definición de la infraestructura y plataformas tecnológicas para soportar el teletrabajo