



04 DE SEPTIEMBRE DE 2019

**ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DEL
TELETRABAJO EN LAS AGENCIAS DE VIAJE
EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS**

YOLANDA CASTRO JIMENEZ

DIANA NIÑO MENDOZA

**ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DEL TELETRABAJO EN LAS AGENCIAS DE
VIAJE EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS**

AUTORES:

YOLANDA CASTRO JIMENEZ

DIANA NIÑO MENDOZA

ASESOR

JOSE MORELOS GOMEZ

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE POSGRADOS
GESTION GERENCIAL**

2019

**ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DEL TELETRABAJO EN LAS AGENCIAS DE
VIAJE EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS**

AUTORES:

YOLANDA CASTRO JIMENEZ

DIANA NIÑO MENDOZA

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GESTIÓN GERENCIAL.**

ASESOR

JOSE MORELOS GOMEZ

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE POSGRADOS
GESTION GERENCIAL**

2019

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	11
1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Formulación del Problema	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	18
3.1 Objetivo general	18
3.2 Objetivos específicos.....	18
4. MARCO REFERENCIAL.....	19
4.1 Estado del arte	19
5. MARCO TEÓRICO.....	23
5.1 Desarrollo del teletrabajo en las organizaciones	26
5.2 Análisis del Censo 2016 realizado a las Agencias de viaje en Colombia	27
5.3 Principio de flexibilidad laboral	30
6. MARCO LEGAL.....	34
7. DISEÑO METODOLOGÍCO.....	38
7.1 Tipo de investigación	38
7.2 Universo o población	38
7.3 Técnicas de recolección de la información	39
7.3.1 Fuentes primarias.....	39
7.3.2 Fuentes secundarias.....	40
CAPITULO I	41

Caracterización del sector económico de las agencias de viaje en la Ciudad de Cartagena de Indias.	41
Análisis de la encuesta aplicada al teletrabajo en la ciudad de Cartagena.	43
Objetivo del estudio.....	43
Resultados obtenidos.....	44
CAPITULO II.....	54
Elementos que facilitan el desarrollo del teletrabajo en las agencias de viajes en Cartagena de indias	54
CAPITULO III.....	65
Recomendaciones para la adecuada ejecución del teletrabajo en el sector de las agencias de viaje.	65
Recomendaciones.....	65
CONCLUSIONES	67
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS	72

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1. Estructura del teletrabajo.....	25
Figura 2.	39

LISTA DE GRÁFICOS

	PÁG.
Gráfico 1. Segmentos de los perfiles de las Agencias censadas por ANATO.....	28
Gráfico 2. Descripción de las ciudades utilizadas en el censo por segmento	29
Gráfico 3. Clase de empresa	44
Gráfico 4. Permanencia en el mercado	45
Gráfico 5. Personal fijo contratado por la agencia de viajes.....	46
Gráfico 6. Personas contratadas en temporada por las agencias de viajes.....	46
Gráfico 7. Servicios ofrecidos por alcance de viaje.....	47
Gráfico 8. Ventas nacionales en 2018.....	48
Gráfico 9. Ventas internacionales 2018	49
Gráfico 10. Nivel de estudio del personal empleado en las Agencias de viajes	50
Gráfico 11. Destinos más demandados última temporada 2018.....	51
Gráfico 12. Productos turísticos más vendidos según su importancia.....	52
Gráfico 13. Comparativos de productos más y menos vendidos en la última temporada 2018 ..	53
Gráfico 14. Uso de las TICS en las ventas de un paquete turístico	54
Gráfico 15. Uso de la conectividad a internet.....	55
Gráfico 16. Frecuencia del uso de las TICS en los procesos administrativos y operativos.....	56
Gráfico 17. Herramienta del teletrabajo y si las Agencias de viajes lo implementarían	56
Gráfico 18. Beneficios ofrecidos por el teletrabajo	57
Gráfico 19. Empleados que tele trabajan	58
Gráfico 20. Empleados que teletrabajan	58
Gráfico 21. Área en la cual se aplicaría el teletrabajo	59
Gráfico 22. Grado de la flexibilidad tiempo / lugar mejoraría los procesos de la empresa.....	60
Gráfico 23. Variable flexibilidad laboral del teletrabajo	61
Gráfico 24. Grado de mejorar costos por implementar el teletrabajo.....	61
Gráfico 25. Teletrabajo como agente impulsor de la innovación en los procesos administrativos	63
Gráfico 26. Grado en que el teletrabajo mejoraría el clima organizacional en la empresa	64

LISTA DE ANEXOS

	PÁG.
Anexo 1.....	72
Anexo 2.....	76
Anexo 3.....	84

RESUMEN

En esta investigación se analiza la pertinencia del teletrabajo en las agencias de viajes en la ciudad de Cartagena, con el propósito de contribuir en el mejoramiento de los procesos administrativos y operativos, al igual que, se identifique los elementos que faciliten al desarrollo del teletrabajo en estas empresas.

Por medio de una revisión bibliográfica y un instrumento estructurado tipo encuesta, el cual se aplicó a gerentes y / o administradores de las agencias de viajes en la ciudad de Cartagena, se examina las principales características y los elementos del teletrabajo que faciliten la aplicación de esta herramienta laboral.

Los datos analizados sugieren que el tema del teletrabajo es una herramienta laboral que se alinea perfectamente con la innovación y como alternativa laboral, siendo consciente de todos los beneficios que este aporta y que puede aumentar la productividad en las agencias de viajes.

Palabras claves: Teletrabajo, innovación, productividad.

ABSTRACT

This investigation analyzes the relevance of teleworking in travel agencies in the city of Cartagena, with the purpose of contributing to the improvement of administrative and operational processes, as well as identifying the elements that facilitate the development of teleworking in These companies.

Through a bibliographic review and a structured survey type instrument, which was applied to managers and / or administrators of travel agencies in the city of Cartagena, the main characteristics and elements of teleworking that facilitate the application of this work tool

The data analyzed suggest that the issue of teleworking is a work tool that aligns perfectly with innovation and as a work alternative, being aware of all the benefits it brings and that can increase productivity in travel agencies

Key words: Telecommuting, innovation, productivity.

INTRODUCCIÓN

El mundo interconectado del siglo XXI exige para las nuevas generaciones replanteamiento de todas las formas como realizan las cosas: comprar, vender, trabajar, estudiar, viajar, transportarse y comunicarse; es la era de la industria tecnológica al límite, hoy se observa como compramos en china desde un celular, como recibimos una clase de un profesor en Inglaterra estando el estudiante en cualquier otra parte del mundo, e incluso vemos como un editor de videos en China trabaja para los productores de Chile, esta última actividad es conocida como Teletrabajo.

En Colombia las agencias de viajes vienen presentando un incremento considerable en su mercado, en sus ingresos y su operatividad en el país, para el año 2015 según la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO) los ingresos operacionales de las empresas en cuestión alcanzaron los 724 millones de dólares, habiendo tenido un crecimiento del 7,7% con respecto al año inmediatamente anterior. Ingresos en los cuales se destacaron servicios como la venta de tiquetes aéreos con un 57% de participación y los paquetes turísticos con un 29%, según (ANATO, 2018).

Por otra parte, en el país se encuentra la mayor parte de agencias de viajes registradas en el interior, en el departamento de Cundinamarca cuenta con 1.721 agencias que predominan en la ciudad de Bogotá, seguida del departamento de Antioquia con 962; el departamento de Bolívar cuenta con 322 agencias y ocupa la posición número cinco entre los departamentos con la mayor cantidad de agencias, las cuales en su gran mayoría se encuentran en la ciudad de Cartagena de indias; datos ofrecidos por la agencia de Registro Nacional de Turismo (RNT).

El concepto de teletrabajo, es entendido como desarrollar el trabajo a distancia usando las tecnologías de las telecomunicaciones; surge en los inicios de los años 70, con la aguda crisis del

petróleo que se presentaba a nivel mundial; surgiendo el norteamericano Jack Nilles en 1973 con la idea de llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo, lo cual permitía dar una alternativa para solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos presentados en el tráfico y las largas pérdidas de tiempo en la actividad de ir a trabajar (Gallusser, 2005).

Dado la importancia del turismo en la ciudad de Cartagena de Indias representado en la cantidad de agencias de viajes que hacen presencia en el territorio distrital, se centró la investigación con el fin de analizar la importancia del teletrabajo, y contribuir al mejoramiento de los procesos tanto administrativos como operacionales en los que puedan incurrir, todo ello, debido a la prestación de un servicio en la mayoría de los casos vía web o telefónica. De igual forma se pretende caracterizar el sector económico de las agencias de viajes e identificar los elementos que puedan facilitar el desarrollo del teletrabajo en las agencias de viaje y así brindar recomendaciones que pueden ser útiles para el sector.

Para el desarrollo de la investigación se realizará una encuesta presencial en diferentes agencias de viaje que se encuentren legalmente constituidas y registradas ante la cámara de comercio de la ciudad de Cartagena; lo cual permitirá identificar las características de las mismas y el impacto que pueda tener la implementación del teletrabajo en las diferentes organizaciones que tengan la misma actividad comercial.

1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El teletrabajo a nivel mundial, el panorama general, sus perspectivas en cuanto a esta modalidad laboral está llevando a la innovación a las organizaciones aumentando la productividad y rentabilidad donde por cada teletrabajador una organización puede ahorrarse hasta USD\$11.000 al año asociados a costos fijos, a la vez que cada empleado que trabaje desde su hogar podrá ahorrarse entre USD\$2.000 y USD\$7.000 en transportes, alimentación y vestuario. A la vez aporta significativamente una reducción en el impacto medioambiental, aumento de la calidad de vida entre otros. El 20% del total de la población mundial teletrabaja, y entre este porcentaje, el 84% de los teletrabajadores lo hace al menos una vez al mes y al menos un 10% del mismo total ejecuta sus tareas diariamente desde su hogar o el lugar de su elección diariamente. A nivel latinoamericano, Argentina es uno de los países líderes en teletrabajo, existen aproximadamente 1.800.000 oficinas en los hogares del país. (PANORAMA DEL TELETRABAJO A NIVEL MUNDIAL EN CIFRAS, 2013).

Actualmente en Colombia hay según cifras del Ministerio del Trabajo cerca de 31.533 Teletrabajadores en el 2012, concentrados principalmente en Bogotá con un número cercano a los 23.485, Cali con 3012 y Medellín con 2.850, la mayor parte en ciudades capitales con niveles de industrialización más avanzados que otras regiones del país (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2013)

En ese sentido, el aumento de la tasa de desempleo y crecimiento progresivo del trabajo informal en la ciudad muestra la problemática laboral que no solo repercute en el bienestar y la estabilidad sociopolítica sino que también inciden negativamente en la eficiencia de la economía

local. Dado lo anterior, se evidencian esfuerzos por parte del gobierno nacional en la implementación de estrategias socio-laborales encaminadas al bienestar colectivo de la sociedad, más específicamente en el sector turístico , pero a pesar de esto todavía la tasa de desempleo del distrito de Cartagena fue 10.8 % en el 2018 , (DANE, 2018) en lo que respecta al desarrollo en las agencias de viaje como agente promotor de empleo a través de la implementación del teletrabajo en sus procesos no se ha promovido por lo tanto es objeto de estudio para esta modalidad de empleo por lo tanto se formula el siguiente interrogante:

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la importancia de la práctica del teletrabajo en las agencias de viaje en la ciudad de Cartagena, a fin de contribuir al mejoramiento de los procesos operacionales y administrativos?

2. JUSTIFICACIÓN

Colombia es reconocido por ser uno de los países más diversos del mundo, lo cual lo ha transformado en un territorio con una amplia oportunidad de negocios en el sector del turismo; solo en el año 2018 se alcanzó la visita de 3.104.606 extranjeros no residentes, 9,4% por encima del año inmediatamente anterior; por otra parte 793.459 colombianos residentes en el exterior visitaron el país en el 2018, según el ministerio de industria y comercio (MINCOMERCIO, 2018).

Lo anterior, ha generado en los últimos año que el número de agencias de turismo estén creciendo al interior del país, agencias encargadas de organizar y elaborar proyectos de turismos entre sus clientes y diferentes proveedores de viajes, hospedajes y servicios turísticos para quienes deseen y puedan utilizarlos; en Colombia existían 6580 agencias para el año 2018, según el Registro Nacional de Turístico (RNT) (ANATO, 2018, pág. 13)

Por otra parte, Colombia viene realizando inversiones públicas en el sector .de las telecomunicaciones buscando una mayor conectividad de los colombianos que impacte en la educación y una mayor productividad en las empresas; en el año 2017 el 62,3% de las personas mayores de 5 años utilizó internet en todo el territorio nacional, siendo en el 2016 esta cifra de 58%, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) (DANE, 2018).

Para finales del año 2018 en gobierno de Colombia por medio del ministerio de las TIC tuvieron en operación aproximadamente 3700 kioscos vive digital a disposición de los colombianos para poder utilizarlos de forma gratuita y organizado visitas de semanales para desarrollar trabajos con computadores de última tecnología (MINTIC, 2018).

Lo preocupante en el país resultan ser las altas tasas de empleo informal 47,7% para el trimestre móvil (febrero – abril) (DANE, 2019), junto con las altas tasas de desempleo del 10,5%

para el mes de mayo del 2019 (DANE, 2019) y los altos índices de pobreza presentados a nivel nacional, en el año 2018 la pobreza multidimensional alcanzo el 19,6%; teniendo en cuenta que para el año 2016 fue de 17,8%; datos que permiten inferir la falta de generación de empleo que hay en el país por lo cual la implementación del teletrabajo en las agencias de viajes puede resultar en una oportunidad laboral para muchos colombianos. De igual forma, se encontró que la pobreza monetaria aumento en el año 2018 un 0,01%, un leve aumento, pero lo que muestra es una estabilidad de la pobreza en el país, en 2017 fue de 26,9%, según los datos arrojados por el DANE.

Por otra parte, Cartagena de Indias no se queda atrás en las potencialidades con el turismo, las altas tasas de desempleo, elevado número de agencias de viajes y la necesidad de personal competitivo. Para el año 2017 tuvo un número de 3.746 empresas dedicada al turismo generando la mayor cantidad de empleos en la ciudad, 16.215 empleos de acuerdo al Informe de Cartagena en Cifras para el mes de octubre en 2017, publicado por la Cámara de Comercio de Cartagena. Según el mismo boletín la actividad de turismo tiene en la ciudad activos por valor de 2,8 billones de pesos e ingresos por 893,5 mil millones, para el aprovechamiento de los cartageneros, de las agencias de viajes y todas las demás instituciones involucradas en el sector del turismo.

Sin embargo, se vuelve necesaria la investigación a la luz de apreciaciones desarrolladas por científicos que han estudiado el tema con anterioridad. Según (Perez Perez, MARTINEZ Sanchez, & Abella Garces, 2002) las agencias de viajes son las que mayor contacto tienen con sus clientes vía teléfono, correo electrónico e internet, seguida de los hoteles; por lo cual entienden que el personal de las agencias de viajes tiene que estar mayormente conectado en las redes para la obtención de nuevos clientes.

De igual forma, (Alonso & Furio Blasco, 2006) refiriéndose a las agencias de viajes y su importancia de estar en la web, menciona que durante los últimos años los hoteles y las aerolíneas están ofreciendo sus servicios vía internet para tratar de anular la presencia de intermediarios como las agencias de viajes; pero los autores muestran como las agencias tienen una mayor posibilidad de prestar sus servicios en la web junto con unas desventajas, aunque contratando un personal calificado puede obtener considerables ventajas.

Los autores mencionan que internet es un vehículo que permite la eliminación de la intermediación y mencionan a las agencias de viajes como ente que debe evolucionar ofreciendo un valor agregado en sus servicios. Proceso por el cual, autores como (Román Onsalo & Traverso Cortés, 2000) llaman convergencias, entendiendo por esto aquella gestión interna que conlleva hacia ajustes entre la estrategia, la estructura, los recursos humanos y los procesos.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Analizar la pertinencia del teletrabajo en las agencias de viaje en la ciudad de Cartagena, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos operacionales y administrativos.

3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el sector económico de las agencias de viaje en la ciudad de Cartagena de Indias.
- Identificar los elementos que facilitan al desarrollo del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de indias.
- Presentar recomendaciones para la adecuada ejecución del teletrabajo en el sector de las agencias de viaje.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Estado del arte

En general, las investigaciones que, por su contenido temático y su metodología, fueron considerados referentes para este trabajo son:

Yacopino, N. (2013) “El Teletrabajo, una expresión de las nuevas formas de organización del trabajo. Aproximación a la cuestión e interrogantes que plantea su implementación en la región de Neuquén” (2013). Este trabajo de investigación tiene como propósito el estudio del teletrabajo como una expresión de las nuevas formas de organización del trabajo. Donde se propuso analizar la modalidad del teletrabajo, realizando una revisión general de la temática, su emergencia y evolución en Argentina, los avances en acuerdos institucionales y en marcos regulatorios y sus antecedentes en la provincia del Neuquén.

Asimismo, describe las principales características y modalidades en el marco de la flexibilidad laboral en la era de la información; las ventajas y desventajas que acarrea para el trabajador, la empresa y la sociedad; qué perfiles y puestos son los que más se adaptan al teletrabajo; el impacto en las relaciones laborales y en la vida de los actores sociales, a fin de formular nuevos interrogantes en futuras investigaciones o nuevas hipótesis respecto a la implementación del teletrabajo en empresas del Neuquén.

Por otro lado, el trabajo de *Sánchez, M. (2012)* “Un acercamiento a la medición del teletrabajo: evidencia de algunos países de América Latina” (2012), muestra los avances en materia de conceptualización y definición del marco normativo y legal de las prácticas del teletrabajo en los países de la región de los cuales han sido importantes, aunque solo en materia de conceptualización y definición del marco estadístico y su medición, No obstante, muchos países cuentan en la

actualidad con las plataformas adecuadas y las herramientas óptimas para hacer una aproximación estadística, técnica y metodológica pertinente al teletrabajo. Por lo tanto, este documento referenció en particular los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, quienes cuentan con investigaciones (censos y encuestas) que serían ambientes propicios para la medición de este fenómeno de los mercados laborales domésticos. La síntesis principal fue la recomendación en orientar a los gobiernos nacionales, y en particular a las oficinas de estadística de los países en promover la articulación de sus investigaciones estadísticas en pro de una medición más precisa de la interrelación entre la Sociedad de la Información, las TIC y las dinámicas socioeconómicas de su población.

Otro enfoque muestra Rubio, R. (2010) en “La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago de Chile” (2010).

Donde se estudió que el teletrabajo va orientado como estrategia en el diseño de las políticas públicas, vinculado a un fenómeno organizacional donde se fortalecen políticas de desarrollo urbano abriendo camino a la evolución de modelos de desarrollo y gestión del espacio urbano a lo largo del tiempo. Se demuestra además que la experiencia en Chile del teletrabajo en el ámbito de la empresa ha ido por delante de la legislación en esta materia, lo que pone en duda el tono de la discusión acerca de la flexibilidad laboral que se ha desarrollado desde hace algunos años. Finalmente, la aplicación de innovaciones y alta tecnología en la organización del teletrabajo urbano no es una condición para la implementación de programas de trabajo a distancia o en el hogar.

Por su parte, Osio, L (2010) estudia “El teletrabajo: una opción en la era digital” (2010)

Donde hace referencia al teletrabajo, como una opción novedosa que les permite a los países entrar en un nuevo rumbo tecnológico, que invita al progreso y a la preparación de los

profesionales en el uso de las TIC, lo cual posibilita el desarrollo de nuevos productos y nuevas economías.

De esta manera genera mejores condiciones de vida y contribuye con el medioambiente; permitiendo a los profesionales conseguir mejores oportunidades laborales y a las empresas potenciar su plantilla de trabajadores. El estudio presenta el teletrabajo como una opción para ser utilizada por las pequeñas y medianas empresas cuya expansión y crecimiento se dificulta al no acceder con facilidad, dado su alto costo, a profesionales especializados que le ayuden a mejorar sus procesos y consecuentemente su posicionamiento competitivo en el mercado visto esto también como una desventaja dado a que los países necesitan una infraestructura tecnológica y legal para el óptimo funcionamiento de esta nueva modalidad digital. La implementación de nuevas economías fortalece el capital intelectual del país, gracias a las posibilidades de transferencia tecnológica y al posicionamiento del intelecto humano implícitos en las relaciones del teletrabajo.

Por último, *Rodríguez Mejía, Marcela en "El teletrabajo en el mundo y Colombia" (2007)*

Hace referencia al teletrabajo como una nueva figura que se introduce en la sociedad como consecuencia del arribo de la tecnología en las relaciones laborales, o en otras palabras por la deslaboralización del contrato de trabajo, lo que no significa el fin de la relación laboral, por el contrario es cuestión de que el derecho laboral le haga frente a este nuevo esquema, planteando un régimen jurídico acorde a sus propias características. Este artículo muestra como en Colombia y los demás países de América Latina no han regulado el teletrabajo por el contrario es aconsejable adoptar una posición activa frente a éste por las múltiples ventajas que trae el teletrabajo para la sociedad comenzando por adoptar la normatividad jurídica adecuada; y de esta forma no quedarse

rezagados frente a temas de tanta trascendencia en pleno siglo XXI del cual ya han comenzado a ocuparse un gran número de países.

5. MARCO TEÓRICO

Dado la importancia que retoman las agencias de viajes en la presente investigación se entrará a definir la historia de las agencias de viajes desde los años 1841, cuando el joven inglés Thomas Cook inicio la primera agencia basado en sus rutinarias reuniones de antialcohólicos, las cuales se estaban quedando sin la chispa para convocar a muchos más. Por lo anterior, contrato a un tren para que por el precio de 1 chelín las personas obtuvieran la posibilidad de viajar a un congreso en Loughboroung, con merienda incluida, la posibilidad de jugar cricket y bailar en el concierto de una banda (Acerenza, 2000).

Por otra parte, en Colombia hace 46 años José Ignacio Castro inicio los caminos de las agencias de viajes en el país, considerado el “padrino” del sector turístico; en 1967 comenzó la idea de viajar con grupos de 60 pasajeros (capacidad del avión) hacia las islas de San Andrés, vendiendo sus boletos en los pueblos del Tolima, Santander del Sur, el Llano, Cundinamarca junto a otros lugares.

Ignacio apodado el cacique de las agencias de viajes empezó su negocio con la empresa llamada EXTUR, con la cual alcanzo a ser la agencia de viajes que más tours vendía en el país en los años 70; compitiendo en la actualidad con agencias de viajes reconocidas como AVIATUR (Sarmiento, 2013).

El concepto de teletrabajo, es entendido como desarrollar el trabajo a distancia usando las tecnologías de las telecomunicaciones; surge en los inicios de los años 70, con la aguda crisis del petróleo que se presentaba a nivel mundial; surgiendo el norteamericano Jack Nilles en 1973 con la idea de llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo, lo cual permitía dar una alternativa para solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos presentados en el tráfico y las largas pérdidas de tiempo en la actividad de ir a trabajar (Gallusser, 2005).

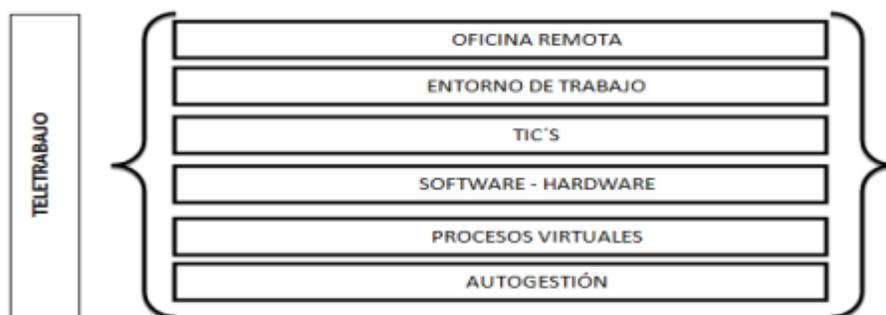
En Colombia el teletrabajo da sus primeros pasos con la apertura económica de los años 90, permitiendo con la llegada del internet a las empresas y los hogares, que los colombianos pudieran tener una mayor posibilidad de trabajar en empresas grandes o pequeñas desde la comodidad de sus hogares; dado que el internet permite la transmisión de información y la comunicación. Se debe tener en cuenta que el teletrabajo se concibió como una situación atípica en el país, demasiado carente de promoción y protección; una rama del trabajo desregulada (Castañeda de Avila, 2017).

Legalmente en el país el teletrabajo empezó a tomar fuerza con la expedición de la ley 1221 de 2008, en la cual mediante su artículo 2 hace referencia a la definición del teletrabajo como la OIT lo establece para los países que lo conforman.

Es 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 la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Ley 1221 de 2008).

Al igual que el trabajo tradicional el teletrabajo cuenta con una estructura que tiene algunos aspectos que le dan la diferencia y que a continuación se representan en una gráfica:

Figura 1. Estructura del teletrabajo



Fuente: Ardila C. 2015

En relación con el gráfico 1, se encuentran los elementos del teletrabajo de una forma diferente pues tiene un enfoque dirigido a la persona, donde su gestión individual es su carta de presentación. La oficina remota viene a dar ruptura al paradigma de las organizaciones dado que se derriban los muros y se abren las fronteras a los trabajadores al convertirse en teletrabajadores, apareciendo el elemento de gran importancia como son: las Tecnologías de la información y las comunicaciones - Tics (Min TIC 2012).

Las ciencias administrativas abarcan diferentes campos de acción y recursos (humanos, financieros, tecnológicos, infraestructura, etc.) los cuales cumplen con un papel específico en cada una de las organizaciones. Dentro de estos el recurso humano es fundamental en las ciencias administrativas y por ello la importancia del surgimiento de nuevas tendencias para la generación de empleos y formas de trabajo como lo es el teletrabajo (Ardila, 2015: 43).

5.1 Desarrollo del teletrabajo en las organizaciones

Las organizaciones siempre se ajustan a aquellos modelos que les permiten alcanzar sus logros. (Min TIC 2012) y esto se ve claramente en el caso de los modelos emergentes de gestión que vienen desarrollándose en los diferentes contextos y culturas a nivel global. Dado esto las organizaciones siempre están en búsqueda de aquellos elementos de apoyo que les van a permitir ser competitivas y eficientes en el manejo de los recursos. Por otra parte, se sabe que las personas son quienes se encargan de desarrollar y establecer los sistemas de producción y comunicación en las organizaciones que van a permitir que se alcancen los logros y metas de la organización (misión, visión y objetivos estratégicos). Esta es una labor que tradicionalmente se ha venido llevando bajo esquemas donde el trabajo se realiza dentro de las instalaciones o infraestructura de las organizaciones.

No obstante, el teletrabajo es uno de esos modelos que ha emergido dentro de las organizaciones como una opción para optimizar el uso de los recursos, disminuir los costos, mejorar la satisfacción de los trabajadores y aumentar la rentabilidad. Ello se une a los cambios que se han generado como consecuencia del desarrollo de aquellas herramientas tecnológicas que ya son de alcance en todos los estratos sociales como lo son el internet, los computadores y los dispositivos tecnológicos que van a permitir realizar tareas desde cualquier lugar diferente a la oficina. (Ardila, 2015 46).

Dado esto, muchas organizaciones han empezado a transformar los modelos organizacionales propios, mediante un sentido de apertura a las nuevas tendencias, a distintas formas de pensar y a la nueva forma de trabajo a distancia. Esto ha implicado que se empiece a ver a los teletrabajadores como aliados estratégicos de la organización, que vienen desde sus hogares a dar sus conocimientos y experiencia, y como seres susceptibles de desarrollo personal mediante el

desarrollo de competencias propias de los teletrabajadores como son el empoderamiento de sus labores, el logro de resultados y el cumplimiento de metas (Min TIC 2012,21)

En tal sentido, empezar a contar con un nuevo modelo de trabajo que se viene siendo desarrollado y respaldado por ministerios como el de las TIC's o el del trabajo, le ha permitido a los empresarios dar pasos importantes para fortalecer sus procesos de productividad y eficiencia, ampliar sus fronteras físicas y generar oportunidades de empleo a personas en condición de discapacidad, amas de casa o personas que por el cuidado de sus hijos o personas enfermas deben dejar de trabajar por no poder desplazarse. Esto evidentemente mejora su calidad de vida (Min TIC 2012,26).

Finalmente, el modelo del teletrabajo en las organizaciones requiere que ellas cuenten con las condiciones y el contexto adecuado que permita cumplir con las labores acordadas. Esto implica entregar las herramientas necesarias para que se tenga el resultado esperado, un cambio de paradigma y una apertura a nuevas ideas y aprendizajes con los cuales se podrán encontrar ventajas para el desarrollo personal, social y laboral, bajo el contexto general.

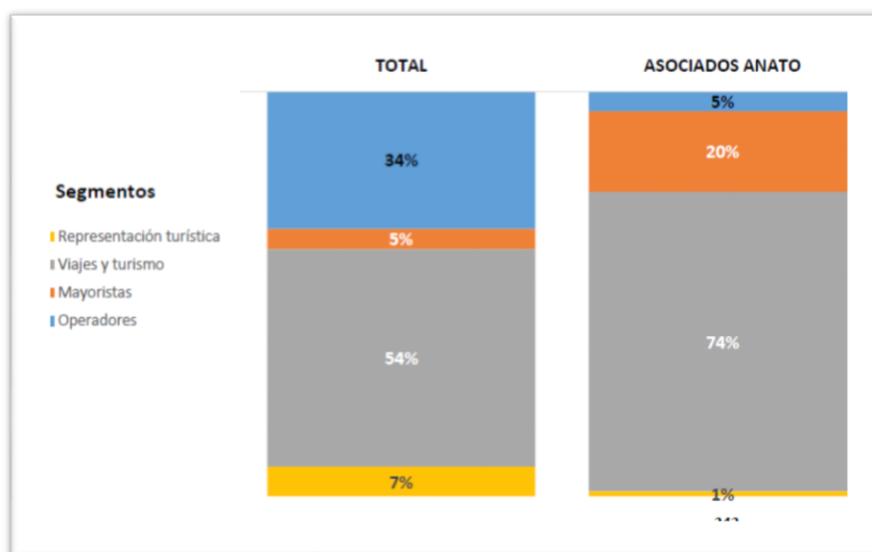
5.2 Análisis del Censo 2016 realizado a las Agencias de viaje en Colombia

En el año 2016, se realizó el Censo nacional a las Agencias de viaje del país, teniendo en cuenta muchas variables, que fueron importantes para llevar a cabo este censo. El censo tuvo como objeto principal contabilizar la totalidad de las empresas en Colombia bajo esta especificación, con base en el Registro Nacional de Turismo y de acuerdo al decreto 502 de 1997. Esta agencia quería realizar nuevamente el censo para permitir la caracterización de las Agencias de Viajes en Colombia y la recolección de información importante para el sector (ANATO, 2016). Teniendo

en cuenta lo anterior, se realizará un análisis del censo, donde las principales variables que afectaron a la encuesta tienen como principal objetivo realizar un diagnóstico del estado actual de las agencias de viajes colombianas. Este censo se realizó en 273 ciudades en todo el territorio nacional, en la cual para la elaboración de estas encuestas se realizaron tanto telefónicas como especializada.

En la gráfica 1 se puede observar, que, del total de agencias de viajes encuestadas a nivel nacional, las asociadas ANATO (242 agencias) del total, el 2% se realizó en la ciudad de Santa Martha; el 3% Cartagena; 4% la ciudad de Bucaramanga; 9% Medellín; 46% Bogotá; 8% Cali y el 28% el Resto del país. Los segmentos bajo los cuales se realizaron las encuestas de ANATO son las que están asociadas a esta entidad. El 1% lo ocupó el segmento de Representación turística; el 74% el segmentó de Viajes y Turismo; el 20% Mayoristas y el 5% el de operadores, para un total de 242 agencias censadas.

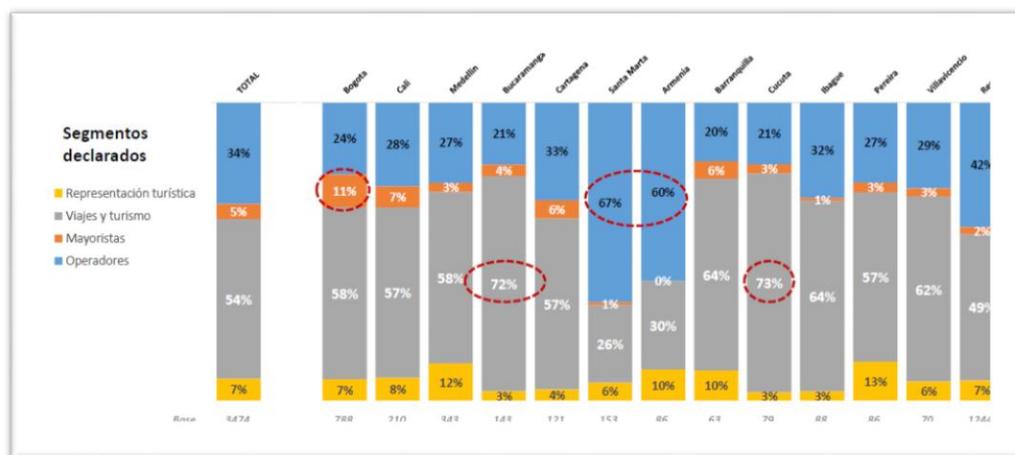
Gráfico 1. Segmentos de los perfiles de las Agencias censadas por ANATO



Fuente: Censo de Agencia de Viajes en Colombia, 2016.

En la gráfica 2, se realiza un comparativo entre las principales ciudades de Colombia, sobre las cuales se realizó el censo del 2016. Cartagena de Indias en Representación turística tuvo un 4%; en viajes y turismo el 57%; el 6% en Mayoristas y el 33% Operadores; comparando esta información con la ciudad de Bucaramanga el 72% pertenece a los viajes y turismo y en la ciudad de Bogotá el 11% correspondió a los mayoristas. Mientras que en las ciudades de Santa Marta y Armenia presentaron el 67% y el 60% respectivamente en Operaciones. Pero la ciudad que más alto mostró el porcentaje del segmento de viajes y turismo fue la ciudad de Cúcuta, en la cual este segmentó se ubicó en 73%¹, siendo este dato uno de los más alto de todos los segmentos analizados en todas las ciudades utilizadas en este estudio.

Gráfico 2. Descripción de las ciudades utilizadas en el censo por segmento



Fuente: Censo de Agencia de Viajes en Colombia, 2016.

¹ Censo de Agencias de Viajes en Colombia, ANATO, 2016.

5.3 Principio de flexibilidad laboral

El teletrabajo se caracteriza por convertirse en un medio, no como un fin para alcanzar la eficiencia en las organizaciones; un tele trabajador puede hacer mejor el trabajo en su casa que en la empresa, porque al fin y al cabo dependen de la persona en cuestión (trabajador), habrán personas que trabajan más y mejor en su casa y otras que no, ya que en el fondo es la persona la que puede realizar su trabajo o no, partiendo de este hecho se mencionará las ventajas y desventajas que puede aportar el teletrabajo (Teletrabajo: Ventajas e inconvenientes)2019.

Ventajas para la empresa

1. Se evita gastos en infraestructura
2. Posibilidad de disponer de empleados de alto valor que necesiten flexibilidad de tiempo y espacio.
3. Aumento de la productividad de los empleados, se reduce la carga laboral

Desventajas para la empresa

1. Dificultad de control de tiempo y calidad de trabajo
2. Disminución en la confidencialidad de la información

El principio de flexibilidad, se puede definir como un mecanismo esencial para adoptar y mejorar los niveles de competitividad, además que la podemos entender como necesaria de los agentes económicos actuales, cada vez más estable, para garantizar su desarrollo y supervivencia. El factor capital de trabajo, es un elemento que le permite a la empresa perfeccionar su adecuación al entorno productivo, siendo de esta manera necesario para mejorar la adaptación del factor de trabajo de forma cuantitativa y cualitativa a los requerimientos y necesidades del mercado (Castro Jimenez, El teletrabajo: Una estrategia de Inclusion laboral y social para el Distrito de Cartagena

de Indias, 2017). De acuerdo con la autora, el concepto de teletrabajo es fundamental para poder entender realmente lo necesario e innovador que es para una empresa el uso del teletrabajo, ya que además de disminuir los costos por parte del empresario, el empleado disminuye el dinero invertido en transportes y trabajar desde su casa, en el cual ellos pueden ser más competitivos en su trabajo.

García Luján (2014) citado por Castro Jiménez (2017, p. 25), menciona que existen dos tipos de flexibilidad interna y externa. La Flexibilidad interna, se define como un mecanismo mediante el cual la empresa adopta el capital humano que dispone a los cambios de producción, el cual consiste en ajustar el número de horas efectiva por empleado a los requerimientos del nivel productivo en cada momento.

Las formas más utilizadas para la flexibilidad interna son:

1. Horas extraordinarias
2. Horas flexibles
3. Trabajo a tiempo parcial
4. Trabajo por turnos
5. Trabajo fijo – discontinuo

Flexibilidad salarial y financiera

Este proceso para la empresa le facilita la adaptación del costo del factor trabajo a las variaciones generadas en la producción por la demanda existente en el mercado. Por lo que se debe llevar a cabo que esta persiga vincular el salario percibido por trabajador a la productividad generada (Castro Jimenez, El teletrabajo: Una estrategia de Inclusion laboral y social para el Distrito de Cartagena de Indias, 2017). De acuerdo con la autora, el teletrabajo ofrece una mayor flexibilidad salarial a las empresas de hoy día, para que tanto los empleadores como los empleados puedan ser más productivos y competitivos en un mundo tan cambiante como el de hoy día.

Flexibilidad en el lugar de trabajo

En cuanto a la flexibilidad en el lugar de trabajo, se busca que persiga a modificar la ubicación física del trabajador, pudiendo existir dos conceptos que son:

- **Movilidad geográfica:** Hace referencia a la facilidad que existe en dicho mercado de la ubicación de los trabajadores en regiones en la que se demanda más empleo de otras con exceso de oferta, en la que se va mejorando la eficiencia de mercado. Esta capacidad depende de:
 1. La falta de movilidad en el país
 2. La falta de adecuación de la mano de obra a las características demandadas por el empleo a desempeñar.
 3. Desconocimiento de las vacantes vigentes en otras regiones del país
 4. Dificultad de encontrar vivienda en la región a la que se emigra.

Factores que delimitan la flexibilidad interna

Factores laborales:

1. Seguridad en el empleo
2. Políticas de Formación de la empresa
3. Posibilidad de ascenso y carrera profesional
4. Promover la rotación y polivalencia de los empleados
5. Proveer más seguridad a los trabajadores considerados como más esenciales para la empresa

Factores económicos

1. Tecnología
2. Tipo de producción

3. Entorno económico
4. Sector productivo

Flexibilidad externa

Es aquella, en la que la empresa busca adaptar el teletrabajo empleado mediante el uso de la flexibilidad contractual, en la que va acudir al mercado de trabajo, por tanto, consiste en adaptar la calidad y la cantidad de la mano de obra en cada momento (Castro Jimenez, El teletrabajo: Una estrategia de Inclusion laboral y social para el Distrito de Cartagena de Indias, 2017).

Características:

- ♣ Modalidades legales de contratación
- ♣ Requisitos de celebración contrato
- ♣ Costo de extinción

La descentralización es un proceso productivo que permite:

1. Contratas y subcontratas
2. Trabajadores autónomos

6. MARCO LEGAL

A continuación, se describen las leyes, convenios internacionales y aspectos normativos que rigen el teletrabajo en el ámbito nacional, donde sobresalen: artículos de la Constitución Política de Colombia y del Código Sustantivo del Trabajo.

Constitución Política de 1991:

Art. 53: Principios fundamentales en materia laboral extensibles al Teletrabajo.

El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

Art 54: Obligación del Estado y empleadores otorgar formación y habilitación profesional y técnica para los que lo requieran. Pertinente para Teletrabajadores.

Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en

edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Código Sustantivo del Trabajo: En todo aplicable al Teletrabajo con excepción del régimen de jornada.

Leyes

Ley 1221 de 2008: Dividida en 9 artículos, esta ley tiene como objeto promover y regular el Teletrabajo, como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC). Establece la implementación, las Garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores, el registro de teletrabajadores, su reglamentación y vigencia.

Art 3°. Política pública de fomento al teletrabajo. Para el cumplimiento del objeto de la presente ley el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, formulará, previo estudio Conpes, una Política Pública de Fomento al teletrabajo. Para el efecto, el Ministerio de la Protección Social contará con el acompañamiento del Ministerio de Comunicaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el SENA, y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales–DIAN. Esta Política tendrá en cuenta los siguientes componentes: Infraestructura de telecomunicaciones. Acceso a equipos de computación. Aplicaciones y contenidos. Divulgación y mercadeo. Capacitación. Incentivos. Evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera.

Ley 1341 de 2009: Dicta los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras. Consta de 2 capítulos y 73 artículos.

Art 1:

La presente Ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

Art 6:

Definición de TIC: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones junto con la CRC, deberán expedir el glosario de definiciones acordes con los postulados de la UIT y otros organismos internacionales con los cuales sea Colombia firmante de protocolos referidos a estas materias.

Ley 1429 de 2010: La ley de formalización y generación de empleo.

Art 1°. La presente Ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

Art 3: literal C: Diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada, que conduzcan a la formalización y generación empresarial, del empleo y el teletrabajo.

Decreto 884 de 2012:(por medio de la cual se modifica la ley 41 de 1969) Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Por lo tanto, para garantizar la igualdad laboral de los teletrabajadores frente a los demás trabajadores del sector privado y público, es necesario regular las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores. Por medio de contrato y vinculación laboral, la igualdad de trato, aportes a l sistema de seguridad social integral, la obligación de las partes en seguridad y previsión de riesgos profesionales entre otras.

Art 1: Se establecen las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia.

Ley 1562 de 2012:

Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y establece algunas disposiciones aplicables al Teletrabajo.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 Tipo de investigación

El desarrollo de este trabajo , se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva – analítico, el cual estará apoyada por una indagación preliminar del teletrabajo como herramienta para contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos y operacionales en las agencias de viaje en la ciudad de Cartagena de indias; adicionalmente, conocer los elementos que faciliten la implementación del teletrabajo y las características del sector del Distrito de Cartagena, con miras a avanzar en el conocimiento sobre el teletrabajo como agente generador de la productividad en las agencias de viaje, de manera que proporcionare aportes a la evolución empresarial del teletrabajo como factor de desarrollo integral en el sector empresarial en Cartagena.

Así mismo, en esta investigación se diseñó instrumento estructurado tipo encuesta, el cual será aplicado a los gerentes y administradores de las agencias de viajes en la ciudad de Cartagena legalmente registradas en la cámara de comercio de Cartagena.

7.2 Universo o población

La población estará integrada por las 26 agencias de viajes legalmente registradas en la cámara de comercio de Cartagena de indias.

Figura 2.

CONCEPTO	N° EMPRESAS
Empresas registradas en Cámara de Comercio de Cartagena con los siguientes datos: Códigos CIU: 7911	26

Fuente: Cámara de comercio de Cartagena de Indias

Esta información fue entregada por la cámara de comercio de Cartagena, donde el código CIU: 7911 hace referencia a la actividad de las agencias de viajes, por lo tanto se requirió el número exacto de agencias de viajes de la ciudad de Cartagena, dado que en las bases de datos de diferentes instituciones encargadas del manejo estadísticos no se obtuvo el dato preciso, de tal manera se realizaron las encuestas al total de las agencias de las agencias de viajes para dar respuesta a la investigación.

7.3 Técnicas de recolección de la información

7.3.1 Fuentes primarias.

La información se tomará a partir de los resultados de la aplicación de las encuestas a las agencias de viajes de la ciudad de Cartagena, a todos los gerentes y / o administradores de dichas agencias.

7.3.2 Fuentes secundarias.

Como fuentes secundarias, se utilizarán datos estadísticos sobre el uso de las Tics en el sector empresarial de las agencias de viajes en la ciudad de Cartagena, el censo del número de las agencias de viajes en Cartagena de indias, etc., de organismos oficiales como el Departamento Nacional de Estadísticas – DANE y la Asociación de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO. Además, se revisarán documento de las Cámaras de Comercio del distrito, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia – MIN TIC, entre otros.

CAPITULO I

Caracterización del sector económico de las agencias de viaje en la Ciudad de Cartagena de Indias.

El avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han tenido gran impacto en muchos aspectos de la vida cotidiana de las sociedades, lo cual también ha modificado una gran variedad de procesos organizacionales. Uno de los avances más relevantes es, sin lugar a dudas el internet, que ha transformado mucha de las relaciones que se dan entre las personas naturales y jurídicas (Castro Jimenez, El teletrabajo: Una estrategia de inclusión laboral y social para el Distrito de Cartagena , 2017). Teniendo en cuenta la afirmación que da la autora, es preciso afirmar que, gracias al internet, se ha logrado muchos de los avances que se han dado en la humanidad, debido a que esta herramienta se ha vuelto imprescindible en el mundo actual, poniendo a la disposición de millones de personas los recursos necesarios para el teletrabajo.

Teniendo en cuenta el concepto anterior, para que el teletrabajo tenga una aceptabilidad por parte de las personas y de las empresas, se produjeron cambios en la mentalidad tanto de las personas como de las empresas o empleadores; se pasa de un concepto de centralización de los servicios de la empresa a uno de descentralización de los servicios de las empresas, de un horario fijo a un horario flexible; cambia el concepto de servicio y se redefinen las relaciones trabajadores, clientes y proveedores (Castro Jimenez, El teletrabajo: Una estrategia de inclusión laboral y social para el Distrito de Cartagena , 2017) pág. 12. Es por esto, que el teletrabajo se ha convertido en una herramienta muy importante en las empresas hoy día, ya que lo utilizan para ahorrar costos en cuanto a contratación y demás factores, así como los empleados, que se ahorran en transportes para

poder trabajar desde la comodidad de su casa y poder solucionar todo lo referente a su trabajo y ser más productivos.

El 20% del total de la población mundial teletrabaja, y entre este porcentaje, al menos el 84% de los teletrabajadores lo hace una vez al mes y el 10% del mismo total ejecuta sus tareas diariamente desde su hogar o el lugar de su elección. A nivel latinoamericano, Argentina es uno de los países líderes en el teletrabajo, existen aproximadamente 1.800.000 oficinas en los hogares del país. De esta manera, se puede decir que el teletrabajo es una de las principales herramientas que se está imponiendo en la actualidad, debido a que se optimiza el rendimiento de los trabajadores, los hace más productivos, así como el país líder en teletrabajo es Argentina, posicionándose como uno de los países en Sur América y en Latino América en utilizar el teletrabajo como una herramienta para optimizar el trabajo.

Actualmente en Colombia hay según cifras del Ministerio del Trabajo, cerca de 31.533 Tele Trabajadores en el 2012, los cuales se encuentran principalmente concentrados en las ciudades capitales como Bogotá con aproximadamente 23.485 teletrabajadores; Cali aproximadamente 3.012 y Medellín con 2.850 aproximadamente (Castro Jiménez, 2017, pág. 14). Según las afirmaciones de la autora, en las ciudades capitales de industrialización más avanzadas es donde se concentra el mayor número de colombianos que actualmente están utilizando el teletrabajo como una herramienta de valor para generar ingresos sin necesidad de salir de su casa.

En el distrito de Cartagena de Indias, teniendo en cuenta el reporte del DANE de 2018, la tasa de desempleo fue de 10.8%, en lo que respecta al desarrollo de las agencias de viaje como agente promotor de empleo a través de la implementación del teletrabajo en sus procesos. En este orden de ideas, se puede afirmar que el aumento de la tasa de desempleo y el crecimiento progresivo del trabajo informal en la ciudad muestra la problemática laboral por la cual atraviesa la ciudad, lo

cual repercute no solo en el bienestar y la estabilidad sociopolítica, sino que también incide negativamente en la eficiencia de la economía local, arrojando de esta manera índices preocupantes en cuanto a la estabilidad laboral de la ciudad.

Análisis de la encuesta aplicada al teletrabajo en la ciudad de Cartagena.

Objetivo del estudio

Conocer como está caracterizado el sector de las agencias de viajes de Cartagena de Indias, como se encuentra conformada, su situación en materia de teletrabajo y su importancia para un mejoramiento de los procesos operacionales y administrativos de las empresas.

(Anexo 1)

A fin de conocer un poco más sobre las agencias de viajes y su relación con el teletrabajo, se seleccionó la encuesta como técnica - cuantitativa - cualitativa para la recolección de datos, en la cual considero la siguiente ficha técnica.

Tabla 1.

Ficha técnica encuesta

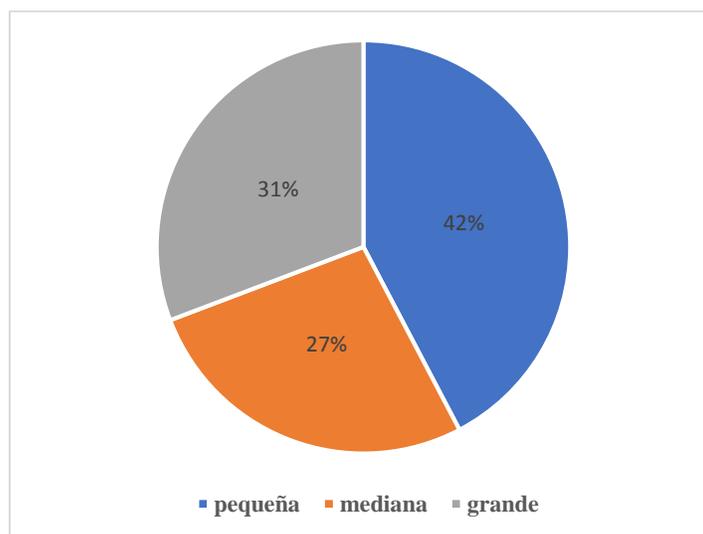
Lugar	Cartagena de Indias
Población objetivo	Agencias de viajes del Distrito de Cartagena de Indias.
Técnica	Se utilizó un formato de encuesta para la obtención de los datos. Se diseñó un cuestionario de 25 preguntas cerradas.
Tamaño de la muestra	26 Encuestas
Período de ejecución	31 de julio hasta el 8 de Agosto

Fuente: Autores

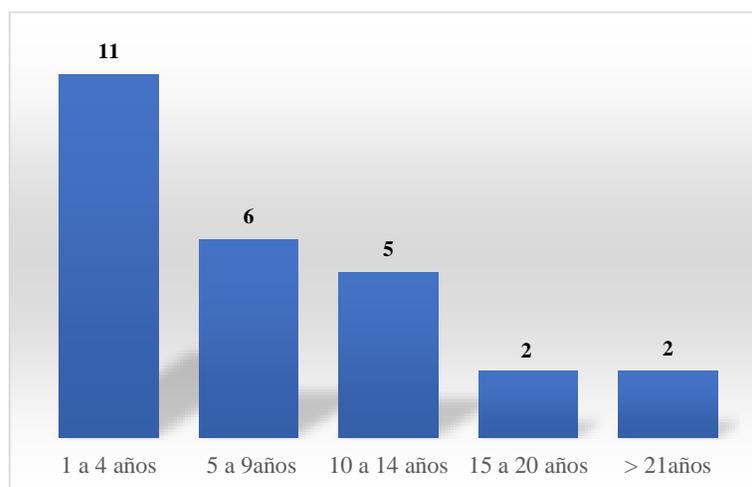
Resultados obtenidos

En este aparte se analizará la relación que guarda el tamaño de la empresa y la permanencia de estas en el mercado. Aunque no se vea a simple vista, existe una relación entre ellas que dirá cuánto tiempo puede operar una agencia de viajes teniendo en cuenta el número de años que lleva ofreciendo el servicio a sus clientes en la ciudad. En las gráfica 3, se puede observar que del total de empresas analizadas, el 42% corresponde a la pequeña empresa, el 27% a la mediana empresa y el 31% corresponden a la grande empresa; y la gráfica 4 muestra el resultado de la permanencia en el mercado, el cual se encuentra muy relacionado con la permanencia de las mismas en el mercado. Teniendo en cuenta lo anterior, 11 de ellas tienen una permanencia de 1 a 4 años, 6 de 5 a 9 años, 5 de 10 a 14 años, 2 de 15 a 20 años y 2 mayores de 21 años.

Gráfico 3. Clase de empresa



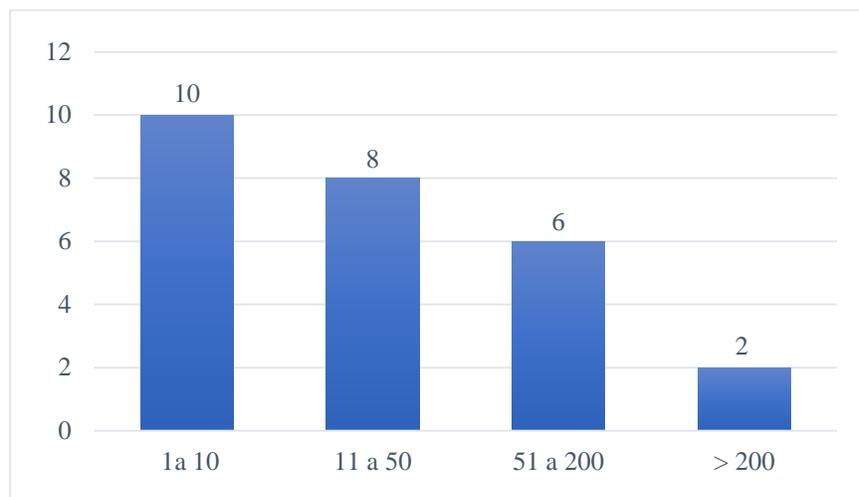
Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

Gráfico 4. Permanencia en el mercado

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

En la gráfica 5, se observa el comportamiento de las personas fijas empleadas en las agencias de viajes, en la primera columna se puede observar que de 1 a 10, hay 10 empleados fijos en la empresa laborando, de 11 a 50 empleados hay contratados de manera fija 8; de 51 a 200 empleados hay contratados de manera fija 6 empleados y >200 empleados solo hay contratados 2 empleados. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que los empleados que cada una de estas agencias de viaje contrata para sus labores en la misma son muy limitadas y estos también están asociados al tamaño de la empresa para la cual trabajan, porque el tamaño de la empresa es directamente proporcional al número de empleados con los que cuenta cada una de estas empresas utilizadas en este estudio.

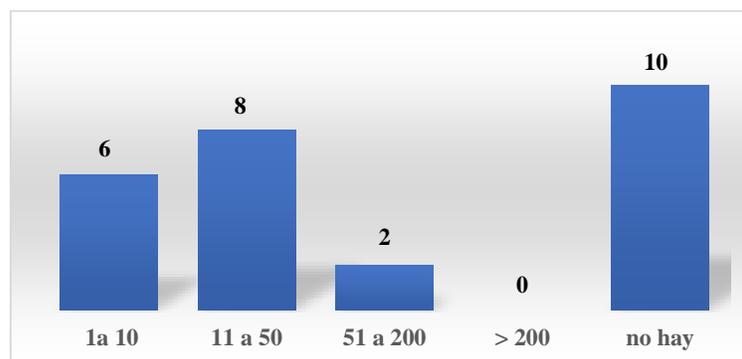
Gráfico 5. Personal fijo contratado por la agencia de viajes



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

En la gráfica 6, se puede observar el comportamiento del personal contratado por temporada, la cual muestra que 6 empresas contratan de 1 a 10 empleados; solo 8 empresas contratan por temporada de 11 a 50 empleados; solo 2 empresas contratan de 51 a 200 empleados; 0 empresas contratan >200 empleados; 10 empresas no contratan empleados en temporadas.

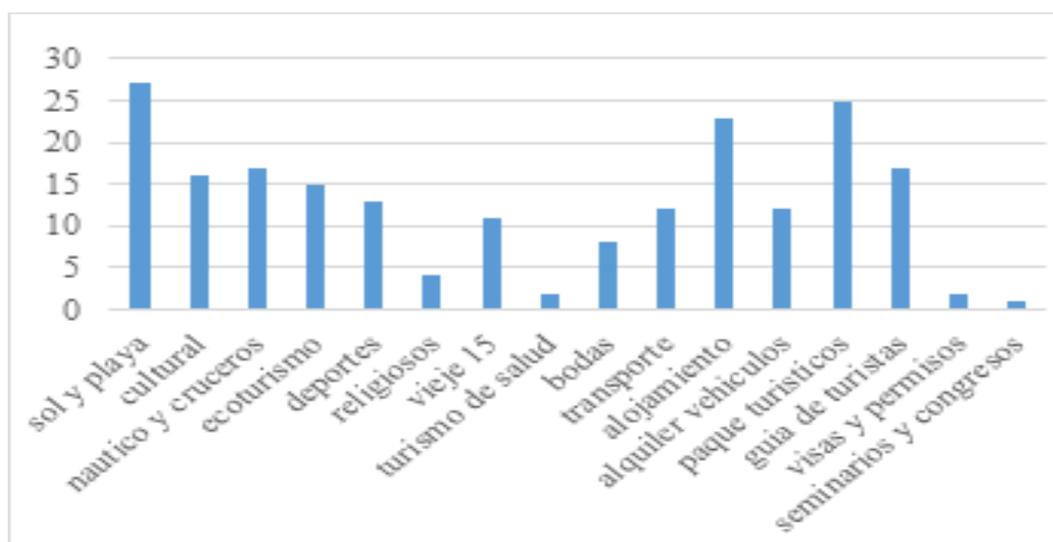
Gráfico 6. Personas contratadas en temporada por las agencias de viajes



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

En la gráfica 7, se puede analizar el comportamiento de las actividades que cada una de las empresas ofrece por alcance geográfico. Se puede observar que de los servicios ofrecidos por las agencias de viajes, los más demandados son sol y playa, alojamiento y paquetes turísticos, los que menos se demandan son los eventos religiosos, turismo de salud, visas y permisos y seminarios y congresos.

Gráfico 7. Servicios ofrecidos por alcance de viaje

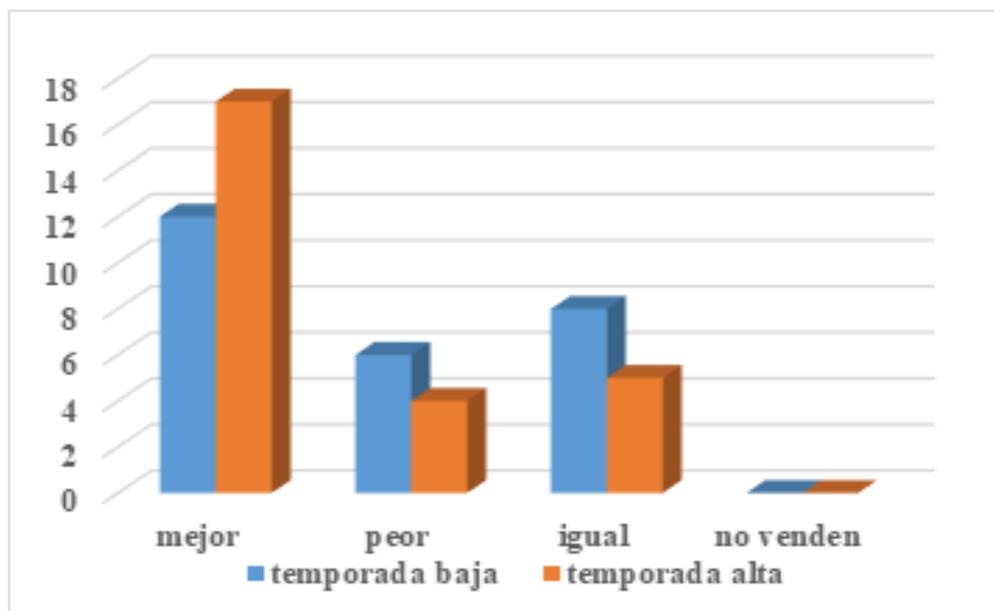


Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

A continuación, se analiza la demanda de los segmentos nacionales e internacionales en las agencias de viajes durante la última temporada del año 2018, teniendo en cuenta las diferentes temporadas del año (temporada alta y temporada baja). Como se puede observar, a nivel nacional 17 empresas afirmaron que las ventas a nivel nacional fueron mejores en temporada alta en comparación con la temporada baja, en la que solo 12 empresas les fue bien en temporada baja, 6

empresas dijeron que vendieron más servicios en temporada baja que alta y 4 en temporada alta. Ninguna empresa vendió servicios a nivel nacional.

Gráfico 8. Ventas nacionales en 2018



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

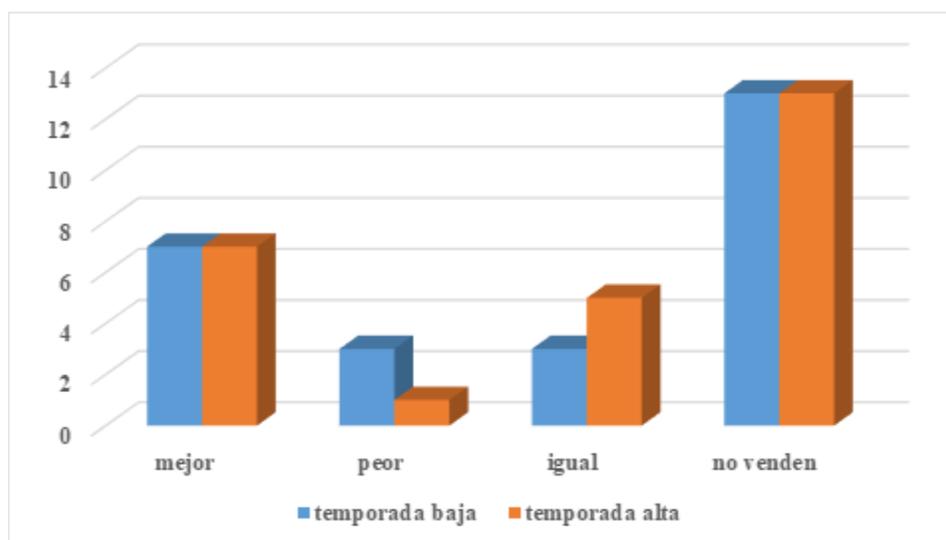
La gráfica 9, muestra el comportamiento de las ventas para las temporadas baja internacional con respecto a la temporada alta internacional teniendo en cuenta las variables mejor, peor, igual y no venden. Se puede evidenciar, que el número de empresas que no venden servicios de viajes a nivel internacional se mantiene constante en (13 empresas), en cuanto a la variable igual, en temporada baja solo 3 empresas nacionales venden sus servicios a nivel internacional y en temporada alta 5 empresas.

En temporada baja, la variable peor solo 3 empresas venden servicios de viajes a nivel internacional y en temporada alta internacional solo 1 empresa vende servicios a nivel

internacional y por último tenemos la variable mejor, la cual nos muestra que al igual que en temporada baja internacional, la temporada alta internacional solo siete empresas vendieron servicios de viaje, arrojando de esta manera una similitud en cuanto al comportamiento de las empresas que ofrecen servicios a nivel internacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede resaltar que del total de empresas encuestadas, 13 empresas no ofrecieron servicios de viajes a nivel internacional, este resultado está unido al tamaño de las agencias de viajes, ya que del total de las observaciones realizadas 11 empresas son pequeñas coincidiendo de esta manera con el resultado que arrojaron en la venta de servicios a nivel internacional.

Gráfico 9. Ventas internacionales 2018

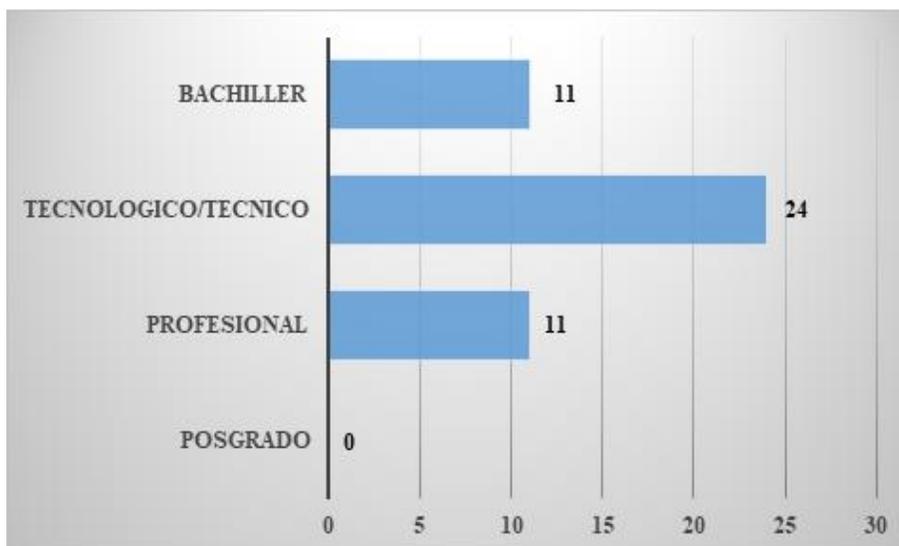


Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

En la siguiente gráfica, se puede observar que las agencias de viajes en la ciudad de Cartagena se inclinan por la contratación de personal con formación tecnológica y técnica la cual alcanza un

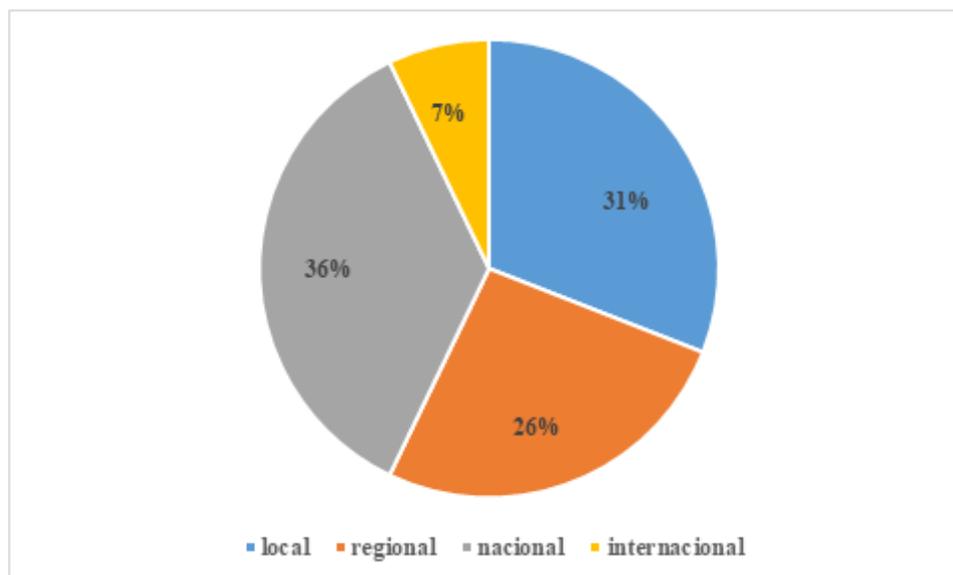
número de 24 personas contratadas, el resto de personas contratadas por las agencias se distribuyen de manera equitativa entre bachiller y profesional (11 personas contratadas).

Gráfico 10. Nivel de estudio del personal empleado en las Agencias de viajes



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

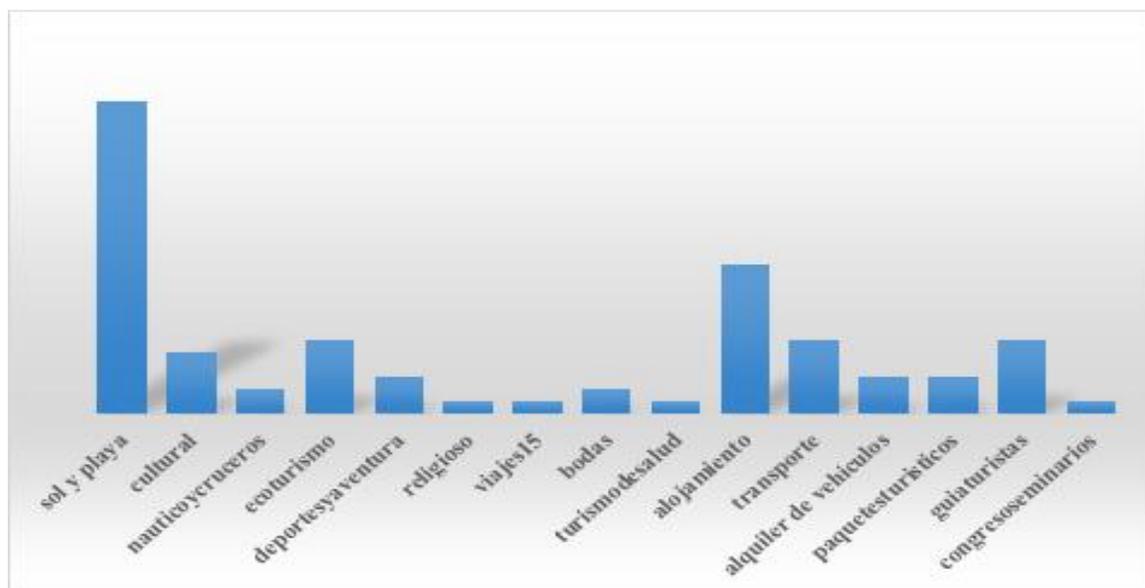
Según el alcance geográfico los servicios que ofrecen las agencias encuestadas teniendo en cuenta sus destinos más vendidos, en la gráfica 11 se puede observar que los destinos más demandados durante la última temporada de 2018 fue el destino nacional (36%) coincidiendo con el alcance geográfico a nivel nacional. A nivel internacional, las ventas ofrecidas por las agencias de viaje estuvieron situada en el 7%, a pesar de que los servicios de la agencia de viaje fueron mucho mayor a nivel internacional.

Gráfico 11. Destinos más demandados última temporada 2018

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

Como se muestra en la gráfica 12, según la importancia en ventas para las Agencias de Viajes, los productos más vendidos para la última temporada del año 2018 fueron: sol y playa 25, alojamiento 12, mientras que el servicio de guía turistas, ecoturismo y transporte arrojaron un valor de 6 y el servicio que presentó menor demanda teniendo en cuenta la última temporada de 2018 fue culturales 5. Es decir, que lo que más se demanda a nivel nacional e internacional es sol y playa, y que a pesar que la primera gráfica de alcance geográfico revele que 12 de las empresas encuestadas ofrecen servicios a nivel internacional, el 36% de los servicios son demanda nacional.

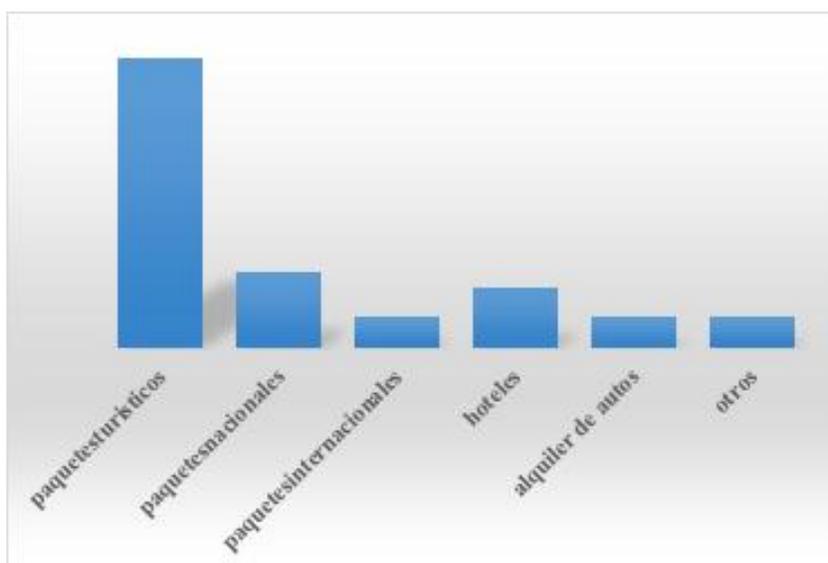
Gráfico 12. Productos turísticos más vendidos según su importancia



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

La gráfica 13, muestra el comportamiento de los productos más vendidos en la última temporada de 2018 y el producto que menos se vendió en el 2018. Los paquetes turísticos fue el producto que más se vendió en el 2018 con una demanda de 19 y el producto que menos se vendió fue otros, en este caso se incluyen los tiquetes de viaje. El producto que disminuyó sus ventas en la última temporada de 2018 fueron los paquetes internacionales y hoteles 27%.

Gráfico 13. Comparativos de productos más y menos vendidos en la última temporada 2018



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

La aplicación de las encuestas en las agencias de viajes de la ciudad de Cartagena, arrojó como principal resultado que los destinos nacionales son los que más se demandan en temporada, sin dejar de lado a los destinos internacionales, que también fueron muy aceptados por los colombianos, pero sigue siendo el destino internacional, el destino más demandado por los colombianos durante el período de análisis.

Es importante destacar, que el estudio realizado muestra en detalle cómo están constituidas las agencias de viajes y su comportamiento en el sector en el período de estudio; por lo tanto, se hace necesario profundizar e identificar todos los elementos partícipes que facilitarían el desarrollo del teletrabajo en las agencias de viajes.

CAPITULO II

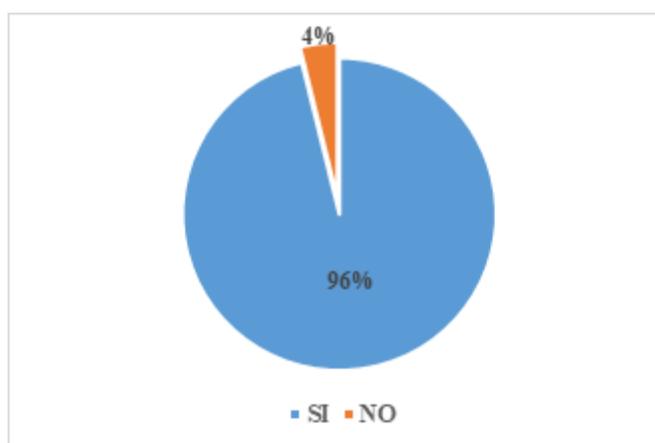
Elementos que facilitan el desarrollo del teletrabajo en las agencias de viajes en Cartagena de indias

Analizar el uso del teletrabajo en las Agencias de Viajes en la ciudad de Cartagena de Indias, es un reto, debido a que no todas las empresas, específicamente gerente y/o administradores no conocen de la modalidad laboral del teletrabajo y los beneficios que trae consigo la aplicación de estas, específicamente a las agencias de viajes del Distrito de Cartagena de Indias.

A continuación, se analizarán las variables que se tuvieron en cuenta al momento de realizar las encuestas a las Agencias de viajes en Cartagena de Indias.

En la gráfica 14, se muestra que, del total de las agencias de viajes encuestadas, el 96% respondió que utilizan las TICs como herramienta para vender paquetes turísticos y solo el 4% de las empresas respondieron que no utilizan las TICs para la venta de servicios turísticos.

Gráfico 14. Uso de las TICS en las ventas de un paquete turístico



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

En la gráfica 15, se puede observar que el internet es una herramienta fundamental para que cada una de las Agencias de viaje encuestadas puedan ser más competitivas y poder tener mayor cobertura a los servicios que se prestan.

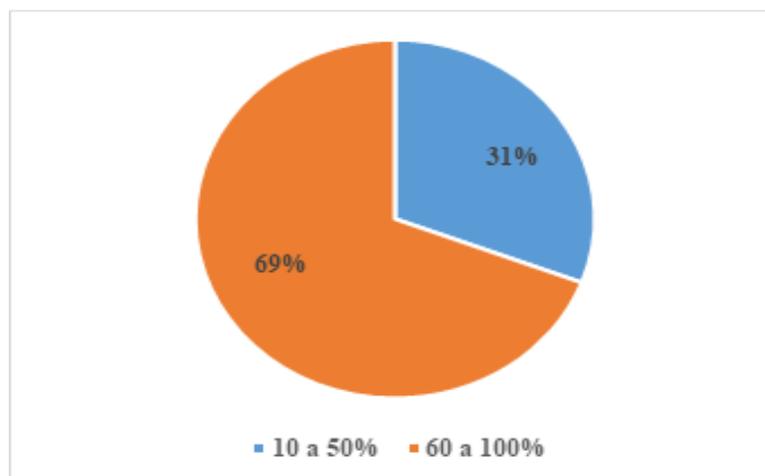
Gráfico 15. Uso de la conectividad a internet



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

Se puede analizar que en la gráfica 16, el 100% de las empresas encuestadas hacen uso del internet para ofrecer los servicios al mercado nacional. En la otra gráfica se puede observar que la frecuencia del uso de las TICs en los procesos administrativos y operativos del 10 al 50% el 31% de las empresas hacen uso de las tics en sus procesos administrativos. Y del 60 al 100%, el 69% de las empresas hacen uso de las TICs en los procesos administrativos.

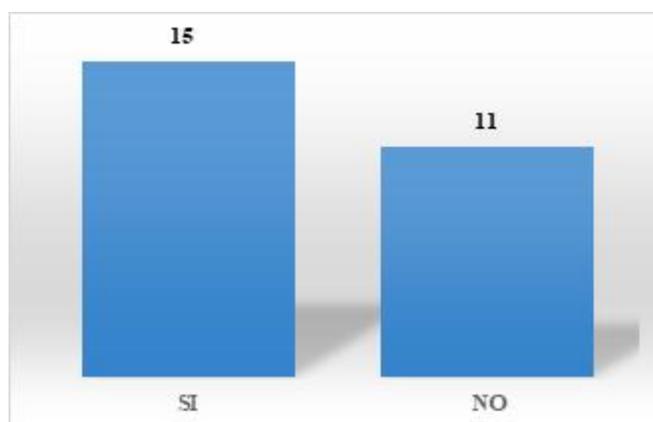
Gráfico 16. Frecuencia del uso de las TICS en los procesos administrativos y operativos



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

En la gráfica 17, se puede observar que del total de agencias de viajes encuestadas 15 empresas conocen la herramienta del teletrabajo como Alternativa Laboral y solo 11 de ellas dicen que no conocen esta herramienta.

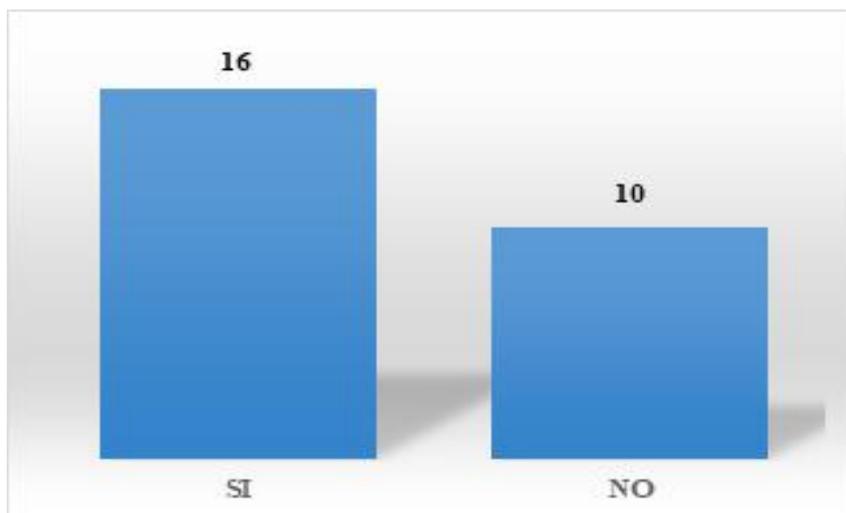
Gráfico 17. Herramienta del teletrabajo y si las Agencias de viajes lo implementarían



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

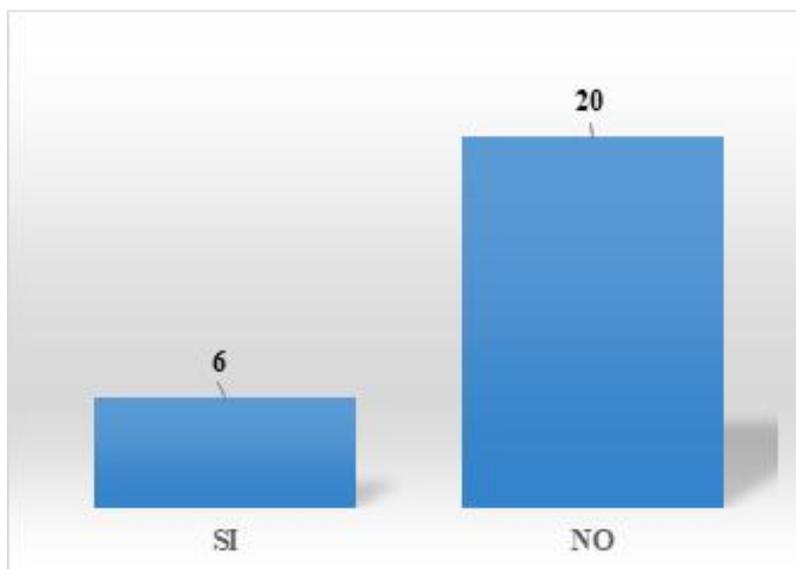
De acuerdo a los beneficios ofrecidos por el teletrabajo, 16 agencias de viajes dijeron que implementarían esta herramienta como estrategia para aumentar la productividad de estas, y 10 de estas dijeron que no la implementarían.

Gráfico 18. Beneficios ofrecidos por el teletrabajo



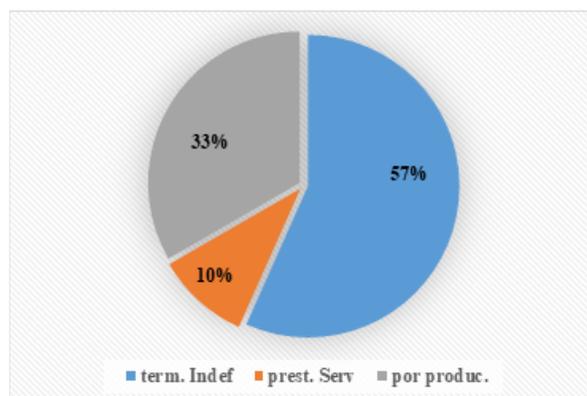
Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

Las gráficas 19, muestra el número de empleados que teletrabajan en comparación con el tipo de contrato que tienen los trabajadores que se encuentran contratados en las agencias de viajes. Se puede observar en la figura izquierda que, del total de empresas encuestadas, solo 6 empresas afirmaron que tienen empleados que teletrabajan, el resto (20 empresas) dijeron que no.

Gráfico 19. Empleados que teletrabajan

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

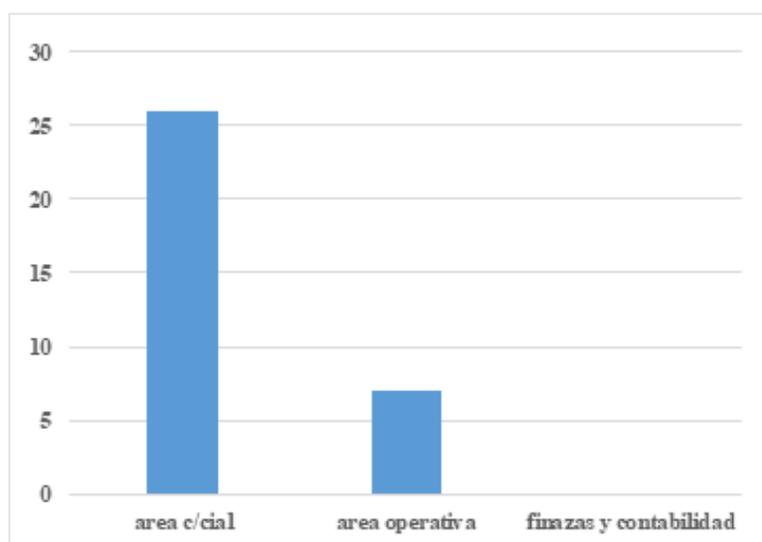
La gráfica 20, se muestra el tipo de contrato que tienen los empleados que teletrabajan, arrojando como resultado que el 57% de estos teletrabajadores tienen contrato a término indefinido, el 33% tienen contratos por producción y el 10% tienen contratos por prestación de servicios.

Gráfico 20. Empleados que teletrabajan

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

La gráfica 21, muestra que el total de las empresas encuestadas (26 agencias) dijeron que el área comercial sería un buen lugar para aplicar el teletrabajo y de esta manera ser más productivos y competitivos; 7 empresas lo aplicarían en el área operativa y el área de finanzas y contabilidad no lo aplicarían.

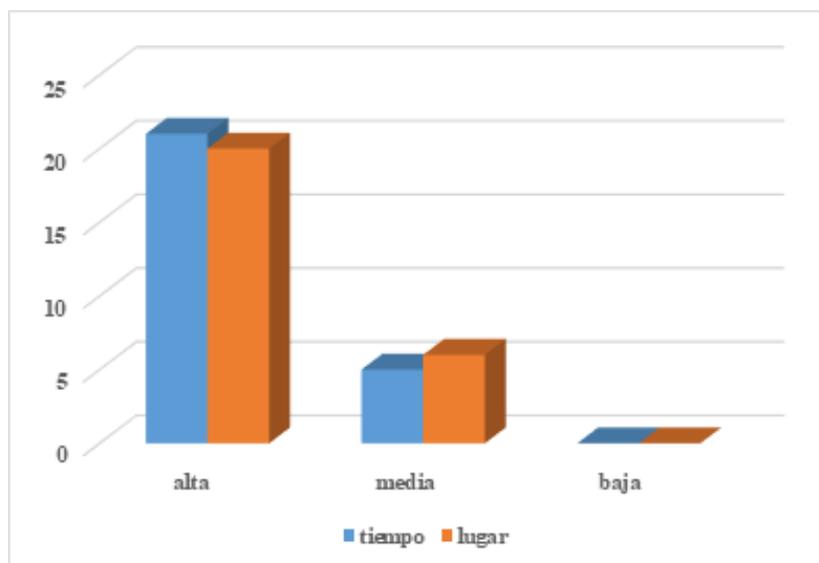
Gráfico 21. Área en la cual se aplicaría el teletrabajo



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

La gráfica 22, muestra el grado de flexibilidad tiempo y lugar del teletrabajo donde mejoraría los procesos de la empresa, la variable flexibilidad alta, 21 empresas dijeron que el teletrabajo mejoraría los procesos de la empresa. La variable flexibilidad tiempo/lugar, medio 5 empresas afirman que el teletrabajo mejoraría los procesos de la empresa en tiempo y 6 lo mejorarían en lugar.

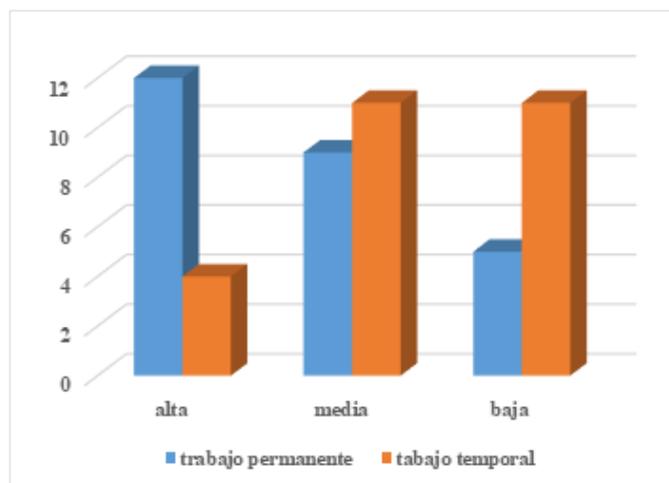
Gráfico 22. Grado de la flexibilidad tiempo / lugar mejoraría los procesos de la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

La gráfica 23, muestra el comportamiento del grado de flexibilidad laboral del teletrabajo mejoraría el tipo de contratación en la empresa, en flexibilidad laboral alta el teletrabajo mejoraría el contrato de tipo permanente, la flexibilidad laboral media, las empresas dijeron que aplicar el trabajo temporal mejoraría el tipo de contratación en la empresa.

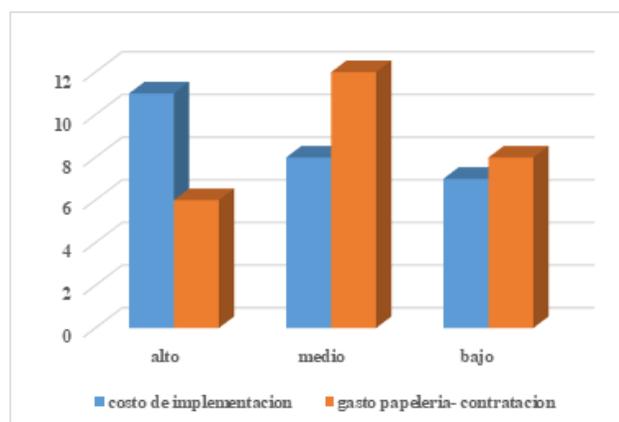
Gráfico 23. Variable flexibilidad laboral del teletrabajo



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

La gráfica 24, muestra en qué grado que mejoraría los costos por implementar el teletrabajo, los costos de implementación de este serían altos, otras empresas dijeron que el gasto en papelería para la aplicación del teletrabajo sería medio y otras empresas de agencias de viaje dijeron el costo en implementación sería bajo y el gasto de papelería y contratación sería alto.

Gráfico 24. Grado de mejorar costos por implementar el teletrabajo



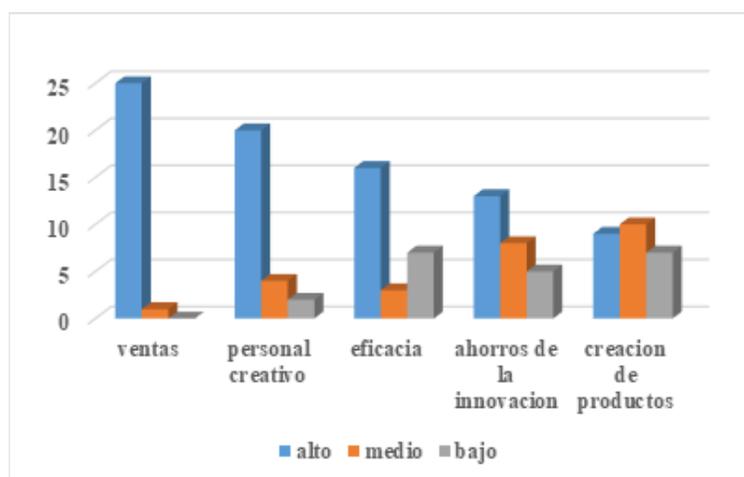
Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

Por otro lado, la innovación ha pasado de ser una opción a ser una verdadera necesidad para las organizaciones, en especial para las empresas, si quieren adaptarse a un entorno competitivo y en constante cambio por lo que tienen que ser flexible. En el ámbito organizacional, se puede innovar en: nuevos servicios y experiencias, nuevos procesos o tecnologías, nuevos mercados, etc., por tal razón el proceso de innovar es pertinente a las nuevas necesidades que puedan tener las agencias de viajes en la ciudad de Cartagena cuya oportunidad de innovar es la aplicación del teletrabajo como alternativa para aumentar la productividad y a su vez la evolución en el ámbito organizacional.

Según Medina y Espinoza (2010), la innovación es el instrumento específico del empresario innovador. Para ellos, la innovación consiste en la acción de dotar a los recursos con una nueva capacidad de producir riqueza. La innovación crea un recurso. Cualquier cambio en el potencial productor de riqueza ya existente, también es innovación.

La gráfica 25, describe el comportamiento del grado en que se considera al teletrabajo como un agente impulsor de la innovación en los procesos administrativos de la empresa. Con respecto a las ventas, se percibe que la variable innovación es alta; la variable innovación personal creativo, la percepción de las empresas encuestadas fue alta; la variable innovación eficacia, tuvo una percepción por parte de las empresas encuestadas fue media; la variable innovación Ahorros de la innovación, la percepción por parte de las empresas fue alta y por último la variable innovación creación de productos la percepción por parte de las agencias de viajes fue media.

Gráfico 25. Teletrabajo como agente impulsor de la innovación en los procesos administrativos

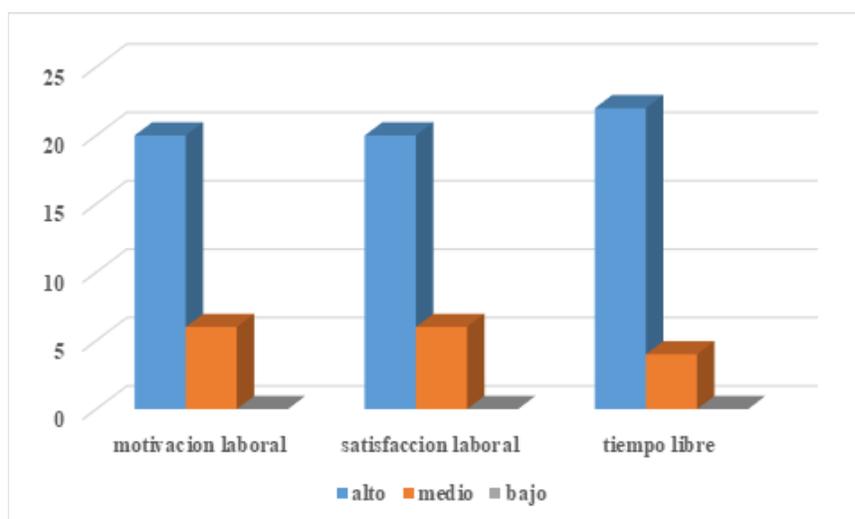


Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

De acuerdo a la variable de estudio clima organizacional, la cual es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización, por tal razón, el teletrabajo es clave para mejorar el ambiente laboral en las empresas, y como resultado se pudo demostrar a través de la encuesta realizadas a las agencias de viajes donde los administradores y gerentes percibieron que la idea de implementar el teletrabajo en las agencias de viajes mejora el clima organizacional.

La gráfica 26, muestra el resultado de la encuesta aplicada en este sector, y arroja que la variable clima organizacional motivación laboral, la percepción de las empresas es alta, al igual que la variable satisfacción laboral y el tiempo libre que es otra variable clima organizacional.

Gráfico 26. Grado en que el teletrabajo mejoraría el clima organizacional en la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta del teletrabajo en las agencias de viaje en Cartagena de Indias.

Podemos concluir que una mejora en el clima organizacional incrementa la productividad en la empresa, al darle más libertad y flexibilidad al trabajador de elegir la manera de realizar sus labores diarias, disminuye la presión sobre el mismo, lo que ocasiona que se trabaje de manera fluida y productiva, de esta manera se tiene el control de sus labores; en otras palabras, las empresas logran un aumento de la productividad de sus trabajadores debido a que no hay distracciones ni interrupciones.

A continuación, se dará a conocer las conclusiones y las recomendaciones para la adecuada ejecución del teletrabajo en las agencias de viaje.

CAPITULO III

Recomendaciones para la adecuada ejecución del teletrabajo en el sector de las agencias de viaje.

Para analizar la importancia del teletrabajo en las agencias de viaje en la ciudad de Cartagena, con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos operacionales y administrativos en los que están sujetos las empresas hoy día. Cabe resaltar que el papel que juega la tecnología en todas las dimensiones y / o actividades que impliquen el desarrollo de nuevos procesos y adelantos en lo concernientes a alcanzar una mayor eficiencia y mejorar los estándares en la prestación de un servicio, están cada vez más relacionados al crecimiento en las organizaciones que implementen tareas con el uso frecuente o exclusivo de las tecnologías de la información como agente impulsor de innovación.

Recomendaciones

- ♣ Se recomienda que en las agencias de viajes se implemente el teletrabajo más específicamente en el área comercial como alternativa para aumentar las ventas de los distintos productos ofrecidos por las agencias de viajes.

- ♣ Desde el ámbito laboral, el teletrabajo puede ser una opción de contratación del personal por parte de las agencias de viajes, dado que las actividades (procesos administrativos y operativos) que realiza la empresa tienen una frecuencia en el uso del internet de un 69% contra una de 31% , y una conectividad de un 100% , datos que evidencian que solo hace falta el compromiso por parte de las agencias de viajes para la implementación esta nueva modalidad de empleo, cabe resaltar que 6 empresas tienen contratados 30 teletrabajadores.

♣ De acuerdo a los resultados obtenidos con la variable flexibilidad en el estudio, se percibió un alto grado en el manejo de tiempo y lugar, por lo tanto, se recomienda una mayor organización de las tareas administrativas para el correcto uso e implementación del teletrabajo en las agencias de viajes.

♣ Desde el punto de vista académico y profesional sean aplicadas por los tomadores de decisiones y sirva como referente por parte de los gerentes y administradores con el fin de enmarcar un nuevo orden a la hora de emprender en la empresa.

♣ A pesar de que Cartagena de Indias es una ciudad que comienza a transitar el camino del teletrabajo, como se evidenció a lo largo de esta investigación, aún hay aspectos por mejorar, como es capacitar a los nuevos administradores y gerentes sobre temas relacionados al teletrabajo como alternativa laboral por parte de las agencias de viajes, dado que el estudio arrojó que un 58% de gerentes conocían el término de teletrabajo y un 42% lo desconocían.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado la encuesta aplicada a las agencias de viajes de la ciudad de Cartagena, se puede concluir que:

El teletrabajo es una modalidad que se alinea perfectamente a la innovación, debido a que las empresas hoy día para disminuir costos salariales y financieros pueden utilizarlo para poder ser más productivos y de esta manera más competitivos. Las posibles desventajas que se pueden presentar utilizando el teletrabajo, hay que proveerlas usando la tecnología y la planificación, con un solo fin y es que ninguna de las empresas se vea afectada para el logro de sus objetivos.

Por otra parte, del total de agencias de viajes encuestadas, la herramienta del teletrabajo como alternativa laboral, tiene un futuro muy prometedor, debido a que muchas empresas están de acuerdo en implementar, siendo conscientes de todos los beneficios que aporta el teletrabajo y que este puede aumentar la productividad de una empresa aunque no esté relacionada directamente con la cantidad de horas que sus empleados permanecen en la compañía, se relaciona más con la motivación y la disposición de los colaboradores. De ahí, que el teletrabajo surge como una herramienta retadora para todas las empresas que quieran ser más productivas y competitivas en el plano nacional e internacional.

Para que las agencias de viajes de la ciudad de Cartagena obtengan más ventajas, deben implementar un sistema de comunicación haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación TICs, que le permita a los empleados mantener de manera constante una excelente comunicación con la empresa, además que en el siglo XXI todas las empresas deben contar con conexión a internet y si utilizan el teletrabajo como una forma de ser altamente productivos, la internet debe ser una herramienta indispensable en cada una de estas empresas para ser productivos y altamente competitivos.

Del total de las agencias de viajes encuestadas, los destinos más demandados en la última temporada del año 2018 arrojaron que el 36% del total de empresas eran a nivel nacional, seguida por el segmento regional 26%. En el segmento internacional, no venden servicios.

Los productos turísticos más vendidos según la última temporada del año fue el servicio de sol y playa, seguido por el alojamiento, cultural, guía turistas, transporte, ecoturismo, y los que menos se vendieron fueron los religiosos, viajes y turismo de salud. Se encontró que del 100% de empresas encuestadas, el 96% de estas utilizan las TICs como una herramienta importante para aumentar las ventas y solo el 4% no utilizan las TICs lo que favorece la implementación del teletrabajo en dicho sector. Del total de todas las agencias de viajes encuestadas, el 42% de las empresas encuestadas son pequeñas, el 31% son grandes y el 27% son medianas, lo cual es directamente proporcional a los servicios que estas prestan, debido a que los servicios que más se venden son los nacionales. De acuerdo a la encuesta mencionada anteriormente, 15 empresas afirman que si conocen la herramienta del teletrabajo y 16 de ellas si la implementarían como una estrategia para aumentar la productividad. 11 de ellas afirman que no la conocen y 10 de ellas no la implementarían en sus empresas.

El teletrabajo es considerado una herramienta de innovación en los procesos administrativos de las empresas que lo utilizan como agente impulsador de la innovación en los procesos administrativos de la empresa, sus ventas serían altísimas además de ser más productivas en el ámbito local. En este orden de ideas, el teletrabajo es considerado una herramienta innovadora en las empresas, en cuanto a que la implementación de este sería la clave para mejorar el clima laboral en las agencias de viajes de la ciudad de Cartagena.

REFERENCIAS

- Acerenza, M. (2000). Agencias de viajes: características generales. *Universidad Católica de Rio de Janeiro*.
- Alonso, M., & Furio Blasco, E. (2006). *INTERNET Y SSU APLICACIONES AL SECTOR TURÍSTICO*. Valencia: HAL archives.
- ANATO. (2016). *Censo de Agencia de Viajes en Colombia* . Bogotá .
- ANATO. (15 de Mayo de 2018). Comportamiento de las agencias de viajes y del turismo en Colombia y el mundo. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- Baena, E., & Sanchez, J. (2003). *EL ENTORNO EMPRESARIAL Y LA TEORÍA DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS*. Pereira: Scientia et technica.
- Blanco, R. G. (2011). Diferentes teorías del comercio internacional. *ICE*, 103-117.
- Castañeda de Avila, C. R. (2017). *Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia a 2020*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Castro Jimenez, Y. (2017). *El teletrabajo: Una estrategia de inclusión laboral y social para el Distrito de Cartagena* . Cartagena de Indias .
- Castro Jimenez, Y. (2017). El teletrabajo: Una estrategia de Inclusion laboral y social para el Distrito de Cartagena de Indias. En Y. Castro Jiménez. Cartagena .
- DANE. (15 de Mayo de 2018). Indicadores básicos de las TIC en los hogares. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.

- DANE. (2019). *Dane.gov.co*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- DANE. (2019). *MEDICION DE EMPLEO INFORMAL Y SEGURIDAD SOCIAL - trimestr movil febrero - abril 2019*. BOGOTA: BOLETIN TECNICO GEIH.
- Gallusser, P. (2005). *CRECIENTE AVANCE DEL TELETRABAJO COMO MODALIDAD LABORAL*. Rosario: La trama de la comunicación.
- MINCOMERCIO. (2018). *Cadena agroindustrial de la panela Mayo - 2018*. Bogotá: Minaagricultura.
- MINCOMERCIO. (15 de Mayo de 2018). *Ministerio de Industria, Comercia y Turismo*. Obtenido de mincit.gov.co: <http://cort.as/-Jtpa>
- MINTIC. (15 de Mayo de 2018). *Colombia TIC*. Obtenido de [/colombiatic.mintic.gov.co](http://colombiatic.mintic.gov.co): <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36365.html>
- Osio, L. (2010). *estudia "El teletrabajo: una opción en la era digital"*.
- Perez Perez, M., MArtinez Sanchez, A., & Abella Garces, S. (2002). *EL SECTOR TURÍSTICO Y EL COMERCIO ELECTRONICO*. ZARAGOZA: BOLETIN ECONOMICO DE ICE.
- Porter, M. (2008). *LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS QUE LE DAN FORMA A LA ESTRATEGIA*. Online: Harvard Business review.
- Román Onsalo, M., & Traverso Cortés, J. (2000). *TELETRABAJO EN EL SECTOR TURISTICO. NUEVA POSIBILIDADES DE DISEÑO DE PUESTOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES*. SEVILLA: Gestión de la diversidad.

Rubio, R. (2010). *La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago de Chile.*

Sánchez, M. (2012). *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: evidencia de algunos países de América Latina.*

Sarmiento, N. (26 de Septiembre de 2013). José Ignacio Castro, historia del "padrino" del turismo en Colombia. *REPORTUR.*

Urioste, C. (s.f.). *Teletrabajo: Ventajas e inconvenientes* . PYMES on-line.

Yacopino, N. (2013). *El Teletrabajo, una expresión de las nuevas formas de organización del trabajo. Aproximación a la cuestión e interrogantes que plantea su implementación en la región de Neuquén.*

ANEXOS

Anexo 1.

EL TELETRABAJO EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN CARTAGENA DE INDIAS

Esta investigación pretende analizar la pertinencia del teletrabajo en las agencias de viaje en la ciudad de Cartagena, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos operacionales y administrativos.

1. Empresa en la que trabaja _____
2. Clase de empresa : pequeña _____ mediana _____ grande _____
3. De acuerdo a su actividad que servicios ofrece la empresa : sol y playa _____ cultural _____ náutico y cruceros _____ ecoturismo _____ deportes y aventura _____ religioso _____ viajes de 15 _____ bodas _____ turismo de salud _____ transporte _____ alojamiento _____ alquiler de vehículos _____ paquetes turísticos _____ guía de turistas _____ visas y permisos _____ congresos seminarios _____
4. según su alcance geográfico, los servicios en la agencia de viaje los ofrece: a nivel local _____ a nivel regional _____ a nivel nacional _____ a nivel internacional _____
5. de acuerdo a su permanencia en el mercado cuantos años tiene ofreciendo los servicios : de 1 a 4 años _____ de 5 a 9 años _____ de 10 a 14 años _____ de 15 a 20 años _____ mayor a 21 años _____
6. número de personas empleadas por la agencia de viajes :
 - personal fijo : 1 a 10 _____ de 11 a 50 _____ de 51 a 200 _____ > a 200 _____
 - personal por temporada : 1 a 10 _____ de 11 a 50 _____ de 51 a 200 _____ > a 200 _____
7. de acuerdo al personal empleado por la agencia de viajes, cuantos cuentan con estudios en : posgrado _____ profesional _____ tecnológico y técnico _____ bachiller _____
8. Cómo han estado las ventas para el segmento NACIONAL e INTERNACIONAL en la agencia de viajes en la última temporada 2018

- NACIONAL :
 - Temporada baja : mejor _____ peor _____ igual _____ no venden _____
 - Temporada alta : mejor _____ peor _____ igual _____ no venden _____
 - INTERNACIONAL:
 - Temporada baja : mejor _____ peor _____ igual _____ no venden _____
 - Temporada alta : mejor _____ peor _____ igual _____ no venden _____
9. Destinos más vendidos por las Agencias de Viajes durante la última temporada de 2018
- Local _____ regional _____ nacional _____ internacional _____
10. PRODUCTOS TURÍSTICOS según la importancia en ventas para las Agencias de Viajes durante la última temporada año 2018: sol y playa ____ cultural ____ náutico y cruceros _____ ecoturismo _____ deportes y aventura _____ religioso _____ viajes de 15 _____ bodas _____ turismo de salud _____ alojamiento _____ transporte _____ alquiler de vehículos _____ paquetes turísticos _____ guía de turista _____ congresos y seminarios _____
11. QUE PRODUCTOS SE VENDIO MAS en la última temporada de AÑO 2018 :
- paquetes turísticos _____ paquetes nacionales _____ paquetes internacionales _____ hoteles _____ alquiler de autos _____ otro cual _____
12. ¿Qué producto se disminuyeron sus VENTAS en lo corrido de la temporada 2018 respecto a la 2017? paquetes turísticos _____ paquetes nacionales _____ paquetes internacionales _____ hoteles _____ alquiler de autos _____ otro cual _____
13. Ha implementado (vendido) algún paquete, destino o producto haciendo uso de las TICS (TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION): si _____ no _____
14. De acuerdo a la conectividad, la empresa cuenta con internet : si _____ no _____
15. Las actividades (procesos administrativo y operativos) que realiza la empresa, con qué frecuencia se hace uso del internet: de 10% a 50 % _____ de 60 % a un 100% _____.
16. De acuerdo a los beneficios ofrecidos por el teletrabajo (disminución de costos operacionales) estaría dispuesto a implementar esta herramienta como estrategia para aumentar la productividad. SI _____ NO _____

17. Usted como gerente / administrador / propietario, Conoce la herramienta de teletrabajo como modalidad laboral: si _____ no _____
18. Tiene empleados que tele trabajan: si _____ cuantos _____ no _____
19. Qué tipo de contrato tiene los tele trabajadores en su empresa: termino fijo _____ prestación de servicios _____ por producción _____
20. Señale que tipos de procesos (administrativos y / o operacionales) de acuerdo al área de la agencia de viajes le aplicaría la modalidad de teletrabajo :
- Área comercial (Ventas) _____ - área técnica (operativa) _____ - área de finanzas y contabilidad (táctica) _____
21. En qué grado considera usted que la variable flexibilidad (tiempo / espacio) del teletrabajo mejoraría los procesos de la empresa.

Variable flexibilidad	tiempo	Lugar
Alto		
Medio		
Bajo		

22. En qué grado considera usted que la flexibilidad (laboral) del teletrabajo mejoraría el tipo de contratación en la empresa.

Flexibilidad laboral	Trabajo permanente	Trabajo temporada
Alto		
medio		
Bajo		

23. En qué grado mejoraría los costos por implementar el teletrabajo en los procesos administrativos de la empresa sean:

Variable económica	Costos de implementación	gastos en papelería – contratación
Alto		
medio		
bajo		

24. En qué grado usted considera al teletrabajo como agente impulsor de la innovación en los proceso administrativos de la agencia de viaje:

Variable innovación	ventas	Personal creativo	eficacia	Ahorros de la innovación	Creación de productos
Alto					
medio					
bajo					

25. En qué grado considera usted que el teletrabajo mejora el clima organizacional en la empresa:

Variable clima organizacional	Motivación laboral	Satisfacción laboral	Tiempo libre
Alto			
medio			
bajo			

Anexo 2.**LEY 1221 DE 2008**

(julio 16)

Diario Oficial No. 47.052 de 16 de julio de 2008

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ARTÍCULO 10. OBJETO. La presente ley tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC).

ARTÍCULO 20. DEFINICIONES. Para la puesta en marcha de la presente ley se tendrán las siguientes definiciones:

Teletrabajo. Es 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 la 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 teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

-- **Autónomos** son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

-- **Móviles** son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

-- **Suplementarios**, son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

Teletrabajador. Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.

ARTÍCULO 30. POLÍTICA PÚBLICA DE FOMENTO AL TELETRABAJO. Para el cumplimiento del objeto de la presente ley el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, formulará, previo estudio Conpes, una Política Pública de Fomento al teletrabajo. Para el efecto, el Ministerio de la Protección Social contará con el acompañamiento del Ministerio de Comunicaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el SENA, y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales–DIAN. Esta Política tendrá en cuenta los siguientes componentes:

Infraestructura de telecomunicaciones.

Acceso a equipos de computación.

Aplicaciones y contenidos.

Divulgación y mercadeo.

Capacitación.

Incentivos.

Evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera.

PARÁGRAFO 10. Teletrabajo para población vulnerable. El Ministerio de la Protección Social, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta

ley, formulará una política pública de incorporación al teletrabajo de la población vulnerable (Personas en situación de discapacidad, población en situación de desplazamiento forzado, población en situación de aislamiento geográfico, mujeres cabeza de hogar, población en reclusión, personas con amenaza de su vida).

ARTÍCULO 40. RED NACIONAL DE FOMENTO AL TELETRABAJO. Créase la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo de la cual harán parte:

- a) Entidades públicas del orden Nacional, que hacen parte de la agenda de conectividad;
- b) Empresas privadas de cualquier orden, representadas por los gremios que designe el Gobierno Nacional;
- c) Operadores de telefonía pública básica conmutada nacional;
- d) Cafés Internet;
- e) Organismos y/o asociaciones profesionales.

PARÁGRAFO. Las funciones y funcionamiento de la Red Nacional de Fomento al Trabajo, serán definidas en la Política Pública de Fomento al Trabajo de que habla el artículo **Tercero** de la presente ley.

El Ministerio de la Protección Social ejercerá la coordinación general de la red de la que trata el presente artículo.

ARTÍCULO 50. IMPLEMENTACIÓN. El gobierno Nacional fomentará en las asociaciones, fundaciones y demás organizaciones tanto públicas como privadas, la implementación de esta iniciativa, a través del Ministerio de la Protección Social y el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Así mismo, el Gobierno Nacional pondrá en funcionamiento un sistema de inspección, vigilancia y control para garantizar el cumplimiento de la legislación laboral en el marco del teletrabajo.

ARTÍCULO 6o. GARANTÍAS LABORALES, SINDICALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LOS TELETRABAJADORES.

1. A los teletrabajadores, dada la naturaleza especial de sus labores no les serán aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno. No obstante la anterior, el Ministerio de la Protección Social deberá adelantar una vigilancia especial para garantizar que los teletrabajadores no sean sometidos a excesivas cargas de trabajo.

2. El salario del teletrabajador no podrá ser inferior al que se pague por la misma labor, en la misma localidad y por igual rendimiento, al trabajador que preste sus servicios en el local del empleador.

3. En los casos en los que el empleador utilice solamente teletrabajadores, para fijar el importe del salario deberá tomarse en consideración la naturaleza del trabajo y la remuneración que se paga para labores similares en la localidad.

4. Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual.

5. La asignación de tareas para los teletrabajadores deberá hacerse de manera que se garantice su derecho a contar con un descanso de carácter creativo, recreativo y cultural.

6. Lo dispuesto en este artículo será aplicado de manera que se promueva la igualdad de trato entre los teletrabajadores y los demás trabajadores, teniendo en cuenta las características particulares del teletrabajo y, cuando proceda, las condiciones aplicables a un tipo de trabajo idéntico o similar efectuado en una empresa.

La igualdad de trato deberá fomentarse, en particular, respecto de:

a) El derecho de los teletrabajadores a constituir o a afiliarse a las organizaciones que escojan y a participar en sus actividades;

b) A protección de la discriminación en el empleo;

c) <Literal **CONDICIONALMENTE** exequible> La protección en materia de seguridad social (Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud y riesgos profesionales), de conformidad con lo previsto en la Ley

100 de 1993 y las normas que la modifiquen o adicionen o en las disposiciones que regulen los regímenes especiales;

<Jurisprudencia Vigencia>

Corte Constitucional

- Artículo declarado **CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE**, *siempre y cuando se entienda que la protección en materia de seguridad social a favor de los teletrabajadores, también incluye el sistema de subsidio familiar, de conformidad con la ley*, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-337-11 de 4 de mayo 2011, Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

d) La remuneración;

e) La protección por regímenes legales de seguridad social;

f) El acceso a la formación;

g) La edad mínima de admisión al empleo o al trabajo;

h) La protección de la maternidad. Las teletrabajadoras tendrán derecho a retornar al mismo puesto de trabajo o a un puesto equivalente con la misma remuneración, al término de la licencia de maternidad.

i) Respeto al derecho a la intimidad y privacidad del teletrabajador.

7. Los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los teletrabajadores, conexiones, programas, valor de la energía, desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones.

Los elementos y medios suministrados no podrán ser usados por persona distinta al teletrabajador, quien al final del contrato deberá restituir los objetos entregados para la ejecución del mismo, en buen estado, salvo el deterioro natural.

8. Si el teletrabajador no recibe los paquetes de información para que realice sus labores, o los programas para desempeñar su función, o no son arreglados a pesar de haberlo advertido no podrá dejar de reconocérsele el salario que tiene derecho.

Cuando el lugar de trabajo sea suministrado por el empleador y no puede realizar la prestación debido a un corte en las líneas telefónicas o en el flujo eléctrico su labor debe ser retribuida.

El trabajador que se desempeñe en la modalidad de móvil, no puede alegar estos imprevistos.

9. El empleador, debe contemplar el puesto de trabajo del teletrabajador dentro de los planes y programas de salud ocupacional, así mismo debe contar con una red de atención de urgencias en caso de presentarse un accidente o enfermedad del teletrabajador cuando esté trabajando.

10. La vinculación a través del teletrabajo es voluntaria, tanto para el empleador como para el trabajador. Los trabajadores que actualmente realicen su trabajo en las instalaciones del empleador, y pasen a ser teletrabajadores, conservan el derecho de solicitar en cualquier momento, volver a la actividad laboral convencional.

11. Las empresas cuyas actividades tengan asiento en Colombia, que estén interesadas en vincular teletrabajadores, deberán hacerlo con personas

domiciliadas en el territorio nacional, quienes desarrollarán sus labores en Colombia.

12. A todas las relaciones de teletrabajo que se desarrollen en el territorio nacional les será aplicada la legislación laboral colombiana, en cuanto sea más favorable para el teletrabajador.

PARÁGRAFO. Cuando el teletrabajo sea ejecutado donde sea verificable la jornada laboral, y el teletrabajador a petición del empleador se mantiene en la jornada laboral mas de lo previsto en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social, o le asigna más trabajo del normal, el pago de horas extras, dominicales y festivos se le dará el mismo tratamiento de cualquier otro empleado.

ARTÍCULO 7. REGISTRO DE TELETRABAJADORES. Todo empleador que contrate teletrabajadores, debe informar de dicha vinculación a los Inspectores de Trabajo del respectivo municipio y donde no existan estos, al Alcalde Municipal, para lo cual el Ministerio de la Protección deberá reglamentar el formulario para suministrar la información necesaria.

ARTÍCULO 8o. REGLAMENTACIÓN. El Gobierno Nacional, dentro de los seis (6) meses siguientes a la sanción de la presente ley, reglamentará lo pertinente para el cumplimiento de la misma.

ARTÍCULO 9o. VIGENCIA. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación.

La Presidenta del honorable Senado de la
República, NANCY PATRICIA GUTIÉRREZ
CASTAÑEDA.

El Secretario General del honorable Senado de la
República, EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD.

**El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,
OSCAR ARBOLEDA PALACIO.**

**El Secretario General (E.) de la honorable Cámara de Representantes,
JESÚS ALFONSO RODRÍGUEZ CAMARGO.**

REPUBLICA DE COLOMBIA – GOBIERNO NACIONAL

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 16 de julio de 2008.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

**El Ministro de Hacienda y Crédito Público,
OSCAR IVÁN ZULUAGA ESCOBAR.**

El Ministro de la Protección Social,

Anexo 3.

<p>MINISTERIO DEL TRABAJO</p> <p>DECRETO NÚMERO 0884 DE 2012</p> <p>(30 ABR 2012)</p> <p>Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones</p> <p>EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</p> <p>En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 8 de la Ley 1221 de 2008 y,</p> <p>CONSIDERANDO</p> <p>Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.</p> <p>Que al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones le corresponde promover el uso, apropiación y masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como, impulsar la cultura del teletrabajo en el país.</p> <p>Que el teletrabajo producto del gran avance que ha tenido la tecnología de la información y las comunicaciones, implica una nueva forma de organización para las empresas privadas y entidades públicas y por consiguiente de la administración de los recursos físicos, humanos y tecnológicos, en tanto no es necesaria la presencia física del trabajador en el local del empleador.</p> <p>Que para garantizar la igualdad laboral de los teletrabajadores frente a los demás trabajadores del sector privado y público, es necesario regular las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores.</p> <p>DECRETA</p> <p>TÍTULO I</p> <p>Aspectos Laborales del Teletrabajo</p> <p>Artículo 1. Objeto y Ámbito de aplicación. El objeto del presente decreto es establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia.</p>	<p>MCCB</p> <p>C</p>
--	----------------------

DECRETO NÚMERO 0684 DE 2012 HOJA No. 2

30 ABR 2012

Continuación del Decreto "Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones"

Artículo 2. Teletrabajo y teletrabajador. Para efectos del presente decreto el teletrabajo es una forma de organización laboral, que se efectúa 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 teletrabajador es la persona que en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley.

Artículo 3. Contrato o vinculación de Teletrabajo. El contrato o vinculación que se genere en esta forma de organización laboral de teletrabajo debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social para los trabajadores particulares y en las disposiciones vigentes que rigen las relaciones con los servidores públicos, y con las garantías a que se refiere el artículo 6° de la Ley 1221 de 2008, y especialmente deberá indicar:

1. Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.
2. Determinar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal.
3. Definir las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo y fijar el procedimiento de la entrega por parte del teletrabajador al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo.
4. Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

Parágrafo. En caso de contratar o vincular por primera vez a un teletrabajador, éste no podrá exigir posteriormente realizar su trabajo en las instalaciones del empleador, a no ser que las partes de común acuerdo modifiquen lo inicialmente pactado y en dado caso dejaría de ser teletrabajador.

Si previamente existe un contrato de trabajo o vinculación laboral y las partes de común acuerdo optan por el teletrabajo, el acuerdo que firmen deberá contener los elementos descritos en el presente artículo y será anexado al contrato de trabajo o a la hoja de vida del empleado.

Artículo 4. Igualdad de trato. El empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública.

Artículo 5. Uso adecuado de equipos y programas informáticos. Para el sector privado el empleador debe incluir en el reglamento interno de trabajo, lo relacionado con el adecuado uso de equipos, programas y manejo de la información, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral.

Handwritten signature

DECRETO NÚMERO 0684 DE 2012

30 ABR 2012

Continuación del Decreto "Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones"

El empleador debe informar al teletrabajador sobre las restricciones de uso de equipos y programas informáticos, la legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, seguridad de la información y en general las sanciones que puede acarrear por su incumplimiento.

Artículo 6. Manuales de funciones de las entidades públicas. Para los servidores públicos las entidades deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral.

Artículo 7. Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes –PILA–.

Los teletrabajadores en relación de dependencia, durante la vigencia de la relación laboral, deben ser afiliados por parte del empleador al Sistema de Seguridad Social, Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan o las disposiciones que regulen los regímenes especiales, así como, a las Cajas de Compensación Familiar en los términos y condiciones de la normatividad que regula dicha materia.

Artículo 8. Obligaciones de las partes en seguridad y previsión de riesgos profesionales. Las obligaciones del empleador y del teletrabajador en seguridad y previsión de riesgos profesionales son las definidas por la normatividad vigente. En todo caso, el empleador deberá incorporar en el reglamento interno del trabajo o mediante resolución, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en la empresa privada o entidad pública.

Artículo 9. Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Profesionales –ARP. Las Administradoras de Riesgos Profesionales –ARP, en coordinación con el Ministerio del Trabajo, deberán promover la adecuación de las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo a las características propias del teletrabajo.

Las Administradoras de Riesgos Profesionales, deberán elaborar una guía para prevención y actuación en situaciones de riesgo que llegaren a presentar los teletrabajadores, y suministrarla al teletrabajador y empleador.

La afiliación al Sistema General de Riesgos Profesionales se hará a través del empleador, en las mismas condiciones y términos establecidos en el Decreto-ley 1295 de 1994, mediante el diligenciamiento del formulario que contenga los datos especiales que para tal fin determine el Ministerio de Salud y Protección Social, en el que se deberá precisar las actividades que ejecutará el teletrabajador, el lugar en el cual se desarrollarán, la clase de riesgo que corresponde a las labores ejecutadas y la clase de riesgo correspondiente a la empresa o centro de trabajo, así como, el horario en el cual se ejecutarán. La información anterior es necesaria para la determinación del riesgo y definición del origen de las contingencias que se lleguen a presentar.

El empleador deberá allegar copia del contrato o del acto administrativo a la Administradora de Riesgos Profesionales –ARP- adjuntando el formulario antes mencionado, debidamente diligenciado.

W

DECRETO NÚMERO 0684 DE 2012NOVA N.º
30 ABR 2012

Continuación del Decreto "Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones"

Artículo 10. Auxilio de transporte, horas extras, dominicales y festivos para los teletrabajadores. Cuando las actividades laborales no demanden gastos de movilidad al teletrabajador, no habrá lugar al auxilio de transporte.

Cuando el teletrabajo sea ejecutado donde sea verificable el tiempo laborado y el teletrabajador a petición del empleador se mantiene más de lo previsto en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social o en el Decreto Ley 1042 de 1978, para los servidores públicos, el pago de horas extras, dominicales y festivos se le dará el mismo tratamiento de cualquier otro empleado.

Artículo 11. Evaluación del teletrabajador. Para los empleados públicos la Comisión Nacional del Servicio Civil deberá adoptar un instrumento que permita medir el desempeño laboral del teletrabajador, para los fines previstos en las disposiciones vigentes.

Artículo 12. Red Nacional de Fomento al Teletrabajo. El Ministerio del Trabajo como Coordinador General de la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, desarrollará conjuntamente con las entidades establecidas en la Ley 1221 de 2008, las siguientes actividades:

1. Convocará la integración de mesas de trabajo, que se conformarán por aspectos tecnológicos, formativos, organizativos, legales, y una mesa especial sobre población vulnerable; estas mesas deberán generar una agenda anual para el desarrollo de las actividades.
2. Trabjará en la generación y desarrollo de las políticas públicas definidas en la Ley 1221 de 2008 en cuanto al fomento del teletrabajo, generación de incentivos y en la política especial de teletrabajo en la población vulnerable.
3. Fomentará la posibilidad que las empresas adopten el contrato de teletrabajo, para las mujeres antes de entrar a licencia de maternidad y durante la etapa de lactancia, con el ánimo de flexibilizar el sistema y fomentar la equidad de género en el ámbito laboral.

TITULO II

Componente Tecnológico

Artículo 13. Acciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones trabajará de manera conjunta con el Ministerio del Trabajo, y con las demás entidades competentes, en la promoción, difusión y fomento del Teletrabajo en las entidades públicas y privadas, con este propósito adelantará las siguientes acciones:

1. Promover el uso, apropiación y masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la promoción, difusión y fomento del teletrabajo.
2. Promover e impulsar la cultura del teletrabajo en el país, a través de planes y programas de promoción y difusión del teletrabajo incrementando el uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
3. Promover la inclusión laboral de población con discapacidad mediante el teletrabajo, a través del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones para el contacto entre el trabajador y la empresa.

Continuación del Decreto "Por medio del cual se reglamenta la Ley 1291 de 2008 y se dictan otras disposiciones"

4. Apoyar al Ministerio del Trabajo en la formulación planes y programas que incentiven la implementación de prácticas de teletrabajo.

Artículo 14. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el teletrabajo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones difundirá información y buenas prácticas relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones requeridas para implementar prácticas de teletrabajo.

Artículo 15. Vigencia. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

30 ABR 2012

Dado en Bogotá, D. C., a los



Ministra de Salud y Protección Social,



BEATRIZ LONDOÑO SOTO

Continuación del Decreto "Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones"

Ministro del Trabajo,

30 ABR 2012


RAFAEL PARDO RUEDA

Ministro de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones,


DIEGO MOLANO VEGA

Directora Departamento Administrativo
de la Función Pública,


ELIZABETH RODRIGUEZ TAYLOR

Handwritten initials