

Retos y desafíos del teletrabajo en una época de cambio: aforismos críticos desde la abstracción del pensamiento contemporáneo venezolano

Challenges and challenges of teleworking in a time of change: critical aphorisms from the abstraction of contemporary Venezuelan thought

Carlos Daniel Henríquez Jiménez^{1,*} & Ramiro Aurelio Buitrago Acuña^{2,*}

¹Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín

 <https://orcid.org/0000-0002-8668-7768>

²Alcaldía Bolivariana del Municipio Miranda

 <https://orcid.org/0000-0002-8563-7662>

* Autor por correspondencia: Ramiro Aurelio Buitrago Acuña, dr.buitrago86@gmail.com, Carlos Daniel Henríquez Jiménez: carlosdhenriquez@gmail.com

Recibido: 6 de septiembre de 2021

Aceptado: 13 de octubre de 2021

Resumen

Con el presente extenso, se tuvo el propósito de elevar algunos laudos epistémicos, relacionados con los retos y desafíos que enfrenta el teletrabajo, generando así una nueva perspectiva sobre este, deslastrándole de las arcaicas acepciones con las que ha sido discriminado hasta entonces. En su elaboración se aplicó el diseño bibliográfico y método bibliográfico; la documentación fue la técnica aprovechada, donde la matriz bibliográfica y la matriz analítica de contenido, fueron los instrumentos utilizados. Se logró reconocer al teletrabajo, como un fenómeno multidimensional de interés transdisciplinario, con consecuencias plurifactoriales, contextualizado en organizaciones aliadas al sector público venezolano, frente al desafío que implica la informatización de los procesos y procedimientos que en ello encuentran lugar, aunado al reto de conservar en sus filas, al trabajador que hasta entonces haya contratado, adiestrado, capacitado. Finalmente, pudo concluirse que, al interior de las organizaciones públicas venezolanas, se transita una realidad controvertida; por un lado, esta aspira concretar acciones orientadas a la automatización de sus operaciones; por el otro, se propone posicionar al talento humano como su acervo de mayor valía. Así las cosas, el éxito recaerá en la arquitectura tecnológica sobre la cual apoye su gestión del talento humano, robusteciendo la dinámica laboral y eludiendo así el ausentismo laboral, abandono de cargos y la inminente fuga de cerebros.

Palabras clave: Teletrabajo, TIC, Gestión Pública, Talento Humano y Venezuela.

Clasificación JEL: M12, M14, M19

Abstract

With the present extended, the purpose was to raise some epistemic awards, related to the challenges that teleworking faces, thus generating a new perspective on it, de-ballasting it from the archaic meanings with which it has been discriminated until then. In its preparation, the bibliographic design and bibliographic method were applied; Documentation was the technique used, where the bibliographic matrix and the content analytical matrix were the instruments used. Teleworking was recognized as a multidimensional phenomenon of transdisciplinary interest, with multifactorial consequences, contextualized in organizations allied to the Venezuelan public sector, facing the challenge that the computerization of the processes and procedures that find place in it implies, coupled with the challenge of conserving in their ranks, the worker who until then has hired, trained, trained. Finally, it could be concluded that within the Venezuelan public organizations, there is a controversial reality; On the one hand, it aims to carry out actions aimed at automating its operations; on the other, it aims to position human talent as its most valuable asset. Thus, success will fall on the technological architecture on which it supports its management of human talent, strengthening the labor dynamics and thus avoiding work absenteeism, abandonment of positions and the imminent brain drain.

Keywords: Telework, ICT, Public Management, Human Talent and Venezuela.

JEL Classification: M12, M14, M19.

Introducción

En el proceso de abstracción, encuentra lugar el desarrollo del pensamiento complejo, el cual no se limita en la relativización, de las características o cualidades del fenómeno que se contemple o de cualquier otra cuestión que haya sido percibida por los sentidos, procurando reconocer los nexos que, sin ser evidentes, resulten de interés empírico. Para nadie es un secreto que la contemporaneidad, es el escenario infinito donde encuentra lugar, el quiebre de los esquemas clásicos del comportamiento humano y supuestos preestablecidos, así como la mezcla de tradiciones y el ejercicio pleno de libertades, la informalidad de los procesos orgánicos, la apertura de todos los estamentos humanos y la abstracción artística.

En tal sentido, resulta válido decir que en la abstracción del pensamiento contemporáneo, se reconoce relevancia e importancia a todo aquello que sucede en el tiempo presente; sí, y con lugar en el período histórico más cercano al momento actual, recordando que todo aquello que es actual, a su vez es contemporáneo, siempre que haya sucedido con posterioridad a la Revolución Francesa en el año 1789; así pues, advirtiendo los parámetros históricos, se considera contemporáneo a cualquier evento con lugar en dicho período; mismo que se caracteriza por los constantes adelantos tecnológicos, las transformaciones sociales, intelectuales, ideológicas, culturales, políticas, la migración transcontinental, la firme divergencia entre el capitalismo y el socialismo, el irreversible e inconmensurable intercambio intercontinental y el fenómeno reconocido como globalización, que aunado al multiculturalismo, dieron fin a la Edad Moderna, dando paso a la Edad Contemporánea que transcurre aún al día de hoy.

Con base a lo antes descrito, puede muy bien decirse que en el discurso de este artículo, se plantea la idea de abordar al teletrabajo, desde la abstracción del pensamiento contemporáneo, contextualizándole en la realidad venezolana de los últimos años, es decir un periodo que va del año 2015 al 2021, reconociéndole como categoría investigativa y a la vez como fenómeno de interés transdisciplinario; pues no debe ignorarse, ni olvidarse que este surgió como respuesta, a una consecución de eventos económicos y políticos con lugar en los Estados Unidos de América durante el año 1973, es decir en la contemporaneidad de los últimos 50 años; y aún hasta entonces, se advierte que continúa desarrollándose y compartiendo escenarios con otros tantos fenómenos sociales, quizás de data más reciente, pero que de igual manera y con apoyo a las tecnologías de la información y comunicación, han logrado potencialidad, robustecimiento, sostenibilidad y longevidad.

En consecuencia, puede entenderse como contemporáneo, a todo evento que sucede en el presente y que pertenece al período histórico de tiempo más cercano a la actualidad, tal es el caso del teletrabajo, fenómeno que toma lugar aún entonces, como parte de una realidad convulsa, informatizada, crítica, compleja, y que por su naturaleza multidimensional con consecuencias plurifactoriales, se contrapone *per se*, a todos los demás procesos que vinculados al ejercicio laboral, tuvieron lugar en otros tiempos por los que haya transitado la humanidad. En este sentido, resulta válido advertir que la contemporaneidad, suele ser descrita como un momento fructífero donde los avances tecnológicos están cada día más presentes, sobre todo la tecnología celular y virtual, generada en los últimos 15 años, lo cual ha permitido al orbe deconstruir los esquemas sociales clásicos.

Conforme a las ideas expuestas, en el desarrollo del presente estudio, los investigadores se decantaron por abordar al teletrabajo desde un enfoque crítico, con la aspiración de generar un constructo epistémico lo suficientemente robusto, como para lograr elevarle de mera modalidad de trabajo a fenómeno de interés universal, sin dejar de reconocer en él su carácter contemporáneo y el impacto que gracias a las tecnologías de la información y comunicación, ha logrado con relación a los procesos de trabajo, que hoy día se suceden al interior de las organizaciones públicas venezolanas. Al respecto, conviene tener en cuenta los hallazgos generados algunos años atrás, con el trabajo investigativo de autores como Escalante, Cendrós y Urdaneta (2006), quienes han referido que: “En el Estado Zulia - Venezuela, el teletrabajo se ha extendido lentamente, y fundamentalmente en determinados sectores, tales como: banca, seguros, servicios públicos entre otros; siendo aprovechado en numerosas funciones: contabilidad, secretaría, gestión de los sistemas informáticos” (p. 237).

Igualmente, es preciso reconocer que el teletrabajo ha sido una temática estudiada tan sólo por algunos profesionales, expertos y académicos venezolanos, motivados por el interés de generar contenidos autóctonos relativos a este, confrontados a una realidad social plagada de dificultades y limitaciones tecnológicas, más aún en los últimos 6 años, lo cual no ha sido mella para que los estudiosos del comportamiento humano y organizacional, profundicen en el aprovechamiento de este fenómeno tan complejo como translógico. Así también, tal como en 2006 los autores referidos en el párrafo anterior, tuvieron oportunidad de completar su investigación sobre las implicaciones legales del teletrabajo, en la región zuliana del país suramericano; tiempo después se llevó a cabo otra indagatoria con abordaje al mismo; contextualizado en la región central del Estado Venezolano, la cual, al ser finalizada le permitió a la investigadora Bolívar (2011), definir al teletrabajo de la siguiente forma:

El teletrabajo, reviste una manera de realizar el trabajo que omite la presencia física del trabajador en la infraestructura de la organización, y que se ejecuta con la ayuda de medios tecnológicos y un conocimiento previo en el área telemática. Este ha sido estudiado por diversos especialistas en el tema, enmarcado dentro de las fórmulas laborales flexibles, donde los conceptos básicos del horario y productividad adquieren nuevas dimensiones. (p. 18)

Ahora bien, es fundamental exponer que para lograr contextualizar verdaderamente al teletrabajo en la realidad compartida por los venezolanos, resulta irrenunciable traer a colación la crisis sociopolítica por la que atraviesa el país suramericano, misma que ha transformado el devenir diario del ciudadano común; pues aún cuando desde hace algún tiempo se hablaba de teletrabajo en Venezuela, no fue sino hasta los últimos 6 años que su aprovechamiento se ha ido masificando; esto sin lugar a dudas, como consecuencia a la escasez de combustibles fósiles al interior de la república, que entre el año 2015 y el 2021, ha logrado robustecer la crisis energética en Venezuela, lo que ha tenido efectos desfavorables en el funcionamiento de los servicios más elementales: agua potable, gas doméstico, energía eléctrica, internet, transporte público y colectivo, telefonía móvil y fija, entre otros; dicho argumento no aspira en lo absoluto, dramatizar los hechos que en la contemporaneidad han encontrado lugar, ni menos aún politizar el discurso del presente artículo; sino simplemente dejar claro y sin cortapisas que la complejidad del contexto esbozado, forzó a muchas organizaciones y en consecuencia a sus trabajadores, a optar por cumplir con sus responsabilidades y compromisos laborales desde la telepresencia.

Del mismo modo, cabe mencionar que la situación descrita en el párrafo anterior, guarda mucha relación con el aprovechamiento masivo del teletrabajo en Venezuela, ya que cuando se dificulta la posibilidad de cumplir con las responsabilidades, compromisos y obligaciones laborales de manera presencial, no queda otra opción más que la telepresencial, en ello estriba el interés de los investigadores por reiterar en el discurso del presente artículo, la referida crisis sociopolítica por la que atraviesa Venezuela hoy día y que sin lugar a dudas es el origen de la fuga de cerebros en el país suramericano. Es un hecho público y notorio que la escasez de combustible en Venezuela, ha agravado, profundizado y potencializado la crisis social en general¹, lo que como mínimo ha dificultado la movilización vehicular o automotriz de los ciudadanos venezolanos y de cualquiera que aun sin serlo, haga vida en el referido país. Lo anterior se suma al hecho que, desde hace algún tiempo, estas personas ya estaban experimentando dificultades para trasladarse

¹ Conclusiones preliminares de la visita a la República Bolivariana de Venezuela de la Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre el impacto negativo de las medidas coercitivas unilaterales en el disfrute de los derechos humanos, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=26747&LangID=S>

de un lugar a otro, como resultado al desabastecimiento de repuestos o refacciones automotrices, bienes que, en los últimos 5 años, apenas algunos actores económicos han logrado producir e importar (ACNUDH, 2021).

Entre tanto, todo lo que hasta este momento se ha expuesto, es apenas una pálida idea de lo que diariamente deben confrontar los profesionales y trabajadores venezolanos, para quienes ejercer sus obligaciones y compromisos laborales desde la telepresencia, pudiera resultar beneficioso e incluso un alivio, ante la pesadilla que diariamente representa procurar y conseguir algún medio de transporte, para poder llegar hasta su sitio de trabajo en el horario establecido, tal y como podían hacerlo hasta hace algún tiempo. Con respecto a esto, la misma autora venezolana, Bolívar (2011), ha señalado lo siguiente: “La idea del trabajo a distancia se considera como una nueva oportunidad para las personas (...), tanto en virtud de la creciente flexibilidad de los convenios laborales como de la eliminación de la necesidad de desplazarse para ir a trabajar” (p. 18).

En tal sentido, continúa con su planteamiento la misma Bolívar (2011), quien ha señalado lo siguiente: “La actuación de las personas, generalmente limitada a un espacio determinado ya ha dejado de ser una barrera, se abre ahora, a través de las tecnologías digitales de comunicación, la intervención de espacios más globales” (p. 24). Ante una realidad social contemporánea, como la que atraviesan las organizaciones venezolanas aliadas al sector público, ha sido preciso tomar determinaciones efectivas, que favorecieran a corto plazo la transición entre el ejercicio laboral presencial y el telepresencial. Por su parte, con el desarrollo de la investigación académica, contextualizada en el Estado Aragua, ubicado en la región central del país suramericano, la autora Bello (2016), ha expuesto que: “El trabajo asalariado, ha sufrido una modificación en los últimos años, dando lugar a múltiples formas de ejercicio laboral; pero no todos los países han efectuado su adecuación legal y estructural para su implementación y regulación” (p. 134).

Así pues, resultó preciso tener en cuenta otras posturas investigativas, que con relación al teletrabajo en Venezuela, fueron expuestas desde la episteme, procurando más allá de concretar o reunir diversos antecedentes, enriquecer la data informativa, con la que se logró exhibir de que manera este ha sido tratado por los científicos y expertos criollos, abordándole en la realidad venezolana, y al mismo tiempo sirvieron de sustento y justificación al desarrollo de nuevas iniciativas investigativas, tal como el presente artículo; que le conciben como algo más que un simple formato de gestión operativa, modalidad de trabajo o una cuestión procedural, al advertir las diversas y numerosas consecuencias, que este ha tenido en el comportamiento humano y organizacional, transformando los esquemas clásicos de la gestión estratégica, administrativa, técnica y operativa con lugar en la Venezuela contemporánea. Con la completación de su indagatoria, fueron los autores Contreras y Lago (2018), quienes lograron concluir lo siguiente:

El teletrabajo en Venezuela es una condición laboral que ha sido poco abordada y cuyos resultados en el presente estudio, permiten afirmar que los participantes poseen niveles de exposición mayoritariamente favorables para la salud, frente a otras poblaciones estudiadas en el mismo período de tiempo, lo cual puede sugerir que el teletrabajo, es una alternativa recomendable a nivel de salud, adquiriendo así una mayor relevancia para el área de la salud ocupacional nacional. (p. 88).

Igualmente, se debe esclarecer que, en el discurso de este artículo, no se persigue desarrollar un conglomerado de elucubraciones injustificadas, ni menos aún una serie de apologías tendenciosas que terminen por confundir aún más, a quienes estén interesados en entender y comprender el comportamiento del fenómeno; abordado desde las bases concretas que sostienen la realidad social venezolana. En pos de ello, durante el desarrollo del presente estudio, los investigadores visualizaron que, en la profundización de los contenidos, relativos a algunos retos y desafíos que afronta el teletrabajo, se podría elaborar un constructo epistémico que sirviera de sustento, para la elaboración de nuevas investigaciones, que conciben desde el inicio al teletrabajo, ya no como una simple y llana modalidad de trabajo, sino como un evento de mayor trascendencia. Para puntualizar estos aspectos, se ha tomado en cuenta la propuesta investigativa de Ramírez, Tapia, Vega y Villagómez (2021), quienes han señalado lo siguiente:

Uno de los desafíos que dificultan el aprovechamiento del teletrabajo en Sudamérica, es la falta de regulación jurídica; tal es el caso de Venezuela, donde esto compete a las normas previstas en la legislación laboral y la figura que más se asemeja al teletrabajo es el trabajo a domicilio. (p. 669)

Finalmente, conviene aclarar que este artículo fue elaborado a los fines de socializar los hallazgos logrados, tras la completación de un procedimiento sistematizado, donde se aprovechó un componente metodológico, que, en opinión de los investigadores, resultó de gran utilidad; teniendo en cuenta la batería documental concretada y la naturaleza postpositivista del estudio en cuestión, del cual se desprende el presente extenso, donde se eleva al teletrabajo como un fenómeno de interés científico. Igualmente, se tuvo el propósito de reconocer en el teletrabajo, elementos diferentes

a los referidos por otras investigaciones; para lo cual, se precisó la concatenación y confrontación de contenidos, que no sólo fueron generados en Venezuela, sino también en otros países del continente suramericano, lo cual permitió ofrecer laudos epistémicos propios, originales y autóctonos; dando lugar a una investigación cualitativa totalmente diferente y de carácter innovador.

Materiales y métodos

Método

En la elaboración del presente artículo, fue seleccionado desde un principio el método bibliográfico, mismo que consiste en la revisión sistemática del material bibliográfico relacionado al tema abordado; con este se logra condensar y aplicar una secuencia de técnicas y estrategias que permiten localizar, identificar y acceder a los documentos necesarios para concretación del estudio. En opinión de los investigadores, el método bibliográfico, fue considerado el más indicado, no sólo por el tipo de investigación de la cual el presente artículo se desprende, también, por la naturaleza de los contenidos auscultados en el momento hermenéutico, y al mismo tiempo, porque este congrega un conjunto de técnicas especiales, que resultan de utilidad para ubicar y aprovechar los archivos pertinentes a la indagación en cuestión.

Igualmente, es importante reiterar que el método bibliográfico, ostenta un conglomerado de elementos técnicos específicos, que le cohesionan de forma fructífera con el diseño bibliográfico, así como con la técnica reconocida como documentación; recursos metodológicos que también fueron seleccionados por los investigadores, para concretar el componente metodológico de este estudio, con apoyo a su experiencia en este tipo de investigaciones. En lo que a ello respecta, López (2002), ha dejado claro que: “Para realizar un trabajo de investigación, es necesario llevar a cabo un desarrollo metódico, que permita la consecución de los objetivos propuestos, la formulación clara, concreta, precisa del problema y la metodología de investigación rigurosa y adecuada” (p. 167).

Así pues, se deja claro que en este estudio se hizo uso del método bibliográfico, teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación documental, donde se procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, analizar e interpretar contenidos, relacionados al fenómeno abordado de fuentes documentales, así también el periodo contemporáneo que fuera abarcado, por los archivos documentales seleccionados como unidades de análisis y el propósito fundamental de elevar algunos laudos epistémicos, relacionados con los retos y desafíos que aún entonces enfrenta el teletrabajo en Venezuela, mismo que se sostuvo en todo momento. En ese orden de ideas, vale tener presente lo que implica el método bibliográfico, sobre el que Barbosa y Urrea (2018), han explicado lo siguiente: “Este, consiste en indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar información o datos relacionados a alguna temática. Éste es conducente a la construcción de conocimientos, así mismo sistematiza de forma objetiva y metódica los estudios empíricos publicados sobre un determinado tema de investigación” (p. 145).

Diseño

Desde su experiencia, López (2002), ha planteado lo siguiente: “Para acometer científicamente el problema metodológico, se debe analizar qué modelo o enfoque conceptual resulta más adecuado para afrontar eficazmente la Investigación” (p. 168). Partiendo de allí, los investigadores se decantaron por el diseño bibliográfico, como columna vertebral, para el desarrollo integral del componente metodológico que enmarcó este estudio; tomando en cuenta que el propósito del artículo, fue lograr generar laudos epistémicos originales e innovadores, que en la narrativa de sus autores, brindasen un enfoque humanístico del teletrabajo como fenómeno, desde el pensamiento complejo, más allá del espectro tecnológico que le arropa, sin dejar de lado que al tratarse de una investigación documental, este diseño bibliográfico se ajusta como ningún otro. Al elaborar una investigación de este tipo, es fundamental tener en cuenta, aquello que en su momento Gómez, Galeano y Jaramillo (2015), han expuesto:

Los textos enfocados en la comprensión, no buscan necesariamente recuperar el conocimiento acumulado. Sí, revisan la literatura, en ocasiones bastante extensa, pero no exponen balances o inventarios puesto que sus objetivos están enfocados en la hermenéutica, la reflexión, la crítica y finalmente la comprensión.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas

En este estudio, fue aplicada la documentación como técnica investigativa, para la intervención de los escritos donde reposaban contenidos de interés, de acuerdo con el criterio de los investigadores, a los fines de conducir una investigación apoyada en el método científico, hacia el aprovechamiento máximo de los archivos seleccionados para tal fin. Por su parte Rojas (2011), expuso que: “En particular, un documento está constituido por dos partes: el soporte documental, que es el material físico en que se presenta el documento; y, por otro lado, la información contenida en el documento” (p. 281); esto, a manera de tener en cuenta, como estuvo conformada la data documental aprovechada, para la elaboración del presente artículo.

Con relación a la técnica de revisión documental, también llamada documentación, autores como Martín y Lafuente (2017), explicaron que: “Este proceso es conocido como búsqueda documental, revisión de antecedentes, investigación bibliográfica o documental” (p. 152). Al mismo tiempo, otros autores como Rojas (2011), han expuesto lo siguiente: “La documentación, comprende una serie secuencial de procedimientos orientados a la aproximación al, procesamiento y recuperación de información contenida en documentos, independientemente del soporte documental en que se hallen” (p. 279). Es preciso tener en cuenta, que para el estudio de donde emerge el presente extenso, conviene reconocer que la documentación fue la técnica aplicada por los investigadores, la cual favoreció su dinámica indagativa, desde el inicio del procedimiento propiamente dicho, con relación a ello, Martín y Lafuente (2017), plantearon que:

El investigador, a medida que avanza en su proyecto, debe ir documentando cada una de las fuentes de información utilizadas. Determinar la cantidad óptima de citas, el tipo de documentos a citar o las formas de citación dentro del texto son algunos de los aspectos más frecuentes que debe enfrentar todo investigador. (p. 153)

Entre tanto, no conviene dejar de lado que la técnica documental aprovechada en este estudio, puede tener lugar en cualquier momento de la indagatoria, excluyendo -obviamente- aquel en donde se revelan los hallazgos finales, pues, ciertamente tanto al inicio, como en el desarrollo y prolongación de la investigación; los investigadores tuvieron la oportunidad de refrescar la batería documental en la que se apoyaron, tanto para la concertación del marco teórico, como para el entendimiento y comprensión del fenómeno auscultado. Esta, fue descrita por Rojas (2011), de la siguiente manera: “Como ejemplos de documentación pueden contarse las técnicas de lectura, aproximación al documento, la reseña, el resumen, entre otras formas de sistematizar los contenidos, para lograr con ello la recopilación de la información” (p. 279).

Instrumentos

Es importante tener en cuenta que en toda investigación y sobre todo en las de corte documental, bibliográfico, y muy especialmente en los estados del arte, no se deben confundir jamás a las técnicas con los instrumentos investigativos. Aquellos interesados, en llevar a cabo labores investigativas de corte científico y académico, están exhortados a comprender que las técnicas como tal, comprenden un conjunto de procedimientos específicos, que, seguidos en toda regla, favorecen el alcance de diversos logros, entre los que puede contarse la determinación de vínculos entre las variables/categorías/fenómenos con el o los sujetos de la investigación, y al mismo tiempo con el contexto donde este se desenvuelve. Básicamente hablando, las técnicas de investigación, describen los pasos que debe cumplir el investigador, para concretar la data informativa de la que apoyarse en el desarrollo de su estudio.

Por otro lado, los instrumentos de investigación corresponden a los mecanismos, de los que el investigador se vale, para la recopilación o recogida de la data propiamente dicha; entre los cuales pudiera contarse a las fichas de todo tipo, el cuaderno de notas, las notas sobre notas, los formularios, pruebas, *test*, escalas de opinión y listas de chequeo, la grabadora digital, la cámara de vídeo e incluso la cámara fotográfica, entre otros tantos; mismos que serán escogidos con apoyo al tipo de investigación, en la que se procure aprovecharles y por supuesto al propósito que el interesado aspire concretar. Demás está decir, que el instrumento en su naturaleza y constitución, es algo tangible, sólido, palpable. Ahora bien, entre los instrumentos aplicados para el presente estudio, puede contarse a la matriz bibliográfica, sobre la que Gómez, Galeano y Jaramillo (2015), han planteado lo siguiente:

La matriz bibliográfica comprende un instrumento diseñado en Excel, donde se inventariaron todos los textos que conformaron el universo y sobre el cual se aplicaron los filtros de selección. También cumplió la función de reseñar los textos, y lo hizo de forma práctica y asequible. (p. 426)

Al mismo tiempo, en este estudio ha sido aprovechado otro instrumento, tal es el caso de la matriz de análisis de contenido, la que, desde su experiencia, Andréu (2002), ha descrito así: “Esta se basa en la lectura textual o visual, como instrumento de recogida de información, lectura que, a diferencia de la lectura común, debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable, válida” (p. 02). Igualmente, se precisa tener en cuenta la opinión de Díaz (2018), quien, con relación a la matriz de análisis de contenido, ha señalado lo siguiente: “En ella la idea es desarrollar la perspectiva interpretativa de los textos, profundizando más allá de del contenido manifiesto, también al contexto y contenido latente desde donde se expresa el mensaje” (p. 126). Por su parte, Gómez, Galeano y Jaramillo (2015), ha explicado que:

La matriz analítica de contenido comprende un instrumento diseñado en Excel donde se relacionaron los textos de la muestra, escritos en vertical, con las categorías de análisis, escritas en horizontal. De cada texto se extrajeron todos los párrafos o frases donde se desarrolló un tema relacionado con alguna de las categorías y se ubicó en la escuadra. También contó con la bibliografía y las observaciones de cada texto de una forma organizada que facilitó la lectura lineal y transversal. (p. 426)

Documentos revisados

En la elaboración del estudio en cuestión, fueron seleccionados como unidades de análisis un conglomerado de artículos científicos; donde reposaron los resultados o hallazgos de diversas investigaciones originales, que con abordaje al teletrabajo, dieron cuenta del fenómeno como categoría de interés científico, desde las ciencias humanas, sociales y administrativas; así pues este compendio de escritos documentales, de tipo físico y digital, conformaron las unidades de análisis iniciales y finales. Por su parte, Cáceres (2003), ha expuesto lo siguiente: “En la investigación documental, las unidades de análisis corresponden a los contenidos, sobre los cuales se elaboran los análisis investigativos, hacia la consecución de los hallazgos finales. Estos, representan el alimento informativo principal para procesar, pero ajustándolo a los requerimientos de quien devorará dicha información” (p. 60). En ese sentido, adquiere relevancia lo que Fernández (2002), ha explicado:

Desde el momento en que no todos los fenómenos sociales son susceptibles de ser observados en el tiempo de su ocurrencia y, dadas las dificultades actuales para su completa y correcta transmisión por la vía oral, cobran importancia los documentos escritos por su capacidad de convertirse en registros históricos a los que se puede acudir con relativa facilidad para la investigación de determinados aspectos de la sociedad. (p. 35)

Entre tanto, autoras como Martín y Lafuente (2017), plantean lo siguiente: “La revisión bibliográfica constituye una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información, catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios; y recuperar documentos en distintos formatos” (p. 152). Por ello, el estudio en cuestión se considera una investigación documental, pues reviste muchas de las características esenciales, de este tipo de abordajes científicos y académicos. Por su parte, Vizcaíno, Serrano, Jiménez y Pastor (2016), han señalado que:

Durante las revisiones bibliográficas se identifican, analizan y categorizan todos los artículos de acuerdo a las características de las investigaciones en las que pudieran ser aprovechados. Después, se revisan las notas preliminares y se lleva a cabo una discusión sobre los patrones que emergieron con respecto a las temáticas de investigación, la especificidad de los conceptos con relación al o los propósitos de la investigación. (p. 488)

Así pues, en la elaboración de un estudio documental como este, conviene llevar a cabo un procedimiento acucioso de búsqueda, selección y discriminación de fuentes, decantándose por aquellas de naturaleza original e indubitada, para con ello sustentar de forma fehaciente los hallazgos que finalmente serían revelados. Con relación a ello, autoras como Martín y Lafuente (2017), han planteado lo siguiente: “A partir de esa revisión bibliográfica, el investigador va construyendo el marco teórico, documentando antecedentes y elaborando la bibliografía que se incluye al final de un trabajo científico o académico” (p. 153). Del mismo modo, conviene tener en cuenta que este tipo de revisión a fuentes

bibliográficas, es aplicado de forma frecuente en investigaciones de corte documental. Respecto a lo anterior, Cáceres (2003), ha explicado que: “En la investigación documental, se reconocen como unidades de análisis, a aquéllas que son de base gramatical, es decir, propias de la comunicación verbal o escrita” (p. 61). Por su parte, autoras como Martín y Lafuente (2017), plantearon que:

La bibliografía de un trabajo permite, en muchos casos, obtener un *estado del arte* sobre un tema, razón por la cual una correcta y minuciosa evaluación de la misma en un trabajo de investigación no sólo garantiza que el investigador se haya documentado bien, sino que le otorga mayor rigurosidad al trabajo. (p. 162)

Procedimientos

Con relación al procedimiento cumplido en el tratamiento de las fuentes documentales, conviene tener presente desde el primer momento a Martín y Lafuente (2017), quienes han señalado lo siguiente: “La bibliografía, si bien constituye el último ítem de un trabajo de investigación, se comienza a elaborar apenas se define el tema y se empieza a buscar documentación” (p. 153). Cabe dejar claro que en el desarrollo de este estudio, se llevó a cabo la recopilación de archivos documentales, de tipo digital y físico, donde se logró reconocer el contenido necesario, no sólo para la elaboración del artículo, sino también para la concertación de un constructo teórico denso, que diera cuenta del fenómeno abordado, y que igualmente se vincula con la investigación original de la cual se desprende, sin llegar a la repetición de fuentes bibliográficas, para con ello generar un extenso que fuese más allá, de lo ya labrado con la referida obra académica.

Así también, es importante esclarecer que durante el proceso heurístico, no se tomaron en cuenta archivos documentales, que abordasen al fenómeno desde un enfoque técnico e informatizado, salvo que incorporaran una perspectiva humanista, donde se hiciera referencia al teletrabajo desde la mirada del otro, es decir, con una perspectiva social y humana, ya que el interés de los autores del presente manuscrito, se enfocó esencialmente en reconocer que, amén del trasfondo tecnológico que permea al mismo, no puede invisibilizarse el gran impacto que este fenómeno ha ejercido, sobre el talento humano en su desenvolvimiento profesional, durante más de 47 años, cuando en 1973, ante la crisis petrolera que en aquella época atravesaba EE.UU., Jack Nilles, pensando en alguna manera de reducir el consumo de combustibles fósiles, consideró necesario generar alternativas de gestión resolutoria a corto plazo, que permitiesen a los trabajadores cumplir con sus compromisos y obligaciones laborales, sin la necesidad de trasladarse hasta el sitio de su oficina y luego de vuelta a su lugar de residencia.

Igualmente, cabe reconocer que tal búsqueda de documentos y posibles fuentes de información, susceptibles de ser aprovechadas por los investigadores, se le reconoce como el momento heurístico de la investigación. Vale decir, que en dicha búsqueda no se incluyeron ponencias de congresos, ni capítulos de libros; pues los autores de este extenso consideraron que las fuentes del conocimiento original, estaban conformadas exclusivamente por artículos de revistas indizadas, ya que desde hace algún tiempo, investigando juntos, han observado que es en estos, donde se socializa el verdadero conocimiento de primera mano, como resultado o hallazgo de investigaciones formales, elaboradas con anterioridad, y que por demás, dieron cuenta del fenómeno desde la óptica académica y científica propiamente dicha.

En ese orden de ideas, los autores del manuscrito tienen claro que los artículos científicos, conforman la fuente del conocimiento directo de más fácil acceso; por lo cual se decantaron hacia la búsqueda de fuentes documentales de este tipo, a través de plataformas electrónicas, como: Dialnet, AJOL, RedALyC, SciELO, Latindex, *Scopus*, AURA, REDIB, entre otros *sites*; propios de cada revista. Aunque la masa documental concretada con dicha búsqueda, estuvo conformada por más de 71 archivos, no sería sino hasta la discriminación documentaria, llevada a cabo por los investigadores, que finalmente fueron seleccionadas un total de 43 fuentes, que abarcaron un periodo comprendido entre el año 2002 y el año 2021, para llevar a cabo el análisis, confrontación y reflexión sobre los contenidos que reposaban en estas, y que finalmente fueron señaladas en el segmento: referencias bibliográficas.

Así pues, cabe destacar que para lograr configurar la batería documental aprovecha, se llevó a cabo la recopilación de archivos de interés, en las plataformas indicadas en el párrafo anterior; y para poder ubicar cada una de estos, se utilizaron como criterios de búsqueda los siguientes: teletrabajo, telemática, TIC, gerencia estratégica, prospectiva organizacional, gestión estratégica, entre otros. Ahora bien, cada uno de los archivos seleccionados para su intervención, fue abordado mediante técnicas e instrumentos científicos, propios de la investigación documental y los estados del arte en las ciencias humanas, sociales, administrativas, ajustadas al paradigma postpositivista. Vale acotar que, en su investigación respecto al teletrabajo, el experto Calderón (2017), dejó claro lo siguiente: “El estado del arte es elegido como metodología, por ser la recolección de información detallada sobre lo que hasta ahora se ha dicho, sobre el fenómeno en cuestión y sus condiciones a nivel empresarial, familiar y social” (p. 13).

Igualmente, resulta verdaderamente necesario dejar claro, que, tras la culminación del momento heurístico, tuvo lugar el momento hermenéutico, mismo donde el escenario investigativo invitó a la reflexión profunda y posterior teorización acerca del fenómeno abordado. Con respecto a ello, Arráez, Calles y Moreno (2006), explicaron lo siguiente: “La interpretación viene a identificarse con la comprensión de todo texto cuyo sentido no sea inmediatamente evidente y constituya un problema, acentuado, por alguna distancia *histórica, psicológica, lingüística*, que se interpone entre nosotros y el documento” (p. 173).

Finalmente, fue durante el momento hermenéutico inherente al proceso indagativo, donde cada investigador, tuvo la oportunidad de acercarse a contenidos de interés neurálgico, que dentro de los archivos seleccionados, dieron cuenta del teletrabajo como categoría de interés científico, académico, universal; la cual más allá de todo ello, se ha elevado como fenómeno fundamentalmente humano, social y administrativo, el cual en su desarrollo y prolongación, reviste características integradoras desde distintas ciencias. Desde su experiencia Arráez, Calles y Moreno (2006), han dejado claro lo siguiente: “El hermeneuta es, por lo tanto, quien se dedica a interpretar y develar el sentido de los mensajes haciendo que su comprensión sea posible, evitando todo malentendido, favoreciendo su adecuada función normativa y la hermenéutica una disciplina de la interpretación” (p. 173).

Fundamentación Teórica

Muchos y de diversa índole, fueron los eventos que han encontrado lugar en la historia contemporánea venezolana. En este extenso, se tuvo como propósito profundizar en el teletrabajo; no como una simple cuestión procedural, sino como un fenómeno; que ha sido reforzado por el desarrollo y consecución de los diferentes acontecimientos suscitados en el país suramericano. Para nadie es un secreto que en los últimos 20 años y aún al día de hoy; la sociedad venezolana, se ha visto forzada a confrontar un conglomerado de escenarios perjudiciales, generados por actores políticos y sociales, opositores al Gobierno Bolivariano Venezolano, y que más allá de resultar desafiantes, bien podrían ser calificados como siniestros, dada la manera en la que han sido forjados, advirtiendo su representación, naturaleza, ejecución y prolongación; haciendo un especial hincapié, en las múltiples formas en las que se ha perjudicado, a cada uno de los venezolanos que aun hacen vida en su país y que demás está decir, ha dado lugar a la diáspora venezolana.

A tenor de lo anterior, conviene dejar claro que con el discurso de este extenso, se precisa exponer desde un enfoque científico, académico, epistémico, hermenéutico, dialectico y de forma descriptiva, los diferentes eventos que han encontrado lugar, en el contexto real por el que los venezolanos contemporáneos transitan; lejos está la idea de asumir una postura política o de generar alguna matriz de opinión de tal índole, ya que no es la finalidad de este extenso, opinar sobre la realidad política venezolana, ni menos aún se aspira con lo acá expuesto, asumir posturas políticas, pues el propósito absoluto del presente artículo, es reconocer al teletrabajo como algo más que una modalidad de empleo, y para lograr sustentar y sostener dicho planteamiento, resulta válido expresar, que tal como se desarrollan y prolongan los distintos escenarios en la Venezuela de hoy, se considera más que viable dicha propuesta.

Así pues, resulta preciso exponer que, entre los eventos, referidos anteriormente, se eleva sobre cualquier otro, uno de los sucesos que, con fuerza bruta, ha golpeado la realidad social de la Nación suramericana, mismo que ha sido reconocido como La escasez de combustible en Venezuela, el cual por sí solo logró robustecer y profundizar, la crisis multiforme por la que transitan los venezolanos contemporáneos, que a la fecha hacen vida en su país de origen. Más allá de ello, es preciso exponer, que dicho acontecimiento ha conseguido alcances mayores a cualquier otro que se le compare y vaya que en Venezuela hay muchos sucesos con que compararlo, pues con la falta de combustibles fósiles, es decir algunos derivados del petróleo: gasolina de motor, gasolina de aviación, diésel, gasoil, querosén, solventes, bases lubricantes, asfalto, combustible pesado, parafinas, entre otros; cualquier proceso energético, tecnológico, económico, agrícola, social, laboral, cultural, educacional y humano se paraliza.

Igualmente, lo anterior ha logrado agravar de manera contundente y profunda, la crisis eléctrica por la que atraviesa Venezuela desde hace varios años, y que empeora con El apagón nacional en Venezuela, evento que tuvo lugar los primeros días del mes de marzo del año 2019 y del que a la fecha se extienden algunas consecuencias. Así entonces, es preciso reiterar que los acontecimientos descritos en el párrafo anterior, han tenido incontables trascendencias, entre las que se cuenta a la forzosa transformación del escenario laboral contemporáneo, donde muchos venezolanos se han visto obligados, a llevar su ejercicio profesional u ocupacional de lo presencial a lo telepresencial, aunado a ello, ha logrado apreciarse que durante los últimos 6 años, el mercado laboral se ha diversificado en múltiples formas de gestión, a las que el comportamiento humano y organizacional se ajustó ineluctablemente.

Así entonces, en el país suramericano la manera tradicional de ir al trabajo, cumplir con la jornada laboral y ejercer las funciones inherentes a su cargo, ha dejado de ser lo habitual, forzoso u obligatorio, pues en muchos casos, resulta imposible ejecutar acciones tan simples, como las de trasladarse de un lugar a otro, escenario consecuente a la escasez

de gasolina y a las pocas opciones disponibles de transporte público y colectivo, sobre todo en las regiones centro-occidental y occidental, donde la existencia autobuses, carritos por puesto², taxis, entre otros son muy escasas; todo lo cual ha obligado a muchas organizaciones, a implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, [a las que en adelante se hará referencia como TIC, en el discurso del presente extenso]. Pudiera decirse que tal fenómeno es consecuencia directa, no sólo del auge que hasta entonces han alcanzado las TIC, sino también a la precariedad con la que se debe vivir en un país, donde cada día es más difícil conseguir un medio de transporte... por ridículo que pueda parecer.

Así pues, ante la vertiginosa realidad de los tiempos que corren en Venezuela, teniendo en cuenta las economías emergentes al sur del Continente Americano, la crisis económica y política post pandemia por COVID-19, el incremento en los índices de pobreza, desigualdad, miseria en la periferia mundial: México, Costa Rica, Honduras, Panamá, Nicaragua, Guatemala, El Salvador, Belice, Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú, Uruguay, Paraguay, Chile, Brasil, Argentina; corresponde a las organizaciones contemporáneas venezolanas aliadas al sector público, ajustar sus planes, programas y políticas de gestión gerencial, administrativa y operativa, a la complejidad social por la que transita la humanidad a nivel global, cuestión que sin ir muy lejos, se resiente aún más en los países tercermundistas por razones de índole diversa.

En ese sentido, conviene tener presente que para lograr entender o aún mejor comprender, el desarrollo de todos estos procesos y la forma en la que se vinculan entre sí, dando origen al auge de las TIC y todos los fenómenos que de ello se desprenden, [entre los que se destaca el teletrabajo], conviene tener en cuenta la manera en la que los expertos definen, caracterizan y explican dicha temática; pues el teletrabajo, como fenómeno susceptible de ser abordado en un sentido epistemológico, comprende un cúmulo de procesos inherentes a este, como figura importante y relevante en la cultura organizacional contemporánea. Así pues, conviene definirle no solo en su sentido estricto, sino también desde distintas dimensiones, cultural, tecnológica, social, humana, antropológica e incluso estratégica, como elementos inherentes al estudio de las ciencias del comportamiento humano y organizacional, ciencias gerenciales, sociales, administrativas y humanas. Conforme a lo anterior, se presentan los siguientes contenidos a saber:

Teletrabajo: fenómeno multidimensional, transdisciplinario de consecuencias plurifactoriales

Para poder abordar tal fenómeno, e incluso auscultarle como categoría de interés científico, es necesario explicarle desde la episteme, con sustento a lo que hasta entonces, han expuesto los autores. Tras su experiencia como investigadora, Calderón (2017), ha definido al teletrabajo de la siguiente manera: “El teletrabajo, representa una nueva forma para llevar a cabo funciones laborales, basada en el desarrollo de actividades, sin necesidad de acudir a un sitio específico u oficina, apoyándose en tecnologías de información, tales como computadores y acceso a internet” (p. 11). Pero ello, no puede dejarse hasta allí, en un sentido estricto meramente. Con atención al enfoque humanístico del presente estudio, resulta válido profundizar en el comportamiento de dicho fenómeno, desde sus diferentes dimensiones: cultural, tecnológica, social, humana, antropológica e incluso estratégica. Al respecto, conviene rescatar aquello que Castro (2020), en su oportunidad tuvo a bien señalar:

El teletrabajo es una modalidad de empleo que data de los años 70's, década en la que, Estados Unidos presentó la más impetuosa crisis económica del país, a causa de la devaluación del petróleo, situación que exigió la reducción de costos en las empresas, y la minimización del personal debido a la carencia de recursos económicos. (p. 3)

Ahora bien, dejando claro que en un sentido estricto, el teletrabajo corresponde a una modalidad o forma de ejercicio laboral a distancia, con aprovechamiento de los recursos tecnológicos necesarios, también resulta fundamental tener en cuenta, que este comprende varias dimensiones, entre estas se destaca a la dimensión cultural, pues desde su incursión en el aparato productivo a nivel global, se ha erigido como un formato de gestión a distancia, lo cual rompe con los esquemas clásicos del ejercicio laboral intramuros. Para enriquecer esta premisa, se ha tomado en cuenta a Rocamora (2015), quien ha explicado lo siguiente: “Comprende una modalidad de trabajo a distancia, que está en auge y que permite trabajar como autónomo o por cuenta ajena, aplicando la actividad a través de la tecnología, la comunicación; en mayor medida que de forma presencial” (p. 7).

² Los *carritos por puesto*, refiere a una modalidad de transporte público con origen en la ciudad de Maracaibo, del Estado Zulia en Venezuela, iniciada a partir del año 1920, con lugar al *boom petrolero* y el posterior arribo de los automóviles al país suramericano.

Sin embargo, conviene esclarecer que no debe confundirse al teletrabajo con la automatización del trabajo, pues esta última comprende la sistematización mecánica de las operaciones, que en otrora desempeñaban operarios humanos, y que ahora en cambio son acometidas por algún robot o máquina, especialmente diseñada y desarrollada para ejecutar tal acción, transfiriendo así la realización de las tareas de producción, a un conjunto de herramientas tecnológicas, tangibles e intangibles [algunas operaciones son ejecutadas por *robots de software*³, que operan a través de los sistemas de información aprovechados por las organizaciones contemporáneas, llevando a cabo tareas simples, tales como: administración de recursos ofimáticos, mantenimiento a la plataforma digital, gestión informática de los sistemas de comunicación digital, entre otros].

Así entonces, es importante mencionar que lo anteriormente expuesto suele reducir el costo laboral, incrementa la producción y a la vez las ganancias de las empresas; disminuye los errores operativos, y muchas veces acrecenta la calidad de los bienes producidos. Igualmente, reduce los paros técnicos o productivos, los conflictos sindicales, el estrés laboral y favorece el clima organizacional; por cuanto son muy pocas las personas, que comparten el espacio físico al interior de las organizaciones que les aprovechen; ya que sólo se requiere de la asesoría y colaboración de expertos o técnicos en la arquitectura tecnológica con la que cada organización cuente, que se encarguen del cuidado y manejo de los equipos y sistemas de información referidos.

Por otro lado, es preciso dejar claro que el teletrabajo y el trabajo virtual o digital no son la misma cuestión, pues este último comprende mayores exigencias, tanto en los recursos tecnológicos aprovechados, como en las habilidades tecnológicas y digitales con las que deben contar los profesionales que se dediquen a ello. Las organizaciones digitales cuentan con espacios virtuales y tecnología de alta gama, desde donde se planifican, desarrollan y ejecutan todas sus operaciones. El trabajo digital, se acomete desde el aula virtual de forma constante, en cambio en el teletrabajo, algunas operaciones se llevan a cabo con el uso de las TIC, mientras que otras pueden realizarse de manera presencial. Otro aspecto por el que se caracteriza el trabajo digital, es que, en su ejecución, es necesario que los trabajadores digitales demuestren habilidades y destrezas suficientes, como para lograr aprovechar al máximo la arquitectura digital que la organización les brinde. Así las cosas, el trabajo digital, presenta una naturaleza distinta, orientada hacia la digitalización de las acciones que correspondan a cada trabajador y no hacia el cumplimiento máximo de horas laborales a través de las TIC.

Ahora bien, de igual manera resulta fundamental exponer que el teletrabajo, no debe confundirse con el trabajo a domicilio o trabajo remoto, puesto que este último solo se puede hacer desde un domicilio, a diferencia del teletrabajo; que se puede llevar a cabo desde cualquier sitio. El trabajo remoto, se realiza de manera diferente a la idea tradicional de la oficina. También suele ser denominado como trabajo desde casa o trabajo a distancia; en ello, el trabajador debe ejecutar exclusivamente desde casa cualquier proyecto o tarea, cumpliendo diariamente con sus compromisos laborales, sin la necesidad de ir a la oficina todos los días; en cambio el teletrabajo puede realizarse bajo distintas modalidades: desde casa o un café-restaurant, así como en otros espacios destinados para teletrabajar.

Así entonces, lo referido en los párrafos anteriores, introduce la idea de la transformación de los patrones consuetudinarios del ejercicio profesional, laboral, técnico, pues deja sobre la mesa la propuesta de trabajar a distancia, más aún que de un modo presencial, cuestión que en los años 40's, 50's, 60's, pudo haber sido inimaginable. Por ello, es necesario tener presente que, al profundizar en fenómenos como el teletrabajo, no se puede ser conforme con una definición pragmática, pues este comprende un conglomerado de procesos que además de itinerantes, también suelen ser transgresores, con relación a la rutina acostumbrada de asistir a los espacios físicos, donde y como solía trabajarse tradicionalmente. Es decir, durante casi 50 años la sociedad contemporánea, ha podido perfeccionar algunos procesos laborales de índole administrativa, técnica y profesional sin siquiera salir de casa, lo cual facilita un cúmulo de actuaciones; allí, cobra interés lo expuesto por Tapasco y Giraldo (2020), quienes indicaron que:

Con el advenimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su protagonismo a nivel mundial, han surgido diversidad de aplicaciones, que abarcan los distintos contextos de la vida humana, entre ellas la posibilidad de realizar las actividades laborales, sin necesidad de movilizarse a los centros de operación de las empresas, lo que se conoce como otra forma de organización laboral denominada teletrabajo. (p. 150).

³ Los robots de software, comprenden una modalidad de automatización virtual o intangible y sirven de apoyo a los sistemas de información digital de las organizaciones. El software robótico, es una suerte de trabajador virtual, que interactúa con diferentes aplicaciones, tal y como lo haría una persona. Así las cosas, funciona a través de una serie de comandos codificados, encargándose de ejecutar y completar diversas operaciones de forma autónoma.

Desde su experiencia, Rengifo (2015), mencionó que: “El mundo vive actualmente transformaciones debido a la globalización y al avance de la sociedad del conocimiento” (p. 809); y no sólo a causa de la globalización, la sociedad contemporánea se ha visto forzada, a deconstruir sus lineamientos estructurales clásicos; pues con el advenimiento de los diferentes movimientos igualitaristas, las nuevas generaciones, han asumido un rol mucho más activo y político, en la transición hacia formas sociales integracionistas, ya que entienden que la información y el conocimiento, son los elementos que dinamizan la realidad compartida. Por su parte Ortega (2017), ha explicado lo siguiente: “El Teletrabajo configura un fenómeno complejo, que para algunos genera un cambio cultural favorable, pues su perfeccionamiento se apoya en la voluntad de las partes, quienes al momento de su adopción se deben comprometer y dar lugar una nueva dinámica de interrelación, de comunicación ágil y efectiva” (p. 40).

Por su parte, y con respecto a las nuevas generaciones a las que se hizo referencia en el párrafo anterior, autores como Jara y Prieto (2018), explicaron lo siguiente: “Su fuente de conocimiento es el internet, y no el libro e igualmente, cuando usan medios interactivos tienen una alta capacidad de atención” (p. 100), el auge e impacto de las TIC, la transgresión a los modelos culturales de otrora, la defensa acérrima de los derechos humanos, las demandas masivas que los grupos humanos han ejercido desde las redes sociales [a las que en adelante se hará referencia como RRSS, en el discurso del presente extenso], increpando a los distintos Gobiernos al cumplimiento de sus deberes para con cada Nación, entre otros tantos fenómenos de interés transdisciplinario, son en parte el origen de la transformación de las formas sociales, que al día de hoy se elevan como paradigmas del nuevo orden mundial. Respecto a ello, Rocamora (2015), ha expuesto que: “A lo largo de los años, la humanidad se ha visto transformada de sociedad post-industrial a sociedad del conocimiento, donde la gran diferencia estriba en la gestión de la información; permitiendo que aparezca el teletrabajo como otra forma de actividad laboral” (p. 5). Desde su experiencia Pernía (2017), ha dejado claro que:

En los escenarios organizacionales, la complejidad creciente de la gerencia contemporánea ha obligado a líderes, directivos y gerentes, a buscar nuevas competencias gerenciales, para manejar la organización del Siglo XXI, y así pues contar con trabajadores o colaboradores que sean a la vez expertos y prácticos en su área funcional, aptos para el manejo integral de la institución. (p. 89)

Entre tanto, más allá del sentido estricto y la dimensión cultural que permean al teletrabajo, como fenómeno de interés transdisciplinario, es necesario dar cuenta de su dimensión tecnológica, informatizada, sistematizada; ya que palabras más o menos, este fenómeno logra su perfeccionamiento con apoyo a las TIC, puesto que sin la existencia y utilización efectiva de recursos como el internet, los dispositivos digitales y las tecnologías blandas, los trabajadores formales, adscritos a cualquier organización y/o profesionales autónomos, no podrían apoyarse en el teletrabajo de la manera en la que lo hacen hoy en día; es más, la forma en la que se le aprovecha acabaría o quizás no hubiese tenido oportunidad de surgir. De hecho, conviene resaltar que, en su práctica, se ven favorecidos aquellos profesionales que, con alguna discapacidad física, les haya resultado imposible hasta ahora, hacerse de un trabajo formal.

A tenor de lo anterior, y con relación a la dimensión tecnológica del teletrabajo, autores como Lovato y Sibañá (2013), han referido lo siguiente: “En ello se hace uso de tecnologías de información y comunicación, para poder realizar actividades laborales desde una casa, un centro comercial, o en cualquier sitio donde puedan usarse las TIC, sin necesidad de asistir a una oficina” (p. 14). Por su parte Ortega (2017), ha dejado claro que: “El teletrabajo como fenómeno multidimensional, permite que la organización brinde a sus empleados, la oportunidad de realizar las funciones de su cargo, desde otro lugar, a distancia, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo” (p. 16). Lo anterior coincide con lo que Bonilla, Plaza, Soacha y Riaño (2014), han expuesto:

La innovación en las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, ha generado que cada día el teletrabajo favorezca la transformación laboral, económica y social a nivel nacional e internacional, convirtiéndose así en un fenómeno de desarrollo en la organización del trabajo. (p. 38).

Así pues, desde su experiencia Pernía (2017), ha planteado que: “Esta nueva modalidad de trabajo junto a medios telemáticos, es consecuencia directa del cambio de gestión institucional, basado en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a distancia” (p. 89). Entre tanto, el teletrabajo como fenómeno multidimensional y transdisciplinario, exhibe su dimensión social, la cual puede ser definida a través de los alcances sociales positivos, que este exhibe. Sobre todo, en los últimos años, donde los grupos sociales han logrado rescatar algunos valores morales y éticos, con reconocimiento al humanismo en el ejercicio laboral, y al lugar que en la cultura popular se otorga al ser humano. Por ello, se retrotraen los planteamientos que Rocamora (2015), se preocupó por ofrecer: “El teletrabajo

representa una forma efectiva de penetrar en el mercado de trabajo y favorece la contratación de personas con discapacidad, madres con hijos recién nacidos y, en definitiva, personas con dificultad para desplazarse” (p. 4).

Así entonces, conviene también destacar que sectores vulnerables como las mujeres solteras, divorciadas, madres y único sostén familiar, miembros que integren la comunidad LGBTTTIQ+, profesionales recién egresados de la universidad, sin mayor experiencia laboral y que cuenten con el nivel de instrucción ofimática suficiente, con aprovechamiento al teletrabajo, pueden ejercer sus labores desde casa o cualquier sitio a través de las TIC; viéndose incluidos a la masa de trabajadores activos en su respectiva localidad, disminuyendo así las oportunidades donde el *bullying*, *mobbing* o el acoso laboral y el techo de cristal, fenómenos que menoscaban los derechos fundamentales que como seres humanos detentan, se hagan presentes en sus jornadas diarias.

Por ello, Lovato y Sibaña (2013), han referido lo siguiente: “Su aplicación en países como España, Portugal, Inglaterra, y Estados Unidos, ha permitido involucrar a las personas con algún tipo de discapacidad y personas sin discapacidad a la población económicamente activa de sus respectivos países” (p. 14). Y no es sólo cuestión u obligación, para los Estados en el norte del globo terráqueo, también atañe a los países tercermundistas reconocer en el teletrabajo, un fenómeno que bien aprovechado, podría favorecer el desarrollo personal y profesional, de quienes así lo requieran y cuenten con recursos cognoscitivos para acometerlo. De acuerdo con Lopera y Echeverri (2018), ha sido indispensable entender que:

Una de las tareas de la sociedad y los gobiernos, es promover las capacidades humanas internas a través de instituciones sociales y su oferta de beneficios, para que las personas adquieran rasgos y aptitudes en interacción con el entorno social, económico, familiar y político. En las organizaciones, también se debe procurar desarrollar este tipo de capacidades, usualmente llamadas competencias. (p. 400)

Entre tanto, más allá de sólo beneficiar a los sectores desfavorecidos, en el reconocimiento del teletrabajo como fenómeno multidimensional, resulta fundamental recordar que las organizaciones, no representan sólo un lugar a donde los trabajadores acuden, para ejercer su profesión, técnica o pericia, también deben ser reconocidas como el escenario [físico o digital] donde colaboradores y/o asociados, adquieran los conocimientos y herramientas efectivas para lograr evolucionar, como actores de su propio destino. Por ello, es necesario que, al interior de los espacios físicos, así como en la arquitectura tecnológica e infraestructura organizacional: propiedad, planta y equipo, los trabajadores identifiquen escenarios y oportunidades, donde logren desarrollar aún más sus habilidades, cualidades y destrezas.

Con relación a la dimensión social del teletrabajo, autores como López, Pérez, Nagham y Vázquez (2014), han referido que: “Los efectos beneficiosos serían el alto nivel de autonomía, elevada satisfacción laboral, mejor relación con el supervisor, disminución de la tasa de abandono del trabajo y del conflicto familiar, mejora el compromiso y la eficacia de los trabajadores” (p. 587). Sin embargo, cabe aclarar que, con la narrativa expuesta por los investigadores en el presente extenso, no se persigue hacer apología con relación al teletrabajo, simplemente se han exaltado los argumentos más convincentes, que, desde la experiencia de los autores y académicos referidos, se tuvo oportunidad de contrastar y confrontar. Por su parte Martínez, Cote, Dueñas y Camacho (2017), plantearon lo siguiente:

Estas características generales, hacen del teletrabajo un fenómeno que da origen a la inclusión social y al mismo tiempo, brinda los escenarios que favorecen el acceso, a un trabajo digno para diferentes poblaciones, al tiempo que se permite que el trabajador obtenga varios beneficios indirectos, como una mejor relación familiar y mayor libertad y autonomía en el manejo de su tiempo. (p. 5)

Entre tanto, cabe reconocer que en una época de cambio, donde la informatización de los procesos organizacionales, dieron un vuelco total a la manera tradicional de cumplir con los compromisos laborales, resulta viable tomar en cuenta fenómenos como el teletrabajo, para encarar el escenarios donde las TIC, se han convertido en los recursos neurálgicos de las organizaciones públicas contemporáneas con lugar en Venezuela, sobre todo en los últimos 2 años, cuando muchos directivos, gerentes y líderes, optaron por incorporar este tipo de herramientas, para facilitar el desarrollo logístico en general de sus procesos administrativos, técnicos y operativos, más aún a razón del confinamiento por cuarentena social, ante la pandemia por COVID-19, durante los años 2020 y 2021.

Ahora bien, con abordaje a su dimensión humana, conviene tener en cuenta aquello que desde su lugar Fernández (2019), ha indicado: “El trabajo como parte fundamental de la vida social del hombre, ha ido evolucionando de acuerdo a los modos de producción de la humanidad” (p. 24); pues como proceso humano, el trabajo, su ejecución y perfeccionamiento, se ajusta a la realidad de los tiempos en que se lleve a cabo, con las limitaciones o proyecciones con que cuente quien lo acometa; Pudiera incluso decirse que el trabajo es un proceso flexible. Flexible como es,

también se ha ajustado a la realidad informatizada, que impera en los escenarios organizacionales contemporáneos. Respecto a ello, los autores Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019), han referido lo siguiente: “El teletrabajo es un fenómeno de alcance global y las organizaciones más productivas e innovadoras, encontraron un aliado en la tecnología” (p. 14).

Por su parte Sánchez, Montenegro y Medina (2019), han señalado que: “Entre las ventajas que brindan los avances tecnológicos, se encuentra el fortalecimiento de la comunicación en el entorno interno y externo, al facilitar el desarrollo de actividades diarias, manteniendo el contacto con los clientes utilizando redes informáticas” (p. 93). Lo anterior, permite reconocer que las TIC, se convirtieron en el último bastión de las organizaciones contemporáneas, para lograr evolucionar en tiempos de pandemia; robusteciendo, diversificando y potencializando procesos humanos tan importantes y elementales como la comunicación. Desde su lugar, Ortega (2017), expresó lo siguiente: “Las organizaciones están en continuos cambios, de allí que deben innovar constantemente, en cuanto a su estructura y gestión organizacional” (p. 7). Tras su experiencia, autores como Castro (2020), han expuesto lo siguiente:

Las nuevas y diferentes subjetividades que pueden formarse por el teletrabajo, se convierten en un reto para el ámbito psicológico y de las organizaciones, por su impacto a nivel individual y de los grupos, por el cambio de un ambiente organizacional a uno externo, de trabajo en equipo a un trabajo individual, de comunicación física a digital, y de horarios fijos a horarios flexibles y autónomos. (p. 5)

De allí, que algunos directivos, gerentes y líderes con origen en los países de la región suramericana, tal es el caso de Venezuela, se hayan abocado a la implementación de estrategias organizacionales, apoyadas en fenómenos como el teletrabajo, logrando con ello asegurar y fortalecer el ejercicio laboral de sus trabajadores, pues con este, no sólo se les protege del riesgo por contagio de COVID-19, al respetar el confinamiento social; sino también se aseguran que estos no pierdan sus trabajos y sostengan sus ingresos, y lo que es más importante, ratifican su dinamismo productivo o/y servuctivo, pues resulta público y notorio el hecho de que la pandemia con ocasión al surgimiento del virus SARS-CoV-2, ha dificultado que los trabajadores logren cumplir sus jornadas diarias, en los espacios físicos de cada organización.

Por su parte Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019), explicaron que: “El teletrabajo puede ayudar a disminuir los índices de desempleo, poniendo la tecnología al servicio de las personas y generando un acceso desde cualquier lugar sin limitaciones de espacio ni tiempo” (p. 18). En ese orden de ideas, conviene reconocer el lugar y la importancia que el teletrabajo ha podido concretar, porque se ha elevado como un fenómeno de apertura y presencia recurrente en diferentes empresas, tanto del sector privado como público. Diariamente y con apoyo a este surgen más oportunidades laborales, para los profesionales que hasta entonces han ejercido de manera autónoma; y al mismo tiempo, las organizaciones pequeñas, medianas y grandes, han incorporado a este fenómeno entre sus elementos de gestión neurálgica. Con relación a ello, Mejía (2018), ha expuesto lo siguiente: “El ejercicio del teletrabajo, se extiende en América Latina y los países comienzan a incorporar éste nuevo modelo de trabajo en sus economías” (p. 6).

Sin embargo, el teletrabajo no es para ser ejercido por cualquier persona, en el abordaje de este fenómeno desde su dimensión antropológica, pudiera exponerse que ciertamente en algunos casos, en diversas organizaciones, según el sector al que estas pertenezcan, no conviene aprovecharse como generador de procesos, pues para que este se cohesiona con los esquemas organizacionales, filosóficos y de gestión gerencial, se requiere cierto compromiso y aún más que eso, contar con el nivel de instrucción ofimática suficiente, como para aprovecharlo al máximo, y generar así beneficios para la organización, de lo contrario todo el esfuerzo se verá reducido a pérdida de tiempo, capital y oportunidades de progreso.

Así también, resulta importante profundizar en la dimensión antropológica del teletrabajo, al respecto autores como Calderón (2017), han afirmado lo siguiente: “Considerando que el teletrabajo conforma el ejercicio laboral a distancia, se deben tener en cuenta los perfiles sociales a quienes este aplica” (p. 39). Los autores de este extenso, plantean que el teletrabajo ostenta o integra una dimensión antropológica, al reconocer que todos los procesos relacionados a la forma en la que las personas se relacionan, la conformación de grupos humanos, la manera en la que conciben sus procesos de comunicación, interacción, intercambio, las experiencias que se desprenden del ciberespacio y el impacto que las tecnologías de la información y comunicación han ejercido sobre el comportamiento humano, pueden ser auscultados desde la antropología social, y el teletrabajo incorpora en su configuración todos estos procesos.

Por ello, se considera que el teletrabajo es un fenómeno multidimensional, donde diferentes procesos, de los indicados en el párrafo anterior se suceden y en efecto esto permite a la antropología social considerarle como objeto de estudio, procurando establecer vínculos entre los mismos y los trabajadores o teletrabajadores... mejor dicho, para comprender por qué ha tenido tanto auge en los últimos años, y cómo, a pesar de ser un evento con origen a mediados

del siglo pasado, sigue manteniéndose en boga; sobre lo cual ha tenido mucho que ver el imperio que han ejercido las TIC, sobre casi todos los escenarios donde las personas necesiten comunicarse para lograr propósitos comunes.

Por consiguiente, resulta de gran interés visibilizar algunos de los factores, que inciden en el reconocimiento del teletrabajo como fenómeno de gran relevancia en tiempos de pandemia, teniendo en cuenta el alcance de sus prerrogativas, sobre todo a favor del teletrabajador, quien entre otras tantas cuestiones, se ve beneficiado de la forma en la que lo destaca Pernía (2017), revelando que: “Mejora la calidad de vida personal del trabajador, pues le permite ahorrar dinero y tiempo de traslado, facilita la inserción de grupos vulnerables, permite disponer de mayor tiempo para otras actividades extra laborales, reduce o evita la excedencia y permite al hombre acompañar a la mujer durante la lactancia” (p. 90). Aunado a ello, no está de más tener en cuenta lo que desde su lugar Rocamora (2015), tuvo la oportunidad de indicar al respecto:

El teletrabajo aporta importantes beneficios: Favorece la conciliación familiar y la flexibilización laboral, disminuye la contaminación del medio ambiente, reclutar mejores profesionales independientemente de donde se encuentren, abre nuevas oportunidades a las personas con discapacidad, para su incorporación al mercado laboral, elimina las barreras geográficas y satisfacción y bienestar laboral, entre otras. (p. 5)

Desde su lugar Castro (2020), ha establecido que: “Es importante para el campo de las ciencias sociales, abordar el tema del teletrabajo desde posturas teóricas, que den cuenta de la dinámica del teletrabajo en el campo psicológico y organizacional” (p. 6). Al mismo tiempo, resulta significativo destacar que la calidad de vida laboral no es un tema intramuros, es decir, aunque los trabajadores estén ejerciendo sus funciones y cumpliendo con las obligaciones y compromisos inherentes a su cargo desde casa o cualquier otro espacio, corresponde tener en cuenta otros beneficios, que vayan más allá del salario respectivo. Como expertos en gestión gerencial, Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019), indicaron que: “Así el teletrabajador se encuentre realizando las labores desde su hogar, debe estar inscrito al régimen de seguridad social en pensiones, salud y riesgos profesionales” (p. 16). Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019), han referido que:

Las organizaciones que impulsan el teletrabajo, cambian la perspectiva patronal, convirtiéndose en una jerarquía más horizontal y permitiendo que se comparta el conocimiento y se fortalezca el aprendizaje entre los diferentes niveles de la empresa, favoreciendo las condiciones de la relación laboral entre empleados y empleadores. (p. 17)

Ahora bien, en una época de cambio como acontece en la contemporaneidad, no sólo resulta de interés ajustarse de forma *aggiornada*⁴ con la realidad social itinerante, es necesario rescatar que las organizaciones desde su origen persiguen generar ingresos y beneficios, con respecto a ello Da Silva (2014), ha explicado que: “Las incertidumbres del entorno organizacional, llevan a las organizaciones a adoptar prácticas más flexibles, sean ellas estratégicas u operativas, siendo así capaces de responder rápidamente a las nuevas demandas” (p. 160). En ello, se exalta la dimensión estratégica del teletrabajo, pues en algunos casos el aprovechamiento de este fenómeno, suele ser el origen de diferentes estrategias organizacionales que den origen a planes, programas y políticas que favorezcan los procesos orgánicos, con lugar en las organizaciones públicas contemporáneas venezolanas, mismas en las que se ha enfocado el discurso de este extenso, a manera de contexto seleccionado. Entre tanto y a favor de quienes trabajan desde el confinamiento, el autor Ortega (2017), ha referido lo siguiente:

La implementación del teletrabajo, conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información. (p. 40)

Igualmente, es muy cierto que no podría existir el teletrabajo, sin que antes pueda contarse con los recursos ofimáticos suficientes, por ello es importante tener en cuenta a Durán (2015), quien ha explicado que: “Las tecnologías

⁴ *Aggiornamento*, es un término italiano, que significa estar al día, actualizado, muy informado respecto a algún tema o suceso en específico. La expresión suele ser adjudicada al papa Juan XXIII, quien la utilizó por primera vez durante las actividades celebradas en el Concilio Vaticano II de 1959, Concilio Eucuménico convocado por el referido pontífice romano, de nombre Ángelo Giuseppe Roncalli (1881 – 1963).

de la información y la comunicación (TIC) y el desarrollo del internet, constituyen la expresión más significativa del cambio tecnológico contemporáneo, siendo el teletrabajo sus paradigmas productivos y el teletrabajador su exponente económico y social” (p. 10). Partiendo de allí, Mejía (2018), ha señalado lo siguiente: “Los avances tecnológicos, el desarrollo e innovación en el campo de las telecomunicaciones, la necesidad de la sociedad contemporánea, por encontrar soluciones a diversos problemas que enfrenta en el contexto laboral, contempla la manera de revolucionar las formas tradicionales del trabajo” (p. 6). Con referencia a ello Rocamora (2015), sostuvo lo siguiente:

Dentro de las utilidades de las TIC, es posible cambiar el modelo de gestión y organización del trabajo, convirtiendo el teletrabajo como un fenómeno, que se ha potenciado con la tecnología por todas las ventajas que ofrece: reducción de costes, mayor especialización, mayor productividad, conciliación de la vida familiar, reducción del ausentismo laboral, entre otros tantos. (p. 4)

Igualmente, corresponde reconocer que el teletrabajo reviste un trasfondo real, es decir, más allá del elemento intangible, virtual, extensible con apoyo a las TIC, es muy cierto que para que este se materialice, es necesario realizar una inversión monetaria constante, no solo para cubrir gastos de infraestructura y arquitectura tecnológica, también para que sirva de apoyo en diferentes programas de instrucción y formación sobre el manejo de recursos ofimáticos. Por ello, es importante tener en cuenta, aquello que, en su boletín económico de principios del año 2020, emitió el Banco de España, donde según Anghel, Cozzolino y Lacuesta (2020), dejó de manifiesto lo siguiente: “El teletrabajo requiere una cierta inversión en equipo informático y tecnológico, y un determinado nivel de formación por parte del trabajador” (p. 1).

Finalmente, con atención al complejo, transdisciplinar y multidimensional fenómeno descrito, resultó interesante para los investigadores, la idea de elaborar un manuscrito, donde tras la confrontación y concatenación de planteamientos epistemológicos de origen diverso, se generasen laudos epistémicos propios, con una perspectiva original, integrativa y translógica, teniendo en cuenta la realidad poliédrica, por la que atraviesa el sector público en Venezuela, Nación que transita una época convulsa, crítica e inestable como lo es el presente, donde los diferentes líderes, gerentes y directivos de las organizaciones públicas, han reconocido en el teletrabajo, una respuesta a la tribulación, generada por la absolutamente necesaria deconstrucción de los esquemas tradicionales de gestión administrativa, técnica y operativa, con la que se intente contener el frágil mercado laboral contemporáneo.

Hallazgos y Discusión

Ante lo descrito en los párrafos anteriores, se tuvo en cuenta la necesidad de exponer al teletrabajo desde el pensamiento translógico, al no conformarse los investigadores con las diferentes acepciones que los expertos han brindado respecto a ello; pues luego de casi 50 años de estudios o por lo menos hasta entonces, las definiciones que se presentan de teletrabajo no son homogéneas. Unas lo reportan como modalidad de empleo, otras de trabajo, otras de manera procedural, y los autores del presente artículo, se han decantado por sentar una postura diferente, al reconocerle como fenómeno multidimensional y transdisciplinario, con consecuencias plurifactoriales; más en una época de cambio como la que se transita en la contemporaneidad, acompañada por el auge de las TIC y el impacto generado por las nuevas herramientas digitales en el comportamiento humano y organizacional.

Así pues, al abordar teletrabajo, desde una perspectiva compleja, se aspira reconocer que más allá de las verdades de la lógica, necesarias y válidas, conviene dar lugar a la apertura del pensamiento, alejándose de los planteamientos estáticos, que si bien no son subestimados, ni disminuidos en el discurso del presente extenso; se procura superarlos, dejando atrás lo que hasta ahora se propuso respecto al teletrabajo; pues en opinión de los investigadores, este se ha erigido como fenómeno de gran alcance, impactando la realidad poliédrica de los profesionales, técnicos y operativos venezolanos; ya que en la contemporaneidad, no sólo se trata de cumplir con la jornada laboral ordinaria, apoyándose en las nuevas herramientas digitales; también adquiere gran relevancia e importancia, tener en cuenta la calidad de vida laboral y personal experimentada por los teletrabajadores, recordando que las organizaciones públicas en Venezuela, transitan por la era de la conciencia, donde se ha elevado al talento humano como eje dinamizador de los procesos y como el intangible de mayor valía con el que cada organización cuenta.

Igualmente, es preciso recordar que los profesionales, técnicos y operativos contemporáneos, lograron potencializar el desarrollo y ejecución del teletrabajo, llevándole de mera modalidad de trabajo a proceso complejo, diversificando las formas en las que ha podido ser perfeccionado, advirtiendo que en el transcurso de casi 50 años, las herramientas tecnológicas que sirvieron de soporte a este en un principio han evolucionado y ciertamente no son las mismas, que en 1973 fueron el apoyo a las primeras formas de teletrabajo con lugar en aquel tiempo. Así entonces, es innegable que,

en los últimos años, las TIC lograron superar las expectativas que la humanidad tuviera, generando escenarios excesivamente informatizados, donde la intervención del hombre, se redujo a la simple programación de los sistemas de información.

Con base a lo anterior, resulta fundamental reconocer que, en los últimos años, para las organizaciones aliadas al sector público venezolano, se hizo necesario contar con los recursos tecnológicos suficientes, para que cada trabajador pudiera ejecutar las labores inherentes a su cargo, de la manera más efectiva y eficiente, satisfaciendo las necesidades de los interesados y al mismo tiempo cumpliendo con sus obligaciones y compromisos según su escaño. De allí, que se plantee a quienes orquesten los hilos de acción y actuación al interior de las organizaciones aliadas a la administración pública, tomar en cuenta la existencia de fenómenos multidimensionales, que favorezcan la ejecución de procesos inherentes a su gestión estratégica, administrativa y operativa, ajustándose a la realidad del momento en que transite, deslastrándose de cánones procesales y procedimentales arcaicos.

Lo anteriormente expuesto, refiere esencialmente a lo que durante todo este extenso se ha hecho referencia: el teletrabajo; reconociendo en ello elementos a favor del desarrollo de algunos procesos, que ejecutados desde la telepresencia, favorecerían la fluidez y el dinamismo en la gestión administrativa y operativa que tenga lugar en diferentes oficinas, adscritas al sector público venezolano; donde muchas veces, como consecuencia a la convulsa realidad social compartida en dicho territorio, los servicios de transporte público terrestre, han sido interrumpidos por tiempo prolongado en diversas oportunidades, como consecuencia a la crisis económica, social, política y energética por la que atraviesa la Nación Suramericana; dando lugar a escenarios donde los trabajadores, encuentran una verdadera odisea en el interés de cumplir su jornada laboral, ante la falta de opciones para transportarse y el limitado acceso a los hidrocarburos, como respuesta a La escasez de combustible en Venezuela, misma que refiere a la falta de suministro de gasolina en este país desde el año 2014.

Por ello, adquiere gran relevancia aquello que desde su lugar Ortega (2017), ha expresado: “Los jefes, deben cambiar esa concepción clásica, de tener que ver al trabajador ocho horas detrás de un escritorio, cumpliendo un horario. Pues lo verdaderamente importante, es si está cumpliendo con las tareas para las cuales se le contrató” (p. 8). Igualmente, conviene recordar que ejercer el teletrabajo, comprende un conjunto de habilidades y destrezas ofimáticas fundamentales, lo cual deja claro que no cualquier profesional, técnico u operador que integre las filas de la organización, puede calificar como candidato a teletrabajador. En ese sentido, cobra interés lo planteado por autores como Castro (2020), que ha señalado lo siguiente:

La psicología de las organizaciones y las mismas empresas, tienen como propósito generar estrategias, con la que se identifique la actividad y la influencia de cada uno de los trabajadores en el desempeño y consecución de objetivos organizacionales, para con esto alcanzar mucho más rápidamente el éxito organizacional. (p. 6)

Entre tanto, es preciso dejar claro que no se trata de hacer apologías con relación teletrabajo, pues ciertamente como cualquier fenómeno complejo, se han erigido diferentes teorías, donde se ha dado cuenta de aspectos negativos y positivos inherentes a este, con atención a la calidad de vida laboral y personal de los teletrabajadores. Sin embargo, a la luz de lo antes expuesto, emerge aquello que Sánchez, Montenegro y Medina (2019), en su momento plantearon: “El aprovechamiento del teletrabajo, mantiene un carácter productivo, al encontrarse comprometido con el manejo y uso de medios virtuales de comunicación y el seguimiento a distancia de estándares de calidad” (p. 100). Es decir, aún a la distancia en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, el teletrabajador debe adherirse a los principios organizacionales, que comparta con quienes trabaje; pues, aunque cumpla con sus compromisos laborales desde donde sea que esté, no significa que puede obrar a su propia discreción.

Al mismo tiempo, resulta edificante exponer que en opinión de Sánchez, Montenegro y Medina (2019), conviene entender que: “Los adelantos tecnológicos en todos los sectores, conllevan a profundos efectos en la calidad de vida de los trabajadores, su importancia implica una formación continua que beneficie la actividad laboral” (p. 96). Lo anterior se ajusta con el fenómeno abordado en este estudio, ya que es innegable que los avances alcanzados por la tecnología, han potencializado el ejercicio laboral de forma no tradicional y en ello consiste el teletrabajo; aun así es preciso reconocer, que para poder aprovechar de forma efectiva las herramientas tecnológicas, resulta necesario que las organizaciones del sector público, que aún no lo hayan hecho, inviertan recursos financieros, no solo en el robustecimiento de su arquitectura tecnológica, sino también en planes y programas de formación y capacitación, del talento humano que aspiren destinar a equipos de teletrabajadores, según la naturaleza del cargo que cada uno ocupe. Del mismo modo, para Rocamora (2015), el teletrabajo ha generado: “Una ventaja para externalizar alguna actividad de la empresa o contratar a personas de otros países. Por todo esto, es de suma importancia ser conscientes del cambio y las expectativas del futuro que este vislumbra” (p. 4).

Por ello, en la narrativa de los investigadores se hace referencia al teletrabajo como un fenómeno multidimensional de interés transdisciplinario, con consecuencias plurifactoriales, así como también al desafío que implica la informatización de los procesos y procedimientos inherentes a los organismos públicos venezolanos, aunado al reto de conservar en sus filas, al trabajador que hasta entonces haya contratado, adiestrado, capacitado; procurando con el aprovechamiento de una arquitectura tecnológica robusta, eludir el ausentismo laboral, el abandono de cargos y la inminente fuga de cerebros, como consecuencia a la diáspora de profesionales altamente cualificados. Desde su experiencia Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019), indicaron que: “El teletrabajo en el contexto laboral, intenta mejorar la calidad de vida, el manejo del tiempo, contribuir positivamente al medio ambiente gracias a la disminución en la movilidad de los empleados y el uso de recursos” (p. 18). Para poder concretar lo anteriormente expuesto por los autores citados, es preciso tener en cuenta a Castro (2020), quien en su momento ha indicado lo siguiente:

En el caso del teletrabajo, dicho propósito podrá efectuarse mediante el conocimiento holístico en el ámbito de la psicología de las organizaciones, porque facilitará la intervención, la realización de propuestas de mejoramiento, subjetividades positivas, adherencia y/o adaptación al teletrabajo y por consiguiente el cumplimiento de las metas organizacionales que la dirigen hacia el éxito. (p. 6)

Al mismo tiempo, es válido precisar que el teletrabajo, configura un fenómeno que implica la deconstrucción de los procesos organizacionales a nivel estratégico, administrativo y operativo, esto se relaciona con su cualidad plurifactorial, lo cual puede ser recibido con cierto rechazo, por parte de aquellos trabajadores, que aún no se sientan cómodos con el uso de las TIC, en el espectro laboral en su sentido estricto. Por ello, resulta interesante volver la mirada a las teorías planteadas por Cifuentes (2020), donde ha referido lo siguiente: “Quizá las relaciones sociales más privilegiadas por gobierno y empleador en el teletrabajo son las familiares. La idea de retorno al hogar para hacerse cargo de él, se convierte en la principal idea de *marketing* para la aceptación del teletrabajo” (p. 14).

Partiendo de lo descrito en los últimos párrafos, pudiera decirse que entre los factores de mayor contrariedad, que se presenten en los escenarios laborales inherentes al sector público venezolano, pueden contarse a aquellos profesionales, técnicos y operativos que pertenezcan a una generación, donde los procesos orgánicos, se perfeccionaban de forma mucho más análoga de lo que ahora se propone; es decir, aquellos que pertenezcan a la generación X, o mejor dicho, que nacieron en décadas anteriores al año 1986, origen de la generación Y, que incluso son una generación anterior a los nacidos en la década de los 90's: generación Z, para quienes el teletrabajo resulta de lo más natural. Al respecto, los autores Álvarez, Heredia y Romero (2019) han referido lo siguiente: “La Generación Z, tiene gran interés por la interacción, por comunicarse con los demás a través de plataformas virtuales; todo lo cual ha ido evolucionando e incorporándose a las necesidades vitales y virtuales de la sociedad contemporánea” (p. 18).

En ese orden de ideas, hay que tomar en cuenta a Granado (2019), quien ha señalado lo siguiente: “Este potencial digital contrasta con las generaciones anteriores, de cultura analógica, que reciben la digitalización como algo nuevo, ajeno a su cotidianidad, tanto social, como laboral, como de ocio” (p. 29), siendo así, reclama premura la ejecución de programas de formación, instrucción, nivelación y capacitación en el uso y aprovechamiento de las TIC con propósitos profesionales o administrativos, más aún cuando se trata de llevar la gestión organizacional en oficinas aliadas al sector público. En ello, emergen con fuerza los planteamientos esbozados por los autores Henríquez y Buitrago (2020), quienes hasta hace unos meses expusieron que:

La fuerza humana de trabajo, es esencial para que las organizaciones venezolanas e incluso a nivel mundial, logren concretar procesos humanos de altura y mayor alcance, procurando la progresión corporativa, sí, pero también el autodesarrollo del trabajador; a los fines de atender los requerimientos que se desprendan de la realidad social contemporánea. (p. 45)

Por su parte, los mismos Buitrago y Henríquez (2019), han sugerido también que: “Lo anterior diluiría los momentos de tensión en tal contexto, promoviendo el alcance de niveles de gestión mucho más elevados, en lo atinente a procesos de comunicación, identificación, motivación, satisfacción laboral” (p. 87). Igualmente, es casi innecesario exponer que el mundo como fue concebido hasta la última década, ha experimentado diversas transformaciones, como consecuencia al auge de las TIC, entre las que se cuentan los dispositivos digitales, ordenadores portátiles, teléfonos móviles, tabletas, consolas, la internet y la *web semántica* de donde se desprenden las RRSS, plataformas de información y comunicación digital, así como también otros medios de comunicación digital masiva, que integran las fuentes de la información contemporánea. Al respecto Vidal, Vega y López (2019), han referido lo siguiente: “La

inmersión en nuevas formas culturales de comunicación, de difusión y de acceso a la información que están impulsando las tecnologías digitales, está cambiando la sociedad de forma acelerada” (p. 119).

En la elaboración de este escrito, se tomó en cuenta cada uno de los hallazgos logrados, tras el procedimiento de búsqueda y selección de archivos, como parte del conglomerado de fuentes documentales, de las que se hicieran los investigadores para lograr su cometido. Se hace énfasis en ello, porque vale rescatar que todo cuanto fue concebido y expuesto en cada línea, no se desprende de meras elucubraciones, ni mucho menos vulgares opiniones parcializadas o aún peor, sesgadas; todo lo contrario, forma parte de la narrativa social contemporánea recogida y reconocida en los planteamientos finales y concretos, de autores y expertos en el área administrativa, social y humana donde el teletrabajo se ha hecho presente desde hace varios años.

Ahora bien, con este artículo no se persigue presentar un conglomerado de argumentos explicativos con relación al teletrabajo, como línea de investigación administrativa de forma exclusiva y excluyente, pues con ello se insistiría en la perpetuación de discursos arcaicos, que fueron planteados por otros autores durante casi 50 años, cuando desde la década de los 70's este fenómeno tuviese lugar y posterior a ello, se dieran innumerables propuestas investigativas, académicas, teóricas, estratégicas, tácticas e incluso prácticas y operativas, con mucho éxito por demás, haciendo la salvedad de que por parte de los investigadores del presente estudio, todas y cada uno de ellas son consideradas válidas para la época en que fueron expuestas.

Del mismo modo, se considera válido que como estudiosos de las ciencias humanas, sociales y administrativas, los investigadores del presente estudio tuviesen la oportunidad de compartir y dignificar posturas propias, con relación al teletrabajo como fenómeno multidimensional; con mayor razón por transitar una época, donde la sociedad contemporánea y las organizaciones que la integran, se han visto más que exhortadas, obligadas a voltear la mirada a esta figura, de la que se ha tenido conocimiento exhaustivo desde hace casi 50 años, y aún más allá de ello, resulta controvertido que hoy existan asociaciones o empresas, que quizás teniendo todas las herramientas posibles para aprovecharla, se hubiesen resistido a hacerlo, lo cual es necesario visibilizar.

En ese sentido, se rescata que ante lo planteado por los autores consultados y referidos en este extenso, no cabe duda que el teletrabajo reviste gran importancia y relevancia para los estudios administrativos, gerenciales, estratégicos, sociales e incluso humanos, lo cual le eleva a la categoría de fenómeno de interés transdisciplinario; por tanto y en cuanto, en ello se condensan un conglomerado de procesos con consecuencias plurifactoriales, cuyos elementos intrínsecos y extrínsecos de alcance universal, le califican como una figura de apoyo y resolución para atender situaciones planificadas, presupuestadas, emergentes o sobrevenidas; lo cual se refleja en las organizaciones aliadas al sector público venezolano, cuyas filas de personal adscrito, están conformadas por trabajadores y asociados, que según lo expuesto en párrafos anteriores, pudieran verse favorecidos en algunos de sus intereses personales, profesionales y laborales.

Por ello, es importante reconocer que los venezolanos como ciudadanos, esperan mucho de las organizaciones públicas en su país, no sólo como administrados o beneficiarios de los servicios prestados por estas, sino también como trabajadores, colaboradores y asociados; pues al advertir que en su ejercicio profesional y laboral transitan en una era digital, donde cuentan con la informatización de los procesos, la telemática, la potencialización de las herramientas digitales que facilitan la comunicación, socialización, trasmisión e intercambio de información, datos, conocimiento; se infiere, debería resultar mucho más dúctil, ejercer funciones inherentes a su cargo desde donde sea que se encuentren, cuando fuera necesario o incluso resultara estratégico.

Así pues, como consecuencia a la situación crítica por la que el país suramericano transita; la sociedad venezolana espera de quienes lideran, gerencian y dirigen los entes y oficinas adscritas al Poder Público, tomen las determinaciones que sean necesarias, para favorecer el desarrollo y completación de los procesos y procedimientos organizacionales, con apoyo al teletrabajo, procurando establecer desde la administración pública, esquemas de excelencia, ética, gratuidad, prontitud y resolución de contingencias; en una época donde todo parece ocurrir mucho más rápido, negándole a su personal adscrito la oportunidad de apoltronarse, a la expectativa de un escenario mejor al que se reconoce en la contemporaneidad.

A tenor de lo anterior, puede decirse conforme a lo expuesto en el presente artículo y con apoyo a las propuestas teóricas e investigativas referidas, que el teletrabajo por su contenido característico, elementos intrínsecos y extrínsecos configurativos, beneficios bilaterales: empleador y empleado; se eleva como fenómeno multidimensional de interés transdisciplinario, con consecuencias plurifactoriales, generador de diversas posibilidades de gestión y atención de las necesidades públicas, sin que esto se vea limitado al ejercicio laboral presencial, para que las organizaciones contemporáneas aliadas al sector público, cumplan su propósito fundamental: atender las demandas y solicitudes de la ciudadanía; sin que eventos de orden externo le coarten en ello, tal es el caso de la escasez de gasolina, a la que se hizo referencia en líneas superiores a estas.

Finalmente, todo lo que hasta aquí se ha expuesto, avala suficientemente la propuesta que reposa en el presente manuscrito; donde se procura elevar al teletrabajo de mera modalidad de trabajo a fenómeno social de gran alcance; más aún ante la imperiosa necesidad de atender con eficiencia y efectividad las demandas ciudadanas, manifestada por los líderes organizacionales del sector público, quienes deben robustecer la arquitectura tecnológica de las oficinas adscritas a los organismos que ellos dirigen, para con ello lograr informatizar los procesos y procedimientos inherentes a su gestión; apoyándose en la estrategia telemática los recursos multimodales a favor de los intereses gerenciales y el bien común, aspirando resolver de forma exitosa, las dificultades generadas por la crisis energética, social, económica, política que ha golpeado a los venezolanos de manera contundente y agresiva durante los últimos años.

Conclusiones

Con la elaboración de este artículo, se logró profundizar en la línea del pensamiento complejo, procurando descubrir o redescubrir nuevas aristas a cerca del teletrabajo, partiendo de un enfoque diferente al que hasta entonces se le había otorgado, y que de hecho se reflejó en la gran mayoría de los textos, seleccionados e intervenidos durante el procedimiento investigativo en cuestión. Es menester destacar, que en opinión de los investigadores, cualquier estudio abocado a auscultar la experiencia humana, por necesidad, debe acometerse de manera transdisciplinaria; orientado así a la gestión indagativa multifacética; donde el pensamiento logre alcances que vayan más allá de la lógica formal o clásica, advirtiendo que la investigación científica persigue fundamentalmente, disolver la bruma, la incertidumbre, la contradicción; que en la contemporaneidad haya surgido, con relación a las tradiciones y esquemas humanos, sociales, culturales, generacionales, étnicos, raciales preestablecidos o también llamados clásicos.

Al mismo tiempo, con la elaboración de este artículo pudo advertirse, que al abordar un fenómeno multidimensional, de interés científico transdisciplinario, se debe tener en cuenta que la sociedad contemporánea transita por un mundo físico, es cierto, pero que al mismo tiempo todo cuanto acontece en esa realidad poliédrica, es percibido como biológico y cultural, lo cual implica que para ser comprendido, el pensamiento debe superar los esquemas de la lógica formal, alcanzando así la figura del pensamiento translógico. Por ello, el auge de las investigaciones que en su ejecución reúnen diferentes disciplinas, procurando nuevas formas de concebir y representar los fenómenos de interés científico, a los fines de lograr comprender la realidad en sus múltiples dimensiones, tal es el caso del teletrabajo.

Finalmente, con la terminación de este extenso se plantea, que para comprender muchos de los fenómenos que han logrado, no sólo emerger en la contemporaneidad, sino que aun ahora se mantienen en boga y continúan desarrollándose, dando lugar a nuevas aristas que le diversifican en sus formas y cánones comportamentales, debe tener lugar la ruptura espontánea del pensamiento, reconociendo que con el auge de las TIC y las transformaciones de los estamentos sociales clásicos, resulta muy difícil y quizás insostenible, el equilibrio de los patrones sociales preestablecidos, generando así nuevas perspectivas, donde el pensamiento lógico dialéctico se hizo insuficiente.

Referencias bibliográficas

- ACNUDH (2021). La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. *Conclusiones preliminares de la visita a la República Bolivariana de Venezuela de la Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre el impacto negativo de las medidas coercitivas unilaterales en el disfrute de los derechos humanos*. <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=26747&LangID=S>
- Álvarez, E., Heredia, H., y Romero, M. (2019). La Generación Z y las Redes Sociales. Una visión desde los adolescentes en España. *Espacios*, 40(20), 9-21.
- Andréu, J. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Andalucía. España. Centro de Estudios Andaluces.
- Anghel, B., Cozzolino, M. y Lacuesta, A. (2020). *El teletrabajo en España*. *Boletín económico*. Banco de España. Febrero del 2020.
- Arráez, M., Calles, J. y Moreno, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-18. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070212>

- Barbosa, S., y Urrea, Á. (2018). Influencia del deporte y la actividad física en el estado de salud físico y mental: una revisión bibliográfica. *Revista Katharsis*, (25), 141-159. <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>
- Belalcázar, J., Lasso, M. y Quiroz, P. (2019). *Análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia*. Tesis de grado (Publicada). Universidad Santiago de Cali. Cali. Colombia.
- Bello, A. (2016). Teletrabajo y outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado. *Dialogica*, 13(1), 113 – 138. <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica>
- Bolívar, K. (2011). El Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una Empresa Manufacturera, ubicada en Valencia Edo Carabobo. Tesis de Postgrado (publicada). Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela.
- Bonilla, L., Plaza, D., Soacha, G. y Riaño, M. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 16(49). 38-42. www.cienciaytrabajo.cl
- Buitrago, R. y Henríquez, C. (2019). Humor y Optimismo al Interior de las Organizaciones Públicas Venezolanas hacia una Gerencia de Bienestar. *Latitude Multidisciplinary Research Journal*. (12), 82-104. <https://revistas.qlu.ac.pa/index.php/latitude/article/view/50>
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, 2, 53 - 82.
- Calderón, P. (2017). Estado del arte se los factores que contribuyen con el reconocimiento y aceptación del teletrabajo en las empresas en Colombia. *Universidad de ciencias aplicadas y ambientales (UDCA)*. Bogotá. Colombia.
- Castro, M. (2020). *Análisis sistemático de la literatura “El teletrabajo y la psicología organizacional, una aproximación a partir de la revisión de literatura”*. Tesis de grado (Publicada). Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta. Colombia.
- Cifuentes, D. (2020). Teletrabajo en dos tiempos psicosociales: gobierno, empleadores y teletrabajadores. *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1-25. <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3913>
- Contreras, V. y Lago, K. (2018). Factores Psicosociales Intralaborales y Extralaborales en Teletrabajadores Venezolanos. Trabajo de grado (Publicado). Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Da Silva, J. (2014). Flexibilidad y teletrabajo: un estudio bibliométrico sobre la producción científica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19(2), 159-173.
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119-142. <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Durán, L. (2015). *Análisis del teletrabajo como alternativa laboral para mejorar la productividad en la fundación programa de alimentos estratégicos (FUNDAPROAL) Coordinación Carabobo*. Trabajo de grado (publicado). Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela.
- Escalante, Z., Cendros, J., y Urdaneta, E. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Gaceta Laboral*, 12(2), 232-266. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972006000200004&lng=es&tlng=es.
- Fernández, L. (2019). Reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia. *Revista Legem*, 5(1), 23-51.

- Fernández, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(96), 35-53. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15309604>
- Gómez, M., Galeano, C. y Jaramillo, D. (2015). El estado del arte: una metodología de investigación. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 6(2), 423-442.
- Granado, M. (2019). Educación y exclusión digital: los falsos nativos digitales. *RESED, Revista de Estudios Socioeducativos*, (7), 27-41. http://dx.doi.org/10.25267/Rev_estud_socioeducativos.2019.i7.02
- Henríquez, C. y Buitrago, R. (2020). Cocreación del Desarrollo al Humanismo 2020: Modelo de gestión estratégica para la gerencia pública venezolana. *Consensus*, 4(4), 41-76. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/57>
- Jara, N. y Prieto, C. (2018). Impacto de las diferencias entre nativos e inmigrantes digitales en la enseñanza en las ciencias de la salud: revisión sistemática. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(1), 92-105.
- Lopera, I. y Echeverri, J. (2018). Libertad y desarrollo humano en las organizaciones. *Interdisciplinaria*, 35(2), 395-408.
- López, N., Pérez, M., Nagham, E. y Vázquez, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. *Medicina, Seguridad y Trabajo*. 60(236), 587-599.
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI, *Revista de Educación*, (4), 167-179.
- Lovato, C. y Sibaña, A. (2013). *El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*. Tesis de Postgrado (publicada). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador.
- Martín, S. y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71), 151-180.
- Martínez, B., Cote, Ó., Dueñas, Z. y Camacho, A. (2017). El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia. *Revista de derecho*. (48), 1-20.
- Mejía, E. (2018). *Factores que afectan la calidad de vida de la población teletrabajadora en Colombia*. Tesis de Postgrado (Publicada). Universidad Libre. Pereira. Colombia.
- Ortega, L. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y los empleados*. Trabajo de Grado. (Publicado). Universidad Santo Tomas. Bogotá. Colombia.
- Pernía, F. (2017). El teletrabajo, una alternativa laboral en la gerencia universitaria. *CIEG*, (29), 86-105.
- Ramírez, J., Tapia, H., Vega, C., y Villagómez, M. (2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 662-677. <https://doi.org/10.52080/rvgv26n94.12>
- Rengifo, M. (2015). La globalización de la sociedad del conocimiento y la transformación universitaria. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 809-822.
- Rocamora, A. (2015). *Teletrabajo: Aplicación profesional y expectativas de futuro*. Trabajo de grado (publicado). Universidad Miguel Hernández. Orihuela. España.

- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Sánchez, G., Montenegro, A. y Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher CEIT*, 4(5), 91-107. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Tapasco, O. y Giraldo, J. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*, 31(1), 149-160. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>
- Vidal, M., Vega, A., y López, S. (2019). Uso de materiales didácticos digitales en las aulas de Primaria. *Campus Virtuales*, 8(2), 103-119.
- Vizcaíno, L., Serrano, R., Jiménez, G. y Pastor, M. (2016). Teorías y métodos en la investigación sobre turismo, género y mujeres en Iberoamérica: un análisis bibliográfico. *Cuadernos de Turismo*, (38), 485-501. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.38.271531>