



## TELETRABAJO COMO ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN EN ORGANIZACIONES DIGITALES VENEZOLANAS

(TELEWORKING AS AN INNOVATION STRATEGY IN VENEZUELAN DIGITAL  
ORGANIZATIONS)

**Luigi José Ferrer González**

[lferrer@urbe.edu.vee](mailto:lferrer@urbe.edu.vee)



<https://orcid.org/0000-0001-8617-4076>

Como citar: Ferrer, Luigi (2021) Teletrabajo como estrategia de innovación en organizaciones digitales venezolanas. CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 18(1), Venezuela. (Pp.18-28)

### RESUMEN

El objetivo del presente artículo fue comprender el teletrabajo como estrategia de innovación en organizaciones digitales venezolanas. La metodología utilizada en el presente artículo fue una investigación de tipo cualitativa bajo un diseño documental bibliográfico basada en un sistema de carácter interpretativo. Se buscó, comprender los cambios tecnológicos que se viven hoy y la manera como se presenta y transmite la información, haciendo referencia a la forma en que las personas realizan sus actividades y su cambiado. En este contexto surge el interés por entender la forma en la que el recurso humano cumple las labores establecidas es el principal desafío de las organizaciones que se encuentran en la búsqueda de innovar y mantenerse a flote en un contexto difícil y pandémico. Es importante tener presente que los avances tecnológicos de la información y la comunicación indudablemente ha causado un profundo impacto en el área laboral. El teletrabajo no es una práctica nueva, ya que esta se remonta a la década de los 70, en donde existía dificultad para que los trabajadores se desplazaran a sus sitios de trabajo. Actualmente, esta práctica va en ascenso por las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las que han abierto nuevas líneas laborales. El trabajador a distancia se encuentra muchas veces en situación muy vulnerable. A esto se le suma la soledad y falta de interacción con compañeros, la vulnerabilidad también



viene dada por la falta de instrumentos legales que hagan la relación laboral formal, regulación en los contratos, remuneración establecida, problemas que surgen de la poca diligencia de entes encargados de velar por la seguridad de los empleados.

**Palabras clave:** teletrabajo, innovación, Venezuela, estrategias de innovación.

## ABSTRACT

The objective of this article was to understand Telework as an innovation strategy in Venezuelan digital organizations. The methodology used in this article was a qualitative research under a bibliographic documentary design based on an interpretive system. It was sought to understand the technological changes that are experienced today and the way in which information is presented and transmitted, referring to the way in which people carry out their activities and their change. In this context, the interest arises to understand the way in which the human resource fulfills the established tasks is the main challenge of the organizations that are in the search to innovate and stay afloat in a difficult and pandemic context. . It is important to bear in mind that the technological advances of information and communication have undoubtedly produced a profound impact in the workplace. Teleworking is not a new practice, since it dates back to the 1970s, when it was difficult for workers to travel to their work sites. Currently, this practice is on the rise due to Information and Communication Technologies, which have opened new lines of work. The remote worker is often in a very vulnerable situation. To this is added the loneliness and lack of interaction with colleagues, the vulnerability given by the lack of legal instruments that make the labor relationship formal, regulation in the contracts, established remuneration, problems that arise from the little diligence of entities in charge of ensuring for the safety of employees.

**Keywords:** teleworking, innovation, Venezuela, innovation strategies.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los progresos tecnológicos de la información y la comunicación (TIC) han causado un profundo impacto laboral, lo que obliga a las empresas a adaptarse a estos nuevos cambios de los modelos operativos, tal es el caso del teletrabajo que llegó para quedarse con todas las implicaciones que este tiene en las empresas.



Ahora bien, es un proceso que las organizaciones no deben ver como una lista de cosas que hacer. Tiene que ver con la manera de pensar, los valores y que impulsa las decisiones dentro de la empresa. Es decir, aplicar la cultura digital en prácticas, proceso y tecnologías para responder a las expectativas de la gente, por tanto hablar de organizaciones digitales no es solo hablar de organizaciones que ofrecen principalmente productos y servicios digitales, lo que significa que los líderes de necesitan un nivel básico de competencia analógica, curiosidad y confianza.

Se enmarca la investigación en la innovación, cuyo concepto se desenvuelve bajo la premisa de ser un proceso que parte de una idea, invención, o el reconocimiento de una necesidad, se desarrolla un producto, técnica o servicio útil, que se brinda comercialmente y es aceptado en el mercado. La innovación se sustenta en el conocimiento científico y empírico, se denominará tecnológica cuando se relacione con la ciencia y tecnología, lo que representa el elemento clave de la competitividad.

Tocando el tema también de la modalidad laboral a distancia, no dependiente de una infraestructura o espacio en particular, es una tendencia que está creciendo en el mundo, especialmente en países desarrollados. La Organización Internacional del Trabajo, lo relaciona con el acercamiento laboral en ubicaciones de oficinas distantes con la sede central, sin el contacto presencial, pero con la mediación tecnológica. Por consiguiente el teletrabajo tiene nuevas exigencias de comunicación, así como la valoración de resultados.

Cabe destacar, que a raíz del decreto de suspensión, por la pandemia mundial por el COVID 19, las empresas debieron incorporar la modalidad de Teletrabajo, por lo que son muchas las interrogantes que surgen en relación a esta manera de realizar las labores.

## **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **Teletrabajo**

En concordancia a lo expuesto por Thibault (2000), la palabra teletrabajo, desde su aparición, no ha tenido una definición acordemente aceptada, ni siquiera una común. Si se examina la literatura sobre el tema se puede comprobar que además se utilizan habitualmente términos como teledesplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo a distancia (remote working), trabajo flexible (flexible working) y trabajo en casa (homeworking).



El autor Ortiz (1995) coincide que el teletrabajo con el uso de las telecomunicaciones se ejecuta a distancia, mientras que, Gray y otros (1995), lo relaciona con la flexibilidad laboral con el desempeño sin la presencia física de los trabajadores, en período total o parcial. Por ello este tipo de actividad involucra el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre los empleados.

Incorporando una definición acorde con la actualidad, Domínguez (2020) expone que su definición es muy amplia, incluye diversas modalidades que tratamos más adelante, no especifica el lugar donde se realiza el teletrabajo, tampoco el tipo de enlace que se establece (on-line y off-line). El autor agrega que, el teletrabajo puede ser asíncrono, el teletrabajador realiza su faena y al terminar, se conecta a la organización y transmite el producto ejecutado y síncrono, por lo tanto, se reenvía en línea por el personal involucrado de la organización.

### **Impacto del teletrabajo y la flexibilización del recurso humano**

Benjumea, Villa y Valencia (2016) aseguran que a finales del siglo XX en Latinoamérica, se viene experimentado una aceptación a la adopción del teletrabajo, por los adelantos tecnológicos (TIC), al aumento en la productividad de las empresas, al entusiasmo laboral y a la reducción de los gastos asociados al transporte, vestimenta, seguros automotrices, combustibles, mantenimiento, estacionamiento, limpieza y alimentación, entre otros.

Durante las últimas dos últimas décadas, se ha observado un gran interés por la gestión del talento humano en las organizaciones, con el objetivo de estimular la innovación, creatividad, eficiencia de los colaboradores. Dado que los objetivos que integran dicha gestión tiene que ver con la motivación, fomento de actitudes y comportamientos alineados al éxito organizacional, su efectividad estará condicionada por las percepciones de los personas, según (Gibb, 2001). En este sentido, si la empresa invierte en ellos y los considera, responderán positivamente al logro de los objetivos organizativos (Kuvaas y Dysvik, 2010).

### **Digitalización organizacional**

Las empresas grandes o pequeñas se enfrentan al reto de digitalizarse. Seidor (s.f), define que es aquella que está mejor equipada para competir en este mundo digital, una compañía abierta, ágil, flexible, innovadora, obsesionada con el cliente... Estas características y otras conforman un “adn digital” cuya incorporación demandará importantes transformaciones culturales, organizativas, de procesos y tecnológicas.



Las empresas, en su transformación digital, pueden actuar en seis dimensiones de digitalización: la tecnología, la información, los procesos, las personas, los productos y los clientes. Sólo desde esta visión holística podrán maximizar el impacto en su competitividad de esta evolución digital.

Para Cabanes (2019), es la que emplea constantemente las TIC para o diferenciarse, ser eficiente, liderar el contexto donde apuestan, vender mucho más, ser más ágil, conocer y poseer una relación extraordinaria con sus clientes, minimizar costos a través de la sistematización de procesos y concentrar tecnología tanto a productos como servicios.

### **Innovación**

Para Arocha (2016), la innovación, reservándolo a los productos apreciados, conocidos y validos dentro de las organizaciones, lo considera también como una actitud de vida. Por lo tanto, se puede afirmar que esta es un conjunto de técnicas o métodos que deben aplicar los gerentes de negocios para estimular la imaginación creadora, lograr la producción de nuevas ideas sobre determinado tema.

Es así como la definición más aproximada a la realidad de procesos de innovación es la capacidad que deben tener los gerentes para estar atentos a los cambios, transformaciones, desarrollo tecnológico, progreso, conocer el mercado de la organización, atender la demanda de los clientes y ofrecer nuevos productos competitivos, incentivar la creación de valores para introducir las modificaciones pertinentes en la manera de perdurar como negocio dentro de la organización.

Cabe destacar que la innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad. Por tanto se considera la innovación como el proceso de transformar ideas en valor para la organización y los consumidores, el cual se inicia con la generación de ideas, pasando por un tamizaje de viabilidad, hasta la implementación de un nuevo.

También es conocido como la creación de una idea o de un conocimiento, cristalizando un producto, método, proceso nuevo. Por consiguiente, una nueva empresa puede emerger de una acción innovadora competitiva. Con el objeto de crecer, sobrevivir, transformar permanentemente, esto la conduce a organizarse para innovar y capacitarse para dominar las tecnologías que soportan la innovación (Hernández y De la Calle, 2006),

Rothwell (1992) considera que contiene diseño, técnica, producción para la venta de un nuevo producto o el uso de un nuevo proceso de fabricación o equipamiento.

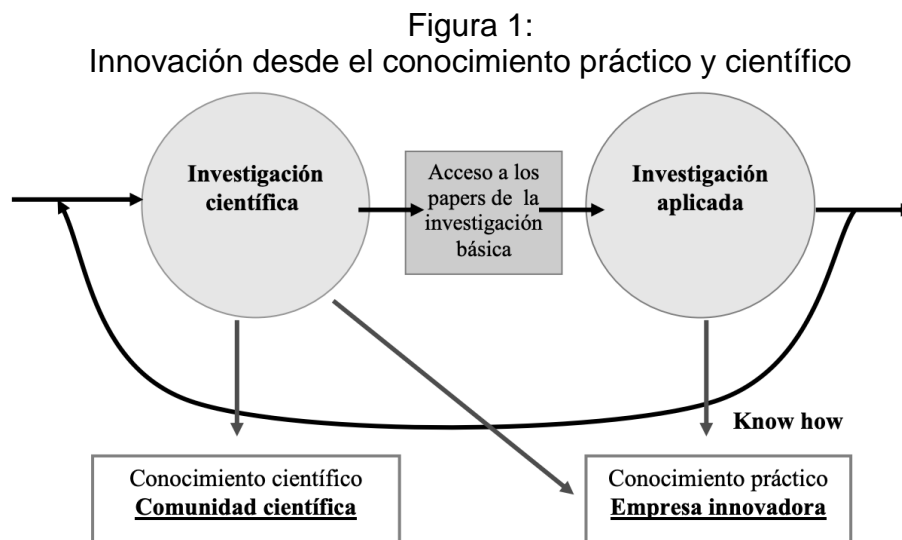
Según se ha visto, por sí sola no puede ejecutarse, requiere estar combinada a otros ingredientes como investigación o conocimiento, pues estos constituyen los elementos diferenciadores entre empresas que persiguen una forma de brindar productos o servicios a la clientela.

### Estrategias de innovación

La estrategia de innovación es lo que permite a las compañías que dependen de nuevos productos, tecnologías y plataformas innovadoras; el establecimiento de las siguientes maniobras comerciales:

- Crear valor para el cliente
- Incrementa cuota de mercado
- Acceder a mercados nuevos
- Aumentar la rentabilidad
- Modificar el paisaje competitivo y del mercado.

Por tanto, la mejor habilidad de transformación se adecúa al entorno interno y externo organizacional, pudiendo resultar incluso que cierta pasividad (en lo que a innovación se refiere) sea rentable. Entender esto lleva a una empresa innovadora a emplear el conocimiento existente para generar cambio y evolución, crea el know-how, realiza cosas nuevas, adopta y pone a punto nuevos procesos de fabricación de productos o servicios. Según Acevedo (2008) intervienen diversas actividades científicas, que se plasman en la tecnología: equipamiento físico, procesos productivos, organización, finanzas y mercadeo.



.Fuente: Acevedo (2008)



## 7. Innovación y el teletrabajo como respuesta al contexto

El COVID-19 ha generalizado la faena a distancia como método de salvaguarda los puestos laborales y como garante de la continuidad de actividades. En este propósito las personas han tenido que adaptarse a las tecnologías de información y de comunicación, a pesar de dificultades que pudieron experimentar para ejecutar su trabajo fuera de la oficina. CLAD (2020). El mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado por la pandemia mundial del virus, que además de ser una amenaza para la salud pública, ha generado perturbaciones a nivel económico y social.

En la utilización de instrumentos legales, encontramos países como Brasil, Francia, Colombia y Portugal que revelan modelos normativos específicamente diseñados para regular el referido teletrabajo y otros donde esta peculiaridad laboral ha sido recogida con otros mecanismos, como convenios colectivos y/o políticas públicas. A continuación algunos elementos:

- Muchos precisan al “teletrabajo”, como la asistencia fuera de la compañía con el uso de las tecnologías
- Como primordiales tópicos regulatorios afrontadas por dichas reglamentaciones se cuenta con la igualdad, carácter voluntario, protección en higiene y seguridad, derechos colectivos de estos teletrabajadores y las estipulaciones básicas que debe tener el contrato.

Cabe destacar, que la jornada de trabajo y el descanso, son diferencias importantes percibidas en estas legislaciones. En Colombia y Brasil concurren excepciones en normas sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno. Así mismo, existen países como Argentina, España Bélgica, Italia y Estados Unidos de Norteamérica, que han implementado el teletrabajo por convenios colectivos y/o políticas públicas, se ha reglamentado su implementación divisiones públicas, como una modalidad para conciliar trabajo y familia. Tanto en España como en Argentina a los teletrabajadores se les reconocen ciertos derechos a los empleados a domicilio o distancia, respectivamente. (Thibault, 2000).

### Contexto venezolano

En Venezuela son pocos los avances en esta materia, pocas empresas por consenso con el trabajador han acordado algunas tareas bajo esta modalidad. Por lo tanto, la ausencia de regulaciones no ha permitido mecanismos para su seguimiento y control, tampoco diseñado planes legales que salvaguarde tanto al



contratante como al empleado en casos de adjudicarse labores a distancia. No existen regulaciones que expresen del teletrabajo en el ordenamiento jurídico. La única representación de trabajo parecida que está regulada en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) es la de los trabajadores a domicilio.

Por otra parte, la Constitución y las leyes laborales (entre otras la LOTTT y la Ley Orgánica del Sistema de la Seguridad Social), protegen a la mano de obra de manera general, como a aquellos que prestan sus servicios por cuenta propia, podría interpretarse que también el teletrabajo estaría regulado de manera frecuente. Es así como vemos que derechos fundamentales relativos al trabajo, como el pago de una contraprestación, límite de jornada, goce y acceso de seguridad social, corresponden a todos los empleados.

Razón por la cual, siempre que se cumpla con las normas básicas protegen a todo trabajador, tomando en cuenta que no hay regulación particular, podría ser regulada por algún un acuerdo entre las partes, de hecho, es lo más recomendable para dejar las reglas claras desde el inicio del servicios.

## **METODOLOGÍA**

La metodología utilizada en el presente artículo fue una investigación cualitativa bajo un diseño documental bibliográfico, interpretativo, donde se reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas para construir información y conocimiento, con la recolección o clasificación de documentos principales y secundarios tales como artículos científicos, tesis doctorales y referencias bibliográficas, las cuales dieron cabida a la comprensión temática para luego ser analizadas, interpretadas, organizadas categóricamente y presentadas, con la finalidad de dar un desarrollo coherente hacia la creación científica.

Así mismo, bajo este diseño investigativo, se realizaron unas fases estructurales para el artículo, tales como:

- La interrogante objeto de estudio: ¿Cómo es el teletrabajo como estrategia de innovación en organizaciones digitales venezolanas?
- Proposición: Analizar las teorías concernientes al teletrabajo como estrategia de innovación en organizaciones digitales venezolanas.





- La unidad de análisis: documentos principales y secundarios de información (antecedentes varios, tesis doctorales, artículos científicos, cuadernos de trabajo doctoral, referencias bibliográficas...).
- Unión lógica entre la información y la categoría de estudio.
- El criterio para la interpretación de los descubrimientos obtenidos.

## CONCLUSIONES

Cada día crece más el teletrabajo en el mundo, como respuesta a la globalización, que optimicé los procesos y aumente los beneficios en líneas generales para la organización. Dichas organizaciones, recurren a estos modelo para transmitir una imagen innovadora, moderna, vanguardista, visionarias, para brindar la opción a sus trabajadores de desempeñarse desde su casa u otro lugar de trabajo, lo que rompe los esquemas tradicionales y genera en el teletrabajador mayor confianza en la organización y sentido de pertenencia.

Los salarios son componentes fundamentales de las circunstancias laborales en las empresas, el teletrabajo no escapa a esta realidad. Por tratarse de un costo para los empresarios, los honorarios pueden causar conflictos y pasan a ser un tema de negociaciones a nivel mundial. De igual forma, pueden promover discriminaciones al no garantizar un nivel mínimo que sea digno para los trabajadores.

En el aspecto formal de acuerdo con expertos en la materia se deberán establecer condiciones especiales de una relación de trabajo sometida a la LOTTT y otras normas laborales aplicables. En consecuencia, deberá prever:

- La jornada de trabajo.
- Las formas de entrega de las labores encomendadas.
- Cláusulas tales como que el trabajador a domicilio no podrá trabajar horas extras, o en días feriados o descanso, sin autorización expresa y escrita para ello.
- Las formas de supervisión que puedan ser aplicables.
- La medición por resultados.
- La forma de remuneración que en el teletrabajo puede equipararse al salario por unidad de obra, por pieza o a destajo. Esto se debe a que el trabajo no se mide por el tiempo invertido en la labor, sino más bien por el producto final o resultado.



En consecuencia el teletrabajo es una opción importante para innovar ya sea en procesos, y como se afronta el mercado en la actualidad, pero que para su cumplimiento en Venezuela deben cumplirse diferentes aspectos de formalización jurídica de esta figura ya que de cierto modo existe una desconexión entre el mercado laboral y la competencia de los entes públicos.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

Acevedo, A. (2008). El proceso de innovación dentro del diseño estratégico de las organizaciones Industrial Data, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 33-44 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú

Arocha, J. (2016). Liderazgo estratégico, más allá de los hábitos efectivos. Maracaibo. Venezuela: Editorial Inver - E – Group Venezuela, C.A.

URL:

[https://www.academia.edu/33658107/LIDERAZGO\\_ESTRAT%C3%89GICO\\_M%C3%81S\\_ALL%C3%81\\_DE\\_LOS\\_H%C3%81BITOS\\_EFECTIVOS\\_STRATEGIC\\_LEADERSHIP\\_PLUS\\_EFFECTIVE\\_HABITS](https://www.academia.edu/33658107/LIDERAZGO_ESTRAT%C3%89GICO_M%C3%81S_ALL%C3%81_DE_LOS_H%C3%81BITOS_EFECTIVOS_STRATEGIC_LEADERSHIP_PLUS_EFFECTIVE_HABITS)

Benjumea, M., Villa, E. y Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. Revista CEA,, 2(4), 59-73. doi:10.22430/24223182.172

Cabanes, J. (2019). ¿Qué es una empresa digital?. Integración negocios y tecnología.

CLAD. (2020). El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Informe sobre el teletrabajo.

Domínguez, J. (2020). Entendiendo el teletrabajo. Universidad Politécnica Territorial del Estado Aragua.

Gibbs, S. (2001). The state of human resource management: evidence from employees' views of HRM systems and staff. Employee Relations.

Hernández, R. y De la Calle, A. (2006). Estudio sobre el comportamiento innovador de la empresa. Revista de Estudios Económicos y Empresariales (18), 7-30.

Kuvaas, B. y Dysvik, A. (2010). Exploring alternative relationships between perceived investment in employee development, perceived supervisor support and employee outcomes. Human Resource Management Journal.



Ortiz, F. (1995). El Teletrabajo: Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología. Editorial McGraw-Hill, Madrid, 1995.

Rothwell, R. (1994), Industrial Innovation: Success, Strategy, Trends In Dodgson, M.; Rothwell, R., The Handbook of industrial (pp.33-53) USA: Edward Elgar.

Seidor D. (s.f.). La empresa digital. Ebook. Recuperado de:  
<https://seidordigital.com/empresa digital>.

Thibault, J. (2000). El teletrabajo, Análisis Jurídico-Laboral, Consejo Económico y Social. Madrid.