

UNIVERSIDAD APEC



DECANATO DE GRADUADOS

**MONOGRAFIA PARA OPTAR POR EL TITULO DE
ESPECIALIDAD EN ALTA GESTION EMPRESARIAL**

**ANALISIS DE LOS BENEFICIOS DEL USO DE LAS TICS EN LA
IMPLEMENTACION DEL TRABAJO A DISTANCIA EN LAS INSTITUCIONES
GUBERNAMENTALES DOMINICANAS
CASO: INDOTEL AÑO 2009.**

SUSTENTADO POR:

DANIEL MORENO PEREZ 1988 - 0025

ASESORA

IVELISSE COMPRES CLEMENTE, M.A., MSc.

SANTO DOMINGO, R. D.

Agosto 2009.

**ANALISIS DE LOS BENEFICIOS DEL USO DE LAS TICS EN LA
IMPLEMENTACION DEL TRABAJO A DISTANCIA EN LAS
INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES DOMINICANAS
CASO: INDOTEL AÑO 2009.**

INDICE

DEDICATORIAS.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ADENDUM	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv

CAPITULO I

TRABAJO A DISTANCIA

1.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).	1
1.1.1 Las TICs y la Sociedad.....	2
1.1.2 Características de las TICs.....	3
1.1.3 Limitaciones en el Uso de las TICs.	4
1.1.4 Internet y Sociedad en Red.	5
1.1.5 La Sociabilidad en Internet	6
1.2 Sociedad de la Información (SI)	7
1.2.1 Características.....	8
1.2.2 Diferencias entre la Era Industrial y la Era de la Información	9
1.2.3 La Comunicación Humana en la Historia.....	9
1.2.4 Retos de la SI	10
1.2.5 Problemáticas Asociadas a las TICs en la SI	11
1.2.6 La SI en la Reducción de Consumo de Papel	12
1.3 Trabajo a Distancia	14
1.3.1 Ventajas del Trabajo a Distancia	15
1.3.2 Beneficios para el Trabajador y la Organización	16
1.3.3 Beneficios para la Sociedad	17
1.3.4 Áreas de Aplicación del Trabajo a Distancia	18
1.4 Oficinas Virtuales y Móviles	19
1.4.1 Virtualidad.....	20
1.4.2 Características de las EVs.....	21
1.5 Estadísticas del Trabajo a Distancia	24

1.5.1 Trabajo a Distancia en Argentina	24
1.5.2 Trabajo a Distancia en Estados Unidos.....	25
1.5.3 Trabajo a Distancia en España.....	25

CAPITULO II

IMPLEMENTACION DEL TRABAJO A DISTANCIA

2.1 El Trabajo a Distancia y sus Implicaciones	27
2.1.1 Tendencias en el Trabajo a Distancia	28
2.1.2 Tipos de Trabajos a Distancia	28
2.1.3 Tipos de Trabajadores a Distancia	30
2.2 Factores de éxito del Trabajo a Distancia	31
2.3 Implementación del Trabajo a Distancia	32
2.3.1 Aspectos Estratégicos	33
2.3.2 Análisis Interno de la Organización	34
2.3.3 Costes y beneficios del trabajo a distancia para la organización.....	36
2.3.4 Análisis FODA del Trabajo a Distancia.....	38
2.3.5 Métodos de Planificación de la Implementación	39
2.3.6 Etapas para la Implementación del Trabajo a Distancia.....	39
2.3.7 Adaptabilidad del Trabajo a Distancia	41
2.3.8 Requisitos técnicos.....	41
2.3.9 Instalación del programa y puesta en marcha.....	42
2.4 Marco Regulatorio del Trabajo a Distancia	42
2.4.1 Cláusulas del Contrato de Trabajo a Distancia.....	43
2.4.2 Fiscalización del Trabajo a Distancia	46
2.4.3 El Trabajo a Distancia y los Sindicatos.	47
2.4.4 Obstáculos para el reconocimiento legal del Trabajo a Distancia	47

CAPITULO III

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL).

3.1 INDOTEL	50
3.2 Misión, Visión, Objetivos, Funciones	51
3.2.1 Misión	51
3.2.2 Visión.....	51
3.2.3 Objetivos.....	51
3.2.4 Funciones	51
3.3 Estructura Organizacional	52
3.3.1 Consejo Directivo	55
3.3.1.1 Requisitos para Integrar Consejo Directivo	56
3.3.1.2 Impedimentos para Integrar el Consejo Directivo	57
3.3.1.3 Funciones del Consejo Directivo	57
3.3.1.4 Funciones del Presidente del Consejo Directivo	58
3.3.2 Director Ejecutivo	60
3.3.3 Cuerpos Colegiados	60
3.4 Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT)	61
3.5 Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	61
3.5.1 Regulaciones del el FDT	62
3.5.2 Plan Bianual de Proyectos.....	63
3.6 Centros de Capacitación en Informática	63
3.7 Centro de Asistencia al Usuario (CAU)	64
3.7.1 Objetivo del CAU	65
3.7.2 Finalidad del CAU	66
3.7.3 Marco Reglamentario CAU	66

CAPITULO IV

USO DE LAS TICS EN LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

4.1 Estructura Organizacional del Estado Dominicano	68
4.1.1 Organigrama del Estado Dominicano	69

4.1.2 Instituciones Centralizadas del Estado Dominicano	70
4.1.3 Instituciones Descentralizadas del Estado Dominicano	75
4.2 Las TICs y el Trabajo a Distancia en Instituciones Gubernamentales	77
4.3 Gobierno Electrónico	79
4.3.1 Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico	80
4.3.2 Capacitación en TICs y Gobierno Electrónico	80
4.4 Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC)	81
4.4.1 Funciones Principales de la OPTIC	82
4.4.2 Las TICs en República Dominicana	83
4.5 TICs, Trabajo a Distancia e Inclusión Laboral	84
4.6 Trabajo a Distancia y Derecho Laboral	84
4.7 Implementación del Trabajo a Distancia en INDOTEL	85
4.7.1 Evaluación de Puestos de INDOTEL para Trabajo a Distancia.....	86
4.7.2 Cuestionario sobre Trabajo a Distancia.....	88
4.7.3 Respuestas Cuestionario Trabajo a Distancia.....	89
4.7.4 Análisis Cuestionario Trabajo a Distancia	90
 CONCLUSION.....	 vii
RECOMENDACIONES	ix
BIBLIOGRAFIA.....	x

ANEXOS:

1. Anteproyecto Aprobado.
2. Cuestionario Trabajo a Distancia

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por darme vida, salud, fe, inteligencia y sabiduría.

A mis hijos Dawlin y Alex, por ser el motivo de todos mis proyectos.

A mi esposa Carmen, por el apoyo que me brindas en cada proyecto que realizo.

A mis padres Danilo y Mama Santa, por su constante motivación y ejemplo.

A mis hermanos, Sandra, Danny, Ive, David y Deyvi, por el amor de familia que siempre me brindan.

A la Universidad UNAPEC, por ser la institución que me brinda la oportunidad de desarrollar mis conocimientos y superarme cada día.

Al Dr. José Rafael Vargas, gracias a su aporte logramos esta nueva meta.

A nuestra asesora Ivelisse Compres Clemente, por ser guía y mentora de los conocimientos necesarios para realizar este proyecto.

A Víctor, Frankie, y Moncho, por enseñarme el significado de la amistad.

A mi amiga Francis, por ser tan solidaria y especial conmigo.

A mis compañeros de estudio por motivarme a continuar superándome.

A mis compañeros de trabajo Teresa y Doña Doris, por su amistad y solidaridad.

DANIEL MORENO PEREZ

DEDICATORIA

A mi Madre Mama Santa por haberme dado la vida y enseñarme la humildad.

A mi padre Danilo, por enseñarme el valor del trabajo y la superación constante.

A mis hijos Dawlin y Alex, por ser la fuente de motivación que mueve todas mis acciones.

A mi esposa Carmen, compañera y amiga que me acompaña en los momentos de felicidad y me fortalece en los momentos de tristeza.

Al Dr. José Rafael Vargas, porque su obra en el INDOTEL ha sido la inspiración para la elaboración de esta Monografía.

DANIEL MORENO PEREZ

ADENDUM

Esta Monografía fue realizada con el propósito de analizar como las TICs facilitan la implementación del Trabajo a Distancia en las Organizaciones.

La investigación se limitó a estudiar las características, ventajas y limitaciones de las TICs en la Sociedad de la Información (SI) y establecer los beneficios que representa la implementación de un programa de Trabajo a Distancia en el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

En el estudio se destacaron las instituciones del Estado Dominicano que cuentan con los recursos informáticos necesarios para permitir que parte de sus empleados puedan trabajar a desde lugares distintos al habitual. Se realizó un estudio exploratorio donde se establecieron los conceptos del Trabajo a Distancia, las experiencias obtenidas en países y empresas, así como sus ventajas en términos económicos, medioambientales y personales.

Se recopilaron informaciones a través de un cuestionario, aplicado a empleados del INDOTEL, con el propósito de establecer el grado de aceptación que tiene el Trabajo a Distancia, y los puestos que califican para ser desempeñados de manera remota.

Los resultados del estudio revelan que la mayoría de los empleados y funcionarios de INDOTEL conocen los beneficios de trabajar a distancia; sin embargo se detectó la falta de conocimiento sobre los compromisos contractuales de un trabajador a distancia.

La mayoría de las instituciones gubernamentales dominicanas, cuentan con infraestructura tecnológica para implementar el Trabajo a Distancia, gracias a la los programas desarrollados por la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información y Comunicación (OPTIC) y el INDOTEL.

INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos de las últimas décadas han transformado los campos de la producción, la prestación de servicios, la educación, las comunicaciones las relaciones interpersonales y la forma de organizar y dirigir los procesos.

Las TICs han cambiado el concepto de trabajo en la oficina por el nuevo concepto de Trabajo a Distancia a través de la Internet, permitiendo conectar a los empleados con su organización desde cualquier parte del mundo.

El aumento de la competencia y los desafíos del mercado, hace que las organizaciones tradicionales sean sometidas a reestructuraciones, reingeniería, y programas de calidad y de reducción de costos.

El Trabajo a Distancia, definido como un conjunto de actividades que pueden ser llevadas a cabo remotamente fuera del lugar de trabajo habitual y que precisan para ello del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs), ofrece grandes ventajas que permiten a las organizaciones hacer frente a los fenómenos económicos o sociales que les amenazan.

El Trabajo a Distancia es un producto de la evolución de la tecnología, la economía, la empresa, el empleo, el individuo y la sociedad. Gracias a las facilidades que brindan las TICs, cada vez serán más los que se levantarán diariamente para ir a trabajar a su computador. No tendrán que tomar el automóvil para desplazarse, pero tendrán problemas con la línea telefónica o con la conexión a Internet.

Tecnologías como el teléfono, el contestador automático o el correo electrónico, son requisitos imprescindibles para desarrollar las tareas cotidianas.

El trabajo en redes, conjuntamente con la conexión a la World Wide Web (www), permite la realización de actividades laborales desde diferentes puntos. Este tipo de trabajo solo puede ser exitoso si las organizaciones implementan el trabajo en red electrónica (correo electrónico, boletines y bibliotecas electrónicas).

El Trabajo a Distancia representa una excelente opción para los gobiernos y empresas, ante la tasa de natalidad decreciente provocada por el gran número de mujeres que pospone tener hijos u opta por no casarse o no procrear, debido a que van a las universidades o trabajan a tiempo completo.

El Trabajo a Distancia también representa una alternativa de desarrollo para países pobres, en un mundo donde el conocimiento se ha convertido en elemento indispensable para desarrollar capacidades que permitan incrementar la competitividad y mejorar las posibilidades de inserción en el mercado laboral.

Los habitantes de los países en vías de desarrollo o aquellos donde no existen las políticas adecuadas para fomentar el empleo, tienen en el Trabajo a Distancia una fuente de generación de ingresos.

La República Dominicana cuenta con una infraestructura tecnológica que permite a la mayoría de las instituciones públicas y privadas contratar personas que desean trabajar de manera remota, tanto desde el territorio nacional como el extranjero.

Esta investigación tiene por objeto analizar el uso de las TICs en la implementación de un programa de Trabajo a Distancia en las instituciones gubernamentales dominicanas, evaluar las ventajas y desventajas que presenta esta modalidad de trabajo, analizar las experiencias y logros de empresas y países donde se han implementado estos programas, el marco laboral y las consideraciones que se deben tomar en cuenta para garantizar su eficacia.

Esta Monografía presenta la siguiente estructura:

En el Capítulo I se presentan los conceptos y características de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), la Sociedad de la Información (SI), la Internet, el Trabajo a Distancia y las empresas virtuales. En el Capítulo II se describen las modalidades de Trabajo a Distancia y las consideraciones técnicas, económicas y regulatorias necesarias para su implementación. El Capítulo III describe el INDOTEL y su estructura organizacional. En el Capítulo IV se describe el organigrama del estado dominicano y los logros obtenidos por el gobierno electrónico en las instituciones gubernamentales. Se analizan los puestos de trabajo que califican para ser desempeñados de manera remota y los conocimientos que poseen los empleados de INDOTEL en relación a la modalidad de Trabajo a Distancia.

CAPITULO I

TRABAJO A DISTANCIA

CAPITULO I

TRABAJO A DISTANCIA

En este capítulo se estudiarán las potencialidades de las TICs como medio para fomentar el conocimiento y desarrollo de la inteligencia humana. Se analizará como las TICs optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación fomentando la globalización económica y cultural de los pueblos. Así como sus aportes e influencia en el desarrollo del Trabajo a Distancia, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje y el acceso a la salud.

1.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)

Las TICs son las tecnologías de la información y la comunicación, que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores y que proveen las bases para una construcción del conocimiento.¹

Estas tecnologías incluyen todos los medios electrónicos o sistemas informáticos que se utilizan para buscar, organizar, manejar, difundir, transformar, almacenar todo tipo de información. Computadoras, teléfonos móviles, radio, televisión, Internet, son algunas de las TICs más utilizadas.

Las TICs pueden contribuir a mejorar la administración de la información y favorecer el desarrollo de la comunicación. Estas tecnologías modifican todos los ámbitos y las actividades humanas, acelerando la innovación y sustituyendo las formas de uso del conocimiento y la información.²

Las TICs generan cambios, modifican la gobernabilidad, el acceso a la salud, los modos de producción, las relaciones sociales, el trabajo y el aprendizaje.

¹ <http://www.ctc.gov.ar/faq.php?hoja=1>

² Idem

Las TICS, ayudan a reducir la brecha digital y a construir la Sociedad de la Información o del Conocimiento, para contribuir con el desarrollo humano. Las TICs mejoran el acceso a la información facilitando las comunicaciones. Forman parte de la cultura tecnológica, ampliando las capacidades físicas y mentales y las posibilidades de desarrollo social.

El concepto TICs no se refiere exclusivamente a la informática y sus tecnologías asociadas, sino también a los medios de comunicación social y los medios de comunicación interpersonales tradicionales.

1.1.1 Las TICs y la Sociedad.

Las TICS, contribuyen al desarrollo socioeconómico y modifican el sistema de valores vigente. Son instrumentos que se pueden manipular sin dificultad, no constituyen un monopolio de una clase social y no degradan el entorno.

Las TICs son cambiantes y siguen el ritmo de los avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en las estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de la vida.³

Las TICs permiten el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida y la educación.⁴

³ <http://www.ctc.gov.ar/fag.php?hoja=1>

⁴ Idem

1.1.2 Características de las TICs.⁵

Las principales características de las TICs son las siguientes:

- *Capacidad de Acceso*: permiten acceso a todo tipo de información, sobre cualquier tema y en cualquier formato, a través de la televisión e Internet, y mediante el acceso a colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD, enciclopedias, películas y vídeos digitales y bases de datos.
- *Capacidad de Procesamiento de Datos*: permiten procesar datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos e imágenes, mediante programas especializados.
- *Canales de Comunicación*: permiten difundir información y contactar personas o instituciones mediante la edición y difusión de información a través de la Web, correo electrónico y medios virtuales.
- *Almacenamiento de información*: Permiten almacenar la información en dispositivos de fácil transporte, tales como discos duros y memorias.
- *Automatización de tareas*: programación de las actividades que se quiere que realicen los computadores.
- *Interactividad*. Mediante el uso de computadores permiten “dialogar” con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia y sistemas expertos específicos.
- *Estandarización de Códigos*: permiten el empleo de códigos para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual.
- *Instrumento cognitivo*: potencian las capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar. Mediante herramientas como la Internet se pueden desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para la personalidad y forma de vida.

⁵ <http://www.ctc.gov.ar/faq.php?hoja=1>

1.1.3 Limitaciones en el Uso de las TICs⁶

La expansión de las TICs en todos los ámbitos y estratos de la sociedad se ha producido a gran velocidad, y es un proceso que continúa ya que van apareciendo sin cesar nuevos elementos tecnológicos.

La disminución de los costos, fruto del incremento de los volúmenes de producción y la optimización de los procesos, reduce los precios y permite disponer de más prestaciones por el mismo dinero, facilitando la introducción de estas tecnologías en las actividades humanas y los ámbitos socioeconómicos.

A pesar de estas magníficas credenciales que hacen de las TICs instrumentos altamente útiles para cualquier persona, y por supuesto imprescindibles para toda empresa, existen diversas circunstancias que dificultan su difusión entre todas las actividades y capas sociales, entre las que se encuentran:

- Problemas Técnicos: incompatibilidades entre computadores y sistemas operativos, ancho de banda disponible para Internet, velocidad insuficiente de procesadores para realizar algunas tareas, entre otros.
- Falta de Formación: la necesidad de conocimientos teóricos y prácticos que todas las personas deben aprender, necesidad de aptitudes y actitudes favorables a la utilización de estas nuevas herramientas.
- Problemas de seguridad: riesgo de que se produzcan accesos no autorizados a los computadores de las empresas conectadas a Internet.
- Barreras económicas. El precio de las TICs aún resulta prohibitivo para muchas familias. Además, su rápido proceso de obsolescencia obliga la renovación de los equipos y programas antes de los 5 años.
- Barreras culturales: el idioma dominante es el inglés, en el cual vienen la mayoría de las referencias e informaciones de Internet.

⁶ <http://www.ctc.gov.ar/faq.php?hoja=1>

1.1.4 Internet y Sociedad en Red.⁷

La sociedad en red es la nueva estructura social de la Era de la Información, basada en redes de producción, poder y experiencia (Castells, 1998)⁸.

El término red se aplica a una diversidad de estructuras, es decir, un conjunto de nodos interconectados. Las redes amplían las posibilidades de participación, y presentan geometrías variables de colaboración.

Las TICs facilitan considerablemente las conexiones entre nodos, hasta el punto que Internet y otras TICs constituyen el tejido nervioso de la sociedad en red.

Manuel Castells prefiere hablar de "sociedad en red": "una sociedad cuya estructura social está construida en torno a redes de información a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en Internet.

Internet no es simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de las sociedades, es el equivalente a lo que fue la factoría en la era industrial o la gran corporación en la era industrial. Es el corazón de un nuevo paradigma socio técnico que constituye la base material de la vida y de las formas de relación, de trabajo y comunicación.

La Internet se desarrolla (desde los años setenta) a partir de la interacción entre la investigación universitaria, los programas de investigación militar de los Estados Unidos y la contracultura radical libertaria, que buscaban un instrumento de liberación y autonomía respecto al Estado y las grandes empresas.

En Internet se pueden distinguir dos tipos de geografía: la de los usuarios (muy concentrada en los países desarrollados) y la de los proveedores de contenido (concentradas en las principales áreas metropolitanas).

⁷ <http://www.ctc.gov.ar/faq.php?hoja=1>

⁸ Castells, Manuel (Sociólogo y profesor universitario en la Universidad de California en Berkeley)

1.1.5 La Sociabilidad en Internet.⁹

Internet contribuye al desarrollo del ser humano, sin cambiar comportamientos sociales. Cuanto mayor es la red física de una persona, mayor es su red virtual. Internet puede tener influencia en diferentes aspectos de la vida de las personas, entre los que se encuentran:

- *Comunidades virtuales*: Comunidades de personas basadas en unos mismos intereses, afinidades y valores. Internet permite saltar las limitaciones físicas del espacio (el vecindario y el entorno laboral), para buscar personas afines con las que establecer relación.
- *Movimientos sociales*: Hay una crisis de las organizaciones tradicionales en favor de los movimientos sociales en torno a valores y proyectos. La mayor parte de estos movimientos sociales utilizan Internet como una forma privilegiada de acción y organización en red.
- *Actividad política*. Internet podría ser un instrumento de participación ciudadana extraordinario, un ágora política de información de la clase política, de los gobiernos y de los partidos a los ciudadanos en su conjunto y de relación interactiva.
- *Privacidad*: Los gobiernos no pueden controlar Internet, ya que en Internet no hay privacidad, todo puede ser rastreado.
- *Medios de comunicación*. La Internet y la Televisión seguirán siendo dos sistemas distintos. Internet puede ser el sistema operativo con el que interactúe para seleccionar la información que se quiera ver.
- *Infraestructura tecnológica*. Es un medio organizativo que permite el desarrollo de una serie de formas de relación social que no tienen su origen en Internet, que son fruto de una serie de cambios históricos, pero que no podrían realizarse sin Internet.

⁹ <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/106.pdf>

1.2 Sociedad de la Información (SI)

La Sociedad de la Información es una sociedad caracterizada por continuos avances científicos (bioingeniería, nuevos materiales, microelectrónica) y por la tendencia a la globalización económica y cultural (mercado mundial, apogeo tecnológico, pensamiento neoliberal, y convergencia digital de la información).¹⁰

La SI también se caracteriza por una difusión masiva de información y por los medios audiovisuales de comunicación, a través de los cuales proporciona: nuevos canales de comunicación y fuentes de información que son instrumentos para el proceso de la información, tales como dinero electrónico, valores y simbologías y formas de organizar la información.

La SI se denominada a veces *Sociedad del Conocimiento* (importancia del conocimiento funcional a partir de la información disponible), sociedad del aprendizaje (necesidad de una formación continua para poder afrontar los cambios sociales), sociedad de la inteligencia (redes - inteligencia distribuida).

En la SI aparece una nueva forma de cultura, la cultura de la pantalla (cada vez se pueden hacer más cosas ante la pantalla) que, como decía Arenas (1991), se superpone a la cultura del contacto personal y la cultura del libro.¹¹

Frente a esta nueva cultura tecnificada y medios de comunicación masivos, Umberto Eco¹² (1993) distingue dos posiciones extremas de los ciudadanos:

- *Apocalípticos*: quienes consideran esta nueva cultura como una "anticultura" decadente y desintegradora de la moral.
- *Integrados*: quienes ven de manera optimista esta nueva cultura.

¹⁰ <http://www.pangea.org/peremarques/si.htm>

¹¹ Idem

¹² Eco, Umberto (escritor y filósofo italiano, experto en semiótica)

1.2.1 Características de la SI ¹³

El triunfo de las ideas globalizadoras y neoliberales en el seno de una sociedad agitada por un vertiginoso desarrollo científico y tecnológico está trasladando el mundo a "otra civilización", y el escenario en el que se desarrolla la vida va cambiando cada vez más de prisa.

Esta nueva "cultura", que conlleva nuevos conocimientos, nuevas maneras de ver el mundo, nuevas técnicas y pautas de comportamiento, el uso de nuevos instrumentos y lenguajes, va remodelando todos los rincones de nuestra sociedad e incide en todos los ámbitos en los que se desarrolla la vida, exigiendo de todos grandes esfuerzos de adaptación.

Algunos de los principales aspectos que caracterizan la "sociedad de la información" son los siguientes:

- *Omnipresencia* de los medios de difusión y de las TICs, con lenguajes audiovisuales y de multimedia, en todos los ámbitos de la sociedad.
- *Sobreabundancia* de información. Cada vez resulta más fácil acceder a todo tipo de información, pero precisamente la abundancia de datos que se tienen al alcance hace difícil seleccionar en cada caso la información más adecuada.
- Continuos *avances científicos y tecnológicos* en todos los campos del saber, especialmente en bioingeniería, ingeniería genética y nuevas tecnologías.
- Fin de la *era industrial*. Terminó la era industrial en la que el sector de producción de bienes materiales era el más importante de la economía. Ahora la información y el conocimiento son valores en alza, indispensables para el progreso de empresas y bienestar de personas.

¹³ <http://www.pangea.org/peremarques/si.htm>

- *Libertad de movimiento.* La sociedad de la información, trae consigo una creciente libertad de movimiento. Muchas fronteras se diluyen y aumenta la libertad para los movimientos internacionales de personas, mercancías, capitales, e información.
- *Nuevos entornos laborales.* Las nuevas tecnologías revolucionan la organización de los entornos laborales y abren grandes posibilidades al Trabajo a Distancia. Crece continuamente el número de personas que desarrollan buena parte de su trabajo a través de la Internet.

1.2.2 Diferencias entre la Era Industrial y la Era de la Información

A través de los siglos la economía estuvo basada en el trabajo manual, pero desde la segunda mitad del siglo XVIII hasta principios del XIX, fue reemplazada por la industria y la manufactura, periodo histórico denominado Era Industrial.

Con el desarrollo de la industria electrónica y la informática, surge la Era de la Información, período que sucede a la era Industrial, antecede a la economía del conocimiento y va ligada a las TICs.

1.2.3 La Comunicación Humana en la Historia¹⁴

Desde los orígenes de la humanidad, el lenguaje oral ha permitido estructurar el pensamiento y comunicarse incluso con alusiones a hechos pasados y objetos no presentes, mientras que la escritura ha liberado la comunicación y la transmisión del conocimiento de la presencia física del emisor.

Otros medios como la imprenta (siglo XV) y medios de comunicación social como la radio, la televisión y las TICS (siglo XX), son ejemplos de cómo ha evolucionado la comunicación de la humanidad.

¹⁴ <http://www.pangea.org/peremarques/si.htm>

En la SI la competitividad de las organizaciones está en función de lo que saben (su conocimiento acumulado), de cómo utilizan lo que saben y de su capacidad para aprender cosas nuevas (crear nuevo conocimiento).

1.2.4 Retos de la SI ¹⁵

La SI presenta nuevos retos para las personas, los cuales habrán de ser enfrentados para poder ser competitivo en un mundo globalizado.

Entre los principales retos que presenta la SI se pueden citar:

- Cambio continuo, rápida caducidad de la información y la necesidad de una formación permanente para adaptarse a los requerimientos de la vida profesional y para reestructurar el conocimiento personal.
- Inmensidad de la información disponible y la necesidad de organizar un sistema personal de fuentes informativas con criterios de búsqueda.
- Necesidad de verificar la veracidad y actualidad de la información.
- Nuevos códigos comunicativos, que se deben aprender para interpretar emitir mensajes en los nuevos medios.
- Tensión entre el largo y el corto plazo en un momento en el que predomina lo efímero y se buscan rápidas soluciones.
- Tensión entre tradición y modernidad: adaptarse al cambio sin negarse a sí mismo y perder su autonomía.
- Convertirse en ciudadano del mundo (y desarrollar una función social) sin perder las raíces (tensión entre lo mundial y lo local).
- Tensión entre lo espiritual y lo material,
- Nuevos medios contribuyan a difundir la cultura y el bienestar mundial.
- Puestos de trabajo nuevos que se necesitarán y gente preparada para ellos, contribuyendo a evitar el desempleo y la exclusión social.

¹⁵ <http://www.pangea.org/peremarques/si.htm>

1.2.5 Problemáticas Asociadas a las TICs en la SI¹⁶

La tecnología ofrece oportunidades, pero no significa necesariamente progreso; también presenta problemáticas, consecuencia del dinamismo que le imprime las nuevas tecnologías a las economías y culturas de los pueblos.

Algunas de las problemáticas son las siguientes:

- Grandes desigualdades: muchos no tienen acceso a las TICs. Aparece una brecha tecnológica que genera exclusión social o brecha digital.
- Dependencia tecnológica: se cree que las tecnologías solucionarán todos los problemas, sensación de que la tecnología controla nuestra vida es fuente de frustraciones cuando no funciona adecuadamente.
- Necesidad de alfabetización digital para integrarse en la nueva sociedad.
- Problemas del libre acceso a la información en el ciberespacio.
- La problemática del exceso de información en la Red, que muchas veces es "basura" que contamina el medio dificultando su utilización.
- Facilita el desarrollo de enormes empresas que operan globalmente.
- Alto costo de la adquisición de los equipos y programas.
- Problemas éticos relacionados con la información que se difunde.
- Propiedad intelectual de los programas y materiales informáticos.
- Confidencialidad de los datos de los usuarios informáticos.
- Privacidad de los espacios virtuales.
- Responsabilidad de las acciones en el ciberespacio.
- Posibilidad de anonimato al actuar en el ciberespacio.
- Vulnerabilidad de los sistemas informáticos, problemas de seguridad.
- Defensa del usuario ante materiales nocivos.
- Nuevas formas de adicción y dependencia a estas tecnologías.
- Posibilidad de "falsificación de identidad.

¹⁶ <http://www.pangea.org/peremarques/si.htm>

- Problemas relacionados con los idiomas.
- Selección de la información adecuada (búsqueda y valoración).
- Gestión del tiempo ante la enorme cantidad de información disponible.
- Límites de la virtualidad frente a la presencialidad.

1.2.6 La SI en la Reducción de Consumo de Papel

El papel está presente en la mayor parte de las actividades que se desarrollan, relacionadas con el trabajo, la comunicación o la educación. La sociedad tiene la necesidad de alcanzar un desarrollo económico adecuado, pero sin dejar de conservar los recursos naturales para ello.

Hay que considerar los efectos ambientales del entorno tecnológico que provoca la impresión y los residuos que generan productos de origen químico tales como, tóner, embalajes, impresoras y faxes.

Los impactos asociados a la fabricación y reciclado del papel, las numerosas ventajas en cuanto al ahorro de costos y el aumento de productividad que supone tener menos papeles, han fomentado que en organizaciones públicas y privadas se implementen iniciativas para reducir el consumo del papel.

La digitalización de la sociedad parece que va a eliminar el uso del papel, gracias a las TICs, las cuales facilitan gestiones burocráticas, haciendo transferencias y enviando documentos de manera electrónica.

El entorno laboral está en un enorme proceso de informatización, logrando una mejora en la rapidez y eficacia de la gestión empresarial pero sin reducir los niveles de consumo de papel, a pesar de que las TICs deberían evitar su uso.

Aunque las TICs son culpadas a veces del aumento progresivo del consumo de papel, estas pueden contribuir a utilizar de modo más eficiente el papel en la oficina, obteniendo de modo paralelo un incremento de la productividad.

El uso irresponsable del papel trae como consecuencia grandes desventajas, tales como: restricciones a la movilidad, ineficiencia en la organización, barreras al conocimiento, la obligación de disponer de un espacio de almacenamiento para archivo documental, altos costos económicos e ineficacia de los procesos.

La mayoría de las informaciones que se maneja una empresa no necesita ser almacenada en papel, por lo que el uso de las TICs y otras herramientas pueden ser un medio más adecuado para acceder a la información.

Además, con menos papeles en las oficinas, se pierde menos tiempo en localizar la información necesaria para desarrollar el trabajo.¹⁷

La intranet facilita el acceso a documentos internos de la organización para su consulta y permite realizar gestiones internas de forma más fácil y más eficiente, sin necesidad de formularios en papel.

No parece previsible la eliminación del uso de papel en la sociedad, mientras no se consigan soluciones tecnológicas que suplan las circunstancias que mantienen vivo el consumo de papel. La facilidad de impresión de la documentación, la desconfianza hacia la firma electrónica, la facilidad de transporte y manejo del papel, le hacen prevalecer.

La colaboración de los gobiernos es imprescindible para fomentar la SI con menos papel. Un paso definitivo es un *apagón analógico* en telecomunicaciones, para que fuera imprescindible la comunicación electrónica en las empresas.

Es fundamental que la sociedad continúe adoptando medidas para alcanzar un consumo responsable de papel, y obtener ahorros económicos apreciables, incrementar la productividad y conseguir beneficios ambientales adicionales.

¹⁷ <http://info.telefonica.es/acercadetelefonica/fp/aspen/public/getFile-4.pdf>

1.3 Trabajo a Distancia¹⁸

Es la opción de trabajo que brinda a los empleados la oportunidad de trabajar parte de su semana laboral desde su casa u otro lugar de trabajo alternativo. Quienes utilizan esta modalidad se conocen como trabajadores a distancia.

Trabajo a Distancia implica tareas portátiles y que se puedan realizar fuera del lugar del trabajo principal. El Trabajo a Distancia facilita herramientas educativas para promover el aprendizaje; dichas herramientas ayudan de gran manera al mejorar el sistema de capacitación mediante e-learning, realizando y modificando el esquema de enseñanza de una manera nueva pero a su vez muy eficaz y ventajosa tanto para empleados como para empleadores.

La Internet se puede utilizar prácticamente en cualquier tipo de industria. Permite ofrecer un sitio virtual con la misma eficiencia que una oficina tradicional, sin realizar gran inversión.

Empresas de comercio electrónico pueden tener una oficina a una fracción del precio de mercado, manejar sus inventarios, órdenes, modificar por completo su apariencia, e incluso permitir a sus empleados llevar el seguimiento a las labores de la oficina física para que sepan en qué estado se encuentra los procesos.

Para empresas de turismo, Internet ofrece una extensión natural de la organización mediante puntos de cobro, se puede ofrecer la reservación de habitaciones, vuelos, ventas de tickets de viaje o eventos, tours o cualquier servicio y realizar el cobro por tarjeta de crédito automáticamente.

En empresas de diseño se pueden ofrecer servicios y generar una comisión que pueden ampliar su cartera de clientes en el extranjero sin altos costos.

¹⁸ [http://www.kuvik.com/ Trabajo a Distancia-telepromocion-multinivel.html](http://www.kuvik.com/Trabajo%20a%20Distancia-telepromocion-multinivel.html)

En empresas de productos de exportación, se puede poner una tienda y vender los productos en el exterior.

El Trabajo a Distancia permite a las organizaciones llevar a cabo el trabajo independientemente de la ubicación y tiempo, utilizando las nuevas prácticas de trabajo que permiten las TICs.

Estas soluciones permiten a las personas trabajar con eficacia, no sólo en la oficina sino también al caminar, en un tren, en un restaurante, donde un cliente local, en casa o en cualquier lugar que sea necesario.

las nuevas tecnologías inalámbricas habilitan el trabajo flexible, gracias a herramientas virtuales, el uso de computadoras portátiles, asistentes personales digitales y teléfonos Inteligentes, pero no es sólo tecnología.

Trabajo a Distancia se trata de personas y medio ambiente que trabajan en beneficios tales como la mejora de equilibrio de la vida laboral, la reducción del nivel de estrés, un mejor uso del espacio disponible y la reducción de las huellas causadas por los derivados del petróleo o cualquier otro tipo de contaminación.

El Trabajo a Distancia logra una reducción del absentismo laboral por la facilidad que ofrece de trabajar aun cuando el empleado se encuentre indispuesto.

1.3.1 Ventajas del Trabajo a Distancia¹⁹

Para la empresa las ventajas están ligadas a la rebaja en los costos de operación, debido a la utilización de menos espacio, oficinas, equipos y útiles de trabajo y a la rebaja en los costos de los servicios públicos, como también al aumento de la productividad y en algunos casos, especialmente cuando el trabajador a distancia no es exclusivo de una empresa, al ahorro de parte o toda la carga de las prestaciones.

¹⁹ <http://www.teletrabajando.com/>

Para el trabajador implica que dispondrá de tiempo libre, pues el número de desplazamientos al lugar de trabajo disminuye; no tendrá encima al patrón supervisando a cada segundo sus actividades, tendrá mayor flexibilidad en su horario habitual y un entorno más confortable o, por lo menos, agradable.

En este entorno, el trabajo flexible es visto por algunos como una respuesta diseñada para aliviar la carga sobre los trabajadores que luchan para combinar la responsabilidad de criar los hijos y el cuidado de los ancianos con las exigencias de un trabajo a tiempo completo, y, de hecho, cuando se administra bien puede facilitar de manera muy adecuada esta carga. Pero, lejos de ser una opción fácil, el trabajo flexible tiene muchas ventajas para el empleador también, siempre que se introduce cuidadosamente y con el apoyo de las tecnologías adecuadas y suficiente asesoramiento.

1.3.2 Beneficios para el Trabajador y la Organización²⁰

Entre los beneficios que el Trabajo a Distancia ofrece al trabajador y a la organización, se pueden citar:

- Mejor equilibrio trabajo - vida.
- Mayor satisfacción en el trabajo y aumento de la motivación.
- Mejoras en la moral y la efectividad y productividad de los empleados.
- Reducción de los niveles de estrés.
- Mejora de la gestión del tiempo.
- Mejoras en las comunicaciones.
- Establece objetivos más claros para el trabajador y la organización.
- Aumenta la responsabilidad asumida por el trabajador.
- Reduce el absentismo.

²⁰ <http://www.teletrabajando.com/>

- Reducciones en los costos de transporte que incluyen seguro, mantenimiento y desgaste de los automóviles.
- Retención de empleados calificados.
- Reducción del índice de renovación de empleados.
- Reducción de la congestión del tráfico.
- Menos interrupciones no relacionadas con el trabajo.
- Solución al aparcamiento de vehículos.
- Reducción de costos de operación.
- Reducción de costos de Alquiler o adquisición de oficinas.
- Posibilidad de expansión para quien necesita horario de trabajo flexible.

1.3.3 Beneficios para la Sociedad²¹

Los principales beneficios que el Trabajo a Distancia ofrece a la sociedad son los siguientes:

- Más oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad y para las personas que viven en zonas remotas.
- Menos contaminación ambiental.
- Alienta a una mayor diversidad en la fuerza de trabajo.
- Ofrece oportunidad al trabajador a utilizar más tiempo para el beneficio de su comunidad.
- Permite una mayor diversidad de los trabajadores.
- Permite un mejor servicio al cliente.
- Garantiza una mayor continuidad de la relación con los clientes como resultado de la reducción de la pérdida de trabajadores.
- Permite una mayor flexibilidad en las horas disponibles para trabajar.

²¹ <http://www.worklifebalance.ie/ease-to-trabajo-a-distancia/PDF/6.pdf> (Traducido por Daniel Moreno)

La dirección y el personal necesitan reconocer que se trata de una forma diferente de trabajar, con nuevos desafíos y oportunidades.

Habrán problemas, por lo que se deben pilotear disposiciones, supervisar y examinar los resultados y ajustar el trabajo formal a los acuerdos establecidos.

1.3.4 Áreas de Aplicación del Trabajo a Distancia

Las áreas más factibles para aplicar el Trabajo a Distancia son las siguientes:

- Traducciones
- Servicios Administrativo Contables
- Secretaría virtual
- Programación
- Diseño Gráfico
- Sistemas de Información
- Contenidos y Presentaciones
- Estadísticas y Econometría
- Conectividad y Hardware
- Diseño Web
- Consultoría en Gestión de Proyectos
- Consultoría Marketing
- Capacitación a distancia
- Búsqueda de Información
- Consultoría Legal
- Venta a Distancia
- Atención al cliente
- Redacción
- Periodismo
- Contabilidad

1.4 Oficinas Virtuales y Móviles

La pionera de las empresas que usan Internet para que sus empleados no tengan que presentarse físicamente en la oficina es IBM Japón, la cual permite a todos sus empleados esa modalidad laboral.²²

IBM España tiene 1.600 empleados trabajando desde sus casas, mientras viajan, o desde las oficinas de los clientes, mientras que Mapfre Vida, una empresa de seguros, ha equipado a más de 500 empleados para trabajar mientras viajan por la carretera.²³

Desde el año 2007 Matsushita Electric Industrial (Panasonic), permite que 30.000 empleados con niños o con familiares ancianos que necesitan cuidado constante puedan trabajar desde casa por Internet. El personal que lo solicita puede trabajar desde su casa una o dos veces por semana, y el equipo de computadores y cámaras necesarios para la teleconferencia es facilitado por la empresa.²⁴

Esas compañías han optado por diversas clases de Trabajo a Distancia: el que se hace desde casa; Telecentros, locales independientes de las oficinas centrales de la compañía o Trabajo a Distancia móvil (teléfono móvil digital conectado con un PC portátil).

1.4.1 Empresas Virtuales (EVs)²⁵

La virtualidad es un nivel de desarrollo organizacional en la economía del conocimiento, es una moda que constituye un punto clave en la evolución de las organizaciones humanas.

²² <http://www.noticiasdot.com/wp2/2007/03/29/panasonic-permitira-a-30000-empleados-trabajar-desde-su-casa/>

²³ <http://www.observatoriodigital.net/bol18.htm>

²⁴ <http://www.noticiasdot.com/wp2/2007/03/29/panasonic-permitira-a-30000-empleados-trabajar-desde-su-casa/>

²⁵ http://www.sistemasdeconocimiento.org/Produccion_intelectual/articulos/virtualidad2.pdf

La generación de riqueza basada en conocimiento, junto con la disponibilidad de nuevas tecnologías digitales, está redefiniendo la naturaleza del trabajo.

Las empresas que sobrevivan la vuelta del milenio tendrán un perfil virtual, las cuales generarán valor a partir de la administración de la información, el capital y el trabajo.

La organización virtual es una idea en gestación, de la cual en la práctica solo existen aproximaciones burdas.

El concepto EVs es poco manejable por dos razones: primero es que lo virtual, parece en sí etéreo, intangible y segundo porque constituye una creación postmoderna incierta y cambiante.

Las EVs son parte de la suavización o intangibilidad creciente de la sociedad y la economía. Surgen en medio de transiciones de la manufactura a los servicios, del capital al valor, de la materia prima a la información.

1.4.1.1 Virtualidad²⁶

La virtualidad empresarial es objeto de creciente interés en foros internacionales de administración y revistas especializadas de negocios. Los intentos por comprender la naturaleza de lo virtual en la empresa se han multiplicado, afín de aclarar ideas básicas de virtualidad.

La realidad virtual se constituye en el uso más establecido del concepto, abarcando desde los operadores de juegos electrónicos con retroalimentación viso motriz, hasta el diseño de ambientes de inmersión sensorial.

El concepto más fundamental de virtualidad se refiere a una representación de una estructura que puede realizar la misma función de la estructura original, es decir, una representación capaz.

²⁶ | http://www.sistemasdeconocimiento.org/Produccion_intelectual/articulos/virtualidad2.pdf

En este sentido, el concepto básico de organización virtual corresponde al de una estructura organizacional diferente a la original pero cuyos procesos resultan igualmente capaces.

Un equipo virtual, cuyos integrantes operen en diferentes ciudades pero estén estrechamente comunicados, no es reconocible como grupo de trabajo tradicional, pero su desempeño puede ser comparable.

1.4.1.2 Características de las EVs²⁷

Una empresa tiende a ser virtual mientras más posea las siguientes características:

- *Tamaño*: rasgo que identifica a las EVs con el límite de reducción de personal. Algunos identifican a la compañía virtual como los negocios en que una sola persona coordina una red de proveedores de diseño, producción y distribución. Al subcontratar las principales operaciones, se llegan a lograr compañías altamente productivas, con un mínimo de instalaciones. Por esto, la virtualidad es antónima de burocracia.
- *Atomización*. más que el tamaño absoluto, es el peso relativo el factor de diseño de las EVs. La fórmula puede mantenerse en grandes organizaciones, mediante la "celularización". Las corporaciones más sanas e innovadoras, son aquellas que reestructuran su operación con base en pequeñas unidades.
- *Ubicuidad*. Muchos asocian a la organización virtual simplemente con la capacidad de operar en más de un lugar y tiempo. La ubicuidad se ha potenciado con la telecomunicación electrónica. El espíritu de la organización humana es virtual en cuanto se establece a partir de relaciones (no edificios u oficinas) que rebasan el espacio y el tiempo.

²⁷ http://www.sistemasdeconocimiento.org/Produccion_intelectual/articulos/virtualidad2.pdf

- *Flexibilidad de respuesta.* Es la primera característica fundamental y el parámetro básico de las EVs. Un producto o servicio virtual se produce instantáneamente y a la medida, en respuesta al cliente. Las EVs adquieren permanente capacidad de reingeniería, sin el costo y dolor que representa hacerlo en las grandes corporaciones. La organización virtual se reinventa día a día, ajustándose a las exigencias de su mercado.
- *Corto tiempo de ciclo.* Es un corolario de la flexibilidad de respuesta, pero adquiere sus propias dimensiones. La latencia de respuesta es un factor clave de competitividad. Entre compañías líderes en su mercado, el primer rasgo característico era una responsabilidad a los clientes al menos un tercio más rápida que la de sus competidores más cercanos.
- *Mayor cercanía a clientes.* Por supuesto, una menor distancia propicia una respuesta más pronta. Una variable crítica de la virtualidad de una empresa es la distancia entre el empresario y el cliente. Las compañías más ágiles. Se distinguen por el involucramiento de cadenas cliente-proveedor y la pronta retroalimentación de todas las partes interesadas.
- *Administración de competencias críticas.* Las EVs deben conocerse a sí mismas y comprender a fondo su negocio. Lo mejor de las EV es que permiten a los empresarios concentrarse en lo que hacen mejor, es decir tener capacidad para identificar y desarrollar sus competencias críticas. La capacitación y desarrollo del personal la vuelve estratégica en el sentido de administración de competencias críticas o del alto desempeño.
- *Reestructuración de la base de costos.* Las EVs se concentran en acciones que generan valor agregado y no se restringen a competir con base en reducción de costos. Permiten acrecentar los ingresos, no los gastos, al invertir el efectivo en áreas críticas.
- *Unidades equipo/proyecto.* Una característica indispensable de las EVs es que el cambio organizacional está basado en la conformación de equipos ad-hoc. Una red virtual hace posible el vínculo y la estrecha comunicación que la autogestión de cada célula necesita.

- *Conectividad o sinergia.* Se requiere maximizar la capacidad de conexión y cohesión interna de las EVs. Se deben formar alianzas que respondan rápidamente a las cambiantes necesidades del cliente, de manera que los subcontratistas puedan realmente sentirse socios.
- *Carácter comunitario.* Para algunos, la EV se describe mejor como una comunidad. Las EVs no se desarrollarán como un nuevo ecosistema de negocios caracterizado por relaciones flexibles.
- *Aprendizaje organizacional.* Para sostener el permanente ajuste a su medio, las EVs deben ser una comunidad que aprende. El aprendizaje es la sangre misma de la organización virtual por lo que la organización que aprende es el nivel de desarrollo organizacional inmediato anterior a la organización virtual.
- *Comunicación fluida.* El aprendizaje requiere retroalimentación y la retroalimentación requiere comunicación asertiva. Por tanto, la EV requiere una comunicación fluida y honesta. Mientras más virtual se torna organización, sus miembros necesitan mantenerse más en contacto.
- *Confianza.* El epítome de la virtualidad es indudablemente la confianza. El riesgo involucrado en la relación con los proveedores se sustenta en la confianza. Una red la que sustenta una EV, requiere vínculos firmes entre las personas. Para administrar gente a la que no se ve, se necesita confiar en ellas.

El cambio de paradigma administrativo implicado por la virtualidad se refiere, en última instancia, a un nuevo esquema de administración del valor. Para la sociedad en su conjunto el reto debe ser asegurarse que la virtualidad traiga beneficios a todos sus habitantes.

La etapa de desarrollo organizacional a que corresponde la virtualidad significa abandonar el viejo modelo de contrato “capital-trabajo”. La economía del conocimiento en cuanto a la nueva estrategia de negocios, sólo podrá prosperar sobre un valor de total respeto a la persona y su capacidad.

1.5 Estadísticas del Trabajo a Distancia

El aumento del desempleo ha posicionado al Trabajo a Distancia como una de las vías de escape más fiables ante la crisis. El crecimiento de esta modalidad ha modificado los modos tradicionales de empleo.

No hay ninguna estadística oficial de la cantidad de trabajadores a distancia que existe, ni por países ni por regiones. Al no existir ningún dato cuantitativo exacto se recurre a los pocos que se tienen a mano.

Es difícil detectar la cantidad de oficinas en los hogares o la oferta de servicios ofrecidos de manera remota por trabajadores a distancia. El Índice de Acceso Digital (IAD) establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), ofrece una idea de los individuos que tienen acceso y utilizan las TICs.²⁸

El IAD puede servir para evaluar la situación de los distintos países, medir la brecha digital y seguir de cerca la evolución del Trabajo a Distancia.²⁹

Se necesitan indicadores confiables que sean incorporados a las estadísticas oficiales. Las estadísticas permitirán cuantificar, ubicar necesidades y establecer programas de acción e identificar potencialidades y conocer tendencias o comportamientos de fenómenos específicos, tales como Trabajo a Distancia.³⁰

1.5.1 Trabajo a Distancia Argentina³¹

En Argentina una buena idea la da un estudio realizado por Enrique Carrier sobre la cantidad de oficinas en hogares. Aunque solo permite detectar al trabajador a distancia domiciliario, no es un dato menor y ha dado lugar recientemente a la nota publicada por Clarín “En solo cuatro años se duplicó el número de trabajadores a distancia”. El estudio Etis-lac, sobre la exportación de

²⁸ http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0107.php

²⁹ [Idem](#)

³⁰ [Idem](#)

³¹ [Idem](#)

³¹ <http://www.telepolis.com/cgi-bin/web/DISTRITODOCVIEW?url=/internautas/doc/Cibercultura/Teletabajo/situacion.htm>

servicios en Internet, desarrolló una muestra aleatoria para buscar respuesta sobre oferta de servicios a distancia prestados por trabajadores a distancia y su posible demanda internacional.

1.5.2 Trabajo a Distancia en Estados Unidos³²

Según el Instituto Americano Pew "el uso de Internet se ha consolidado en EEUU como herramienta de trabajo". Más del 90% de las empresas de Estados Unidos están utilizando, la red para realizar sus actividades.

Para el año 2012, dos de cada diez norteamericanos trabajarán desde su casa gracias al Internet y las TICs. En el 2008 casi 40 millones de habitantes de EEUU trabajaron a distancia y de acuerdo con los expertos, el 40 por ciento de los empleos de la nación son compatibles con el Trabajo a Distancia.

Un estudio realizado en 1999 por Joan H. Pratt demostró que los patronos pueden ahorrar más de 10,000 dólares por cada empleado trabajador a distancia al reducir el absentismo y aumentar la retención del empleado.

1.5.3 Trabajo a Distancia en España³³

Casi el 15% de las empresas españolas tiene empleados que realizan Trabajo a Distancia, es decir, operan fuera de las oficinas al menos media jornada semanal y se conectan con su compañía mediante redes externas. Esta cifra supone un 19,4% más que el año pasado, según los datos recogidos en una cuestionario sobre el uso de las TIC y del comercio electrónico en las empresas.

³³ <http://www.aprendemas.com/Noticias/DetalleNoticia.asp?Noticia=4129>

Un 88,2% utiliza la web para darse a conocer, mientras que para un 56,9% es una herramienta perfecta para acceder a sus catálogos y listas de precios. 97,2% de las compañías utilizan la red para acceder a informaciones, mientras que 86,4% la necesita para realizar servicios bancarios y financieros.

En este sentido, el 67,1% interactúa con las Administraciones Públicas, lo que supone un incremento superior a cinco puntos con respecto al periodo anterior. Además, una de cada dos empresas ya utiliza firma digital. Un 91,7% lo hace en sus relaciones con la Administración, mientras que el 19,8% la emplea con sus proveedores y clientes.

CAPITULO II

IMPLEMENTACION DEL TRABAJO A DISTANCIA

CAPITULO II

IMPLEMENTACION DEL TRABAJO A DISTANCIA³⁴

La revolución provocada por los avances de las TICs afecta todos los ámbitos de la vida. Estos cambios, tienen implicaciones en las formas y estructuras de las organizaciones, y por lo tanto, en la manera de organizar el trabajo de éstas.

En este capítulo se analizarán los impactos que esta nueva forma de organizar el trabajo tiene sobre las organizaciones y las implicaciones que representa tanto en su operatividad habitual como en el diseño de sus estrategias.

2.1 El Trabajo a Distancia y sus Implicaciones

Las organizaciones han evolucionado hacia una globalización de la economía. Los nuevos modos de realización del trabajo son perfectamente apropiados a las nuevas necesidades de las organizaciones y permiten que la organización esté atenta a su mercado, próxima a sus clientes y sea más reactiva.

El Trabajo a Distancia abarca todas las actividades que pueden ser llevadas a cabo remotamente fuera del lugar de trabajo habitual y que precisan para ello del uso intensivo de las TICs.

Es necesario que la organización sepa lo que quiere antes de empezar a implementar el programa de Trabajo a Distancia, por lo que deberá tomar en cuenta los detalles descritos a continuación:

Lugar de Trabajo: Parte del tiempo de trabajo debe ser llevado a cabo fuera del entorno tradicional de la oficina, provocando una nueva división del tiempo de trabajo entre la residencia familiar del trabajador a distancia, las oficinas tradicionales situadas en el centro de las ciudades y posibles centros de trabajo

³⁴ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>

cercanos a las residencias de los Trabajadores a Distancia. Algunas de las razones de estos centros son: La necesidad de compartir el coste de equipos necesarios para trabajar, evitar la soledad del Trabajo a Distancia, y crear cultura de empresa con estos encuentros.

Distribución del Centro de Trabajo: Para considerar que una persona es trabajador a distancia es necesario que pase una parte importante de su jornada laboral fuera de su entorno habitual de trabajo.

Uso de las TICs: Es necesario que el trabajador a distancia emplee estas tecnologías de forma habitual.

2.1.1 Tendencias en el Trabajo a Distancia

El Trabajo a Distancia responde a una serie de tendencias que determinan en gran medida el éxito de su implementación.

Entre las tendencias que influyen en el Trabajo a Distancia se pueden citar:

- **Tendencias Sociales:** Mejoras tecnológicas, importantes avances en las telecomunicaciones, mayor sensibilización ante el empleo, globalización de la economía, problemas medioambientales.
- **Tendencias en el individuo:** Necesidad de flexibilidad, autoempleo.
- **Tendencias de la empresa:** Mayor complejidad, dinamismo, competencia en el entorno, outsourcing (sub-contratación), necesidad de cambio.

2.1.2 Tipos de Trabajos a Distancia

Según las características de los puestos de trabajo, del empleado y del trabajo o empresa, se pueden encontrar los siguientes tipos de Trabajo a Distancia:

- *Trabajadores a Distancia empresarios:* Personas que empiezan su negocio en el hogar hasta que pueden hacer frente a los gastos generales de una oficina.

- *Telecentros*: Lugares a los que se desplazan los empleados a trabajar con sus compañeros empleando las telecomunicaciones.
- *Telecabañas*: Es un tipo especial de telecentro, denominado así por su origen en aldeas rurales.
- *Trabajo a Distancia en países terceros*: Consiste en concentrar diversas actividades para obtener una correcta combinación de costos.
- *Trabajo a Distancia nómada*: Se trata de trabajadores que necesitan viajar constantemente y cuyo lugar de trabajo es el lugar en donde están. Suelen ser vendedores o ingenieros de servicios.

Otra clasificación de Trabajo a Distancia puede hacerse tomando en cuenta el tiempo empleado por el empleado para trabajar fuera de la oficina:

- Trabajo a Distancia por uno o más días por semana y en la empresa al menos día a la semana.
- Trabajo desde casa a tiempo completo y, en ocasiones, entrar en la oficina de la empresa.
- Trabajo en un centro de Trabajo a Distancia a tiempo completo y en ocasiones, entrar en la oficina de la empresa.
- Trabajo desde casa de vez en cuando, como uno o dos días por mes. Trabajo en múltiples lugares, como los clientes, las oficinas de la empresa, sus hogares, aviones, trenes, hoteles.
- Trabajo en sitios de clientes y en ocasiones, ir a la oficina para reuniones.

El Trabajo a Distancia no se puede aplicar ni a todos los puestos de trabajo ni a todos los empleados de las organizaciones. Para su aplicación se requieren características específicas.

En cuanto a los empleados a los que se puede aplicar el Trabajo a Distancia es necesario que realicen tareas muy relacionadas con la información.

2.1.3 Tipos de Trabajadores a Distancia³⁵

Los trabajadores idóneos a los que se podría aplicar el Trabajo a Distancia son:

- Los que trasladan la información de un soporte a otro; mecanógrafos, grabadores de datos, transcritores de datos.
- Los que gestionan la información: agentes de seguros, documentalistas, contables.
- Los que producen información: periodistas, informadores, analistas, programadores.
- Los que deben mantener relaciones con una clientela local: oficinas de información, ventas por correspondencia y por teléfono.

En la siguiente tabla se muestran algunos puestos que pueden realizarse mediante Trabajo a Distancia.

Puesto	En el hogar a tiempo completo.	En el hogar a tiempo parcial.	En oficina virtual a tiempo completo	En oficina virtual a tiempo parcial.
Ejecutivo de publicidad	Puede	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Arquitecto	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Autor	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Economista	Puede	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Periodista	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Abogado	Puede	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Director de Marketing		Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Recepcionista			Según las circunstancias	Según las circunstancias
Televendedor	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias

³⁵ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>

³⁵ Idem

2.2 Factores de Éxito del Trabajo a Distancia³⁶

Para garantizar el éxito de un programa de Trabajo a Distancia, se deben hacer las siguientes consideraciones:

- Identificar los trabajadores y los puestos de trabajo adecuados.
- Garantizar gestión eficaz de comunicaciones y cuestiones que se abordan.
- Identificar la solución técnica adecuada y el equipo del puesto de trabajo.
- Establecer un compromiso formal y un acuerdo de Trabajo a Distancia.
- Abordar en el acuerdo de trabajo todas las áreas clave para garantizar que tanto el trabajador y el gerente están claros acerca de las modalidades de Trabajo a Distancia.
- Examinar el éxito o desafíos establecidos.
Incluir en el acuerdo de trabajo los detalles de la hora y el lugar de trabajo, la comunicación, estructuras, procedimientos de presentación de informes, acuerdos de oficina en casa, la duración del acuerdo y disposiciones para la terminación del acuerdo.
- El acuerdo debe detallar las directrices para el uso del equipo suministrado por el empleador, la seguridad y acuerdos de confidencialidad, la supervisión y proceso de examen y cualesquier término y condición que sea eficaz en la dirección del acuerdo de trabajo.
- El acuerdo debe registrar cualquier cambio en la forma en que se gestiona la ejecución y seguimiento del Trabajo a Distancia.
- Obtener la combinación correcta en el Trabajo a Distancia del equipo de proyecto e incluir a representantes del departamento de Recursos humanos, departamento de TICs, empleados o representantes sindicales, junto con un "líder" de la dirección.

³⁶ <http://www.worklifebalance.ie/ease-to- Trabajo a Distancia/PDF/6.pdf> (Traducido por Daniel Moreno)

- Proporcionar capacitación a los trabajadores, directivos y el equipo de Trabajo a Distancia.
- Prestar especial atención a la comunicación eficaz entre las partes.
- Garantizar apoyos para hacer frente a los problemas técnicos y otros están disponibles y fáciles de acceso.
- Garantizar que la oficina remota es adecuada para el trabajo, especialmente en relación con aspectos físicos, técnicos, de seguridad del trabajador a distancia, el equipo y la información confidencial que puede estar en las instalaciones.
- Garantizar que las disposiciones están de acuerdo en que el empleador permitirá el acceso a la oficina en casa
- Realizar una evaluación de riesgos y seguridad
- Aclarar la propiedad de los suministros para la oficina en casa, y los arreglos para el retorno de los equipos en caso de que el trabajador deje de Trabajo a Distancia
- Aclarar las disposiciones de seguros para la oficina en casa.
- Evaluar el valor a la Organización del Trabajo a Distancia.
- Evaluar si los costos iniciales de la creación de Trabajadores a Distancia son compensados por los ahorros y beneficios.

2.3 Implementación del Trabajo a Distancia³⁷

Una vez determinado el concepto de Trabajo a Distancia factible para la empresa y conociendo los tipos de trabajadores que pueden desarrollar este tipo de trabajo, una empresa puede proceder a su implementación.

Algunas razones que existen para que una empresa pueda implementar la modalidad de Trabajo a Distancia son la siguientes:

³⁷ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>

- Por motivo económico: La reducción de costos proporciona a la empresa una ventaja competitiva.
- Para conseguir un mayor acercamiento al cliente
- Para no tener que despedir a más trabajadores, ya que esto afecta negativamente a su imagen de empresa.

Al Implementar del Trabajo a Distancia en una empresa es necesaria una planificación debido a que el proceso va a producir pérdidas de tiempo y de productividad que habrá que minimizar ya que se traducen en un coste económico.

2.3.1 Aspectos Estratégicos³⁸

Para cambiar la forma tradicional de trabajar por el Trabajo a Distancia, se deben considerar las siguientes implicaciones:

- La mayoría de los Trabajadores a Distancia no estarán dispuestos a tolerar el aislamiento social.
- Legalmente los trabajadores en casa están obligados a una serie de regulaciones laborales, de seguridad social y fiscales.
- Las experimentaciones reales deben tratar con aspectos como el aislamiento progresivo, la carencia de formas de reconocimiento y recompensas no financieras.

Antes de decidir la implementación o no del Trabajo a Distancia la dirección debe plantearse diversas cuestiones tales como:

- ¿Cuál es el ahorro real para la empresa al implementar el Trabajo a Distancia en el domicilio?

³⁸ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>

- ¿Es el Trabajo a Distancia en casa la única forma posible para que personas con especiales destrezas puedan ser empleadas?
- ¿Cuáles son las áreas del trabajo que pueden aislarse?
- ¿son apropiadas las tecnologías para poder realizar el trabajo en casa?
- ¿Existe algún problema con la seguridad?
- ¿Tendrá el Trabajo a Distancia impacto en otras unidades de negocio?

2.3.2 Análisis Interno de la Organización³⁹

Una vez que la empresa ha decidido implementar el Trabajo a Distancia debe realizar un análisis interno profundo de cara a introducir esta nueva forma de trabajo.

El Trabajo a Distancia se puede enmarcar dentro de las fórmulas laborales flexibles donde los conceptos básicos del horario y de la productividad adquieren nuevas dimensiones, racionalizadas siempre en función de las necesidades de la empresa.

El Trabajo a Distancia repercute en la motivación de quienes lo practican ya que les concede un control pleno sobre su trabajo y sobre su actividad.

El desarrollo de nuevos puestos de trabajo que usan la tecnología de la información, las telecomunicaciones y los sistemas audiovisuales posibilitan a la empresa la localización de sus actividades donde le interesa, incluso puede tener la ventaja de atraer un conocimiento a un lugar específico.

La empresa que pretenda instalar el Trabajo a Distancia podrá obtener las muchas ventajas, entre las cuales están:

- Acceso remoto a los sistemas y a las bases de datos de la empresa.

³⁹ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo1.htm>

- Multilocalización geográfica de capacidades externas.
- Incremento de la productividad.
- Presencia internacional de la empresa.
- Fortalecimiento de su presencia en el mercado.
- Ahorro en personal, costos fijos y en espacio de oficina.
- Mejora en la calidad del trabajo.
- Reducciones en los costos de gestión de clientes.
- Mejoras en las condiciones de trabajo y en la calidad de vida.
- Mayor conocimiento en los hábitos de los clientes.
- Permanencia del servicio.
- Velocidad de acción.

Una de las debilidades del Trabajo a Distancia es que no puede aplicarse a todas las empresas. Para que en una empresa se pueda implementar el Trabajo a Distancia deben cumplirse tres requisitos:

- Uso intensivo de las tecnologías de la información.
- Sistema de control de gestión altamente formalizado.
- Sistemas de trabajo basados en la dirección por objetivos o en el trabajo por proyectos.

En una empresa con trabajadores a distancia se pueden presentar problemas en las siguientes áreas:

- *Sistemas de control:* Cuanto más capacitado profesionalmente está un trabajador más independiente y resistente se muestra a los controles. Por lo tanto con menores medios de control en lugares de trabajo geográficamente dispersos serán necesarios más controles en los resultados.
- *Recompensas:* El dinero, empleado tradicionalmente como recompensa a los trabajadores en las oficinas no sirve para este nuevo tipo de

trabajadores. Aunque los trabajadores altamente cualificados suelen responder mejor a recompensas no dinerarias.

- *Carrera profesional*: Los trabajadores externos no son visibles en la oficina para que se piense en ellos a la hora de promociones. Esto puede privar al trabajador a distancia de opciones para promocionarse y puede causar un estancamiento en su carrera.
- *El aislamiento*: Al ser un trabajo más independiente se puede llegar al aislamiento del individuo. Para evitar esto se intentan realizar periódicamente contactos formales.
- *Distracciones*: las distracciones a las que está sometido el trabajador son mayores de las que tendría en una oficina tradicional. El trabajador deberá trabajar en casa y atender al mismo tiempo las peticiones del entorno familiar, por lo que muchos trabajadores acaban abandonando la experiencia. El Trabajo a Distancia a tiempo parcial puede terminar en un fracaso, ya que muchos trabajadores no se comprometen totalmente con la empresa. Los trabajadores que empiecen con un trabajo a tiempo parcial acaban buscando el entorno de la oficina tradicional, con relaciones con otros compañeros. Por lo tanto la empresa no sólo debe ponderar los beneficios para ella sino que deberá tener en cuenta los costos y beneficios para el trabajador.

2.3.3 Costos y beneficios del Trabajo a Distancia

Los costos en que incurre una organización al implementar la modalidad de Trabajo a Distancia pueden incluir costos iniciales, tales como, licencias de software adicional, capacitación, costos adicionales para el apoyo técnico, cuestiones de seguridad, entre otros costos.

El costo inicial de la creación de trabajadores a distancia puede parecer considerable, pero estos costos son compensados por los ahorros y beneficios.

El ahorro incluye espacios de oficina y automóviles, ahorro de costos de la sustitución de trabajadores calificados (incluyendo la baja de la productividad de los nuevos empleados) y la reducción del absentismo.

Los ahorros más importantes se derivan de no despedir empleados y de reducir la necesidad de espacio de oficinas.

A continuación se presenta una relación de los costos en que se incurre para la implementación de un programa de Trabajo a Distancia:

Costos	Beneficios
• Equipamiento extra • Falta de compromiso con la empresa.	• Flexibilidad • Productividad • Más servicio. • Menos rotación de personal
• Formación y seguimiento del personal. • Adaptación de la organización.	• La organización puede ser contactada más fácilmente en horarios fuera del normal de la oficina. • Menos bajas por enfermedad.
• Pérdida de comunicación informal.	• Personal más motivado.

2.3.4 Análisis FODA del Trabajo a Distancia⁴⁰

Una vez que la empresa ha determinado exactamente el concepto de Trabajo a Distancia, las ventajas e inconvenientes, las modalidades y el entorno, estará en disposición de definir un FODA del Trabajo a Distancia.

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
• Flexibilidad en la organización de la empresa. • Se le da mayor confianza a los empleados, lo que les reporta mayor satisfacción. • Mejora la productividad de los empleados. • Reduce los costos de funcionamiento interno de la empresa. • Es una innovación en la empresa.	• Necesidad de formación adecuada. • Escasa implementación de tecnologías de la información necesarias, tales como el correo electrónico. • Falta de conocimiento sobre cómo dirigir el Trabajo a Distancia. • Pérdida de control de los empleados. • Puede crear dificultad en la comunicación entre los empleados.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
• Posible pérdida de la cultura de la empresa, por la fragmentación del personal. • Inseguridad sobre la información de la empresa • Mala imagen que del mismo existe en la sociedad. • Posibilidad de que los empleados pierdan la vinculación con la empresa y se vayan a otra.	• Obtención de ventaja competitiva por la reducción de costos. • Mayor atención al mercado. • Costos de funcionamiento mejores. • Posibilidades de expansión comercial a costos muy reducidos. • Concentración en lo que mejor sabe hacer la empresa, mediante el trabajo vía outsourcing.

⁴⁰ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo1.htm>

Un factor clave de éxito consiste en Integrar el Trabajo a Distancia en la estrategia global de la empresa, adaptando sus sistemas de información como soporte del mismo.

2.3.5 Métodos de Planificación de la Implementación

A continuación se analizan los métodos de planificación que puede adoptar una empresa a la hora de realizar la implementación del Trabajo a Distancia.

Previa a la implementación del Trabajo a Distancia en toda organización conviene aplicar un plan piloto. Se trata de un proyecto de demostración con el que la empresa empezará a considerar el tema y a trabajar para reducir problemas.

El programa piloto permite a la compañía comprobar el comportamiento de los costos y detectar el cambio en el nivel de productividad. Además permite a los trabajadores a distancia y al supervisor definir los cambios necesarios.

El tiempo necesario para la experimentación en una empresa dependerá de la cantidad de empleados.

Conviene no acelerar el proceso para evitar fallos. Todos los participantes han de ser voluntarios, tanto directivos como subordinados. Si se obliga a la gente se puede asegurar que el proyecto no va a funcionar.

2.3.6 Etapas para la Implementación del Trabajo a Distancia⁴¹

1.- *Identificación de los Objetivos:* En la empresa se debe especificar qué es lo que se espera obtener del Trabajo a Distancia. Debe existir una razón empresarial sólida que justifique su implementación. Deben fijarse objetivos tales como, la reducción de costos fijos o la reducción del absentismo.

⁴¹ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo1.htm>

2.- Búsqueda de un defensor del programa: Para que un programa de Trabajo a Distancia se pueda llevar a la práctica se necesita que alguien de la Alta Dirección se involucre en este. Las razones son de tipo económico, ya que el programa de implementación supone gastos al principio.

Es necesario convencer al máximo Directivo de esta experiencia. Este debe comprender las razones de ello y posteriormente debe explicársele al resto de los directivos de la organización.

El programa de implementación del Trabajo a Distancia se debe empezar desde arriba, es decir, comenzar desde la dirección.

Además no es necesario que se implemente en toda la organización desde el principio. Puede empezarse aplicando el programa a un grupo de empleados y luego de acuerdo a los resultados, a los demás puestos y empleados en que sea factible su aplicación.

3.- Implicación del personal: Conviene tener informado al personal desde el principio, ya que los rumores sobre el programa pueden crear inseguridad, y además con ello se consigue que se vea el programa como propio.

Esta implicación del personal en el programa de Trabajo a Distancia comprende los siguientes aspectos:

4.- Educación: Supone explicar en detalle en qué consiste el Trabajo a Distancia, hacer reuniones sobre el tema y revisar experiencias con otras empresas.

5.- Asesoramiento: Se debe adaptar el sistema de trabajo a las necesidades de todos los implicados.

6.- Formación: Es la preparación a los directivos y trabajadores sobre el Trabajo a Distancia, sobre la medición del rendimiento y asignación de plazos. Un buen

trabajador a distancia no nace se hace. La formación debe durar unos días y luego habrá sesiones de refuerzo.

Los participantes deben asumir voluntariamente el Trabajo a Distancia. Esta es una de las claves fundamentales del éxito del programa. Tanto los directivos como los subordinados deben compartir esta voluntariedad.

Se recomienda crear un ambiente de compromiso por la experiencia por parte de todos los participantes como forma de asegurar el éxito de la misma.

2.3.7 Adaptabilidad del Trabajo a Distancia

Para determinar la adaptabilidad del Trabajo a Distancia se puede emplear un cuestionario como el siguiente:

¿Implica el trabajo el manejo, el procesamiento o la creación de información más que la producción de un proceso físico?	SI	NO
¿Tiene unos requisitos físicos mínimos?	SI	NO
¿Está bien definido el producto del trabajo?	SI	NO
¿Se puede dividir el trabajo en secciones bien definidas?	SI	NO
¿Puede realizarse vía telefónica la mayoría de la comunicación necesaria entre los trabajadores?	SI	NO

Si alguna respuesta es negativa se puede revisar el puesto de trabajo para adaptarlo y que la respuesta sea afirmativa. En esta fase es posible reconocer a los trabajadores a distancia tácitos que realizan ya de forma informal el Trabajo a Distancia, sobre todo en grandes empresas y conociéndolo sólo su supervisor y sus compañeros.

2.3.8 Requisitos Técnicos

Se debe seleccionar el trabajo y analizar el tipo de tecnología informática o de telecomunicaciones que se necesita para realizarlo eficazmente.

Los requisitos dependen de la forma de Trabajo a Distancia elegida: Tipo de herramientas, requisitos funcionales, horarios y medios de implementación.

2.3.9 Instalación del programa y puesta en marcha

Para la instalación y puesta en marcha del sistema se deberá decidir si la implementación va a ser pública o no.

El Control de la prueba piloto puede tener varios efectos: entre los cuales están la confirmación de los beneficios, la validación del proceso de selección y revisión del sistema de apoyo.

Si el resultado ha sido positivo se extenderá el programa a otros trabajadores, incluyendo las modificaciones que se consideran oportunas.

Se debe considerar que los nuevos grupos de trabajadores a distancia necesitan el mismo apoyo y formación que el grupo inicial.

2.4 Marco Regulatorio del Trabajo a Distancia⁴²

Una vez que la empresa procede a la implantación del Trabajo a Distancia debe determinar el marco regulador bajo el que se registrará.

Se deben contemplar aspectos generales que deben darse en una relación de Trabajo a Distancia. La Legislación dominicana no contempla de modo expreso el Trabajo a Distancia, pero tampoco lo prohíbe.

En muchas empresas en las que se ha instalado el Trabajo a Distancia, más que un contrato de trabajo se ha redactado un documento guía en el que se recogen las normas de funcionamiento para organizar su empleo y evitar problemas durante el desarrollo de la experiencia.

⁴² <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo2.htm>

Se pretende dejar claro desde el principio qué es lo que la empresa espera del trabajador y que es lo que no se le puede exigir.

La legislación contempla dos posibilidades:

- El contrato laboral, con todo lo que implica la sumisión tuitiva de los derechos de los trabajadores.
- El arrendamiento de servicios, que permite exteriorizarlos reduciendo los riesgos para la empresa que controla.

El contrato de trabajo no sólo debe ser supervisado por los jefes de los departamentos de personal, sino por los sindicatos, las inspecciones y técnicos.

Estas guías o contratos no pueden abarcar todos los temas, pero sí los problemas para el momento en que puedan surgir.

Se deben incluir algunos temas como:

- Comunicación con los trabajadores por parte de la empresa.
- Procedimientos y normas a seguir.
- Horarios en los que el trabajador ha de estar localizable por parte de la empresa.
- Frecuencias y lugares de las reuniones, así como el horario.
- Días laborables y de vacaciones, jornadas de seguimiento y de puesta en común.

2.4.1 Cláusulas del Contrato de Trabajo a Distancia⁴³

Cuando se contrata personal para trabajar a distancia es importante establecer en el contrato de trabajo determinadas cláusulas que detallen los compromisos bilaterales. Algunas de estas cláusulas son detalladas a continuación:

⁴³ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo2.htm>

Lugar de trabajo: una parte de la vivienda o una habitación debe estar reservada para la actividad profesional. El trabajador a distancia se compromete a tenerla limpia y en condiciones como si se tratara de la oficina.

Equipos y útiles de trabajo: los equipos y materiales necesarios para el ejercicio de la actividad profesional serán suministrados por la empresa y mantenidos por ella. Tales equipos y útiles permanecen siendo propiedad de la empresa, y deberán ser restituidos en el caso de que cesen las relaciones contractuales con ésta. La entrega, como la instalación y la eventual puesta en servicio de los equipos, útiles y materiales en el lugar de trabajo, será por cargo de la empresa.

Desplazamientos: El trabajador participará regularmente en las reuniones de información y de trabajo exigidas por el cumplimiento de su tarea. Los desplazamientos profesionales se reembolsarán sobre la base de los acuerdos en vigor de la empresa. Cabe la posibilidad de que el trabajador sea obligado a desplazarse ocasionalmente a otras sedes de la empresa.

Duración de la relación de Trabajo a Distancia: En las situaciones de Trabajo a Distancia hay unos puntos intocables en lo que se refiere a la relación laboral, y otros que están sujetos a revisión, por ejemplo la duración del Trabajo a Distancia. Se contempla la vuelta atrás del trabajador a distancia, es decir, la vuelta a la empresa, porque descubre que no le conviene la experiencia o porque llega a la conclusión de que el trabajo no es apto para trabajar en casa.

Gastos de transporte: En principio no hay que pagar gastos por el transporte en los días que se estipule que el trabajador a distancia tiene que ir a la sede de la empresa. Pocas empresas contemplan el pago de este tipo de desplazamientos.

Dietas: Depende de lo acordado con la empresa, en principio, el trabajador a distancia ahorra al no comer fuera de casa. Los ahorros en comida y transporte

suponen un 10% de los ingresos mensuales. También la empresa ahorra por este concepto cuando dispone de comedores subvencionados.

Gastos de vivienda: El Trabajo a Distancia origina unos gastos adicionales de luz, teléfono, calefacción. Se debe tener en cuenta que además se debe tener una habitación para el Trabajo a Distancia. Este es uno de los aspectos que más dificultades plantea, ya que muchos trabajadores a distancia son reacios a dedicar una habitación para trabajar y lo que suelen hacer es trabajar en la sala de estar o en la misma habitación. Debe especificarse que los trabajadores a distancia presenten a la empresa todos los recibos relacionados con su trabajo.

Accidentes de trabajo: Todas las legislaciones tienen definido el accidente de trabajo, concepto, circunstancias en que se produce, responsabilidad y derechos de cada afectado. En el Trabajo a Distancia, las circunstancias del trabajador cambian muy ampliamente. Los lugares de trabajo son otros, no sólo para él, sino también para otras personas que interaccionan con él como pueden ser los técnicos de mantenimiento. Los accidentes que se produzcan en el domicilio varían en el sentido de que se pueden producir por motivos de trabajo o no. En la práctica, la jornada del trabajador a distancia puede ser de 24 horas cada día.

Preguntas tales como si serán accidentes los que se produzcan a cualquier hora, o si se considerarán sólo lo que se produzcan en las horas consideradas de presencia obligada, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el contrato de trabajo o bien si todos los desplazamientos que haga el trabajador a distancia durante su teórica jornada laboral han de ser considerados. Los que en principio no encierran dudas son los accidentes que se produzcan en el camino para asistir a las reuniones en la empresa, programadas o no.

Salario: No debe haber ninguna alteración en el salario, sin embargo, a veces, los empleadores prefieren ahorrarse vacaciones, pagos por maternidad,

enfermedades, entre otros gastos, y se niegan a mantener las mismas condiciones a todos sus trabajadores. Hay empresas que dan al empleado un plus cuando trabaja en el propio domicilio para compensarles de los gastos que tienen en exceso tales como luz, calefacción, refrigeración y otros gastos. Sin embargo, en otros casos, a los trabajadores a distancia se les ha pagado incluso menos salario que a los que se quedan en la empresa aduciendo, primero, que el Trabajo a Distancia es algo voluntario y que se puede considerar con un premio, y segundo, que el trabajador a distancia tiene menos gastos en transporte, ropa, comidas y otros gastos.

2.4.2 Fiscalización del Trabajo a Distancia

Algunas leyes pueden conceder ventajas fiscales a las empresas que emplean a trabajadores a distancia. Pero el problema reside en demostrar que esa persona es un empleado de la empresa y no pagar por otros conceptos como la seguridad social y las vacaciones, regalía y bonificación.

Debe quedar muy claro si el trabajador es autónomo o no, por lo que la empresa ha de poner cuidado en exigir, o no, el cumplimiento de un horario, por ejemplo. Es interesante para la empresa beneficiarse de concesiones fiscales diciendo que las personas que trabajan a distancia son empleados suyos, pero ha de poner los medios para que no se la obligue a considerar a esos trabajadores en nómina. En muchas legislaciones no está clara la definición de lo que convierte a una persona en un trabajador a distancia, de lo que constituye un trabajador autónomo o un autoempleo individual.

El sistema fiscal inglés aplica un test para diferenciar si se trata de un contrato de servicio o de un contrato por servicio. En el primer caso se trata de empleo, y en el segundo de auto empleo. La legislación española no contempla en absoluto el Trabajo a Distancia, ni desde el punto de vista fiscal ni desde la relación laboral.

2.4.3 El Trabajo a Distancia y los Sindicatos⁴⁴

Para los sindicalistas, en términos teóricos, el Trabajo a Distancia es una forma de prestación laboral. El Trabajo a Distancia está caracterizado no sólo por la base tecnológica, base común también a muchos trabajos presenciales donde todas las TICs se están generalizando, sino que es más bien una forma de trabajo que hace romper el carácter clásico de la relación laboral presente en los centros de trabajo.

Lo que deben ver los sindicatos es un proceso continuo de transformación en el mundo laboral, cómo trabajar con el trabajo y cómo buscar nuevas formas organizativas para responder a nuevas necesidades y a nuevos paradigmas empresariales.

En cuanto a quién debe pagar las herramientas, los sindicatos deben plantear que cuando se produzca una oportunidad laboral por iniciativa de la empresa de pasar de un trabajo presencial a trabajar a distancia, todos los costos originados en este cambio organizativo de la prestación laboral deben ser una parte de la empresa por los ahorros en costos que supone para la misma.

Otra cuestión es el caso del trabajo autónomo o Trabajo a Distancia por cuenta propia, donde se presenta algunas reticencias, ya que en algunos casos se trata de situaciones de trabajo encubiertas, por lo que la empresa debería hacerse cargo de parte de los costos.

2.4.4 Obstáculos para el reconocimiento legal del Trabajo a Distancia⁴⁵

El Trabajo a Distancia a través de las TICs, el uso del correo electrónico, la emisión de comprobantes salariales y contratos de trabajo electrónicos,

⁴⁴ <http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo2.htm>

⁴⁵ http://www.mundo-contact.com/enlinea_detalle.php?recordID=6967

presentan un problema común: no están claramente reconocidos en la Ley de Trabajo.

El Trabajo a Distancia debe rebasar el marco jurídico actual, de manera que no genere problemas legales que afecten a patrones y trabajadores.

Entre los principales obstáculos que se le presentan a la modalidad del Trabajo a Distancia están la negativa de algunas empresas a reconocer a sus empleados y su antigüedad, el pago de algunas prestaciones laborales realizadas por los trabajadores a distancia, la falta de responsabilidad ante los riesgos de trabajo, el establecimiento de niveles y condiciones de seguridad laboral, la falta de tratados internacionales para ubicar responsabilidades y derechos de los trabajadores a distancia en contratos transnacionales.

Además, el reconocimiento de la validez de los mensajes de datos electrónicos, la falta de aceptación de recibos digitales como evidencia para comprobar la relación laboral de un trabajador a distancia, la validez de los contratos en línea, los recibos de nómina digitales y otros comprobantes laborales, todavía no son aceptados por la mayoría de los empleadores.

Para evitar problemas legales por el uso de las TICs en el trabajo, se recomienda:

- Establecer claramente los derechos y responsabilidades de los empleados y empresas por el uso de las TIC en los contratos individuales.
- Detallar las penalidades por el uso inapropiado de los recursos tecnológicos.
- Acordar el uso sobre la PC, correo electrónico, intranet e Internet.
- Aclarar descargas ilegales, como la música o el software.
- Delimitar los horarios para el uso personal de los recursos tecnológicos.
- Establecer por separado políticas respecto a la confidencialidad que se debe tener sobre la información y un código de ética.

El nuevo entorno social y económico está obligando a las empresas a replantearse su actividad, su estructura organizativa, sus estrategias.

La reinención de la empresa lleva implícita la necesidad de adoptar nuevas formas de trabajo, dentro de las cuales el Trabajo a Distancia representa un papel fundamental.

El éxito de la implementación del Trabajo a Distancia en una organización depende de la situación concreta del programa, del entorno socio económico en el que se desarrolle, del tipo de empresa y de la actividad así como de las características de los individuos involucrados en el programa de Trabajo a Distancia.

Se debe determinar si el impacto que el Trabajo a Distancia tiene en el conjunto de la organización es positivo y proceder a una mayor implementación o en el caso de que los resultados sean negativos, recomendar otra estrategia.

CAPITULO III

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

CAPITULO III

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)⁴⁶

En este capítulo se estudian cuales son las funciones y atribuciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Se explican las disposiciones legales que dan origen a su creación, la estructura organizacional y los servicios que ofrece a los ciudadanos dominicanos.

3.1 INDOTEL

Es el organismo del Estado creado por la Ley General de Telecomunicaciones (153-98) que regula y supervisa el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones.

Las atribuciones principales del INDOTEL son las siguientes:

- Regular el comportamiento de las empresas de telecomunicaciones (telefonía, radiodifusión, cable, televisión e Internet, entre otros).
- Velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico.
- Resuelve las controversias entre las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones y entre estas y los usuarios.
- Orientar e informar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, mediante el Centro de Asistencia al Usuario.
- Promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- Facilitar acceso a servicios de telecomunicaciones a toda la población.
- Promover el desarrollo de las telecomunicaciones mediante la administración del Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), y garantizar el servicio universal y el desarrollo de las telecomunicaciones en poblaciones rurales y urbanas de bajos ingresos.

⁴⁶ <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/conocenos/quien-es-el-indotel.html>

3.2 Misión, Visión, Objetivos y Funciones⁴⁷

3.2.1 Misión

Promover el desarrollo de las telecomunicaciones implementando el principio del Servicio Universal para garantizar la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de los servicios de telecomunicaciones además de velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico en el país.

3.2.2 Visión

Ser una entidad eficiente y transparente con el fin de regular y promover la prestación de servicios de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad, en un marco de libre, leal y efectiva competencia para el desarrollo de las comunicaciones en nuestro país.

3.2.3 Objetivos

Los objetivos del INDOTEL son:

- Promover el desarrollo de las telecomunicaciones, implementando el principio del Servicio Universal definido por la Ley General de Telecomunicaciones 153-98;
- Garantizar la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones;
- Defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de los servicios de telecomunicaciones, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no

⁴⁷ <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/conocenos/mision-vision-objetivos-y-funciones.html>

los cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley y sus reglamentos.

Además, también tiene como objetivo, el velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico en la República Dominicana.

3.2.4 Funciones

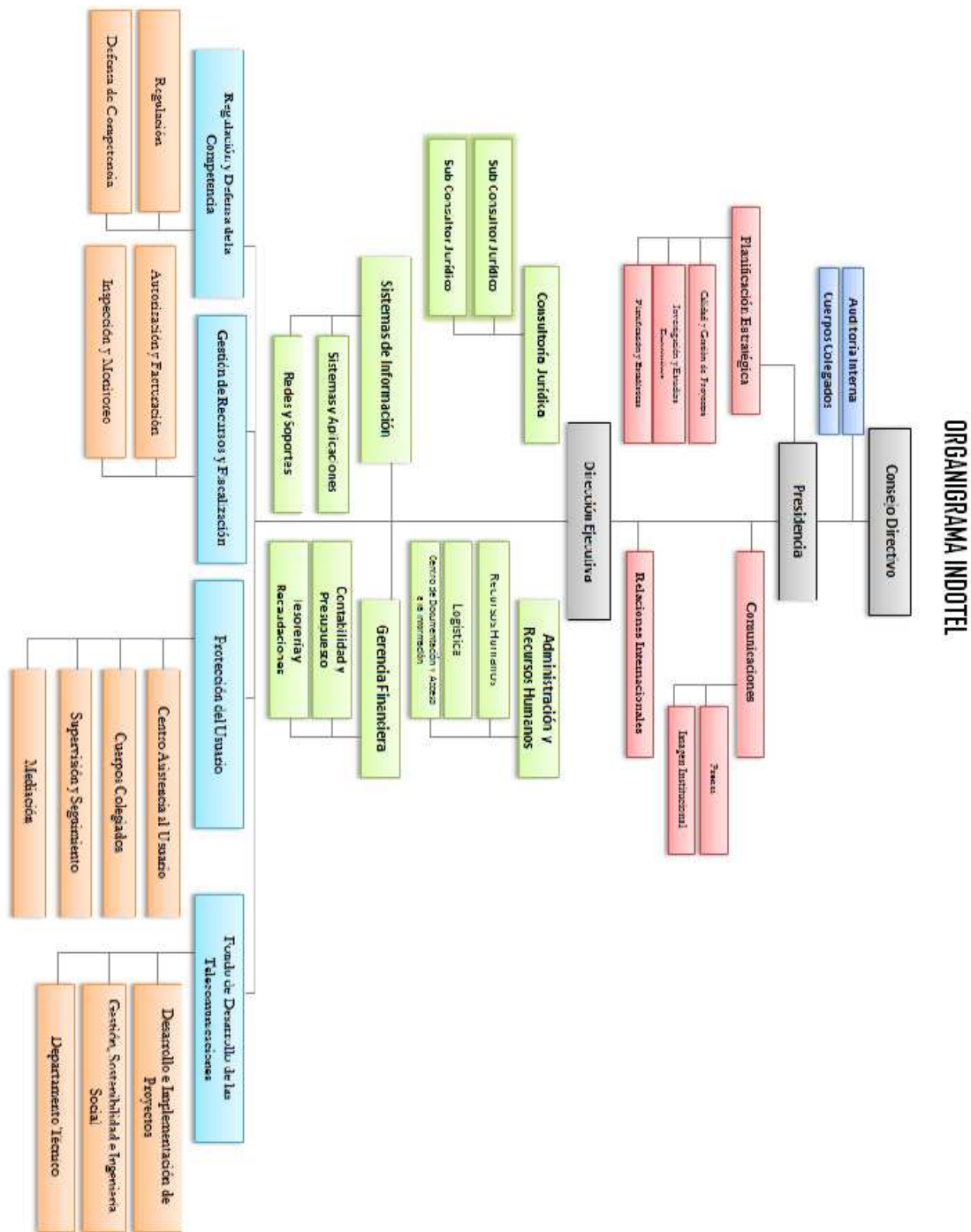
- Elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, dentro de las pautas de la Ley;
- Regular aquellos servicios en los que la ausencia de competencia resulte perjudicial al usuario;
- Otorgar, ampliar y revocar concesiones y licencias en las condiciones previstas por la normativa vigente, permitiendo la incorporación de nuevos prestadores de servicios de telecomunicaciones;
- Prevenir o corregir prácticas anticompetitivas o discriminatorias, con arreglo a la Ley y sus reglamentaciones;
- Reglamentar y administrar, incluidas las funciones de control, mediante las estaciones de comprobación técnica de emisiones que al efecto se instalen, el uso de recursos limitados en materia de telecomunicaciones, tales como el dominio público radioeléctrico, las facilidades de numeración, facilidades únicas u otras similares.
- Gestionar y administrar los recursos órbita-espectro, la gestión de las posiciones orbitales de los satélites de telecomunicaciones con sus respectivas bandas de frecuencias, así como las órbitas satelitales para satélites dominicanos que puedan existir y coordinar su uso y operación con organismos y entidades internacionales y con otros países.
- Dirimir, de acuerdo a los principios de la Ley y sus reglamentaciones y en resguardo del interés público, los diferendos que pudieran surgir entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre sí y con sus clientes o usuarios.

- Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones y de los usuarios del espectro radioeléctrico, resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes.
- Fijar, cuando sea necesario, las tarifas de servicios al público y los cargos de interconexión, de acuerdo con la Ley y su reglamentación;
- Administrar, gestionar y controlar el uso del espectro radioeléctrico, efectuando por sí o por intermedio de terceros la comprobación técnica de emisiones, la identificación, localización y eliminación de interferencias perjudiciales velando porque los niveles de radiación no supongan peligro para la salud pública.
- Aplicar el Régimen Sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en la Ley y sus reglamentos.
- Administrar y gestionar los recursos de la CDT.
- Autorizar a los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que así lo soliciten, a que asuman la condición de signatarios de organismos internacionales de telecomunicaciones, de conformidad a las reglas aplicables, y, en su caso, coordinar la participación no discriminatoria de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones en los organismos internacionales de telecomunicaciones.
- Aprobar, previa consulta y coordinación con los interesados, y administrar los planes técnicos fundamentales de telecomunicaciones que la reglamentación establezca, otorgando plazos razonables para adecuarse a los mismos.
- Dictar normas que garanticen la compatibilidad técnica, operativa y funcional de las redes públicas de telecomunicaciones, la calidad mínima del servicio y la interconexión de redes.

- Elaborar especificaciones técnicas para la homologación de equipos, aparatos y sistemas de telecomunicaciones, así como expedir, en su caso, los correspondientes certificados de homologación.
- Administrar sus propios recursos.
- Ejercer las facultades de inspección sobre todos los servicios, instalaciones y equipos de telecomunicaciones. A estos efectos, los funcionarios de la inspección del órgano regulador tendrán, en el ejercicio de sus funciones, la condición de autoridad pública y deberán levantar acta comprobatoria de las mismas, las cuales harán fe de su contenido hasta prueba en contrario.
- Proponer al Poder Ejecutivo, mediante resolución motivada, el valor de las unidades de reserva radioeléctrica.
- Garantizar en el "Plan nacional de atribución de frecuencias" la reserva de las bandas y frecuencias necesarias para los órganos de defensa nacional.

3.3 Estructura Organizacional

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones INDOTEL está conformado de la siguiente manera:



3.3.1 Consejo Directivo⁴⁸

Según la Ley de las Telecomunicaciones No. 153-98, el Consejo Directivo estará integrado por cinco miembros designados por el Poder Ejecutivo, distribuidos de la siguiente manera: un presidente con rango de Secretario de Estado; el Secretario Técnico de la Presidencia; un miembro seleccionado de una terna elaborada a propuesta de las empresas prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones; un miembro seleccionado de una terna elaborada a propuesta de las empresas prestadoras de servicios de difusión, disponiéndose que dos de los candidatos serán propuestos por las empresas de televisión con alcance nacional, y el otro a propuesta de las empresas de radio difusión sonora y las empresas de televisión por cable; y un miembro, que velará por los derechos de los usuarios de servicios de las empresas mencionadas.

Para la nominación de candidatos, las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y de difusión deberán presentar al Secretariado Técnico de la Presidencia las ternas con los candidatos que seleccionen, a propuesta conjunta de todos los prestadores. En caso de que los concesionarios de la categoría respectiva no acordaran una terna dentro de los sesenta días subsiguientes a la entrada en vigor de la Ley, el cargo será cubierto en forma directa por el Poder Ejecutivo.

El Director Ejecutivo del órgano regulador será miembro del Consejo Directivo con voz pero sin voto, y fungirá como Secretario del mismo.

Con excepción del Secretario Técnico de la Presidencia, los demás miembros del Consejo Directivo durarán cuatro años, y su nombramiento podrá ser renovado por los mismos procedimientos de designación.

⁴⁸ <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/conocenos/consejo-directivo-del-indotel.html>

3.3.1.1 Requisitos para integrar el Consejo Directivo

Para ser miembro del Consejo Directivo y los Cuerpos Colegiados se requerirá:

1. Ser ciudadano dominicano y en pleno ejercicio de sus derechos civiles.
 - Tener experiencia acreditable en alguna de las siguientes disciplinas: En el control de prácticas anticompetitivas o en regulación de servicios públicos, preferiblemente en el mercado de telecomunicaciones;
 - En la resolución de conflictos, ya sea mediante procedimientos arbitrajes, administrativos o judiciales;
 - En la economía de las empresas, preferiblemente de telecomunicaciones; o
 - En la explotación o ingeniería de redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones.

El Consejo Directivo podrá fijar requisitos adicionales para ser Director Ejecutivo.

3.3.1.2 Impedimentos para integrar el Consejo Directivo

No podrán ser miembros del Consejo Directivo o de los Cuerpos Colegiados, ni Director Ejecutivo del órgano regulador, las siguientes personas:

1. Los menores de 25 años de edad.
2. Los miembros del Congreso Nacional;
3. Los miembros activos del Poder Judicial;
4. Los que desempeñaren cargos o empleos remunerados en cualesquiera de los organismos de Estado o de las municipalidades, ya sea por elección popular o mediante nombramiento, salvo los cargos de carácter docente;

5. Dos (2) o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que pertenezcan a la misma sociedad en nombre colectivo, o que formen parte de un mismo directorio de una sociedad por acciones;
6. Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquellas contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;
7. Las personas que estuvieren subjúdice, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes;
8. Los titulares, socios, empleados o personas que tengan intereses en empresas sujetas a la facultad reglamentaria del órgano regulador, en un porcentaje que fije la reglamentación, o haberlo sido o haberlos tenido en los dos (2) años previos a la designación;
9. Las que presentaren las mismas causas de inhibición y recusación que las correspondientes a los miembros del Poder Judicial; o
10. Aquellas que por cualquier razón sean legalmente incapaces.

3.3.1.3 Funciones del Consejo Directivo

Son funciones del Consejo Directivo:

1. Establecer las directrices de política general y criterios a seguir por el órgano regulador;
2. Dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;
3. Designar y remover al Director Ejecutivo y al Auditor Interno;

4. Aprobar los reglamentos internos relativos a la administración del órgano, y fijar las remuneraciones correspondientes. Las remuneraciones del personal del órgano regulador serán equivalentes a las de niveles decisorios semejantes del sector privado;
5. Conocer de los recursos contra los actos administrativos dictados por cualquier funcionario del órgano regulador;
6. Adoptar las medidas precautorias y correctivas a las que se refiere la presente Ley dentro del contexto de su régimen sancionador;
7. Actualizar los montos de los derechos, tasas, contribuciones, cánones, así como los cargos por incumplimiento previstos en la Ley;
8. Someter al Poder Ejecutivo para su aprobación el "Plan nacional de atribución de frecuencias";
9. Imponer los cargos por incumplimiento derivados de faltas calificadas como graves y muy graves;
10. Aprobar la memoria anual, los estados financieros y el presupuesto anual del órgano regulador;
11. Designar los miembros de los cuerpos colegiados para la solución de controversias y protección del usuario conforme al "Reglamento orgánico-funcional" del INDOTEL;
12. Tomar las decisiones finales acerca de los proyectos de desarrollo y administrar el "Fondo de financiación al desarrollo de las telecomunicaciones" previsto en el Capítulo VII.
13. Tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.
14. En caso de ausencia, incapacidad u otro impedimento temporal o definitivo del presidente del Consejo Directivo sus funciones serán ejercidas interinamente por el Secretario Técnico de la Presidencia.

3.3.1.4 Funciones del Presidente del Consejo Directivo

El presidente tendrá las funciones siguientes:

1. Firmar las resoluciones mediante las cuales se otorgan, amplían y revocan concesiones, licencias y permisos provisionales, en las condiciones previstas por la normativa vigente;
2. Representar al Estado Dominicano ante los organismos internacionales de telecomunicaciones de los que forme parte la República Dominicana, asistido por la Dirección Ejecutiva del órgano regulador, a la que podrá delegarle funciones determinadas;
3. Transmitir al órgano regulador las directrices del Gobierno respecto de las relaciones con otros países o con organismos internacionales bilaterales o multilaterales en materia de telecomunicaciones;
4. Impartir directrices al Director Ejecutivo respecto de medidas a tomar cuando se encuentre comprometida la seguridad o lo requieran las necesidades de la defensa nacional o situaciones de emergencia.
5. Convocar y presidir las sesiones del Consejo Directivo, con doble voto, en caso de empate, y determinar los asuntos a ser incorporados en la agenda, a partir de los que les someta el Director Ejecutivo; y
6. Supervisar la correcta ejecución de las resoluciones adoptadas por el Consejo Directivo.

3.3.2 Director Ejecutivo

El órgano regulador tendrá un Director Ejecutivo, con las siguientes funciones:

1. Ejercer la representación legal del órgano regulador.
2. Ejercer, en cumplimiento de los mandatos del Consejo Directivo, la administración interna del órgano regulador.
3. Decidir la aplicación de las sanciones leves previstas en esta Ley;
4. Recomendar la aplicación de las sanciones graves y muy graves previstas en esta Ley.

5. Ejercer las demás funciones que le encomiende el Consejo Directivo.

3.3.3 Los Cuerpos Colegiados⁴⁹

Los Cuerpos Colegiados (CC) del INDOTEL son los organismos facultados legalmente, en virtud del artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, y de las disposiciones contenidas en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para conocer y resolver los Recursos de Queja (RDQ) que sean sometidos por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los requisitos e impedimentos aplicados a los miembros del Consejo Directivo, son los mismos que se aplican a los miembros de los Cuerpos Colegiados.

El Reglamento Orgánico Funcional de las Cuerpos Colegiados del INDOTEL regula el procedimiento a seguir por esta entidad para la conformación y convocatoria de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL y complementa las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, en cuanto al funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados y el desenvolvimiento de sus miembros.⁵⁰

3.4 Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT)⁵¹

La Ley General de Telecomunicaciones 153-98 de fecha 27 de mayo del 1998, en su artículo 45.1, establece la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) y está reglamentada por la resolución 98-01 (en proceso de modificación) dictada por el Director General de Telecomunicaciones el 1 de agosto del 1998.

⁴⁹ <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/>

⁵⁰ <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/cuerposcolegiados/marco-reglamentario.html>

⁵¹ <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/cdt/infogeneralcdt.html>

El INDOTEL, es el órgano de regulación y control de las telecomunicaciones en el país. Cuenta con un departamento encargado de fiscalizar y cobrar la CDT a las empresas de telecomunicaciones, que operan como agentes de percepción.

Para la percepción de la CDT las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones cargan a las facturas de los usuarios el 2% por concepto de la CDT, posteriormente, hacen entrega de lo recaudado al INDOTEL. Es decir, las prestadoras son un canal para la realización del pago; el Estado les ha solicitado esta contribución a los usuarios de estos servicios. También realizan el aporte las empresas que perciben ingresos por saldos de corresponsalía, exceptuando las radiodifusoras.

La CDT se aplicará en un porcentaje fijo al financiamiento del órgano regulador y en un porcentaje fijo al financiamiento de proyectos de desarrollo.

3.5 Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ⁵²

El FDT está compuesto por los recursos reservados para el financiamiento de proyectos en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos o de interés social, que promuevan el servicio universal y el desarrollo de las telecomunicaciones siguiendo los lineamientos de la Política Social sobre el Servicio Universal que dicte INDOTEL.

Al asignar fondos para financiar proyectos específicos de desarrollo de las telecomunicaciones, el FDT persigue:

1. Contribuir al desarrollo económico y al bienestar social en todo el país.
2. Promover la innovación tecnológica en el sector de las telecomunicaciones.

⁵² <http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/fondo-de-desarrollo-de-las-telecomunicaciones/fdt.html>

3. Promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones en la República Dominicana.
4. Establecer servicios auto-suficientes, con una orientación de mercado, operaciones y negocios que seguirán ampliando el acceso a las comunicaciones por iniciativa propia del sector.

Los recursos del FDT provienen en su mayor parte de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) que es el 2% que aportan los usuarios en sus facturas de los servicios públicos de telecomunicaciones (empresas telefónicas y de cable).

3.5.1 Regulaciones del el FDT

El FDT está regulado por: la Ley General de las Telecomunicaciones No.153-98, el Reglamento del FDT, la Política Social sobre el Servicio Universal y otras Reglamentaciones del INDOTEL.

3.5.2 Plan Bianual de Proyectos

El Plan Bianual de Proyectos contempla la identificación de proyectos de desarrollo para el área de las telecomunicaciones que el INDOTEL adjudicará dentro de un período de dos años y que serán presentados por el sector privado y cofinanciados por el INDOTEL en un marco de libre competencia y elevados niveles de calidad.

Se denomina "Proyecto de Desarrollo" a todo proyecto con alta rentabilidad social dirigido a aquellos grupos de la sociedad residiendo en zonas rurales y urbanas de bajos ingresos, en las cuales no existen los incentivos adecuados para el desarrollo del sector privado, para garantizarles el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, el desarrollo de los mercados y la expansión de los servicios a precios más asequibles en virtud de las innovaciones tecnológicas que puedan introducirse a partir de las acciones del INDOTEL. El enfoque de este plan, amparado por la Política Social sobre el Servicio Universal es lograr alcanzar la

mayor tasa de retorno social con proyectos auto-sostenibles y rentables al sector privado a partir de un tiempo determinado.

Los objetivos de estos proyectos están detallados en el documento de Política Social sobre el Servicio Universal (Capítulo VII), y son dirigidos a garantizar el acceso universal a servicios de telecomunicación y una expansión de la red pública nacional que contribuyan a elevar el bienestar social de la población.

3.6 Centros de Capacitación en Informática⁵³

Como parte de la política del INDOTEL para reducir la brecha digital y social en el país, se han ido instalando salas dotadas de equipos necesarios para crearles espacios a los ciudadanos menos favorecidos que sirvan de soporte a la educación digital. Es un proyecto que tiene un impacto directo en los jóvenes habitantes de zonas empobrecidas, históricamente excluidas, con la finalidad de crear las condiciones para su educación mediante las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICs) como herramienta principal.

Los Centros de Capacitación en Informática (CCI), o bien denominados Salas del Conocimiento, han favorecido a más de tres millones de personas quienes han sido beneficiadas en las 32 provincias de la República Dominicana, donde tienen la oportunidad al acceso gratuito para el uso de la computadora y el Internet, como también, de capacitarse y elevar sus condiciones de vida, lo cual les permite integrarse de manera más productiva a la sociedad.

Este proyecto cubre en su totalidad la geografía nacional en un modo equitativo determinado mediante estudios de campo que comprenden: los renglones de población, nivel de pobreza y escolaridad. EL INDOTEL es responsable de suministrar la plataforma tecnológica y a la comunidad le corresponde la gestión y la sostenibilidad de los centros.

⁵³ <http://www.indotel.gob.do/proyectos-indotel/proyectos-indotel/centros-de-capacitacion-en-informatica.html>

Las computadoras instaladas son de última generación y las mismas son cargadas con programas educativos como enciclopedias virtuales y enlaces a bibliotecas que contienen cientos de miles de publicaciones de mucho interés para cualquier tipo de usuario que asista a capacitarse.

El INDOTEL con el propósito de la sostenibilidad de estos centros, ha manifestado la búsqueda de "Líderes Comunitarios" que sirvan de ejemplo de emprendurismo, mostrando cómo los CCI han cambiado sus vida, cómo estos que mostramos en los videos debajo. Además, con estos ejemplos, también se busca que las comunidades se apropien de sus CCI garantizando de este modo el mantenimiento constante de los mismos.

Para motivar el uso de estos Centros y aumentar su productividad, se ha propiciado el proyecto de Juventec y la iniciativa de los concursos de blogs "Mi país, mi comunidad", enfocado principalmente en los usuarios de los CCI.

3.7 Centro de Asistencia al Usuario (CAU)⁵⁴

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), dispone del Centro de Asistencia al Usuario (CAU), Unidad creada con la finalidad de servir de canal de recepción de las quejas de los ciudadanos respecto de los servicios de telecomunicaciones. El CAU orienta a los usuarios sobre sus deberes y derechos frente a la compañía que le suministra el servicio, así como respecto al procedimiento de reclamo y los plazos que disponen para la formalización de quejas ante el INDOTEL en caso de controversia o inconformidad con sus servicios de telecomunicaciones.

Igualmente los usuarios pueden realizar verificaciones de series de equipos telefónicos móviles, con el objetivo de identificar si las mismas se encuentran reportadas en la base de datos de series negadas.

⁵⁴ <http://www.indotel.gob.do/centro-de-atencion-al-usuario/cau/finalidad-y-objetivos-del-cau.html>

3.7.1 Objetivo del CAU

El Centro de Asistencia al Usuario (CAU) es el órgano interno del INDOTEL, dependiente de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, creado mediante la Resolución No.026-00 del Consejo Directivo, con el objeto de brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir, y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos y/o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.

3.7.2 Marco Reglamentario CAU⁵⁵

El Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones es el marco legal aprobado mediante Resolución No.071-01 del 9 de noviembre del 2001, y modificado parcialmente a través de la Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL No.124-05 mediante el cual, el INDOTEL interviene en los reclamos y denuncias presentados por los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones y las prestadoras de esos servicios.

⁵⁵ <http://www.indotel.gob.do/centro-de-atencion-al-usuario/cau/marco-reglamentario-cau.html>

Uno de los objetivos fundamentales del INDOTEL es hacer realidad el principio del Servicio Universal, que todo dominicano tenga la posibilidad de acceso a un servicio mínimo de comunicación telefónica y a las TICs.

Además, el INDOTEL tiene la responsabilidad de regular y supervisar el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones, a través de una gestión eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico, y el fomento de la libre competencia.

El INDOTEL es una institución gubernamental descentralizada que orienta e informa a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, resolviendo sus controversias con las prestadoras y promueve la leal competencia entre las empresas y la recaudación y administración de recursos que garanticen proyectos que benefician a las poblaciones rurales y urbanas de bajos ingresos.

CAPITULO IV

USO DE LAS TICS EN LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

CAPITULO IV

USO DE LAS TICS EN LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

Este capítulo tiene por objeto establecer el desarrollo de las TICs en la República Dominicana, las instituciones del Estado Dominicano que utilizan los recursos tecnológicos para sus operaciones y cuáles son las posibilidades de aplicación de las mismas en el fomento del empleo la modernización el Estado, el aumento de la competitividad del sector productivo y la socialización del acceso a la información en la República Dominicana.

4.1 Estructura Organizacional del Estado Dominicano⁵⁶

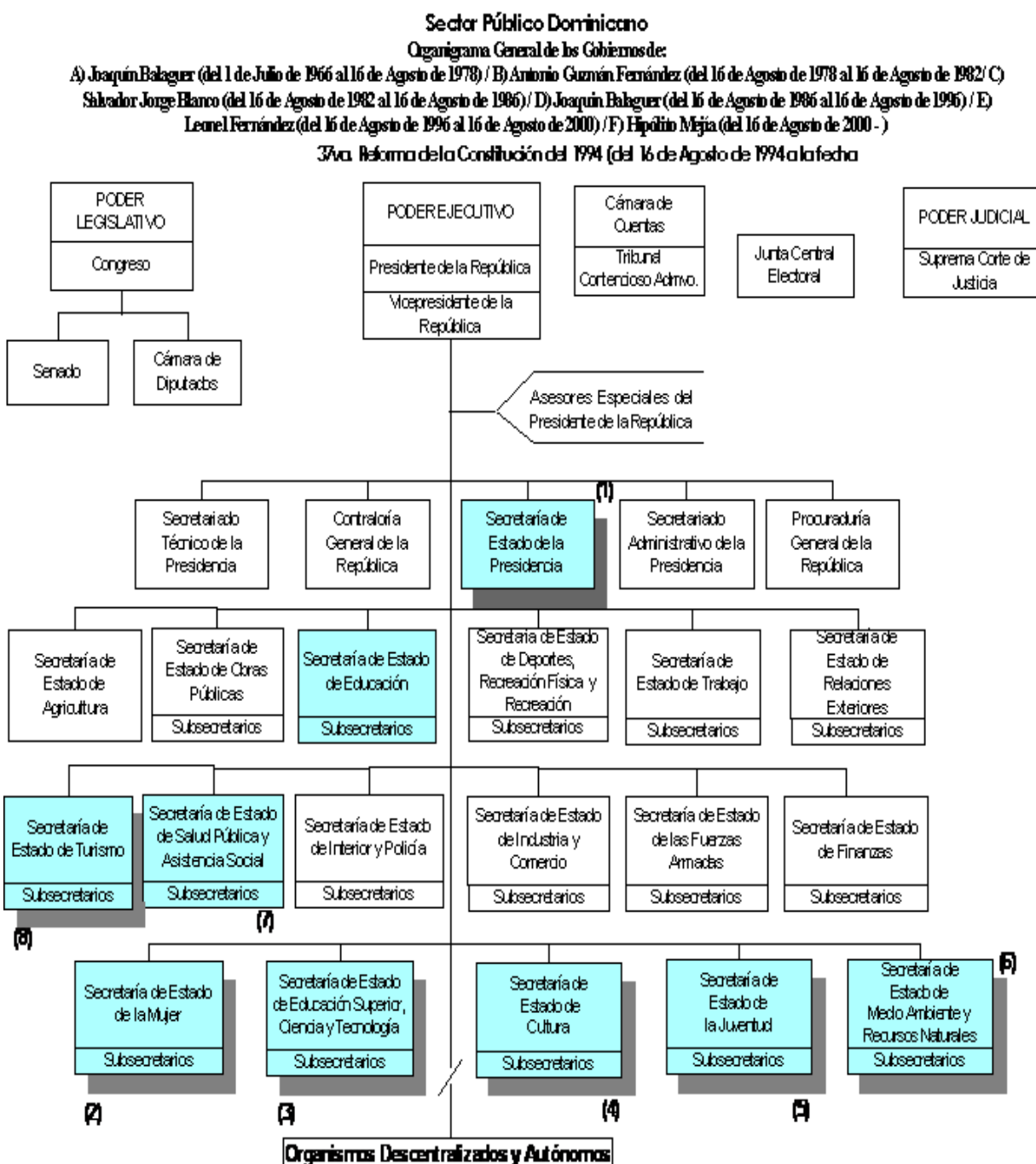
El Estado Dominicano está compuesto por órganos y entidades que pertenecen a los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, incluyendo las entidades municipales, así como los órganos constitucionales como la Junta Central Electoral y la Cámara de Cuentas.

La Administración Pública Central es el núcleo de la administración del Estado integrado, además, por órganos del Poder Ejecutivo con programación anual y consignación de fondos contenidos en la Ley de Gastos Públicos, cuyos titulares dependen directa y jerárquicamente del Presidente de la República;

Administración Pública Descentralizada son las entidades dotadas de autonomía administrativa y financiera, con personalidad jurídica diferente a la del Estado. Estas entidades están adscritas a la Secretaría de Estado afín con sus cometidos institucionales, y el titular de la cartera ejerce sobre las mismas una tutela administrativa y un poder de súper vigilancia.

⁵⁶ Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública

4.1.1 Organigrama del Estado Dominicano⁵⁷



⁵⁷ http://www.seap.gob.do/P_SoloTexto.aspx?EntId=127

4.1.2 Instituciones Centralizadas del Estado Dominicano⁵⁸

Las instituciones que componen el sector descentralizado del estado Dominicano son las siguientes:

Acuario Nacional
Administración General de Bienes Nacionales
Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET)
Autoridad Metropolitana de Transporte de Santiago (AMETRASAN)
Cámara de Cuentas de la República Dominicana
Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL)
Centro de Información Gubernamental
Comedores Económicos
Comisión de Reforma de la Empresa Pública (CREP)
Comisión Nacional de Asuntos Nucleares
Consejo de Administración y Regulación de Taxis (CART)
Consejo de Coordinación Zona Especial de Desarrollo Fronterizo
Consejo de Gobierno
Consejo Nacional de Agricultura
Consejo Nacional de Agricultura Ecológica
Consejo Nacional de Asuntos Urbanos (CONAU)
Consejo Nacional de Competitividad
Consejo Nacional de Cultura
Consejo Nacional de Desarrollo
Consejo Nacional de Drogas
Consejo Nacional de Educación
Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI)

⁵⁸ <http://www.seap.gob.do/consulta/Manual/centralizadas.html>

Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
Consejo Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
Consejo Nacional de Producción Pecuaria
Consejo Nacional de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
Consejo Nacional de Protección Radiológica
Consejo Nacional de Reestructuración Industrial
Consejo Nacional de Reforma del Estado (CONARE)
Consejo Nacional de Salud (CNS)
Consejo Nacional de Seguimiento a las Asociaciones Sin Fines de Lucro
Consejo Nacional de Seguridad Social
Consejo Nacional de Transporte del Plan Renove
Consejo Nacional de Valores
Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
Consejo Nacional del Servicio Civil
Consejo Nacional Interinstitucional de Reforma y Modernización de la Educación y Formación Técnico Profesional (CONETEC)
Consejo Nacional para la Niñez
Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE)
Consejo Presidencial del Sida (COPRESIDA)
Consultoría de Cooperación, Educación, Ciencia y Tecnología
Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo
Contraloría General de la República
Cuerpo Especializado de Seguridad Portuaria
Departamento Nacional de Investigaciones
Despacho de la Primera Dama
Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía Nacional (FODEARTE)
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) (Dependencia Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Social)

Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica
Dirección General de Aduanas
Dirección General de Aeronáutica Civil
Dirección General de Aprovisionamiento del Gobierno
Dirección General de Carreteras y Caminos Vecinales
Dirección General de Catastro Nacional
Dirección General de Contabilidad Gubernamental
Dirección General de Control de Precios
Dirección General de Control, Mant. y Sup. Sistema de Peajes Nacionales
Dirección General de Desarrollo de la Comunidad
Dirección General de Desarrollo Fronterizo
Dirección General de Edificaciones
Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas del País
Dirección General de Equipos y Transporte
Dirección General de Exoneraciones
Dirección General de Ganadería
Dirección General de Impuestos Internos
Dirección General de Información, Publicidad y Prensa de la Presidencia
Dirección General de la Reserva de las Fuerzas Armadas
Dirección General de Mantenimiento de Carreteras y Caminos Vecinales
Dirección General de Migración
Dirección General de Minería
Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad
Dirección General de Pasaportes
Dirección General de Planificación y Programación de Inversiones
Dirección General de Prisiones
Dirección General de Promoción de las Comunidades Fronterizas
Dirección General de Reglamentos y Sistemas
Dirección General de Supervisión y Fiscalización de Obras
Dirección General de Tránsito Terrestre

Dirección Nacional de Control de Drogas
Dirección Técnica Sistema de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes
Escuela Vocacional de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional
Fondo de Promoción a las Iniciativas Comunitarias (PRO-COMUNIDAD)
Fondo Dominicano de Pre-inversión
Hospital Central de las Fuerzas Armadas
Industria Nacional de la Aguja
Instituto Audiovisual de Informática (IADI)
Instituto Cartográfico Militar
Instituto de Altos Estudios para la Defensa y Seguridad Nacional
Instituto de Capacitación Tributaria
Instituto de Dignidad Humana de la Policía Nacional
Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas
Instituto Dominicano de Tecnología (INDOTEC)
Instituto Militar de Educación Superior (IMES)
Instituto Militar Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
Instituto Nacional de Administración Pública
Instituto Nacional de Educación Física (INEFI)
Jefatura de Estado Mayor de la Fuerza Aérea Dominicana
Jefatura de Estado Mayor de la Marina de Guerra
Jefatura de Estado Mayor del Ejército Nacional
Junta Central Electoral
Lotería Nacional
Oficina de Coordinación Presidencial
Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado
Oficina de la Defensa Civil
Oficina del Ordenador Nacional para los Fondos Europeos de Desarrollo
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)
Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP)

Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)
Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de
Infraestructura y Edificaciones
Oficina Nacional de Planificación
Oficina Nacional de Presupuesto
Oficina Presidencial de Iniciativas Democráticas
Oficina Técnica de Transporte Terrestre
Poder Legislativo
Policía Nacional
Presidencia de la República (Poder Ejecutivo)
Procuraduría General de la República
Secretaría de Estado de Agricultura
Secretaría de Estado de Cultura
Secretaría de Estado de Deportes, Educación Física y Recreación
Secretaría de Estado de Educación
Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
Secretaría de Estado de Finanzas
Secretaría de Estado de Industria y Comercio
Secretaría de Estado de Interior y Policía
Secretaría de Estado de la Juventud
Secretaría de Estado de la Mujer
Secretaría de Estado de la Presidencia
Secretaría de Estado de las Fuerzas Armadas
Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones
Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores
Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social
Secretaría de Estado de Trabajo
Secretaría de Estado de Turismo
Secretariado Administrativo de la Presidencia

Secretariado Técnico de la Presidencia
 Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (Organismo
 Descentralizado integrante del Sistema Dominicano de Seguridad Social)
 Suprema Corte de Justicia (Poder Judicial)
 Tesorería de la Seguridad Social (Dependencia del Consejo Nacional de
 Seguridad Social)
 Tesorería Nacional

4.1.3 Instituciones Descentralizadas del Estado Dominicano⁵⁹

Las instituciones que componen el sector descentralizado del estado Dominicano son las siguientes:

Autoridad Portuaria Dominicana
 Banco Agrícola de la República Dominicana
 Banco Central de la República Dominicana
 Banco de Reservas de la República Dominicana
 Banco Nacional de la Vivienda
 Caja de Ahorros para Obreros y Monte de Piedad
 Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana
 Comisión Nacional de Energía
 Consejo Dominicano del Café (CODOCAFE)
 Consejo Estatal del Azúcar
 Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)
 Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo
 Corporación de Fomento Industrial
 Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana
 Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca
 Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata

⁵⁹ <http://www.seap.gob.do/consulta/Manual/descentralizadas.html>

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales
Corporación Estatal de Radio y Televisión
Cruz Roja Dominicana
Departamento Aeroportuario
Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER)
Instituto Agrario Dominicano
Instituto Azucarero Dominicano (INAZUCAR)
Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)
Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)
Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE)
Instituto de Formación Técnico Profesional
Instituto de Formación Turística del Caribe
Instituto del Tabaco de la República Dominicana
Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)
Instituto Dominicano de Seguros Sociales
Instituto Duarte
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio
Instituto Nacional de la Uva
Instituto Nacional de la Vivienda
Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos
Instituto Postal Dominicano
Jardín Botánico Nacional
Junta Monetaria
Liga Municipal Dominicana
Museo Nacional de Historia Natural

Museo Policial Dominicano
Oficina Nacional de la Propiedad Industrial
Parque Zoológico Nacional
Seguro Nacional de Salud
Superintendencia de Bancos
Superintendencia de Electricidad
Superintendencia de Pensiones (Organismo Descentralizado integrante del Sistema Dominicano de Seguridad Social)
Superintendencia de Seguros
Superintendencia de Valores
Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)

Todas las instituciones anteriormente citadas, tanto las centralizadas como descentralizadas, cuentan con su portal correspondiente.

4.2 Aplicación del Trabajo a Distancia en Instituciones Públicas

El Estado Dominicano trabajando en conjunto con las empresas de telecomunicaciones del sector privado ha logrado desarrollar una infraestructura tecnológica a nivel nacional capaz de brindar las facilidades necesarias para ofrecer servicios virtuales por personal que labore a distancia.

Además de las áreas de aplicación del trabajo a Distancia citadas en el capítulo I, existen otras labores que se pueden realizar en las instituciones gubernamentales, entre las cuales se encuentran:

Servicio de Cooperación Nacional e Internacional: Atención virtual a solicitudes de cooperación técnica o financiera de las Instituciones Gubernamentales que necesitan apoyo para la realización de sus proyectos de Gobierno Electrónico.

Solicitud de Asesoría Técnica: Consiste en proveer asesoría técnica en TICs a las instituciones gubernamentales y proveer soluciones a las mismas.

Alojamiento de Portales de Internet: Alojamiento de páginas y correo electrónico para instituciones del Estado, proporcionando la capacidad de gestión descentralizada. Servicios adicionales de protección de correos contra virus y correos no deseados y funcionalidad de conexión a bases de datos.

Capacitación a Distancia: Facilitar adiestramiento en el uso de los programas y herramientas de computadoras al personal que labora en el estado.

Asistencia en la Formulación de Proyectos de Gobierno Electrónico:

Proveer apoyo a las instituciones gubernamentales para formular y plantear sus requerimientos de TICs en términos de diseñar una solución tecnológica óptima que satisfaga los requerimientos establecidos.

Asistencia en la Implementación de Proyectos de Gobierno Electrónico:

Coordinar y/o ejecutar el plan de trabajo establecido para las soluciones tecnológicas definidas para dar respuesta a los requerimientos planteados.

Creación de Portales Gubernamentales

Creación de portales de Internet para las instituciones, basados en las normas y estándares de portales gubernamentales.

Atención al Ciudadano: Brindar información y tramitación de servicios que ofrecen las instituciones públicas del Estado Dominicano a los ciudadanos dominicanos y extranjeros, empresas y empleados públicos, y a la vez servir de canal para que estas instituciones informen y mantengan actualizado a los mismos a través del Centro de Contacto Gubernamental (*462).

4.3 Gobierno Electrónico⁶⁰

Es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el marco de la modernización del Estado, que posibilita el acceso y la entrega de servicios gubernamentales y promueve la participación y transparencia de la gestión pública en beneficio de la ciudadanía en general.

Los principales ámbitos de acción para el desarrollo del Gobierno Electrónico:

- Atención al Ciudadano
- Gestión Interna
- Eficiencia
- Productividad para la competitividad
- Transparencia
- Participación democrática

El gobierno electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar mediante el uso intensivo de las TICs las formas de relacionarse con los ciudadanos y organizaciones o asociaciones ciudadanas, el sector privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos y el estado, a través de empleados estatales y/u otros agentes gubernamentales y estatales.

En una forma más explícita, se puede decir que el Gobierno Electrónico puede ser visto a través de cuatro tipos de relaciones:

- Relación Gobierno a Ciudadano (G2C) (Government to Citizen)
- Relación Gobierno a Empresa (G2B) (Government to Business)
- Relación Gobierno a Empleado (G2E) (Government to Employee)
- Relación Gobierno a Gobierno (G2G) (Government to Government)

⁶⁰ <http://www.optic.gob.do/GobiernoElectr%C3%B3nico/SobreeGob/tabid/76/Default.aspx>

4.3.1 Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico⁶¹

El desarrollo del Gobierno Electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende al menos cinco fases: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Presencia Integrada. Presencia: Los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos. Interacción: En esta fase se generan las primeras interacciones entre los ciudadanos y las empresas con el gobierno. Les involucra en los procesos gubernamentales, abriendo ciertos canales de comunicación para estos. Transacción: Permite completar trámites y el pago de impuestos mediante la implementación de iniciativas equivalentes al comercio electrónico, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos. Transformación: En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el gobernado. Se realizan cambios a la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas usuarias de estas iniciativas. Presencia Integrada o Conectada: En esta etapa el portal ofrece un servicio de ventanilla única de trámite, permite interactuar con otros servicios y/o instituciones relacionadas con el servicio que presta, realiza y publica cuestionarios sobre la atención al ciudadano permite acoger y publicar opiniones del ciudadano y fomenta las políticas democráticas y públicas.

4.3.2 Capacitación en TICs y Gobierno Electrónico⁶²

Para la implementación del gobierno electrónico, se necesita desarrollar un programa que permita integrar cuantos recursos humanos sea posible en la SI y el conocimiento mediante el uso de las TICs en el estado.

⁶¹ <http://www.optic.gob.do/GobiernoElectr%C3%B3nico/SobreeGob/tabid/76/Default.aspx>

⁶² <http://www.optic.gob.do/GobiernoElectrónico/Proyectos/tabid/80/Default.aspx?PageContentID=4>

El objetivo de este programa es brindar a los servidores públicos la formación y capacitación en diferentes niveles según sus funciones y especialización mediante la modernización, actualización, estrategias, técnicas y uso de las TICs como herramientas para potenciar su desempeño, eficiencia e incrementar la productividad en la gestión de servicios para los ciudadanos. Para garantizar el éxito, se debe lograr capacitar en materia de Gobierno Electrónico y TICs al 100% de los servidores públicos.

4.4 Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC)⁶³

Es la institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Fue creada el día 3 de Septiembre de 2004, mediante Decreto No. 1090-04, con dependencia directa del Poder Ejecutivo, autonomía financiera, estructural y funcional.

Es el organismo encargado de coordinar las iniciativas y proyectos de desarrollo, amparado en las TICs de manera armónica y articulada acorde a planes generales y estratégicos, de crear el ambiente necesario para la competitividad, efficientizar y transparentar el desempeño de la Administración Pública, así como de invertir en las áreas que propicien la participación de toda la ciudadanía.

⁶³ <http://www.optic.gob.do/Servicios/tabid/69/Default.aspx>

4.4.1 Funciones Principales de la OPTIC⁶⁴

- Diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Asesorar, realizar la planificación estratégica; formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de tecnologías de información y comunicación (TIC) en las distintas instituciones de gobierno.
- Propiciar y apoyar la creación de redes de cooperación entre el sector público, privado y sociedad civil para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa.
- Realizar investigaciones y estudios, promover la transferencia de conocimientos, de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial.
- Comunicar y difundir el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la sociedad dominicana.
- Formular políticas e implementar el proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de tecnologías de información y comunicación (TIC).
- Asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de tecnologías de la información y comunicación, para la mejora y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos de implantación identificados, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada entidad, buscando promover la adopción y uso de las tecnologías de la

⁶⁴ <http://www.optic.gob.do/SobreNosotros/Qui%c3%a9nesSomos/tabid/61/Default.aspx>

información y comunicación en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.

- Proponer políticas para difundir y promover la generación de una cultura de tecnología de la información y comunicación en el país.
- Participar en los proyectos de desarrollo, innovación, implementación e integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cualquiera que fuese su fuente de financiamiento, a fin de optimizar las inversiones en el ámbito del sector público.
- Velar, asistir y supervisar en los aspectos y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.
- Coordinar, dar seguimiento y proponer ajustes y nuevos proyectos para la ejecución de la Agenda del Gobierno Electrónico.
- Preparar y proponer el instructivo presidencial para la aplicación y desarrollo de la agenda de Gobierno Electrónico 2005-2008.
- Proponer acciones y otros instructivos presidenciales que se entiendan necesarios en vías de garantizar la buena gestión y aprovechamiento de los recursos tecnológicos por parte del Gobierno y el país para insertarnos en la sociedad de la información.

4.4.2 Las TICs en República Dominicana

República Dominicana está reconocida internacionalmente por contar con una excelente infraestructura tecnológica y de comunicaciones, con cobertura casi total de la geografía nacional de los servicios de telefonía, radio, televisión y la Internet.

Esto incluye centros de acceso tecnológico, al servicio de comunidades aisladas remotas y entidades de educación, cobertura nacional inalámbrica y un competitivo mercado libre de telecomunicaciones que abarata

los costos al público y permite el acceso de todas las clases sociales a los servicios de telefonía.

En 1996, en la República Dominicana había un teléfono celular por cada 100 habitantes, mientras que en los primeros tres meses de 2009, la cantidad llegó a ser de 80.1 celulares por cada 100.

Los usuarios de Internet se han triplicado entre el año 2003 y el primer trimestre de 2009. De 730 mil 762, en 2003 se ha pasado a contar dos millones 439 mil 997 a principios del año 2009.

4.5 TICs, Trabajo a Distancia e Inclusión Laboral⁶⁵

Las personas con discapacidad pueden ser adiestradas en TICs, con el objetivo de que accedan a un empleo competitivo o puedan adquirir su independencia social y económica mediante la realización de labores desde su hogar

La Implementación de programas de Trabajo a Distancia, permite a los discapacitados ganarse el sustento propio y de su familia.

Uno de los principales logros de esta modalidad de trabajo consiste en contribuir a la inserción de estas personas en actividades productivas y de generación de ingresos, con lo que se elimina una carga al presupuesto de asistencia social del gobierno.

4.6 Trabajo a Distancia y Derecho Laboral⁶⁶

No debería existir ninguna diferencia en el tratamiento del trabajador común y el trabajador a distancia. El trabajador a distancia debe ser evaluado por el cumplimiento de los objetivos y no por el lugar donde desarrolle sus actividades.

⁶⁵ [http://www.redsemilac.net/noticias/2008/080331.htm#República Dominicana: Trabajo a Distancia con personas discapacitadas](http://www.redsemilac.net/noticias/2008/080331.htm#República_Dominicana:_Trabajo_a_Distancia_con_personas_discapacitadas)

⁶⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_laboral

A continuación se citan las principales disposiciones legales establecidas en el derecho laboral que rigen el trabajo común, y que deben ser las mismas que regulen el Trabajo a Distancia:

- Derecho al salario mínimo.
- Indemnización ante despido injusto.
- Jornada de trabajo, descanso semanal y vacaciones.
- Seguridad social.
- Estabilidad.
- Seguridad e higiene en la empresa, para tener un ambiente limpio y sano de trabajo: accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Derecho de sindicación.
- Derecho de huelga.
- Derecho a negociar colectivamente.

4.7 Implementación del Trabajo a Distancia en INDOTEL

Para implementar de manera exitosa un programa de Trabajo a Distancia en el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), se requiere:

- 1.- Evaluar cada uno de los puestos de trabajo que componen su estructura organizacional, y determinar la factibilidad del posible desempeño de las actividades realizadas desde un lugar diferente a la oficina principal.
- 2.- Realizar una evaluación dentro de la institución que permita establecer el grado de conocimiento y cultura que poseen los empleados en relación al Trabajo a Distancia y la disponibilidad de trabajar bajo esta modalidad.

4.7.1 Evaluación de Puestos de INDOTEL para Trabajo a Distancia

Puesto	Oficina a Tiempo Completo	Hogar a Tiempo Completo	Hogar a Tiempo Parcial.	Oficina Virtual a Tiempo Completo	Oficina Virtual a Tiempo Parcial
Consejeros	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Presidente	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Asesores	Según las circunstancias	Puede	Puede	Puede	Puede
Secretarias	SI	No	No	No	No
Auditor Interno	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Relaciones Intergubernamentales	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Director Ejecutivo	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Prensa	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Imagen Institucional	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Calidad y Gestión de Proyectos	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Investigación y Estudios Económicos	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Planificación y Estadísticas	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Relaciones internacionales	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Recursos Humanos	SI	No	No	No	No
Logística	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Centro de Documentación y Acceso a la información	SI	No	No	No	No
Consultoría Jurídica	Según las circunstancias	Puede	Puede	Puede	Puede
Sub consultor Jurídico	Según las circunstancias	Puede	Puede	Puede	Puede

Abogado	Según las circunstancias	Puede	Puede	Puede	Puede
Sistema de Información	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Sistemas y aplicaciones	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Redes	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Soportes	SI	No	No	No	No
Contabilidad	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Presupuesto	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Tesorería	SI				
Recaudaciones	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Regulación	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Defensa de la Competencia	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Autorización y Facturación	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Inspección y Monitoreo	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Centro de Asistencia al usuario	SI	No	No	No	No
Cuerpos Colegiados	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Supervisión y Seguimiento	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Mediación	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Desarrollo	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Implementación de Proyectos	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Gestión y Sostenibilidad	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Departamento Técnico	Según las	Según las	Según las	Según las	Según las

	circunstancias	circunstancias	circunstancias	circunstancias	circunstancias
Servicios Generales	SI	No	No	No	No
Chofer	SI	No	No	No	No
Mensajero Interno	SI	No	No	No	No
Conserjes	SI	No	No	No	No
Correspondencia	SI	No	No	No	No
Recepcionista	SI	SI	SI	SI	SI
Secretarias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias
Asistentes	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias	Según las circunstancias

4.7.2 Resultados Cuestionario Trabajo a Distancia

Para determinar el grado de conocimiento que poseen los empleados del INDOTEL y la aceptación que se tiene de esta modalidad de trabajo, fue elaborado un cuestionario. El cual fue aplicado solo a las personas que aceptaron participar.

Para la realización de este cuestionario, de los empleados y funcionarios contactadas, sólo 27 personas estuvieron en disposición de contestar. Algunos de los solicitados pusieron objeción de responder las preguntas del cuestionario.

4.7.3 Respuestas Cuestionario Trabajo a Distancia

	SI	NO	Respuesta Abierta
1. ¿Ha oído hablar de Trabajo a Distancia?	23	4	
2. ¿Sabe en qué consiste el Trabajo a Distancia?	21	6	
3. ¿Conoce los compromisos contractuales del trabajador a distancia?	14	13	Prestamos, Sueldos, Responsabilidad, Duración, Horario
4. ¿Sabe que es una Empresa Virtual?	20	7	
5. ¿Ha trabajado a distancia?	2	25	
6. ¿Dónde?			Asesoría, Personal
7. ¿Qué tipo de actividad realizaba?			Abogado, Asesor Técnico Programación
8. ¿Estaría de acuerdo con trabajar a distancia?	19	8	
9. ¿Qué tipo de Trabajo a Distancia le gustaría realizar		-	Atención cliente, Asesoría, abogado, capacitación, tutoría, gestión de proyecto, venta a distancia
10. ¿Conoce empresas dominicanas que usan esta modalidad de trabajo?	12	15	
11. ¿Cuáles?		-	Orange, Stream International, One Max, Codetel, Tricom, DGTEC, Rococó, Extreme, Listin Diario, Zona Franca San Isidro
12. ¿Cree que el Trabajo a Distancia es beneficioso?	23	4	

4.7.4 Análisis Cuestionario trabajo a distancia

El cuestionario fue orientado a establecer aspectos relativos al Trabajo a Distancia, entre los cuales se destacan:

- Grado de conocimiento
- Experiencia en laboral
- Grado de aceptación
- Disposición a trabajar.

A continuación se detallan los resultados obtenidos:

1. De los 27 empleados consultados 23 han escuchado hablar de lo que es trabajo a distancia, para un 85%, mientras que 4 de los consultados no tienen conocimiento de esta modalidad de trabajo, para un 15%.
2. De las personas consultadas sólo 21 saben en qué consiste este tipo de trabajo conocen, para un 77%, mientras que 6 no lo saben, para un 23 %.
3. 14 de los consultados conocen los compromisos contractuales del Trabajo a Distancia, mientras que 13 no conocen dichos compromisos, para un 52 % y 48 % respectivamente.
4. 20 de los empleados consultados saben lo que es una empresa virtual para un 74 %, mientras 7 no saben lo que es una empresa virtual, para un 26 % del total.
5. Solamente 2 empleados (7%) afirmaron haber realizado algún trabajo a distancia, mientras que 25 de ellos (93%) nunca han tenido ese tipo de experiencia laboral.

6. Las experiencias de Trabajo a distancia de los empleados que respondieron afirmativamente fueron abogado, asesor y técnico en programación.
7. 19 de los empleados consultados afirmaron que estarían de acuerdo con trabajar a distancia, para un 70%, mientras que el 30% rechaza esta modalidad de trabajo. Los tipos de trabajo a distancia que les gustaría realizar, son: atención al cliente, asesoría, abogado, capacitación, tutoría, gestión de proyecto y venta a distancia.
8. 12 de los encuestados afirmaron conocer empresas en República Dominicana que utilizan el trabajo a distancia, mientras que 15 no conocen ninguna empresa, para un 44% y 56% respectivamente.
9. Las empresas dominicanas citadas por implementar el trabajo a distancia fueron: Orange, Stream International, One Max, Codetel, Tricom, DGTEC, Rococó, Extreme, Listín Diario, Zona Franca San Isidro.
10. 23 empleados de los consultados consideran beneficioso el trabajo a distancia, mientras que 4 consideran que no, para un 85% y 15% respectivamente.

CONCLUSION

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), ayudan al aprendizaje permanente y a la gestión del conocimiento. Son pilares fundamentales y herramientas que permiten a las organizaciones enfrentar los retos y desafíos de un mundo globalizado. Las Tics influyen en el progreso económico de las personas, así como en el avance hacia la mejora continua de la calidad y la equidad de las políticas implementadas en los países.

El Trabajo a Distancia se ha convertido en una alternativa ante la crisis de empleo y de energía. Los trabajadores que utilizan las TICs para trabajar a distancia, pueden ganar más dinero que otros trabajadores similares que no las utilizan, ya que además del empleo formal que poseen, pueden realizar otros trabajos labores desde su hogar, cuando están en movimiento e inclusive durante los tiempos libres de su trabajo original de oficina.

El Trabajo a Distancia es una alternativa para las personas que están desempleadas e incluso para personas empleadas que necesitan un ingreso adicional.

Esta modalidad de trabajo permite a las empresas reducir costos y brindar al empleado opciones flexibles de trabajo, aumentos indirectos de sus ingresos, así como también flexibilidad en su tiempo y su vida familiar. Presenta efectos positivos sobre la calidad de vida, la posibilidad de mitigar los problemas de tráfico, la flexibilidad de los horarios, la mayor disposición de tiempo para el ocio y la reflexión, la recuperación de libertades que el trabajador clásico tenía perdidas casi por completo, el logro de objetivos laborales mucho más rápido, el aumento de la autonomía en la planificación del tiempo y la posibilidad de generar nuevos empleos; y en el caso de la mujer, facilita su doble realización como trabajadora y como madre.

El Trabajo a Distancia posee desventajas, en lo relativo al peligro constante de no poner límite al trabajo, la falta de motivación que puede sentir el trabajador al sentirse solo y sin ganas de trabajar; la necesidad de autodisciplina para trabajar o tomar descanso y la falta de protección social, seguridad.

Es necesario que las organizaciones evalúen si están dadas las condiciones culturales, sociales, políticas y tecnológicas para implementar la modalidad de Trabajo a Distancia. La introducción de este tipo de innovaciones supone cambios en las estructuras organizacionales internas de las organizaciones, lo que podría producir dificultades para adaptarse a los cambios o a la redistribución de tareas, sobre todo en organizaciones fuertemente jerárquicas.

El Trabajo a Distancia funciona mejor en organizaciones flexibles donde existe el trabajo en red y donde, con mayores niveles de autonomía, los empleados pueden actuar y tomar decisiones por sí mismos, y se los evalúa por el resultado de su trabajo y no por su asistencia. Sin embargo en una organización burocrática donde hay un gran control sobre los trabajadores, una estructura de Trabajo a Distancia tendrá serios problemas para desarrollarse.

Las autoridades de trabajo dominicanas tienen la responsabilidad de ocuparse de la situación legal para identificar los aspectos que obstaculizan o favorecen el Trabajo a Distancia, así como un conjunto de iniciativas legislativas que en algunos conciten la atención de quienes toman decisiones. Además, deben fomentar leyes de Incentivos Impositivos para trabajar a distancia, para que los patrones consideren dar la opción de trabajar a distancia a sus empleados. Esta Ley podría proveer un crédito en impuestos para cubrir los gastos incurridos, por el patrono o el empleado, en instalar la infraestructura necesaria para trabajar. De esta forma, el costo del mobiliario, computadoras, módems, teléfonos y otros tipos de equipo de información electrónica podrían contarse para recibir el crédito impositivo, siempre y cuando un individuo trabaje desde el hogar un mínimo de días cada año.

RECOMENDACIONES

La implementación del Trabajo a Distancia la dirección debe plantea diversas interrogantes tales como ¿Cuál es el ahorro real para la empresa al implementar el Trabajo a Distancia en el domicilio? o ¿Cuáles son las áreas del trabajo que pueden aislarse?

Estas preguntas producen la necesidad de establecer consideraciones precisas previas a la adopción de esta modalidad de trabajo. Por tanto, se recomienda que los cambios en la estructura organizacional sean introducidos cuidadosamente y con apoyo de tecnologías adecuadas y asesoramiento.

Para garantizar el éxito de un programa de trabajo a distancia, se debe identificar los puestos de trabajos que sean factibles para que se pueda realizar un trabajo a distancia, así como también los trabajadores que tengan la capacidad de realizar esta tipo de trabajo y que preferiblemente de manera voluntaria estén en disposición de hacerlo.

Se requiere establecer las soluciones técnicas y el equipo que requiere el puesto de trabajo, así como establecer un compromiso formal entre el empleador y el trabajador a distancia que considere todas las áreas clave para garantizar que claridad acerca de las condiciones contractuales del Trabajo a Distancia.

Dependiendo del tipo de trabajo es necesario elegir cuales lugares son adecuados para el trabajo a distancia especialmente en relación a aspectos físicos y técnicos, de seguridad, salud y confidencialidad.

El empleador deberá establecer el grado de responsabilidad del, definiendo los horarios, lugares de trabajo y custodia de los equipos utilizados.

El empleador debe buscar alternativas que compensen la carencia de formas de reconocimiento y recompensas no financieras del trabajador.

BIBLIOGRAFIA

<http://www.ahciet.net/actualidad/revista/r.aspx?ids=10714&ids2=21773>

<http://www.empresas.co.cr/gerenciales/como-reducir-los-costos-de-manera-eficiente-y-eficaz.html>

<http://www.monografias.com/trabajos33/comercio-electronico/comercio-electronico.shtml>

<http://www.Internetyasw.net/newsdt.php?id=60>

<http://www.tudecides.com.mx/articulos-ejecutivos/finanzas/1631-ireduccion-de-costos-a-recorte-de-personal.html>

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/arglobal/22.htm>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/comlelectro.htm>

<http://softwarelibre.fox.presidencia.gob.mx/?q=node/120>

<http://www.cio.com.mx/Articulo.aspx?id=301>

<http://www.clarin.com/suplementos/informatica/2005/06/22/f-999942.htm>

<http://www.ctc.gov.ar/faq.php?hoja=1>

<http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/106.pdf>

<http://www.pangea.org/peremarques/si.htm>

http://es.wikipedia.org/wiki/Era_de_la_informaci%C3%B3n

<http://info.telefonica.es/acercadetelefonica/fp/aspen/public/getFile-4.pdf>

http://www.kuvik.com/Trabajo_a_Distancia-telepromoción-multinivel.html

<http://www.teletrabajando.com/>

<http://www.worklifebalance.ie/ease-to-trabajo a distancia/PDF/6.pdf>

<http://www.noticiasdot.com/wp2/2007/03/29/panasonic-permitira-a-30000-empleados-trabajar-desde-su-casa/>

<http://www.observatoriodigital.net/bol18.htm>

http://www.sistemasdeconocimiento.org/Produccion_intelectual/articulos/virtualidad2.pdf

http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0107.ph

<http://www.telepolis.com/cgi-bin/web/DISTRITODOCVIEW?url=/internautas/doc/Cibercultura/Teletrabajo/situacion.htm>

<http://www.aprendemas.com/Noticias/DetalleNoticia.asp?Noticia=4129>

<http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>

<http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo1.htm>

<http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo2.htm>

http://www.mundo-contact.com/enlinea_detalle.php?recordID=6967

<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/conocenos/quien-es-el-indotel.html>

<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/conocenos/mision-vision-objetivos-y-funciones.html>

<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/conocenos/consejo-directivo-del-indotel.html>

<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/>

5<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/cuerposcolegiados/marco-reglamentario.html>

<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/cdt/infogeneralcdt.html>

<http://www.indotel.gob.do/conoce-al-indotel/fondo-de-desarrollo-de-las-telecomunicaciones/fdt.html>

<http://www.indotel.gob.do/proyectos-indotel/proyectos-indotel/centros-de-capacitacion-en-informatica.html>

<http://www.indotel.gob.do/centro-de-atencion-al-usuario/cau/finalidad-y-objetivos-del-cau.html>

<http://www.indotel.gob.do/centro-de-atencion-al-usuario/cau/marco-reglamentario-cau.html>

http://www.seap.gob.do/P_SoloTexto.aspx?EntId=127

<http://www.seap.gob.do/consulta/Manual/centralizadas.html>

<http://www.seap.gob.do/consulta/Manual/descentralizadas.html>

<http://www.optic.gob.do/SobreNosotros/Qui%c3%a9nesSomos/tabid/61/Default.aspx>

<http://www.optic.gob.do/GobiernoElectr%c3%b3nico/SobreeGob/tabid/76/Default.aspx>

<http://www.optic.gob.do/GobiernoElectrónico/Proyectos/tabid/80/Default.aspx?PageContentID=4>

<http://www.optic.gob.do/Servicios/tabid/69/Default.aspx>

<http://www.optic.gob.do/SobreNosotros/Qui%c3%a9nesSomos/tabid/61/Default.aspx>

<http://www.optic.gob.do/Estadísticas/Nacionales/tabid/83/EstadísticasdeDominio/sdeGobiernoal30/tabid/417/Default.aspx>

http://www.optic.gob.do/Portals/0/docs/Presencia_portales_gubernamentales.pdf

http://www.redsemlac.net/noticias/2008/080331.htm#República_Dominicana:_Trabajo_a_Distancia_con_personas_discapacitadas

http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_laboral

Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública

ANEXOS

ANEXO #1: ANTEPROYECTO

UNIVERSIDAD APEC (UNAPEC)



DECANATO DE GRADUADOS

**ANTEPROYECTO DE MONOGRAFIA PARA OPTAR POR EL TITULO DE
ESPECIALIDAD EN ALTA GESTION EMPRESARIAL**

**“ANALISIS DE LOS BENEFICIOS DEL USO DE LAS TICS EN LA
IMPLEMENTACION DEL TRABAJO A DISTANCIA EN LAS INSTITUCIONES
GUBERNAMENTALES DOMINICANAS”.
CASO: INDOTEL AÑO 2009.**

SUSTENTADO POR:

DANIEL MORENO PEREZ 1988 - 0025

ASESORA

IVELISSE COMPRES CLEMENTE, M.A., MSc.

SANTO DOMINGO, R. D.

Agosto 2009.

1 Selección y Definición del Tema de Investigación

El tema de investigación de esta monografía es: “Análisis de los Beneficios del Uso de las TICs en la Implementación del Trabajo a Distancia en las Instituciones Gubernamentales Dominicanas”, Caso INDOTEL, año 2009.

Planteamiento del Problema

Un campo donde se ha producido una verdadera revolución tecnológica es el de las comunicaciones. Los canales de transmisión de información se han perfeccionado gracias a los avances de la telemática, a la aparición de las llamadas autopistas de la información, que facilitan cada vez más el acceso al conocimiento, no importa donde se encuentre: en bibliotecas famosas, en los bancos de datos de importantes centros de investigación, en los grandes museos o en los archivos personales de los usuarios del sistema.⁶⁷

Las personas con acceso a Internet, pueden intercambiar conocimientos 24 horas del día a través de un computador, como si estuvieran en una misma oficina.

Los avances tecnológicos de las últimas décadas han producido una verdadera revolución en los campos de la producción, la prestación de servicios, la educación, las comunicaciones y las relaciones interpersonales, así como también en la forma como se organizan y dirigen los procesos.

La revolución tecnológica en las comunicaciones está cambiando el concepto de trabajo en la oficina por el nuevo concepto de Trabajo a Distancia a través de la

⁶⁷ <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/arglobal/22.htm>

Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) que permite conectar a los empleados con su organización desde su domicilio.⁶⁸

Con el desarrollo de las autopistas de la información, se ha revolucionado el mundo de los negocios y ya no será necesario realizar agotadores viajes para concretarlos, pues esto será posible mediante las tele conferencias, a través de un computador, en las llamadas oficinas virtuales.⁶⁹

Las instituciones gubernamentales pueden eficientizar sus actividades utilizando páginas web para facilitar la información a los ciudadanos. La mayoría de las organizaciones tanto públicas como privadas, precisan irrumpir en este escenario, ya que la Sociedad de la Información les obliga a ofrecer servicios por vía telemática y no sólo mediante centros de llamadas.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), no escapa a esta realidad, por lo que necesita buscar alternativas de cómo mejorar sus procesos, para garantizar un aumento en la productividad y una mayor satisfacción al público que demanda de sus servicios.

El cambio tecnológico ha sido de gran impacto en el mercado laboral. El aumento de la competencia y los desafíos, hace que las organizaciones tradicionales sean sometidas a reestructuraciones técnicas, reingeniería, programas de calidad, etc.

El Trabajo a Distancia se ha convertido en una alternativa para hacer frente a los desafíos del mercado, debido a que permite acercar mediante el conocimiento, a todos individuos a nuevas formas de inclusión laboral y social.

Los empleos del futuro estarán ligados a conceptos como organizar y gerenciar, aconsejar y asesorar, investigar y desarrollar, educar y concientizar, proteger el

⁶⁸ <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/arglobal/22.htm>

⁶⁹ Idem

medio ambiente y aplicar eficientemente las normas del derecho. Todo este proceso cambiará radicalmente los hábitos de las personas, así como sus necesidades.⁷⁰

Un fenómeno asociado al avance tecnológico es la creciente economía de energía. En el mundo cada vez se produce más con menos energía.

Después de la crisis del petróleo en 1974, los países desarrollados, mediante la conservación y la eficiencia, lograron reducir el consumo de energía en un veinte por ciento, equivalente a mil millones de toneladas de petróleo al año, igual a la producción total de Estados Unidos y Europa Occidental.⁷¹

La nueva tendencia a la reducción del consumo de energía en general y de energía tradicional, en particular, está reforzada por el uso de nuevas fuentes como la energía nuclear y la fotovoltaica (solar).

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

2. a Objetivo General

Analizar los beneficios de la implementación del Trabajo a Distancia en las instituciones gubernamentales, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

3. b Objetivos Específicos

- Analizar los aspectos relevantes Trabajo a Distancia, definición y antecedentes.
- Establecer el impacto, ventajas y beneficios del Trabajo a Distancia en el desarrollo de las organizaciones dominicanas.

⁷⁰ <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/arglobal/22.htm>

⁷¹ Idem

- Evaluar las condiciones requeridas para la implementación de Trabajo a Distancia en una organización.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) ayudan a manejar un importante recurso en el desarrollo como lo es la información, facilitando su acceso y difusión. A su vez contribuyen a generar conocimiento, principalmente a través de la comunicación y las redes. Entendemos a las TICs como herramientas que potencian el desarrollo de la gente y comunidades, siempre teniendo en cuenta el valor de su contexto a nivel local.⁷²

Las TICs pueden generar un mejor acceso a la información y facilitar las comunicaciones, y además pueden ofrecernos numerosas ayudas si son utilizadas correctamente y si se emplean en función de las necesidades específicas de la comunidad.

Una de las TICs que ofrece el mayor potencial es la Internet, la cual permite ofrecer un sitio virtual con todas las características de una oficina tradicional, sin realizar una gran inversión.

Teniendo en cuenta que las TICs son herramientas y no un fin en sí mismas, pueden potencialmente contribuir a elevar la calidad de vida, posibilitando un mejor acceso a los servicios de salud, facilitando una mejor educación, mejorando la asistencia a servicios básicos y contribuyendo a una gestión pública transparente.

Mediante las TICs se puede promover el desarrollo y optimizar la productividad aportando más oportunidades económicas e implementar el Trabajo a Distancia.

⁷²[www.familyfriendly.ie /facilidad-a-eworking](http://www.familyfriendly.ie/facilidad-a-eworking)

Esta modalidad de trabajo satisface muchas de las necesidades de las organizaciones y proporciona beneficios a los empleados y clientes, eficacia y eficiencia en muchas prácticas de trabajo.

Además, ayuda a mejorar el sistema de capacitación de los empleados, mediante la enseñanza a distancia (e-learning), realizando y modificando de cierta manera el esquema de enseñanza de una manera nueva pero a su vez muy eficaz y ventajosa, tanto para empleados como para los empleadores. (1)

El Trabajo a Distancia representa una extensión natural de la organización. En empresas de comercio, el Trabajo a Distancia permite tener una oficina a una fracción del precio de mercado, manejar sus inventarios, órdenes, modificar por completo su apariencia, e incluso permitir a sus empleados llevar el seguimiento a las labores de la oficina física y saber en qué estado se encuentran los procesos.

En empresas de servicios turísticos el Trabajo a Distancia permite la implementación de puntos de cobro, reservaciones de habitaciones, vuelos, ventas de tickets de viaje o eventos, tours, o cualquier servicio y realizar el cobro por tarjeta de crédito automáticamente. Permite tener personal en cualquier parte del mundo que atienda un sitio web y ofrecer atención a clientes garantizando respuesta segura y rápida.

Sin realizar inversiones altas de diseño y programación instituciones como el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) pueden llevar a cabo el trabajo independientemente de la ubicación y tiempo, utilizando las nuevas prácticas de trabajo y tecnologías de la información y la comunicación.

Tales soluciones flexibles le permitirían a los empleados de (INDOTEL) trabajar con eficacia, no sólo en la oficina sino también cuando se encuentra en movimiento o desde los lugares que sea necesario, tales como: autobús, vehículo, restaurante o su casa.

Entre los beneficios que justifican la implementación del Trabajo a Distancia en el INDOTEL están: la contribución a solucionar los problemas de los parqueos, la reducción de los gastos de energía eléctrica, reducción en el consumo de papel, reducción en los costos de alquiler o adquisición de oficinas, posibilidad de expansión, reducción del tráfico de automóviles y contribuye a reducir el consumo de combustible.

Además, el Trabajo a Distancia ayuda a, permite horarios de trabajo flexibles, reduce el estrés del empleado, ayuda a disminuir sus gastos y permite el pluriempleo.

Para la empresa las ventajas que ofrece el Trabajo a Distancia, están ligadas a la rebaja en los costos de operación, debido a la utilización de menos espacio, oficinas, equipos y útiles de trabajo y la rebaja en los costos de servicios públicos, así como también al aumento de la productividad y especialmente cuando el trabajador a distancia no es exclusivo de una empresa, al ahorro de parte o toda la carga de prestaciones.⁷³

Para el trabajador parece obvio: dispondrá de tiempo libre, pues el número de desplazamientos al lugar de trabajo disminuye; no tendrá encima al patrón supervisando a cada segundo sus actividades, tendrá mayor flexibilidad en su horario habitual y un entorno más confortable o, por lo menos, más agradable.⁷⁴

El trabajo flexible está habilitado por las nuevas tecnologías inalámbricas, herramientas de colaboración virtual, el uso de computadoras portátiles, asistentes personales digitales y teléfonos inteligentes.

⁷³ <http://www.teletrabajando.com/teletrabajo/ventajas-del-teletrabajo/>

⁷⁴ Idem

Trabajo a Distancia se trata de personas y el medio ambiente permitiendo beneficios tales como la mejora del equilibrio de la vida laboral, la optimización del espacio y la reducción de los daños causados por la contaminación.⁷⁵

Marco de Referencia (Teórico - Conceptual)

5. a Marco Teórico

Las organizaciones modernas dependen cada vez más de los avances tecnológicos, los cuales han producido una verdadera revolución en áreas como la producción, la prestación de servicios, la educación, las comunicaciones y las relaciones interpersonales, así como también en la forma como se organizan y dirigen los procesos.

El conocimiento, dominio y aplicación de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TICs) son un factor que determina una gran ventaja competitiva para las organizaciones que funcionan en el país.

Como señala Antonelli, "la tecnología es un factor esencial en la división internacional del trabajo: quienes antes adoptan innovaciones tecnológicas consiguen una ventaja relativa sobre sus competidores, obteniendo así el control sobre parcelas estratégicas de los mercados internacionales a través de la exportación de bienes, de la tecnología incorporada en los bienes de capital y del crecimiento multinacional de las organizaciones".⁷⁶

Estos cambios han modificado las condiciones de producción, a través de la automatización mediante la introducción de máquinas herramientas a control

⁷⁵ www.familyfriendly.ie/facilidad-a-eworking

⁷⁶ Cristiano Antonelli. "La difusión internacional de innovaciones: pautas, determinaciones y efectos". Pensamiento Iberoamericano. Revista de Economía Política. Madrid, 1990. No.16, p.46.

numérico, robots y toda una gama de mecanismos de control automático de los procesos.

Se ha modificado el viejo concepto de “gran planta” dando paso a la organización flexible, relativamente pequeña pero altamente automatizada y con un número reducido de empleados, entre los que se encuentran aquellos que laboran en lugares distintos a donde se encuentran las instalaciones de la organización.⁷⁷

5. b Marco Conceptual

Trabajo a Distancia: se refiere al desempeño de un trabajo de manera regular en un lugar diferente del centro de trabajo habitual. Suele referirse a trabajos de oficina que precisan de una interacción mínima con el cliente y que no requieren de presencialidad.

Es habitual el uso de medios informáticos para comunicarse con los clientes o compañeros de trabajo, para el envío de resultados y, en la mayoría de los casos, para la realización de la actividad.⁷⁸

Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs): son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Son un solo concepto en dos vertientes diferentes como principal premisa de estudio en las ciencias sociales donde tales tecnologías afectan la forma de vivir de las sociedades.⁷⁹

Sociedad de la Información: es aquella en la cual la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas. La sociedad de la información es vista como la

⁷⁷ <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/arglobal/22.htm>

⁷⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Teletrabajo>

⁷⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n

sucesora de la sociedad industrial. Relativamente similares serían los conceptos de sociedad post-industrial (Daniel Bell), posfordismo, sociedad postmoderna, sociedad del conocimiento, entre otros.⁸⁰

E-Learning: es un concepto de educación a distancia en el que se integra el uso de las tecnologías de la información y otros elementos pedagógicos (didácticos) para la formación, capacitación y enseñanza de los usuarios o estudiantes en línea, es decir, se puede entender como una modalidad de aprendizaje dentro de la Educación a distancia.⁸¹

Centro Tecnológico Comunitario (CTC): Es un centro que favorece la inclusión social y contribuye al desarrollo de las personas y sus comunidades, generando conocimiento y utilizando tecnologías de la información y la comunicación para reducir la Brecha Digital.⁸²

Brecha Digital: es una expresión que hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como el computador personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos. Como tal, la brecha digital se basa en diferencias previas al acceso a las tecnologías.⁸³

Telemática: es una disciplina científica y tecnológica que surge de la evolución y fusión de la telecomunicación y de la informática. El nombre Telemática se genera de la palabra tele (lejos), y la palabra Informática.⁸⁴

Red Digital de Servicios Integrados (RDSI): es una red que procede por evolución de la Red Digital Integrada (RDI) y que facilita conexiones digitales

⁸⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_Informaci%C3%B3n

⁸¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/E-learning>

⁸² http://www.ctc.gov.ar/index_1.php?nav=Microsoft%20Internet%20Explorer&ver=4

⁸³ http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital

⁸⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Telem%C3%A1tica>

extremo a extremo para proporcionar una amplia gama de servicios, tanto de voz como de otros tipos, y a la que los usuarios acceden a través de un conjunto de interfaces normalizados.⁸⁵

5.c Marco Espacial

Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

5.d Marco Temporal:

Año 2009.

ASPECTOS METODOLOGICOS

Para el desarrollo y realización de esta investigación, se utilizarán varios métodos y técnicas que servirán para analizar las informaciones obtenidas en las fuentes utilizadas.

6.a Tipos de Investigación

6. a. Estudio Exploratorio: Se estudiarán los conceptos y orígenes del Trabajo a Distancia y los aportes que representa para las personas y organizaciones.

6. b. Método de Análisis: Se identificarán los elementos principales que intervienen en la implementación del Trabajo a Distancia y los aspectos de tipo financiero y legal más importantes a considerar.

6 c. Método de Síntesis: Se elaborará un compendio de las ventajas y desventajas que ofrece la implementación del Trabajo a Distancia y las oficinas virtuales.

⁸⁵ <http://es.wikipedia.org/wiki/RDSI>

6.b Técnicas de Investigación

A continuación se presentan las técnicas que se utilizarán en la investigación:

- Recopilación de informaciones a partir de fuentes primarias basadas en entrevistas y cuestionarios a empleados y funcionarios del INDOTEL.
- Recopilación de informaciones a partir de fuentes secundarias para sustentar el estudio, obtenidas en documentos impresos y virtuales, tales como libros, revistas y páginas web.
- Técnica de la observación. Se procederá a observar la forma en que se comportan algunos empleados y los procesos utilizados para realizar sus labores.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

DESARROLLO

CAPITULO I:

EL TRABAJO A DISTANCIA

SUBTEMAS:

- 1.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación
- 1.2 Sociedad de la Información
- 1.3 El Trabajo a Distancia
- 1.4 Oficina Virtual
- 1.5 Datos Estadísticos Mundiales del Trabajo a Distancia
- 1.6 Trabajo a Distancia en la República Dominicana
 - 1.6.1 Datos Estadísticos Nacionales

CAPITULO II:**IMPLEMENTACION DE TRABAJO A DISTANCIA EN LA ORGANIZACION****SUBTEMAS:**

3.1 Leyes Laborales

3.2 Proceso de calificación

3.3 Perfil del Trabajador a distancia

3.4 Compromisos y obligaciones

3.6 Programas Capacitación.

3.7 Gestión a distancia y coaching.

3.8 Estrategias de propaganda, publicidad y mercadeo.

CAPITULO III:**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)****SUBTEMAS:**

2.1. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

2.1.1 Estructura Organizacional

2.1.2 Organización y Método O & M

CAPITULO IV:**ANALISIS DE LOS BENEFICIOS DEL TRABAJO A DISTANCIA****SUBTEMAS:**

4.1 Análisis de los Beneficios de la Implementación del Trabajo a Distancia en las Instituciones Gubernamentales Dominicanas.

4.2 Implementación del Trabajo a Distancia en el INDOTEL

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA PRELIMINAR

<http://info.telefonica.es/acercadetelefonica/fp/aspen/public/getFile-4.pdf>

<http://www.ahciet.net/actualidad/revista/r.aspx?ids=10714&ids2=21773>

<http://www.empresas.co.cr/Gerenciales/COMO-REDUCIR-LOS-COSTOS-DE-MANERA-EFICIENTE-Y-EFICAZ.html>

<http://www.monografias.com/trabajos33/comercio-electronico/comercio-electronico.shtml>

<http://www.Internetyasw.net/newsdt.php?id=60>

<http://www.tudecides.com.mx/articulos-ejecutivos/finanzas/1631-ireduccion-de-costos-a-recorte-de-personal.html>

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/arglobal/22.htm>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/comlelectro.htm>

<http://softwarelibre.fox.presidencia.gob.mx/?q=node/120>

<http://www.cio.com.mx/Articulo.aspx?id=301>

<http://www.clarin.com/suplementos/informatica/2005/06/22/f-999942.htm>

<http://www.caminandoutopias.org.ar/>

<http://www.aat-ar.org/>

<http://www.mundoteletrabajo.com/>

<http://www.cace.org.ar/cace/teletrabajo.shtml>

<http://www.550m.com/usuarios/diarioaccion/teletrabajo/index-26.htm>

www.encarreradesdecasa.com

<http://www.sobresalir.com/>

www.centrodeteletrabajo.org

www.tic.org.ar

www.bolsadeteletrabajo.com

ANEXO #2: CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO A DISTANCIA

Por favor responda las siguientes preguntas:

1. ¿Ha oído hablar de Trabajo a Distancia? Si() No() (*Gracias por su Colaboración*)
2. ¿Sabe en qué consiste el Trabajo a Distancia? Si() No()
3. ¿Conoce los compromisos contractuales del trabajador a distancia?

Horario	Sueldo	Responsabilidad
Duración del Contrato	Jubilación	Seguridad Social

Otros_____

4. ¿Sabe que es una Empresa Virtual? Si() No()
5. ¿Ha trabajado a distancia? Si() No().
6. ¿Dónde? _____
7. ¿Qué tipo de actividad realizaba?

Atención al Cliente	Venta a Distancia	Capacitación
Asesoría	Abogado	Programación

Otros_____

8. ¿Estaría de acuerdo con trabajar a distancia? Si() No()

9. ¿Qué tipo de Trabajo a Distancia le gustaría realizar?

Atención al Cliente	Venta a Distancia	Capacitación
Asesoría	Abogado	Programación

Otros _____

10. ¿Conoce empresas dominicanas que usan Trabajo a Distancia? Si() No()

11. ¿Cuáles? _____

12. ¿Cree que el Trabajo a Distancia es beneficioso? Si() No()