

Análisis del teletrabajo en las agencias de viajes turísticas en Cartagena, Colombia

Analysis of teleworking in the touristic travel agencies in Cartagena, Colombia

José Morelos-Gómez¹
Harold-Steve Lora-Guzmán²

Cómo citar/ How to cite: Morelos, J. & Lora, H. (2021). Análisis del teletrabajo en las agencias de viajes turísticas en Cartagena-Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 16(1), 116 – 127
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2021v16n1.7522>

Resumen

El presente artículo de investigación evalúa la conveniencia del teletrabajo en las agencias de viajes en Cartagena, Colombia. El tipo de investigación abordada fue descriptivo-analítica y se diseñó una herramienta estructurada in situ, la cual fue aplicada a los gerentes y administradores de 26 agencias de viajes del sector turístico registradas formalmente en la Cámara de Comercio de Cartagena. Como resultado se identificó que el teletrabajo como alternativa laboral, representa un futuro prometedor, debido a que el 58% de las empresas están de acuerdo en implementar esta alternativa laboral, siendo conscientes de todas las contribuciones en el desempeño administrativo, incremento de la productividad, la motivación y la disposición de los colaboradores. Se concluye que el 96% de las agencias de viajes utilizan las TIC como una herramienta significativa para impulsar las ventas y solo el 4% no las utilizan, lo que facilita la adaptación del teletrabajo en el sector analizado.

Palabras clave

Teletrabajo, agencias de viajes, turismo, innovación.

Abstract

This research article analyzes the relevance of teleworking in travel agencies in the city of Cartagena, Colombia. The type of research undertaken was descriptive-analytical and a structured instrument was designed in situ, which was applied to the managers and administrators of 26 travel agencies in the tourism sector formally registered in the Cartagena Chamber of Commerce. As a result, it was identified that teleworking as a work alternative represents a promising future, because 58% of companies agree to implement this work alternative, being aware of all the contributions in administrative performance, increased productivity, motivation, and disposition of the collaborators. It is concluded that 96% of travel agencies use ICTs as an important tool to increase sales and only 4% do not use them, which favors the implementation of teleworking in this sector.

Keywords

Telecommuting, travel agencies, tourism, innovation.

Fecha de recepción: 28 de septiembre de 2020
Fecha de evaluación: 20 de octubre de 2020
Fecha de aceptación: 28 de diciembre de 2020

Este es un artículo Open Access bajo la licencia BY-NC-SA
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)
Published by Universidad Libre



1 PhD Ciencias Sociales Mención Gerencia. Director Maestría en Gestión de Organizaciones. Docente de Tiempo Completo de la Universidad de Cartagena- Colombia. Investigador Minciencias. Correo electrónico: jmorelog@unicartagena.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0334-0575>

2 PhD Cultura y Educación, PhD Ciencias Sociales Mención Gerencia. Msc Desarrollo Empresarial, Magister en Educación. Ingeniero de Producción y Calidad. Docente de Tiempo Completo de la Universidad de Cartagena - Colombia. Investigador Minciencias. Correo electrónico: hlorag@unicartagena.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6945-0999>

Introducción

El teletrabajo en el mundo viene mostrando tendencias de crecimiento. Solo en regiones como Estados Unidos, éste ha aumentado 115% de forma regular en la última década (AGP, 2017). Como ventaja importante el teletrabajo reduce los costos para las organizaciones al minimizar la inversión requerida en infraestructura de oficinas y costos inmobiliarios (DJN, 2017). Asimismo, ésta es vista como un beneficio por los empleados, el cual facilita tanto a las organizaciones, como a los individuos reducir el uso de recursos contaminantes al medio ambiente (Elison, 2012). No obstante, muy a pesar de los posibles efectos negativos que puede desarrollar la práctica del teletrabajo por causas relacionadas con el encerramiento y las limitaciones de espacios físicos adecuados, las herramientas de apoyo, entre otras., el teletrabajo muestra ser una opción altamente valorada y utilizada por los empresarios para impulsar el desempeño operacional y competitivo de las organizaciones (Kuruzovich et ál, 2021).

Sin embargo, el inicio de la pandemia de Covid-19, ha provocado un movimiento sin precedentes hacia el trabajo remoto, con algunas estadísticas que sugieren que aproximadamente el 50% de todos los trabajadores del conocimiento pasaron a trabajar de forma remota (Brynjolfsson et ál, 2020), con algunos indicios de que el trabajo a distancia puede estar aquí para quedarse incluso después de la pandemia (Venkatesh, 2020). Esto sugiere que el tema del teletrabajo y los resultados laborales será crítico a corto, mediano y largo, en relación con los problemas relacionados con los puestos de trabajo y la naturaleza del trabajo.

La dinámica de crecimiento en el mundo de las empresas que vienen implementando el teletrabajo, es similar en países latinoamericanos como Colombia. Particularmente, el sector de las empresas que conforman el clúster de las agencias de viaje, como resultado de las novedosas prácticas del teletrabajo han incrementa-

do sus resultados operacionales en un 7,7%, en la que se destacaron los servicios de paquetes turísticos (29%) y la venta de tiquetes aéreos (57%) (ANATO, 2018).

En Colombia, la distribución regional de empresas prestadoras de servicios de viajes turísticos está liderada por la capital bogotana, con 1.721 agencias de servicios turísticos de viajes, seguido de la ciudad de Medellín con 962, y en tercer lugar la ciudad de Cartagena que, con 322 agencias, según la agencia de Registro Nacional de Turismo (RNT) (ANATO, 2016).

Este trabajo de investigación centró su propósito de estudio en la ciudad de Cartagena, en razón a la importancia de su posición estratégica y destino turístico por excelencia. Cuyo propósito estuvo orientado a evaluar la pertinencia del teletrabajo en dichas empresas, así como también, identificar las herramientas de mayor impulso al mejoramiento del desempeño administrativo del sector de agencias de viajes.

Esta investigación será de tipo analítica y descriptiva, mediante un enfoque racional, el cual facilitó el diseño, la recolección de la información mediante la aplicación de una encuesta estructurada in Situ a 26 agencias de viajes constituidas y registradas legalmente ante la Cámara de Comercio de Cartagena.

Marco referencial

Antecedentes históricos

La historia de las agencias de viaje tiene su punto de partida en la creativa idea del Joven Thomas Cook, quien, en 1841 reunido con un grupo de jóvenes con adiciones al alcohol, se le ocurrió desarrollar para éstos un plan de viajes con alternativos servicios de esparcimiento, relajación y diversión. Para este fin, contrató un tren con todos los servicios de merienda, comida, hospedaje incluido, con la posibilidad de jugar cricket, para asistir al congreso de Loughborough (Acereza, 2000).

Por su parte, en la década de los 70s del siglo XIX, en Colombia, el inicio de las agencias de viajes se gesta con la creación de la primera agencia turística denominada Extur, por el empresario José I. Castro, en 1967, quien expuso la idea de viajar en grupo de 60 personas con destino a la isla de San Andrés, llegando a consolidarse como la empresa más importante de paquetes turísticos de viajes en la década de los 70's. (Sarmiento, 2013).

El teletrabajo en Colombia, hace su aparición con la entrada en vigencia de la apertura económica a finales de la década del 90, facilitando la realización del trabajo desde casa, a partir de la llegada del internet a los hogares, facilitando el acceso y aplicación de las herra-

mientas tecnológicas de la información y la computación (Castañeda de Avila, 2017).

Posteriormente, el teletrabajo tomar fuerza con la expedición de la ley 1221 de 2008. Y definida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como: “*Modelo de trabajo, que se desarrolla a través de labores remuneradas a terceros teniendo como base la utilización de las TICs facilitando el contacto del empleado y empleador, sin requerir la presencia del empleado en la organización y su puesto de trabajo*” (OIT, 2008).

Ídem a la forma de trabajo convencional, esta modalidad de teletrabajo posee una estructura con algunas características particulares que a continuación presentamos en Gráfico 1:



Gráfica 1. Estructura del teletrabajo.
Fuente: (Ardila, 2015)

En relación con el gráfico 1, se muestran los elementos del teletrabajo desde la perspectiva relacional desarrollado por los colaboradores que trabajan remotamente, el cual muestran su desempeño personal e identificación del trabajo desarrollado. La agencia virtual fragmenta el

paradigma de las empresas en razón a que, se prescinden las paredes y se abren los espacios a los empleados al convertirse en teletrabajadores, con apoyo de las herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones - Tics (Min TIC, 2018).

La autogestión como derivado de las ciencias administrativas abarca diferentes campos de acción en las áreas de gestión del factor humano, tecnológicas, infraestructura y financieras, entre otros, los cuales desempeñan un papel preponderante en las empresas (Baena, 2003). En este sentido, se destaca el recurso humano como factor fundamental para el jalonamiento de nuevas tendencias de oportunidades de nuevos puestos de trabajo relacionadas con el desarrollo remoto de actividades y tareas laborales que contribuyen al desarrollo de las empresas y logro de los propósitos financieros con menores costos de funcionamiento operativo (Ardila, 2015).

Teletrabajo en las empresas

Durante décadas, el trabajo desde casa se ha promovido como una de las políticas de gestión de la empresas y de demanda del tráfico, debido a su potencial para aliviar la congestión durante los períodos pico (Asgari y Jin, 2018, Lachapelle et al., 2017; Shabanpour et al., 2018), dado que facilita la reducción de los viajes relacionados con el trabajo (Mokhtarian et al., 2004) y aportan otros beneficios como una mayor autonomía y moral en el trabajo, un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal y alivio de las limitaciones temporales y espaciales en la vida diaria. horarios de actividades (Baruch, 2000; Pérez et al., 2002; Pendyala et al., 1991).

El teletrabajo se volvió obligatorio para muchos empleados durante el brote de la enfermedad por coronavirus en 2019 (COVID-19). El virus se extendió por todo el mundo, con más de 14 millones de infecciones confirmadas y más de 600.000 muertes al 20 de julio de 2020 (Johns Hopkins CSSE, 2020). Como medida efectiva y necesaria para controlar la pandemia de COVID-19, los gobiernos exigieron políticas de autoaislamiento y de quedarse en casa. La pandemia COVID-19 ha promovido el teletrabajo como un shock exógeno (Aguilera et al., 2016), y es posible que después de la emergencia sanitaria mundial nuevos teletrabajadores

sigan teletrabajando, al menos a tiempo parcial. Por lo tanto, se volvió aún más relevante explorar los fundamentos teóricos combinados con un análisis empírico del teletrabajo para proporcionar información para el desarrollo futuro del teletrabajo.

Teletrabajo y viajes

El teletrabajo es uno de los acuerdos laborales flexibles comunes que, brindan a los empleados la oportunidad de trabajar de forma remota, desde, el entorno tradicional de la oficina, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (Caillier, 2013; Martínez et al., 2007). En este sentido, el teletrabajo se define como: trabajo virtual mediante el cual los empleados pueden trabajar algunas horas a la semana o tiempo completo en un lugar que no sea la oficina tradicional (Caillier, 2013: 73).

Asimismo, algunas investigaciones recientes sobre el teletrabajo resaltan la distinción entre tipos de teletrabajo, según la hora del día, la duración y la interacción con el trabajo realizado. Asgari y Jin (2015), consideran diferentes patrones de teletrabajo, como la posibilidad de viajes adicionales relacionados con el trabajo a lo largo del día. Por su parte Haddad et ál (2009), encuentran que en Reino Unido el trabajo a domicilio de jornada parcial, definido como trabajar desde casa además de asistir al trabajo el mismo día, es más frecuente que el trabajo a domicilio de jornada completa entre los trabajadores de tiempo completo. Por su parte Deng et ál (2015), agregan a los trabajadores de horas extras y, son definidos, como aquellos que trabajan desde casa mientras mantienen sus patrones regulares de viaje, para crear una categorización de tres partes del teletrabajo desde el hogar. En virtud de lo anterior, los efectos del teletrabajo de medio día en los viajes pueden tomar la forma de cambios temporales en el tiempo de viaje en lugar de la eliminación de los viajes (Lyons y Haddad 2008).

Método

El tipo de investigación asociada a este trabajo es analítica - descriptiva, cuyo objetivo es lograr el análisis del teletrabajo en el sector turismo específicamente en las agencia de viaje de Cartagena, coadyuvando al mejoramiento de los procesos administrativos y operacionales en las organizaciones vinculadas a este sector; adicionalmente, dar a conocer aquellos elementos por medio de los cuales sea mucho más fácil su implementación y contribuciones al desarrollo empresarial y evolución del teletrabajo como componente de desarrollo integral en el entorno empresarial de las sucursales de viajes en la ciudad.

Para el desarrollo de este artículo resultado de investigación se esbozó instrumento organizado in Situ, el cual fue diligenciado por gerentes y administradores de 26 agencias de viajes registradas formalmente en la CCC (Cámara de Comercio de Cartagena).

Para el análisis y consecución de la información primaria, se tomaron los resultados de la información resultante del uso del cuestionario diligenciados por los directivos y responsables de estas organizaciones tomadas para el estudio de campo. La información secundaria se obtuvo de datos estadísticos del registro del número de estas organizaciones en la ciudad, y de organismos oficiales como el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE, 2018; DANE, 2019) y ANATO.

Resultados

Teletrabajo en las agencias de viajes en Cartagena de indias

El estudio de esta metodología (teletrabajo) en las organizaciones de viajes de este sector económico en la ciudad, plantea un reto a las ortodoxas formas de vinculación contractual de colaboradores en las organizaciones en la actualidad, dado el desconocimiento de empresas y directivos de esta modalidad laboral, y los beneficios de su uso, particularmente, en las agencias

de viajes de la ciudad. En razón de lo anterior, se presentan los resultados de la caracterización y análisis de la pertinencia de las variables que impulsan la aplicación del teletrabajo en el sector turismo.

El análisis de los resultados se observa en Gráfico 2 que, presenta que de las agencias que hacen parte del estudio, 96% se apoya en las TICs, como mercadeo y venta de sus productos y servicios, el 4% no utiliza las TICs para fines comerciales. Lo anterior, responde a la necesidad que tienen las agencias de viajes de implementar novedosas tecnologías de información y comunicación, para publicitar sus paquetes turísticos en todas las redes sociales y en cualquier parte del mundo.

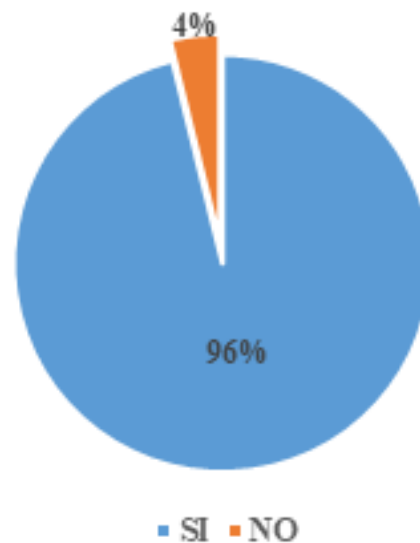


Gráfico 2. Uso de las TICs para apoyar ventas de paquetes turísticos

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

En relación con el Gráfico 3, se observa que en el 97% de los casos las agencias apoyan sus actividades operacionales (31%) y administrativas (69%) considerando las herramientas TICs y uso de redes WiFi para ofertar los servicios turísticos de viajes al mercado nacional e internacional.

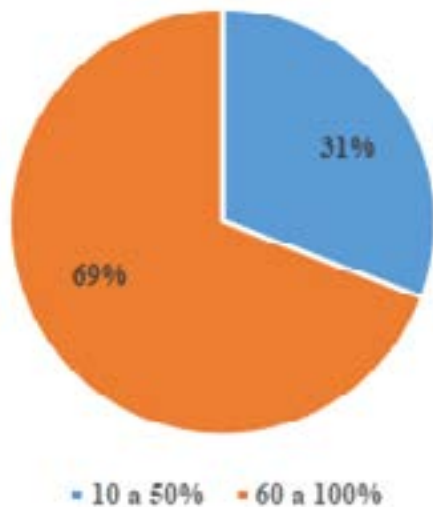


Gráfico 3. Periodicidad del uso de las TICS en los procesos en agencias de viajes.

Fuente: autores basados en encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

De Gráfico 4, se puede observar que en cuanto a la aplicación de la modalidad de teletrabajo en las agencias de viajes el 15% expresó conocer este modo trabajo y considerar la posibilidad de vincular a colaboradores mediante este tipo de contratación fuera del sitio de trabajo. Sin embargo, el 11% de agencias de viajes expresaron no conocer esta modalidad de trabajo sin la posibilidad de vincular personas bajo esta clase de contratación a distancia, dado que para los gerentes es muy importante hacer seguimiento de las metas propuestas y atender de forma directa las inquietudes o sugerencias con sus clientes.

De acuerdo con el Gráfico 5, analizando los beneficios de esta metodología de trabajo, el 57,6% de estas organizaciones plantearon que utilizarían esta herramienta para el mejoramiento de su posición competitiva en el mercado, mientras que el 42,3% piensan que esta modalidad no aplica para este tipo de negocios, en razón a que la atención personal es calve para garantizar la compra de los paquetes turísticos que se ofertan.

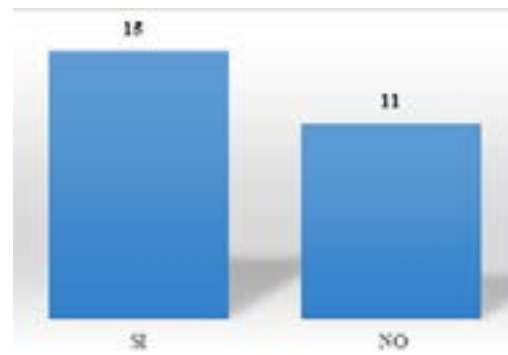


Gráfico 4. Conocimiento y adopción modalidad de teletrabajo en agencias de viajes

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

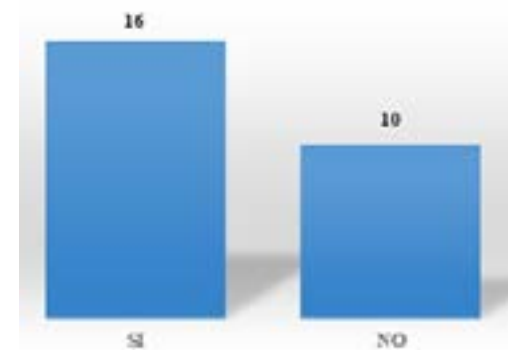


Gráfico 5. Beneficios ofrecidos por el teletrabajo

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena

El Gráfico 6, muestra el número de empleados que se encuentran vinculados bajo la modalidad de teletrabajo. El grafico presenta que el 23% de las agencias ofrecen vinculación de teletrabajo, a diferencia del 77% restante que utilizan esta modalidad de trabajo, en razón a es muy complicado hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas para las empresas de este sector turístico.

La Gráfica 7, presenta la relación contractual de los empleados que se encuentran vinculados bajo la modalidad de teletrabajo en la promoción de paquetes turísticos en estas organizacio-

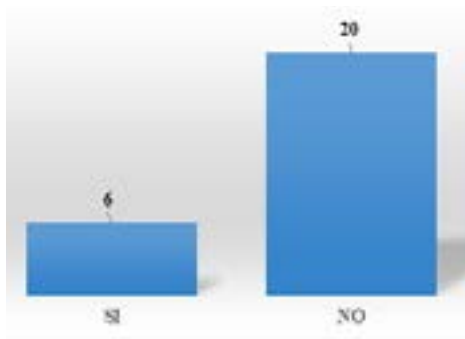


Gráfico 6. Empleados contratados bajo la modalidad de teletrabajo en las agencias de viajes

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena

nes del sector turismo de la ciudad, presentando un resultado del 57% su relación contractual es a término indefinido, 33% por producción y el 10% restante, su vinculación es por prestación de servicios. Lo anterior, permite evidenciar las ventajas en materia de costos operacionales y administrativos y mejora en los resultados en la planeación de trabajo por objetivos.

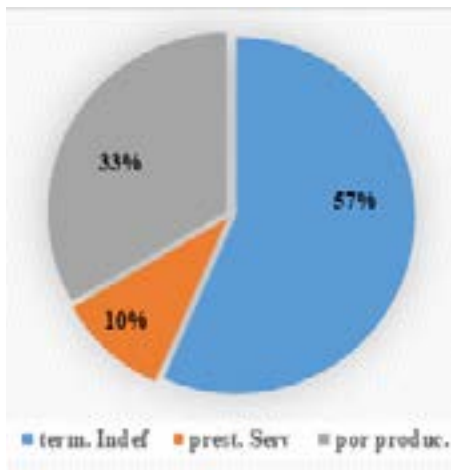


Gráfico 7. Colaboradores vinculados bajo modalidad de teletrabajo

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena

Las áreas de desempeño en las cuales podría vincularse trabajadores con la modalidad de teletrabajo están relacionadas con el área comer-

cial con el 100%, el cual consideraron es área más adecuada dado las necesidades expansión, publicidad y oferta de paquetes turísticos. Seguidamente, 26,9% de empresas lo aplicarían en áreas tales como operativa, y para el caso de finanzas y contabilidad no lo aplicarían (Ver Gráfico 8).

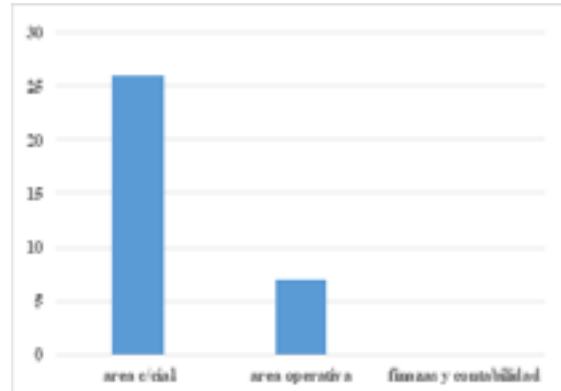


Gráfico 8. Área de desempeño con oportunidad de teletrabajo.

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena

Respecto a la Gráfica 9, se evidencia que estas empresas consideran con grado alto (80,7%) que la implementación de la modalidad de teletrabajo facilita la flexibilidad en tiempo y lugar sin que se afecten los propósitos de crecimiento y competitividad de las agencias de viajes en Cartagena. No obstante, un bajo porcentaje (19,2%) de agencias de viaje expresaron que esta metodología de trabajo mejoraría los procesos de la empresa con el aprovechamiento del tiempo desde cualquier lugar o espacio que se labore siempre que se alcancen las metas propuestas planeadas teniendo como resultante el incremento de los ingresos por concepto de paquetes turísticos vendidos

Al analizar la variable flexibilidad laboral que poseen la agencias de viaje para vincular colaboradores bajo la modalidad de teletra-

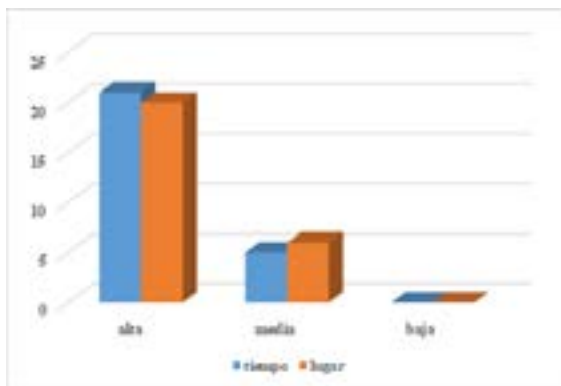


Gráfico 9. Grado de la flexibilidad tiempo/lugar para apoyar procesos operacionales en las agencias de viajes.

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

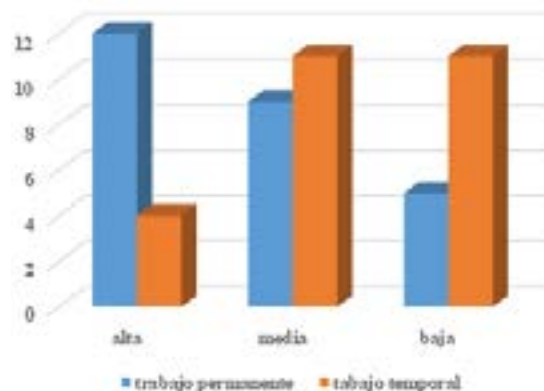


Gráfico 10. Variable flexibilidad laboral del teletrabajo

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

bajo permanente o temporal, se identificó en Gráfico 10, que los empresarios consideraron como mejor opción la vinculación laboral de teletrabajo con el tipo de trabajo permanente (46,1%) desde cualquier sitio de trabajo, dado que al mantener un mayor número horas trabajo con garantías de seguridad social, entre otros beneficios, la productividad y eficiencia de las operaciones mejorarían incrementarían los rendimientos financieros de las agencias de viajes. Los resultados del análisis con vinculación y tipo de contrato temporal bajo la modalidad de teletrabajo arrojaron ser baja (38,4%) cuando se compara con el tipo de contrato permanente, lo que indica las agencias de viajes deben considerar emplear a sus colaboradores con el tipo de contrato permanente, con el fin generar una mejor posición competitiva en el mercado.

En la Gráfica 11, podemos observar el grado de variación y los costos para la implementación del teletrabajo, los costos de implementación de éste serían altos (38,4%), debido a que se debe sensibilizar a todos los colaboradores con esta nueva forma de vinculación laboral, cual es bajamente utilizada por estas organizaciones en el sector turístico de la ciudad. Otro grupo de empresas expresaron que el gasto en papelería y contratación para la aplicación del

teletrabajo tendería a más bajo la vinculación laboral mediante permanente en el sitio de trabajo.

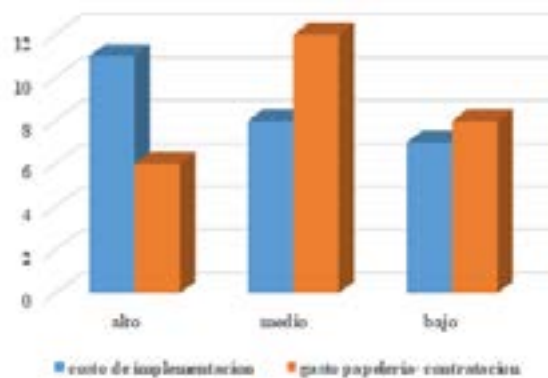


Gráfico 11. Beneficios en costos por vinculación modalidad teletrabajo

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

El gráfico 12, describe la importancia de esta metodología como catalizador de la innovación de la gestión administrativa de la empresa. En este sentido, respecto al proceso de ventas en cuanto a la variable innovación es alta (92,3%), al igual que en los procesos que fortalecen el desarrollo de la creatividad de los colaboradores. Se resalta también, el mejoramiento e innovación de nuevos productos y/servicios

(57,6%) cuando se trabaja bajo esta modalidad a distancia de teletrabajo, esto se explica por la baja tensión de los colaboradores al no sentirse presionados con la presencia del gerente o jefe de área funcional.

De otra parte, el proceso de innovación dejó de ser opcional para convertirse en una necesidad para las empresas, sobre todo como proceso de adaptación a entornos competitivos y en constante dinámica de cambio lo que las obliga a flexibilizar y mejorar su gestión organizacional. En el ámbito empresarial, se innova en: mejoramiento de servicios y experiencias, innovación en tecnologías, nuevos mercados, etc., en razón a lo anterior, la innovación es pertinente ante los cambios y nuevas necesidades de las organizaciones dedicadas a los viajes turísticos en la ciudad, asumiendo como principal proceso de innovación y mejoramiento el teletrabajo como disyuntiva para aumentar la productividad y competitividad en el mercado.

Según Medina y Espinoza (2010), la innovación es el instrumento específico del empresario innovador, el consiste en la acción de dotar a las empresas con los recursos necesarios a fin de proveer nuevas capacidades de producción riqueza.

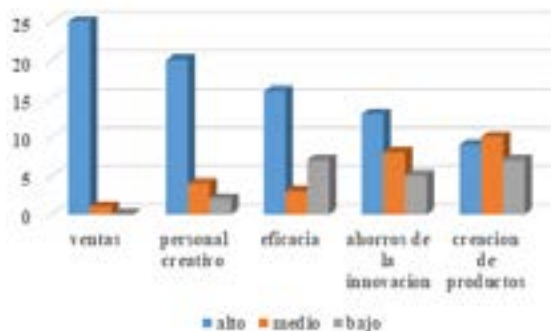


Gráfico 12. Teletrabajo como catalizador de la innovación en la gestión administrativa de las agencias de viajes.

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

En relación con la variable cultura organizacional, la cual es un espacio de la calidad de vida en el ámbito laboral con fuerte impacto en la productividad y el progreso del recurso humano en la empresa, se hace necesario su análisis dado que la modalidad de teletrabajo es importante para el mejoramiento del clima y cultura organizacional en las organizaciones. En razón de lo anterior, se pudo observar a través de las encuestas elaboradas a estas empresas donde se realizó procesos de implementación del teletrabajo en las agencias de viajes presentaron mejoras en su clima organizacional. En este sentido, el Gráfico 13, muestra que los resultados de la motivación laboral en las agencias de viajes son considerados altos (73%), lo que incide directamente en el mejoramiento del clima laboral y la eficiencia productiva de las empresas. Asimismo, factores impulsores del mejoramiento del clima tales como la satisfacción laboral (80,7%) y el aprovechamiento el tiempo libre (846%), contribuyen de forma creciente al fortalecimiento de las relaciones internas y crecimiento económico de las empresas evaluadas.

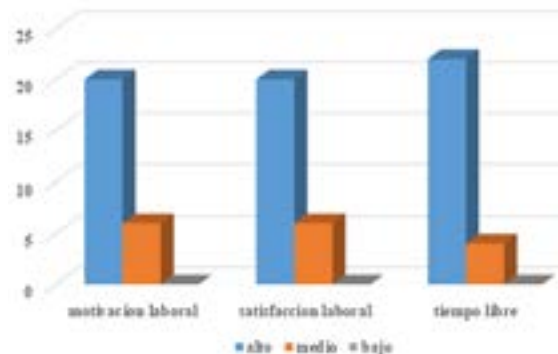


Gráfico 13. Grado en que el teletrabajo mejoraría el clima organizacional en las agencias de viajes.

Fuente: autores basados en la encuesta de teletrabajo en agencias de viaje en Cartagena.

Conclusiones

Este artículo de investigación analizó la importancia del teletrabajo en las empresas de turismo dedicadas a la colocación de viajes en

Cartagena, cuyo propósito es el mejoramiento de la gestión administrativa, como objetivo principal en las organizaciones en la actualidad. Importante destacar la tecnología como catalizador en el desarrollo de nuevos productos, procesos y procedimientos para el logro de la eficiencia y eficacia organizacional, lo anterior ligado al crecimiento de las organizaciones y el uso frecuente e inclusión de las TICS como herramienta para la innovación.

En ese orden de ideas, la metodología del teletrabajo es una modalidad que se ajusta a la innovación, dado que las organizaciones dependen por la disminución de costos de la operación para generar mayor competitividad

Ahora bien, del total de las empresas que participaron en el ejercicio, la metodología del teletrabajo como opción profesional, vaticina buenos resultados, dado que el 58% de las sociedades están de acuerdo en su uso e imple-

mentación, dado los beneficios de su uso y por ende las probabilidades de aumento en su productividad y motivación de la fuerza laboral. Para aumentar el desempeño de estas organizaciones en la ciudad, se necesitan herramientas TICS, que permitan una comunicación fluida entre los empleados y la organización.

Del total de las empresas que participaron en el estudio, los destinos con mayor aceptación en el año 2018 arrojaron fueron a nivel país un 36%, y a nivel regional 26%. El segmento internacional no vende esta clase de servicios turísticos.

Igualmente, se encontró que el 96% de las agencias de viajes utilizan las TICs como una herramienta importante para aumentar las ventas, y solo el 4% no utilizan las TICs lo que favorece la implementación del teletrabajo en dicho sector.

Referencias

- Acerenza, M. (2000). Agencias de viajes: características generales. *Universidad Católica de Rio de Janeiro*.
- Ardila, C. O. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá.
- Asgari, H., Jin, X. (2015). Toward a comprehensive telecommuting analysis framework: setting the conceptual outline. *Transp. Res. Rec. J. Transp. Res. Board* 2496, 1–9. <https://doi-org.ezproxy.unal.edu.co/10.3141/2496-01>
- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L. (2016). Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.06.021>
- Alonso, M., & Furio Blasco, E. (2006). *internet y ssu aplicaciones al sector turístico*. Valencia: HAL archives.
- Analytics Global Workplace (2017). State of telecommuting in the US employee workforce. *Carlsbad: Global Workplace Analytics*. <https://globalworkplaceanalytics.com/2017-state-of-telecommuting-in-the-us>
- ANATO. (2016). *Censo de Agencia de Viajes en Colombia*. Bogotá .
- ANATO. (2018). Comportamiento de las agencias de viajes y del turismo en Colombia y el mundo. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- Asgari, H., Jin, X., Du, Y. (2016) Investigation of commute departure time to understand the impacts of part-day telecommuting on the temporal displacement of commute travel. In: *Transportation Research Board 95th Annual Meeting*
- Asgari, H., & Jin, X. (2018). An evaluation of part-day telecommute impacts on work trip departure times. *Travel Behaviour and Society*, 12, 84-92. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2017.04.002>

- Baena, E., & Sanchez, J. (2003). *EL ENTORNO EMPRESARIAL Y LA TEORÍA DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS*. Pereira: Scientia et technica.
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New technology, work and employment*, 15(1), 34-49. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Blanco, R. G. (2011). Diferentes teorías del comercio internacional. *ICE*, 103-117.
- Brynjolfsson, E., Horton, J. J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H. Y. (2020). *COVID-19 and remote work: An early look at US data* (No. w27344). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w27344>
- Caillier, J. G. (2013). Does teleworking affect managing for results and constructive feedback? A research note. *Canadian Public Administration*, 56(4), 638-654. <https://doi.org/10.1111/capa.12043>
- Castañeda de Avila, C. R. (2017). *Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia a 2020*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Castro Jimenez, Y. (2017). *El teletrabajo: Una estrategia de inclusión laboral y social para el Distrito de Cartagena*. Cartagena de Indias .
- Castro Jimenez, Y. (2017). El teletrabajo: Una estrategia de Inclusion laboral y social para el Distrito de Cartagena de Indias.
- DANE. (2018). Indicadores básicos de las TIC en los hogares. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- DANE. (2019). *Dane.gov.co*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- DANE. (2019). *MEDICION DE EMPLEO INFORMAL Y SEGURIDAD SOCIAL - trimestr movil febrero - abril 2019*. BOGOTA: BOLETIN TECNICO GEIH.
- Deng, H., Mokhtarian, P.L., Circella, G. (2015) Factors influencing full-day, part-day, and overtime telecommuting: investigation of Northern California workers. In: Transportation Research Board 94th Annual Meeting.
- Dow Jones Newswires (2017) **IBM Says No to Home Work** <https://www.foxbusiness.com/features/ibm-says-no-to-home-work-wsj>
- Ellison, J. K. (2012). Ergonomics for telecommuters and other remote workers. *Professional Safety*, 57(6), 86-90. <https://pdfs.semanticscholar.org>
- Haddad, H., Lyons, G., Chatterjee, K. (2009) An examination of determinants influencing the desire for and frequency of part-day and whole-day homeworking. *J. Transp. Geogr.* 17, 124–133. <https://doi-org.ezproxy.unal.edu.co/10.1016/j.jtrangeo.2008.11.008>
- Johns Hopkins CSSE, 2020. COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU). Retrieved from <https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>
- Kuruzovich, J., Golden, T. D., Goodarzi, S., & Venkatesh, V. (2021). Telecommuting and job outcomes: A moderated mediation model of system use, software quality, and social Exchange. *Information & Management*, 58(3), 103431. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103431>
- Lachapelle, U., Tanguay, G. A., & Neumark-Gaudet, L. (2018). Telecommuting and sustainable travel: reduction of overall travel time, increases in non-motorised travel and congestion relief?. *Urban Studies*, 55(10), 2226-2244. <https://doi.org/10.1177/0042098017708985>

- López Jiménez, M. A. (2017). Teletrabajo, realidad en Colombia.
- Lyons, G., Haddad, H.: Commute replacement and commute displacement: the rise of part-day home working. *Transp. Res. Rec.* 2082, 1–7 (2008). <https://doi-org.ezproxy.unal.edu.co/10.3141/2082-01>
- Martínez, A. S., Pérez, M. P., de Luis Carnicer, P., & Jiménez, M. J. V. (2007). Teleworking and workplace flexibility: a study of impact on firm performance. *Personnel Review*. 36(1), 42-64. <https://doi.org/10.1108/00483480710716713>
- MINCOMERCIO. (2018). *Cadena agroindustrial de la panela Mayo - 2018*. Bogotá: Minaagricultura.
- MINCOMERCIO. (2018). *Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*. Obtenido de mincit.gov.co: <http://cort.as/-Jtpa>
- MINTIC. (2018). *Colombia TIC*. Obtenido de [/colombiatic.mintic.gov.co](http://colombiatic.mintic.gov.co): <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36365.html>
- Mokhtarian, P. L., Collantes, G. O., & Gertz, C. (2004). Telecommuting, residential location, and commute-distance traveled: evidence from State of California employees. *Environment and Planning A*, 36(10), 1877-1897. <https://doi.org/10.1068/a36218>
- Pendyala, R. M., Goulias, K. G., & Kitamura, R. (1991). Impact of telecommuting on spatial and temporal patterns of household travel. *Transportation*, 18(4), 383-409. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00186566>
- Pérez Pérez, M., Martínez Sanchez, A., & Abella Garces, S. (2002). *El sector turístico y el comercio electrónico*. Zaragoza: boletín económico de ice.
- Pérez, M. P., Sánchez, A. M., & de Luis Carnicer, M. P. (2002). Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 22(12), 775-783. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(01\)00069-4](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(01)00069-4)
- Sánchez, M. (2012) “Un acercamiento a la medición del teletrabajo: evidencia de algunos países de América Latina”.
- Sarmiento, N. (2013). José Ignacio Castro, historia del “padrino” del turismo en Colombia. *Reportur*.
- Rubio González, R. (2010) en “La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago de Chile”
- Shabanpour, R., Golshani, N., Tayarani, M., Auld, J., & Mohammadian, A. K. (2018). Analysis of telecommuting behavior and impacts on travel demand and the environment. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 62, 563-576. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2018.04.003>