

mayoría de estas instituciones, especialmente las públicas no tienen la experiencia ni práctica de cómo se gestiona, administra e implementa un programa para teletrabajar los procesos y actividades de la organización. Las organizaciones que adopten el teletrabajo deben comprender y entender que esta modalidad de trabajo debe ser una estrategia en el marco de la organización, es decir, que deben de prepararse para la implementación de una nueva forma de realizar el trabajo y prestar los servicios con alto valor para los ciudadanos.

A continuación, se desarrollan algunas reflexiones que pueden servir de orientación a las organizaciones para que tomen la decisión de implementar un programa de teletrabajo.

El teletrabajo y la estrategia organizacional

El teletrabajo debe ser una estrategia organizacional que permita aportar generación de valor, incrementar la productividad y contribuir con la responsabilidad social ambiental. Dentro de este contexto, es claro que las acciones de toda organización tiene que orientarse a generar valor en el logro de los objetivos y metas que se han fijado. Aquí, el concepto de valor se interpreta como el logro de los resultados fijados con la mayor efectividad,

calidad, oportunidad y al menor costo para el destinatario final. (Instituto Centroamericano de Administración Pública – Instituto Costarricense de Electricidad (ICAP-ICE), 2011, pp. 16-19).

También, se debe tener claro que el trabajo virtual, debe ejercer un impacto directo en la forma que se brindan los servicios al cliente por medio de las Tecnologías de la Información (TICs). Además, que producto de su aplicación, genera ahorros y disminuciones en costos operativos y permite atender al cliente en el esquema 24/7/365; los servicios en línea y el trabajo virtual, se puede realizar desde cualquier lugar y hora. Por tal razón, el concepto de valor agregado toma gran importancia en el estudio y aplicación del Trabajo Virtual.

Otro aspecto a considerar, es que el teletrabajo busca contribuir con la productividad organizacional, pero su medición no puede ser a través del concepto de productividad tradicional, pues este no describe lo que la mayoría del personal de oficina hace, porque no se trata de entradas, salidas y utilidades, sino que, en la mayoría de los casos, no existe un único criterio para establecer los parámetros de lo que es la productividad administrativa. Algunos autores, prefieren emplear el término “eficacia” – que ya incluye en su significado todos los aspectos inherentes a la actividad del personal de escritorios