

Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia

Mayda Patricia González-Zabala
Facultad de Ingeniería, Universidad del Magdalena
Santa Marta D.T.C.H., Colombia
mpgonzalez@unimagdalena.edu.co

Pablo Hernán Vera Salazar
Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social, Universidad del Magdalena
Santa Marta D.T.C.H., Colombia
pvera@unimagdalena.edu.co

Ernesto A. Galvis Lista
Facultad de Ingeniería,
Universidad del Magdalena
Santa Marta D.T.C.H., Colombia
egalvis@unimagdalena.edu.co

Cómo referenciar este artículo:
González-Zabala, M. P.; Galvis Lista, E. A.; Vera Salazar, P. H. (2016) Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe, 14 (01), pp.73-87.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/re.v14i1.670>

RESUMEN

Este artículo de investigación⁸ se orienta a establecer si 68 líderes comunales del Distrito de Santa Marta (Magdalena), conoce y accede a servicios de teletrabajo. El objetivo era identificar aspectos que deberían fortalecerse en su proceso de alfabetización digital. Para realizar el estudio se utilizó una metodología de tres etapas. Los principales resultados fueron identificar que el 95% de la población accede a infraestructura de Tecnología de Información, el 67,6% conoce acerca del teletrabajo pero el 45,6% solo utiliza servicios de búsqueda y el 1,5% ha generado algún tipo de ingresos asociado al teletrabajo. Los principales motivos para no hacer uso del teletrabajo son el desconocimiento y el desinterés, aunque reconocen las facilidades que ofrece el Internet.

Palabras clave: Teletrabajo, conocimiento, uso, Internet, líderes comunales

⁸ Investigación financiada por la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social de la Universidad del Magdalena en el marco del proyecto denominado "Escuela de formación ciudadana para el desarrollo social", en la línea de alfabetización tecnológica para presidentes de juntas de acción de comunal del distrito de Santa Marta, desarrollado durante los años 2013 y 2014.

Exploratory study of knowledge and access to telework with Communal leaders of Santa Marta, Colombia

ABSTRACT

This paper presents the results of a research to establish whether 68 communal leaders of the District of Santa Marta (Magdalena), had knowledge and access to telework services. The aim was to identify aspects that should be strengthened in their digital literacy process. For the study a methodology of three stages was used. The main results were to identify that 95% of the population had access to information technology infrastructure, 67.6% knew about telework but 45.6% of the population only uses search services, and only 1.5% of population has generated some revenue associated with teleworking. The main reasons for not use of telework services are unfamiliarity and disinterest, though they recognize the facilities offered by the Internet.

Keywords: Telework, knowledge, usage, Internet, communal leaders

Estudo exploratório sobre conhecimentos e acesso ao teletrabalho com líderes comunitários de Santa Marta, Colombia

RESUMO

Este artigo apresenta os resultados de uma investigação para determinar se um grupo de 68 líderes comunitários do Distrito de Santa Marta (Magdalena), tinha conhecimento e acesso aos serviços de teletrabalho. O objetivo foi identificar os aspectos que devem ser reforçados no seu processo de alfabetização digital. Para o estudo foi utilizado um método de três etapas. Os principais resultados foram: identificar que 95% da população tinha acesso a infra-estrutura de tecnologia da informação, 67,6% sabiam sobre teletrabalho, mas 45,6% da população utiliza apenas os serviços de busca, e apenas 1,5% da população tem gerado alguma receita associada com o teletrabalho. As principais razões para não usar os serviços de rede são desconhecimento e desinteresse, embora reconheçam as facilidades oferecidas pela Internet.

Palavras-chave: Teletrabalho, conhecimento, uso, Internet, líderes comunitários

1. Introducción

Debido a la globalización y al desarrollo de la denominada Sociedad de la Información (SI), la cual hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para apalancar el desarrollo de los diferentes sectores de la sociedad, se han generado cambios económicos y nuevas exigencias en los diferentes entornos dando paso a nuevos servicios y nuevas formas de realizar las actividades. Así mismo, se han generado nuevas oportunidades para que la población esté incluida en la SI y se beneficie de las TIC buscando con ello mejorar su calidad de vida (Sánchez-Torres, González-Zabala, Sánchez, 2012).

Una de las actividades que se ha venido transformando con el uso de TIC es el trabajo dando paso al denominado teletrabajo (telework o e-work). De acuerdo a la Organización Internacional de Trabajo (OIT) el teletrabajo es una forma de trabajo que se realiza alejada de las instalaciones de producción de la organización (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Departamento de la Función Pública de Colombia, 2012). El teletrabajo se caracteriza por la flexibilidad en los horarios de trabajo de acuerdo a las necesidades de los cargos y a los resultados esperados, se puede ejecutar desde cualquier lugar con dispositivos electrónicos propios, las reuniones se realizan de manera virtual, entre otras.

Específicamente, en Colombia, el teletrabajo se define en el Artículo 2 de la Ley 1221 de 2008 donde se define que es: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (Congreso de la República de Colombia, 2008). En ese sentido, existe interés por parte del gobierno nacional en promover y regular el teletrabajo como un instrumento que permita la generación de empleo y la formalización laboral. Dicho interés se ha hecho manifiesto en la expedición de la Ley 1221 de 2008 por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo (Congreso de la República de Colombia, 2008) y el Decreto 884 de 2012 (Ministerio del Trabajo - República de Colombia, 2012) el cual reglamenta para el sector público y privado la ley en mención. Además, en la elaboración y difusión del denominado Libro Blanco – El ABC del Teletrabajo en Colombia (versión 3.0) el cual presenta los conceptos clave tales como las definiciones, características, modalidades, beneficios, retos y requerimientos del teletrabajo, así como las etapas de su implementación en las organizaciones, la tecnología para realizarlo y las consideraciones jurídicas y legales a considerar (Ministerio de Tecnologías de la Información y Co-

municaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital, 2012).

De igual forma, el gobierno está interesado en crear incentivos para aquellas empresas que generen nuevos puestos de trabajo utilizando el teletrabajo, especialmente para personas que tienen condiciones de vulnerabilidad. Principalmente, se quiere promover la vinculación de población en condición de discapacidad, desplazamiento forzoso, aislamiento geográfico, mujeres cabeza de hogar, población en reclusión y personas cuya vida esté amenazada. Para lograr lo anterior, el Ministerio de Trabajo de Colombia es el encargado de formular la política pública una vez se regule la Ley 1221 (Ministerio del Trabajo - República de Colombia, 2012).

Según los datos de (Ministerio del Trabajo - República de Colombia, 2014) en el periodo de marzo a agosto de 2014 se generaron 630 nuevos empleos en la modalidad de teletrabajo. A corte de septiembre de 2014 se tenía un registro de 4200 empresas que cuentan con esquemas de teletrabajo y 35000 colombianos se encuentran teletrabajando distribuidos así: 23400 en Bogotá, 2850 en Medellín, y en Cali y Barranquilla más de 3000 teletrabajadores. Además, estableció que el teletrabajo puede beneficiar a más de 2 millones 600 mil personas en condición de discapacidad, de las cuales solo el 20% de ellas se encuentra laborando, y a la población carcelaria.

De acuerdo con lo anterior, la promoción de estas iniciativas es importante para el país dado que en Colombia tiene un indicador de pobreza del 30,7% (Cepal, 2014) y es el 14° país con mayor desigualdad dentro de los 134 países observados por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNDU) obteniendo un índice Gini de 53,5 para el 2014 (Banco mundial, 2015), en donde cero es la igualdad total y el 100 es la desigualdad absoluta. Así mismo, el desarrollo de las iniciativas de teletrabajo son importantes para regiones, considerando que el desarrollo del país es desigual y existen regiones como la región Caribe colombiana que tiene problemas relacionados con pobreza extrema, bajos niveles de calidad de vida, presencia de grupos armados, desplazamiento, seguridad alimentaria, entre otros (Acción Social - Sistema de Información para la Población Desplazada, 2011; Observatorio del Programa Presidencial de Derechos Humanos y DIH, 2011; Oficina de Planeación Departamental - Departamento del Magdalena, 2009; PNUD -Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2008; Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, 2010, 2011).

Un ejemplo específico es el departamento del Magdalena el cual cuenta con un indicador de pobreza del 48,1 cuando el nacional es del 30% (Farouk y Simmonds, 2016). Así mismo, la capital de dicho departamento, el Distrito Turístico,

Cultural e Histórico de Santa Marta, tiene indicadores de calidad de vida que no superan los promedios nacionales, y alrededor del 30% de la población registra Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) (Gobernación Departamento del Magdalena, 2004); además de ser una de las principales ciudades receptoras de población en condición de desplazamiento del país, con más de 114.000 mil desplazados registrados (Acción Social - Sistema de Información para la Población Desplazada, 2011; Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, 2010).

En este sentido surgió el interés por indagar si la población de la ciudad de Santa Marta, particularmente la que presenta alguna condición de vulnerabilidad, es decir grupos sociales en condiciones de desventaja por factores de orden histórico, económico, cultural, político y biológico (agentes cognitivos, físicos, sensoriales, de la comunicación, emocionales y psicosociales) (Colombia aprende, 1999) que pueden estar en condiciones de riesgo que les impida incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar, tiene conocimiento acerca de la posibilidad de buscar trabajo a través de Internet y de generar ingresos a través del trabajo por éste medio. Así mismo, si han realizado alguna actividad de teletrabajo. De igual manera, indagar acerca de las motivaciones que tiene la población para acceder a utilizar Internet.

Con el fin de resolver los interrogantes planteados, se propuso realizar una investigación exploratoria a un grupo poblacional de la ciudad de Santa Marta. Específicamente, población que presentara alguna condición de vulnerabilidad. Es importante destacar que con la investigación se buscó tener datos preliminares que permitan formular iniciativas desde la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social de la Universidad del Magdalena.

El presente artículo está compuesto por seis secciones. La primera se orientó a la descripción general del trabajo. Posteriormente, se describe la metodología y los resultados obtenidos en las secciones dos y tres. Seguidamente se presenta la discusión de los resultados en la sección cuatro. Finalmente, las secciones cinco y seis presentan las conclusiones y las referencias que sustentan la presente investigación.

2. Metodología

Para lograr los objetivos un enfoque mixto que aplica el diseño exploratorio secuencial, en el cual los hallazgos de cada etapa del estudio contribuyen al desarrollo de las siguientes etapas. Específicamente, se utilizaron los instrumentos diseñados por (González-Zabala, 2013) para medir la e-inclusión en el contexto colombiano. La metodología utilizada está compuesta por las siguientes etapas:

- Etapa 1: Determinar el contexto. Se define el contexto de estudio y

la población, así mismo se define la muestra. En esta etapa se debe dar cuenta de las características generales de la población. Para el presente estudio se realizó un muestreo por conveniencia la cual es una técnica de muestreo no probabilístico donde los individuos son seleccionados considerando la conveniencia del investigador, ya sea por motivos como la proximidad geográfica, por accesibilidad o proximidad del investigador con los sujetos. Para esta investigación se seleccionó a un grupo de 68 líderes comunitarios formados en la “Escuela de formación ciudadana para el desarrollo social” en la línea de alfabetización tecnológica para presidentes de juntas de acción de comunal del distrito de Santa Marta ofrecida por la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social de la Universidad del Magdalena. Su selección se realizó considerando las características de la población, tales como la condición socioeconómica, su rol de líderes en sus comunidades, la línea de trabajo de la escuela de formación y la relación existente entre ellos y la universidad.

- Etapa 2: Recolección de datos. En esta etapa se entrevistan o encuestan a las personas de la muestra. La información está asociada a: las características socio económicas, habilidades digitales, motivación, conocimiento de oferta de servicio, y uso de e-servicios. Ésta se recopila y tabula en los formatos y herramientas establecidas por (González-Zabala, 2013). El proceso de recolección de

datos se realizó del 4 al 15 de marzo de 2013 en la sede de la Universidad del Magdalena en la ciudad de Santa Marta.

- Etapa 3: Generación de reportes y análisis de resultados. Finalmente se generaron informes que permitieron interpretar los datos recopilados y se analizaron los hallazgos obtenidos.

3.Resultados

Caracterización de la población

En el estudio se caracterizaron 68 personas, de las cuales el 57,4% de la población era de sexo femenino y el 42,6% era de sexo masculino. El rango de edad de la población estaba entre los 16 a los 80 años, por lo cual se realizó el análisis por quinquenios, lo cual evidenció que el 22,1% de la población se concentró entre los 16 a los 40 años, el 67,6% de la población se concentró en el rango de los 41 a los 60 años (el 25% en el rango de los 41 a los 45 años, el 17,6% en el rango de 46 a 50 años, el 11,8% entre los 51 a los 55 años y el 13,2% en el rango de los 56 a los 60 años), y el 10,3% se ubicó en el rango de los 61 a los 80 años.

En relación con el nivel educativo de la población se encontró que el 27,9% de la población tenía formación como técnico, el 23,5% tenía secundaria, el 10,3% era tecnólogo, el 19,1% tenía nivel universitario y 2,9% tenía nivel de especialista. Asimismo, se detectó que el 8,8% se había capacitado para realizar

diferentes actividades y el 2,9% tenía primaria. Se destaca que el 4,4% de la población en estudio no había realizado ninguna formación académica (sin escolaridad), pero que sabían leer y escribir. En la Tabla 1 se puede apreciar la distribución de la población por rangos de edad y por nivel educativo.

En relación con la ocupación de la población en estudio se encontró que el 32,4% de la población era trabajador independiente, el 20,6% era empleado y el 4,4% era trabajador informal. El 7,4% de la población estaban jubilados, el 4,4% eran estudiantes y el 7,4% de la población tenía como ocupación las actividades del hogar. Es importante destacar que el 23,5% de la población estaba desempleada. El 8,8% de la población en estudio había sufrido desplazamiento forzado, el 10,3% tenía problemas de seguridad alimentaria, el 25% eran mujeres cabeza de familia, el 13,2% pertenecían a grupos minoritarios tales como afrocolombianos, indígenas y raizales, y el 8,8% de la población tenía alguna condición de discapacidad. En general, se tiene que el 75% de la población estaba en condición de vulnerabilidad. En la Figura 1 se aprecia gráficamente la distribución de la población considerando su condición de vulnerabilidad.

Acceso a servicios básicos, equipos de cómputo e Internet

Al considerar la tenencia de servicios básicos se encontró que el 91,2% de la población tenía conexión eléc-

Tabla 1. Distribución de la población respecto al rango de edad y el nivel educativo

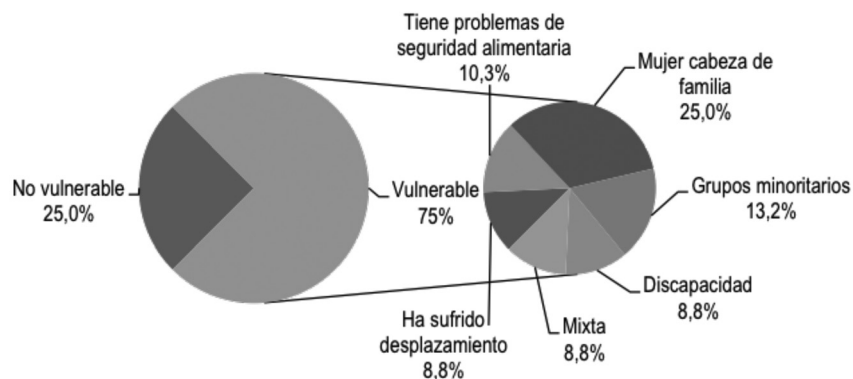
| Rango de edad → Nivel educativo ↓ | de 16 a 20 | de 21 a 25 | de 26 a 30 | de 31 a 35 | de 36 a 40 | de 41 a 45 | de 46 a 50 | de 51 a 55 | de 56 a 60 | de 61 a 65 | de 66 a 70 | de 76 a 80 | Total población | |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|
| | | | | | | | | | | | | | Fr. | % |
| Sin escolaridad lee y escribe | | | | | | 1 | | | 1 | 1 | | | 3 | 4,4% |
| Primaria | | | | | | | 1 | | | 1 | | | 2 | 2,9% |
| Secundaria | 1 | 1 | 2 | | | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | | | 16 | 23,5% |
| Capacitación | | | 1 | 1 | | | 2 | | 1 | 1 | | | 6 | 8,8% |
| Técnico | | | | 2 | 2 | 6 | 3 | 4 | 1 | | | 1 | 19 | 27,9% |
| Tecnólogo | | | | | | 2 | 1 | 1 | 3 | | | | 7 | 10,3% |
| Universitario | | | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 13 | 19,1% |
| Especialista | | | | | | | 2 | | | | | | 2 | 2,9% |
| Total general | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 17 | 12 | 8 | 9 | 4 | 1 | 2 | 68 | 100% |

trica registrada y el 8,8% no había registrado dicho servicio. En cuanto al acceso a telefonía móvil se evidenció que el 51,5% accedía a este servicio, en cuanto que el 47,1% accedía a telefonía fija y móvil, y el 1,5% de la población no tenía acceso a servicios de telefonía.

El estudio mostró que el 95,6% de la población accedía a Internet por cualquier tipo de dispositivo de cómputo (computador, dispositivos portátiles u otros dispositivos).

En relación con acceso a dispositivos móviles se encontró que el 13,2% de la población tenía acceso. En cuanto al acceso a otros dispositivos como televisores inteligentes y consolas de videojuegos se encontró

Figura 1. Distribución de la población en estudio de acuerdo a su condición de vulnerabilidad.



Fuente: elaboración propia.

que el 10,3% de la población accedía a estos dispositivos. En la Figura 2 se puede apreciar la distribución de

la población en relación al tipo de dispositivo y considerando su condición de vulnerabilidad.

De igual manera, el estudio mostró que el 95,6% de la población tiene acceso a Internet desde cualquier tipo de conexión. La proporción de población que accede a Internet utilizando una conexión de banda ancha es del 85,3%, y la proporción de población que accede utilizando una conexión móvil es del 13,2%. En la Figura 3 se aprecia la distribución descrita anteriormente considerando la condición de vulnerabilidad.

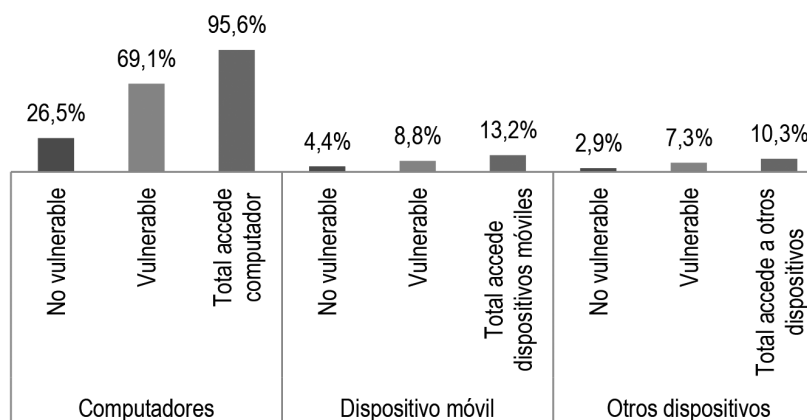
De igual manera, el estudio mostró que el 95,6% de la población tiene acceso a Internet desde cualquier tipo de conexión. La proporción de población que accede a Internet utilizando una conexión de banda ancha es del 85,3%, y la proporción de población que accede utilizando una conexión móvil es del 13,2%. En la Figura 3 se aprecia la distribución descrita anteriormente considerando la condición de vulnerabilidad.

Conocimiento y acceso a las opciones de teletrabajo

Este análisis se centró en identificar si la población en estudio conocía la existencia de servicios de trabajo disponibles en Internet. Para el análisis se definieron servicios de información tales como la búsqueda de información relacionada con ofertas de trabajo, y de transacción asociada a realizar acciones o actividades de teletrabajo, estos incluyen los servicios de información. Así mismo, se indagó si la población había usado dichos servicios.

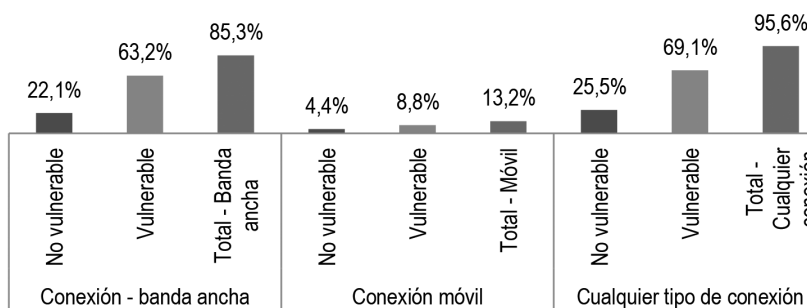
Los resultados obtenidos permiti-

Figura 2. Distribución de la población por acceso a dispositivos y condición de vulnerabilidad.



Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Distribución de la población respecto al tipo de conexión que utiliza para acceder a Internet y la condición de vulnerabilidad.



Fuente: elaboración propia.

tieron evidenciar que el conocimiento de la existencia de servicios o productos de trabajo eran de conocimiento para el 67,6% de la población. Específicamente, se encontró que el 45,6% de la población conocía servicios relacionados con la búsqueda de información asociada a

trabajo (servicio de información), y el 22,1% conocía que se podía realizar actividades de teletrabajo (servicio de transacción) además de búsquedas de información.

En relación con la utilización de los servicios / productos de sec-

Figura 4. Distribución de la población que conoce la existencia y usa servicios/productos de trabajo, por servicios de información o de transacción.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Distribución de la población que usa servicios asociados al teletrabajo por rango de edad

| Rango de edad → Servicios ↓ | de 16 a 20 | de 21 a 25 | de 26 a 30 | de 31 a 35 | de 36 a 40 | de 41 a 45 | de 46 a 50 | de 51 a 55 | de 56 a 60 | de 61 a 65 | de 66 a 70 | de 76 a 80 | Total población | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------|
| | Fr. | % | | | | | | | | | | | | |
| Uso servicios informacionales | 1 | | 5 | 3 | 1 | 8 | 5 | 3 | 4 | 1 | | | 31 | 45,6% |
| Uso servicios transaccionales | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 1,5% |
| NO USO | | 1 | | 1 | 2 | 9 | 7 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 36 | 52,9% |
| Total población | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 17 | 12 | 8 | 9 | 4 | 1 | 2 | 68 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. . Distribución de la población que usa servicios asociados al teletrabajo por nivel de formación

| Rango de edad → Nivel educativo ↓ | Sin escolaridad lee y escribe | Primaria | Secundaria | Capacitación | Técnico | Tecnólogo | Universitario | Especialista | Total población | |
|--------------------------------------|-------------------------------|----------|------------|--------------|---------|-----------|---------------|--------------|-----------------|--------|
| | Fr. | % | | | | | | | | |
| Uso servicios informacionales | | | 8 | 2 | 9 | 3 | 8 | 1 | 31 | 45,6% |
| Uso servicios transaccionales | | | | | | | 1 | | 1 | 1,5% |
| NO USO | 3 | 2 | 8 | 4 | 10 | 4 | 4 | 1 | 36 | 52,9% |
| Total población | 3 | 2 | 16 | 6 | 19 | 7 | 13 | 2 | 68 | 100,0% |

Fuente: elaboración propia.

tor trabajo fueron utilizados por el 47,1% de la población en estudio. En detalle, se apreció que el 45,6% de la población había realizado solo búsquedas de ofertas de trabajo, en tanto que el 1,5% había realizado búsquedas y había realizado actividades relacionadas con trabajo. En la Figura 4 se aprecia la distribución descrita anteriormente.

Al realizar el análisis por rangos de edad se observó que la realización de búsquedas de trabajo la realiza población que está en la plenitud de su etapa productiva, como lo es la población en el rango de los 26 a 60 años (Ver Tabla 2). Además, se apreció que la población que usa estos servicios tiene formación académica tales como secundaria, técnico, tecnólogo, universitario, especialista y con capacitación. La persona que realiza actividades de trabajo tiene formación universitaria (ver Tabla 3).

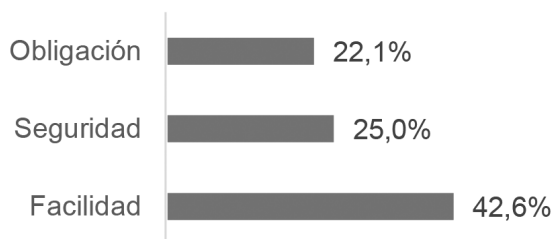
Por otra parte, al analizar por tipo de población se encontró que el 48,5% de la población en condición de vulnerabilidad conoce la existencia de servicios de teletrabajo pero solo el 35,3% los ha utilizado, siendo la actividad principal la búsqueda de información relacionada con las ofertas de trabajo. En cuanto a la población no vulnerable se encontró que el 19,1 conoce de los servicios en estudio y el 1,8% los ha utilizado. Se destaca que el comportamiento de toda la comunidad, vulnerable o no, es similar. En la Tabla 4 se puede apreciar la distribución descrita anteriormente.

Tabla 4. Distribución por condición de la población y por conocimiento o uso de servicios de teletrabajo

| Condición de la población → Categoría en estudio ↓ | Vulnerable | No vulnerable | Total |
|---|------------|---------------|-------|
| Conocimiento | 48,5% | 19,1% | 67,6% |
| Uso | 35,3% | 11,8% | 47,1% |

Fuente: elaboración propia.

Figura 5. Motivos por los cuales accede la población que utiliza servicios de teletrabajo.



Fuente: elaboración propia.

Motivación para acceder a servicios de Internet

Respecto a la motivación para acceder o no a los servicios de Internet se realizaron dos análisis. El primero se centró en analizar los motivos para acceder a Internet la población que utiliza servicios de teletrabajo, y el segundo análisis se enfocó en indagar por los motivos para no acceder a Internet que tiene la población que conoce los servicios de teletrabajo pero que no los usa.

Para el primer análisis los resultados evidenciaron que el 42,6% de ellos accede por las facilidades y los beneficios que ofrece Internet, el 25% por motivos de seguridad y un

22,1% accede a éstos debido a que el contexto impone el uso de Internet y de sus servicios, es decir por obligación.

Los resultados del segundo análisis mostraron que las razones para no utilizar Internet son el desinterés (39,7%) y el desconocimiento de las acciones que se pueden realizar (39,7%). El 38,2% de la población identificó que por razones culturales tales como el uso de Internet puede causar adicción, o va en contra de la humanización de las relaciones limita el uso de Internet, el 36,8% de la población lo hace por motivos económicos tales como el pago de los servicios de Internet o el pago para acceder a computadoras. El 32,4% de

la población manifestó que no accede a los servicios en línea por motivos técnicos asociados a no entender la estructura de dichos servicios, el 30,9% no lo hace por sentir que le faltan de habilidades para el manejo de dispositivos digitales, y finalmente, el 27,9% de la población en estudio manifestó que siente desconfianza al utilizar los servicios digitales.

4. Discusión

Uno de los principales elementos para que existan procesos de uso de servicios en línea es el acceso a infraestructura de TIC, tales como computadores, teléfonos inteligentes y conexión a Internet (González-Zabala, Galvis-Lista, & Sánchez-Torres, 2015). En este sentido, llama la atención que una proporción de la población en estudio (aproximadamente el 5%) tiene un acceso limitado a dicha infraestructura lo cual dificulta los procesos de inclusión digital, ahondado por el hecho que también tiene dificultades para acceder a servicios básicos tales como la electricidad y la telefonía. Estos resultados no evidencian una diferencia significativa en el acceso entre la población con condición de vulnerabilidad y aquellos que no la tienen.

Así mismo, se destaca que si bien el 75% de la población en estudio evidencia tener al menos una condición de vulnerabilidad, la población está teniendo acceso a infraestructura TIC. Esta situación puede deberse al esfuerzo que desde el gobierno nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y

Comunicación – MinTIC ha venido realizando a través de programas orientados a facilitar el acceso a través de los kioscos digitales, la disminución del costo de dispositivos y conexiones a Internet, entre otros (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación - República de Colombia, 2011).

En relación con el conocimiento de servicios de teletrabajo se identificó que 67,6% de la población conoce la existencia de estos servicios. Este porcentaje es coincidente con el porcentaje de población que tiene niveles de formación superiores al nivel de secundaria y capacitación, tal como se evidenció en la Tabla 3. En este sentido, es importante profundizar en qué medida la formación tradicional ayuda a preparar a la población para su inclusión en el modelo de sociedad de la información que se está desarrollando en el país (Ministerio de Comunicaciones - República de Colombia, 2008), así

mismo, indagar cuáles han sido los mecanismos que la población a utilizado para conocer dichos servicios.

En lo relativo al uso de servicios, se evidencia que la población se ha centrado en las búsquedas de oferta de trabajo, pero no ha explorado el utilizar el Internet como un medio para trabajar. Estos resultados se pueden entender si se consideran los motivos para no acceder a estos servicios, como lo son el desconocimiento de la oferta de servicios y de las posibilidades que ofrece el Internet, así como la prevención a que se deshumanicen las relaciones personales y se cree adicción al uso de tecnologías (Figura 6). Esta situación muestra la necesidad de que las iniciativas gestadas por el Gobierno para promover los beneficios del teletrabajo tengan mayor divulgación (Ministerio del Trabajo - República de Colombia, 2014; Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - República de Co-

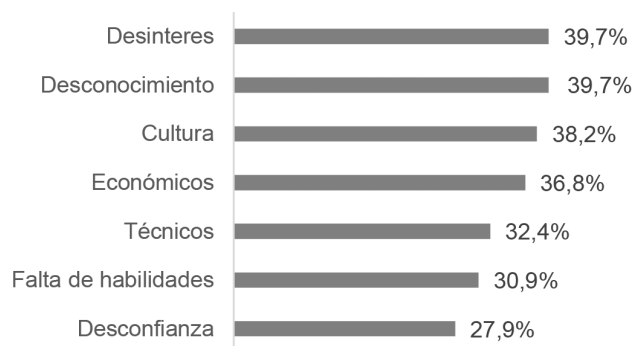
lombia, Ministerio del Trabajo - República de Colombia, & Corporación Colombia Digital, 2015).

Por otra parte, las motivaciones para no acceder tales como las económicas (pago por el acceso a infraestructura de TIC), técnicas asociadas a la dificultad para entender las aplicaciones y las de formación digital también afectan el uso de los servicios de teletrabajo (Figura 6), estos resultados se pueden explicar si bien la población que conoce de los servicios tiene algún grado de escolaridad, su formación digital ha debido darse en la medida de ir atendiendo requerimientos externos asociados con el uso de Internet. Dicha afirmación puede realizarse si se tiene en cuenta que el aproximadamente el 23% de la población hace uso de e-servicios por la obligación que hace el contexto (Figura 5).

De los anteriores planteamientos, se podría decir que los motivos para no acceder a e-servicios podrían sortearse en la medida que se ofrezca capacitaciones en el área digital que les permitan a los ciudadanos tener los conocimientos y la confianza necesaria para aprovechar las TIC. Así mismo, en la medida que los servicios que se ofertan en los diferentes ámbitos de la sociedad se realicen a través de medios electrónicos, siendo esto último un riesgo para la población que no está preparada digitalmente, dado que sería una causal de exclusión.

En relación de la edad, se apreció

Figura 6. Motivos por los cuales no accede la población que no utiliza servicios de teletrabajo.



Fuente: elaboración propia.

que son los adultos entre los 25 y 45 años los que mayor uso hacen de los servicios de teletrabajo, siendo solo un profesional entre los 26 y 30 años el que ha utilizado Internet como mecanismo para generar ingresos (ver Figura 4 y Tabla 4). Respecto a dichos resultados, se deberían considerar iniciativas que incluyan a la población adulta en los procesos de formación y capacitación para el trabajo en la era digital, dando de esta manera alternativas para mejorar los ingresos y la participación en la sociedad. Es importante entender que la población mayor de 55 años está considerada como de alto riesgo de exclusión digital (European Commission DG Information Society and Media, 2007).

5. Conclusiones

Los resultados de la investigación realizada permitieron evidenciar que, si bien un 75% de la población en estudio presentaba condiciones de vulnerabilidad, su acceso a infraestructura de TIC es alto (aproximadamente 95%), mostrando que la brecha digital asociada al acceso está cerrándose. Sin embargo, la brecha asociada al uso y la apropiación aún es significativa, y de no tomar las medidas necesarias, se podría ahondar, generando no solo una exclusión digital sino una exclusión de los servicios que se ofertan en los diferentes ámbitos, como lo son salud, justicia y educación, por solo mencionar algunos.

De igual manera, se apreció que

los procesos de escolarización tenían una marcada relación con el conocimiento de servicios de teletrabajo (informacionales y transaccionales), aunque cabe destacar que el estudio realizado no indagó acerca de qué manera conocieron de dichas posibilidades, se infiere que en dichos procesos de escolarización existe el contacto con TIC. Adicionalmente, se percibió la necesidad de fortalecer los procesos asociados a las competencias digitales de la población con el fin de brindar elementos que les permitan superar las barreras que limitan su acceso, como son el desconocimiento de la oferta, aspectos culturales, la falta de habilidades y algunos problemas técnicos.

Específicamente, se mostró que la población no está utilizando el Internet como un medio para generar ingresos, sino como un medio que permite acceder a oportunidades de trabajo en un contexto tradicional, con lo cual se ve la necesidad de fortalecer la divulgación y funcionamiento del teletrabajo, dado que no toda la población conoce de esta modalidad de trabajo y sus beneficios. Es importante tener en cuenta que estas posibilidades permitirían que población con condiciones tales como ser madre cabeza de familia o con limitaciones físicas pudieran generar ingresos.

Finalmente, es indispensable seguir ahondando en la forma en que la población, sobre todo las que presentan condiciones de vulnerabilidad, están accediendo a la deno-

minada sociedad de la información, a determinar sus competencias digitales, sus intereses y motivaciones para hacerlo o no. El conocimiento de dichos aspectos permitirá ir entendiendo el comportamiento de la población en aras de proponer acciones que conlleven a que todos los ciudadanos, independientemente de sus condiciones de salud, económicas, geográficas, edad, género y escolaridad, puedan disfrutar de los beneficios que generan las TIC.

Referencias

Acción Social - Sistema de Información para la Población Desplazada. (2011, May). Reporte de Desplazamiento - Municipio de Santa Marta- Magdalena. Acumulado hasta el año 2011. Disponible en <http://www.accionsocial.gov.co/EstadisticasDesplazados/GeneralesPD.aspx>

Banco Mundial. (2015). Datos de indicadores - Índice de Gini Disponible en: <http://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI>

CEPAL. (2014). Panorama Social de América Latina. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37626/S1420729_es.pdf;jsessionid=08DD4CEAC2E676487E7EB995D391BE0A?sequence=6

Colombia Aprende. (1999). ¿Qué son poblaciones vulnerables? Colombia Aprende. Disponible en: <http://www.colombiaaprende>.

edu.co/html/home/1592/article-199943.html#top.

Congreso de la República de Colombia. (2008, Julio 16). LEY 1221 DE 2008. Diario Oficial No. 47.052. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf

European Commission DG Information Society and Media. (2007). Measuring progress in e-Inclusion. Riga Dashboard. 2007. Disponible en: http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/i2010_initiative/rigadashboard.pdf

Farouk, I y Simmonds A. (2016, Enero 15). En el Magdalena en 4 años, la pobreza se redujo en 9,9%. Hoy Diario del Magdalena. Disponible en: <http://www.hoydiariodelmagdalena.com.co/noticias/ciudad5278.html>

Gobernación Departamento del Magdalena. (2004). Magdalena: Plan de Desarrollo 2004-2007. Liderazgo, Seguridad y Transperencia. Disponible en: <http://sabanadesanangel-magdalena.gov.co/apc-aa-files/38633637306534336233343463646133/MAGDALENA.pdf>.

González-Zabala, M. P. (2013). Propuesta de un modelo para evaluar la e-inclusión. El caso colombiano. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

González-Zabala, M. P., Galvis-Lista, E. A., & Sánchez-Torres, J. M.

(2015). Identificación de factores que afectan el desarrollo de la inclusión digital. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 44, 175–191.

Ministerio de Comunicaciones - República de Colombia. (2008, Mayo). Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Disponible en: http://www.colombiaplantic.org.co/medios/docs/PLAN_TIC_COLOMBIA.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio del Trabajo - República de Colombia. y Corporación Colombia Digital. (2012). Libro Blanco – El ABC del Teletrabajo en Colombia. Disponible en: http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Ministerio del Trabajo - República de Colombia. (2012, de abril de). Decreto 884 de 2012. Ministerio del Trabajo. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3638_documento.pdf

Ministerio del Trabajo - República de Colombia y Departamento de la Función Pública de Colombia. (2012). Definición de Teletrabajo en Colombia. Disponible en: http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html?_noredirect=1

Ministerio del Trabajo - República de Colombia. (2014, Septiembre 16). MinTrabajo impulsa el teletrabajo como generador de

empleo [Institucional]. Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/septiembre/3805-mintrabajo-impulsa-el-teletrabajo-como-generador-de-empleo.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación - República de Colombia. (2011). Proyecto puntos Vive Digital. Retrieved July 5, 2012, from <http://archivo.mintic.gov.co/mincom/faces/index.jsp?id=22632>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - República de Colombia, Ministerio del Trabajo - República de Colombia, & Corporación Colombia Digital. (2015). LIBRO BLANCO - EL ABC DEL TELETRABAJO EN COLOMBIA. Disponible en: file:///C:/Users/Mayda/Downloads/ABC_TT_2.pdf

Observatorio del Programa Presidencial de Derechos Humanos y DIH. (2011, October). Diagnóstico de la situación de derechos humanos y DIH del departamento del Atlántico 2000 - I semestre 2011. Programa Presidencial de Derechos Humanos y DHI. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/E-regionales/Diagnostico-DDHH-Atlantico-2000-2011.pdf>

Oficina de Planeación Departamental - Departamento del Magdalena. (2009, July 28). Plan de acción departamental en derechos

humanos 2009- 2011. Disponible en: http://magdalena.gov.co/apc-aa-files/36363032616138336234663332366263/Plan_de_Acci_n_Departamental_en_Derechos_Humanos_2008_2011.pdf

PNUD -Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2008, de diciembre de). En el Caribe Colombiano, el PNUD impulsa Acuerdo Regional por la Seguridad Alimentaria | PNUD Colombia. Retrieved March 7, 2012, from <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=56627>

[pnud.org.co/sitio.shtml?x=56627](http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=56627)

Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario. (2010). República de Colombia. Diagnóstico Departamental Magdalena. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/Pna/documents/2010/magdalena/magdalena.pdf>

Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario. (2011, September 30). Los derechos humanos en

el departamento de Sucre. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/Prensa/Comunicados/2011/Paginas/111111a-situacion-DDHH-Sucre.aspx>

Sánchez-Torres, J.M., González-Zabala, M.P. y Sánchez, P. (2012). La Sociedad de la Información: Génesis, Iniciativas, Concepto y su Relación con Las TIC. REVISTA UIS INGENIERÍAS; Vol. 11, núm. 1: 113-128. Disponible en: <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/3201>