

TELETRABAJO

Julio TÉLLEZ*

SUMARIO: I. *Introducción*. II. *Orígenes y evolución*. III. *Generalidades*. IV. *Conceptos*. V. *Requisitos*. VI. *Oportunidades profesionales*. VII. *Ventajas*. VIII. *Desventajas*. IX. *Modalidades*. X. *Teletrabajo individual y colectivo*. XI. *Características de un contrato de teletrabajo*. XII. *Problemática jurídica*. XIII. *Asociaciones internacionales de trabajo*.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el entorno laboral se ha vuelto cambiante y evoluciona de manera rápida y continua; con los avances tecnológicos se han perdido fuentes de trabajo, pero también se han creados muchas nuevas, todo esto en busca de una reducción de costos e incremento en las utilidades de las empresas.

El teletrabajo es una nueva manera de trabajar a distancia o virtualmente, es una modalidad relativamente reciente en el mercado laboral y una alternativa viable que ofrece la interacción de las llamadas tecnologías de la información y comunicación, con la pérdida de referentes espacio-temporales.

II. ORÍGENES Y EVOLUCIÓN

Surge en la década de los sesenta con Robert Weiner y su *teleworking*, posteriormente, en 1976, el físico Jack Nilles introduce el término de *telecommuting*, surgiendo posteriormente el *networking*, *homeworking*, *telehomeworking*, y *teletravail* en Francia. La idea de esto era “llevar el trabajo al

* Investigador en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

trabajador y no el trabajador al trabajo”, sin embargo, dado que en un principio el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente preparado para el teletrabajo, éste tardó años en irse posicionando en Estados Unidos y Europa.

III. GENERALIDADES

El teletrabajo es la actividad profesional desarrollada por personas que no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan. Esto exige, además de un perfil profesional, un dominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Por tanto, es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. Es una nueva forma de trabajo que no requiere la presencia del empleado en el centro productivo, es decir, en la oficina o planta de la empresa.

El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea, y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación. Podemos distinguir dos tipos de teletrabajador: el de cuenta propia, emprendedor o autónomo, y el empleado de una empresa.

IV. CONCEPTOS

El teletrabajo es un término genérico que cubre un gran número de formas de trabajo, de modos de organización o de tareas propiamente dichas. Según Gontier, lo que crea el vínculo entre dichas labores es la transmisión de la información en tiempos reales, en general por medios telemáticos.

Por otro lado, para Jane Tate, uno de los redactores del Informe sobre Teletrabajo de la Comisión Europea, la palabra teletrabajo se refiere a “aquellas actividades ejercidas lejos de la sede de la empresa (se les denomina también, en ocasiones, trabajo a distancia), a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías”.

Para Gray, Hodson y Gordon, el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse en tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

V. REQUISITOS

Los requisitos indispensables para ser teletrabajador, de manera enunciativa y no limitativa, son los siguientes:

- Ser sumamente independiente y responsable.
- Disponer de una computadora y tener acceso a Internet.
- Estar dispuesto a tomar un entrenamiento.
- Comprometerse a hacer una nueva carrera profesional.
- Tener deseos de progresar y ocupar niveles superiores dentro de la organización.

El perfil del teletrabajador también incluye:

- Automotivación.
- Disciplina.
- Capacidad de organizarse con control externo mínimo.
- Adaptabilidad: capacidad de trabajar con contacto social reducido.
- Autoorganización: equilibrar el trabajo con otras responsabilidades.
- Autodeterminación: toma de decisiones.
- Destreza tecnológica: conocimiento de técnicas que permitan trabajar fuera de oficina.
- Planificación: acuerdo mutuo sobre fechas de entrega.
- Autoconfianza.
- Capacidad para la resolución de problemas.
- Iniciativa.

Por otro lado, el Acuerdo Europeo ha señalado los siguientes requisitos para el empleador de un teletrabajador:

Carácter voluntario: El teletrabajo es voluntario para el trabajador y para el empleador. El teletrabajo puede ser requerido como parte de una descripción inicial del puesto de trabajo o también puede estar asociado a un acuerdo voluntario.

Protección de datos: El empleador es responsable de tomar las medidas adecuadas, particularmente en lo referente a herramientas informáticas. El empleador informa al teletrabajador de la legislación y de las normas de la empresa pertinentes para la protección de datos.

Vida privada: El empleador debe respetar la privacidad del teletrabajador.

Salud y seguridad: El empleador es responsable de la protección de la salud y seguridad de los profesionales y de informar sobre la política de la empresa y las normas vigentes en estos temas. El trabajador es responsable de cumplirlas.

Formación: El teletrabajador tiene iguales derechos de capacitación que el resto de los trabajadores.

Equipamiento: Por regla general el empleador es responsable de la provisión, instalación y mantenimiento, a menos que el teletrabajador utilice su propio equipo.

Organización del trabajo: La organización de la jornada de trabajo es responsabilidad del empleado.

Obligaciones: La carga laboral y los criterios de resultados del teletrabajador son equivalentes a los del resto de los trabajadores. El empleador debe asegurar la aplicación de medidas para evitar el aislamiento del resto de los trabajadores de la empresa.

Condiciones de trabajo: Los teletrabajadores se beneficiarán de los mismos derechos que el resto de los trabajadores de la empresa, de acuerdo con la legislación aplicable y los acuerdos colectivos.

Derechos colectivos: Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que los trabajadores.

VI. OPORTUNIDADES PROFESIONALES

El teletrabajo ofrece una amplia gama de oportunidades profesionales. Durante el Segundo Congreso Virtual sobre Integración sin Barreras en el Siglo XXI, el argentino Pablo Pascazzi presentó la siguiente lista de ocupaciones de teletrabajo:

- Administración de bases de datos.
- Consultoría en diferentes profesiones.
- Atención al cliente.
- Edición de texto.
- Diseño gráfico.
- Diseño de Web.
- Entrada de datos.
- Periodismo.
- Escritores.
- Programadores informáticos.

- Consultas telefónicas.
- Traductores.
- *Telemarketing*.
- Teleprocesamiento.
- Vigilancia electrónica.

VII. VENTAJAS

El teletrabajo trae ventajas no sólo a los empleados, sino también a la empresa e, incluso, a la sociedad. Algunas de estas ventajas son:

1. *Para el trabajador*

- Mayor disponibilidad y aprovechamiento del tiempo.
- No tiene necesidad de traslados, que implican gastos de dinero y tiempo.
- Menor gasto en vestimenta.
- Aumenta su eficiencia porque ejecuta tareas según un objetivo.
- Permite trabajar a embarazadas y madres con bebés que no pueden salir de su casa.
- Permite trabajar a los discapacitados que no pueden desplazarse.
- Otorga gran flexibilidad de horario.
- Reduce el stress.
- Permite trabajar para empresas del exterior o de otras localidades sin desplazarse.

2. *Para la empresa*

- Reducción de costos de infraestructura, alquiler, viáticos, electricidad y otros.
- Aumento de la productividad.
- Reducción del ausentismo.
- Inexistencia de conflictos de convivencia entre el personal.
- Posibilidad de ampliar horarios de trabajo.
- Mejores plazos de entrega de tareas.

3. *Para la sociedad*

- Menor contaminación ambiental por reducción de los desplazamientos.
- Menor congestión de tránsito.
- Desarrollo para zonas alejadas o rurales.
- Descongestión de las grandes áreas urbanas (a donde los trabajadores se mudan para estar cerca de las empresas).

VIII. DESVENTAJAS

1. *Trabajador*

- Aislamiento.
- Falta de diferenciación entre el ámbito del hogar y el profesional.
- Pérdida de algunas garantías laborales.

2. *Empresa*

- Disminuye el control sobre el operario.
- Las tareas deberán coordinarse mejor.
- Mayor necesidad de motivar al empleado.
- Posible competencia desleal del trabajador.
- Posible uso de los medios tecnológicos de la empresa para fines propios del operario.

IX. MODALIDADES

1. *Teletrabajo en casa*

- Teletrabajadores empleados: El hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador.
- Autoempleado o *freelance*: Ofrece sus servicios él mismo desde su propia casa.
- Teletrabajadores “empresarios”: Aquellos que inician una aventura empresarial desde su propia casa.

2. *Teletrabajo en oficinas remotas*

- Centros de recursos compartidos: Es un centro que aglutina en un solo edificio una serie de prácticas relacionadas con el teletrabajo y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad. Poseen gran equipamiento de tecnologías de la información y telecomunicaciones.
- Telecentros u oficinas satélites: Son lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en un entorno dirigido. De este modo, una empresa puede tener sus oficinas o departamentos en diferentes lugares, pero trabajando conjuntamente (compartiendo recursos).
- *Telecottages*: Un tipo especial de telecentro, pero ubicado en zonas rurales. Su origen (escandinavo) fue el de acercar las nuevas tecnologías y conocimientos a los habitantes de áreas de difícil acceso a una serie de oportunidades y conocimientos.

3. *Televillage*

- Es un concepto que supone el combinar un estilo de vida en el campo con el acceso a las grandes redes de información. En este caso serían pequeños pueblos conectados en su totalidad a este tipo de redes, como el caso de un pueblo en Virginia, Estados Unidos, llamado Blacksburg.

4. *Teletrabajo móvil*

- Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad en diferentes lugares (*nómadas*). De hecho necesitan disponer de equipos fáciles de usar y transportar.

X. TELETRABAJO INDIVIDUAL Y COLECTIVO

Ursula Huws, asesora y experta en teletrabajo, ha resaltado la importancia de distinguir entre formas de teletrabajo individuales y colectivas. Según su análisis, la primera categoría incluye:

- Teletrabajo realizado parcialmente en casa para una sola empresa.
- Teletrabajo realizado enteramente en casa para una sola empresa.

- Trabajo realizado enteramente en casa para varias empresas.
- Varias formas de trabajo móvil o desde lugares distintos.

En la categoría de formas colectivas de teletrabajo se incluyen las siguientes:

- La redistribución de las funciones de apoyo al trabajo de oficina en otras regiones o países (redistribución intraempresarial).
- La subcontratación de las funciones de apoyo (interempresarial, incluyendo el uso de *telecottages* y centros de trabajo).
- Trabajo en grupo, el desarrollo del trabajo en grupo repartido en el seno de la organización, trabajo realizado en colaboración con otras empresas a través del intercambio electrónico de datos y redes de pequeñas y medianas empresas e individuos, conectados entre sí mediante la informática y las telecomunicaciones.

XI. CARACTERÍSTICAS DE UN CONTRATO DE TELETRABAJO

Durante el Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo CIT 2002, Michel Ickx, Marian Navarro Pérez y Paloma Fernández-Nieto, consideraron que las principales características de un contrato de teletrabajo son:

- La distancia (el teletrabajador realiza su tarea en un lugar a libre elección). La opción más elegida es la de alternar unos días de actividad en la empresa con otros en cualquier otra ubicación.
- La valoración por objetivos y no por horarios (por tanto, la libre disposición de su tiempo por el trabajador, ya que lo que interesa es la entrega a tiempo del trabajo encomendado).
- La detallada y completa descripción de las características de la tarea a realizar, plazos de desarrollo y entrega, tipo de contratación, modo de pago, distribución de gastos (material, seguros, cotización, etcétera).
- En la mayoría de los casos de teletrabajo por cuenta propia, el trabajo no se mide por horas, ya que esto sólo corresponde al pasado del trabajo por cuenta ajena y por presencia en las instalaciones de la empresa.

XII. PROBLEMÁTICA JURÍDICA

1. *Ausencia de marco legal*

No hay una regulación específica para este sector, por lo que, dado el crecimiento de este fenómeno, así como su dimensión internacional, hace imprescindible una regulación o un marco legal mínimo donde se contemple al *cyberworker* desde todos los puntos de vista posibles: derechos y obligaciones del trabajador y de la empresa.

2. *Seguridad de la información*

Este asunto es muy importante para mantener la confidencialidad de la información que se intercambia durante el teletrabajo. Existen varios sistemas de encriptación de la información suministrados por quien proporciona el trabajo. Por otro lado, la ingente cantidad de documentación que cada segundo transcurre por la red hace que sea prácticamente imposible “saquear” dicha información.

Uno de los problemas que puede surgir es en aquellos trabajos en los que el teletrabajador realiza sus tareas desde su domicilio, por ejemplo, debe sacar del ámbito de su empresa documentación e información. Se produce una descentralización de la empresa en cuanto a la gestión y control de su documentación, que en determinados supuestos podría poner en peligro la confidencialidad de su información.

En este caso ya no sería una seguridad relacionada con la transmisión de datos a través de una red informática, sino que sería la seguridad física frente a pérdidas por robo, destrucción o extravíos de documentación. Ello obligaría a las empresas a una mayor supervisión de aquellos documentos que son susceptibles o no de ser manejados por un teletrabajador en su ámbito privado.

3. *Elementos normativo-laborales a considerar*

- Sindicalización de los teleempleados.
- El acceso a la información de la ubicación de los teleempleados para que los sindicatos puedan ubicar a sus afiliados con facilidad.

- La libertad de ingreso por parte de los empresarios al domicilio particular.
- Las condiciones del lugar de trabajo.
- El cargo de los gastos que se generen.
- La propiedad de las tecnologías.
- El ingreso de clientes a un domicilio particular.
- Los accidentes de trabajo en el hogar.
- La actualización tecnológica, entre otros temas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), algunos de los rubros que deben regularse en materia de teletrabajo son los siguientes:

- Regímenes de prestaciones sociales (obras sociales, jubilación, etcétera).
- Retribuciones según una referencia horaria determinada.
- Reuniones periódicas grupales entre la empresa y los trabajadores.
- Protección de datos y responsabilidades.
- Participación en actividades sindicales.
- Capacitación permanente.
- Participación en la introducción de nuevas tecnologías e innovaciones en la empresa.

XIII. ASOCIACIONES INTERNACIONALES DE TRABAJO

De manera enunciativa tenemos:

- Asociación Canadiense de Teletrabajo (Canadian Telework Association).
- Asociación Argentina de Teletrabajo.
- Asociación Española de Teletrabajo.
- Asociación de Teletrabajo de Alemania (German Telework Association).
- Asociación de Teleservicios de Australia (Community Teleservices Inc.).
- Asociación de Teletrabajo de Austria (Telearbeitvereinigung).
- Asociación de Teletrabajo de Bulgaria.
- Asociación de Trabajos a Distancia en Dinamarca (Denmark Distancearbejde).

- Asociación de Teletrabajo de Finlandia.
- Asociación de Teletrabajo Francesa.
- Asociación de Teletrabajo de Holanda.
- Asociación de Teletrabajo de Hungría (Tavmunka Telework Portal).
- Asociación de Teletrabajo de Irlanda.