

Material Imprimible

Teletrabajo

Módulo Introducción Teletrabajo

Contenidos

- Qué es el Teletrabajo: diversas conceptualizaciones
- Los tipos de teletrabajo
- Los antecedentes a nivel local e internacional
- El análisis de la figura legal

Qué es el teletrabajo

Para comenzar este curso, diremos que el teletrabajo es una figura relativamente nueva en cuanto a su marco normativo. Sin embargo, en su práctica, hace décadas que se viene implementando cada vez con mayor énfasis. Esta implementación surge de las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación, conocidas como Tics, las cuales se han convertido en la herramienta primordial de las organizaciones para hacerse más competitivas y productivas.

Ya en la década de los 90 el ex presidente norteamericano George Bush decía que “las políticas de flexibilización del lugar del trabajo, facilitan a las empresas el acceso y la conservación de los mejores profesionales disponibles. El teletrabajo se ha convertido, en este sentido, en una de las metas más ambiciosas del mundo empresarial”.

Por supuesto que es de común conocimiento que con la llegada de la era de la información y la sociedad digitalizada, estas prácticas laborales se hicieron más frecuentes, encontrando su despunte por completo a raíz de la pandemia del virus COVID-19.

La velocidad con la cual surgió y se expandió el virus del SARS-CoV-2, mejor conocido como Covid-19, fue sin duda algo que impactó a la humanidad. No hay precedentes en la historia moderna sobre una pandemia de estas características, la cual, desde sus inicios, ha generado más dudas que certezas. Por ende, las diferentes instituciones y Estados han aprendido cómo actuar sobre la marcha; lo que impactó directamente en las relaciones laborales, exigiendo que el binomio trabajo-capital provea un nuevo acompañamiento desde el ámbito jurídico y económico; además del liderazgo, la comunicación y la prevención; y, de este modo, acelerando la digitalización.

Según el monitoreo realizado por la Organización Internacional del Trabajo, la crisis producida por la pandemia, está afectando a unos 3300 millones de trabajadores a nivel global. Esto quiere decir que aproximadamente un 81% de la fuerza laboral mundial ha resultado perjudicada por las medidas del aislamiento social y el cese sin precedentes de la actividad económica.

Sin embargo, si bien la mayoría de los trabajadores mundialmente han perdido sus puestos de trabajo o su nivel de ingresos, una proporción importante han podido continuar el desarrollo de la prestación laboral, gracias a las TICs, que básicamente permitieron trasladar la oficina al domicilio particular, para continuar trabajando pese al aislamiento social obligatorio.

En este contexto, el trabajo remoto, teletrabajo o home office, se ha convertido en el gran protagonista de la transición hacia la “nueva normalidad” laboral post pandemia, ya que la crisis sanitaria y el aislamiento social han servido de detonantes hacia este modelo de trabajo que permitió mantener la actividad laboral y la continuidad de la empresa.

De acuerdo con lo que indica el portal del Estado Nacional, el teletrabajo es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Esta modalidad trae beneficios tanto al empleador como al trabajador, y a la sociedad a largo plazo, cuidando el medio ambiente.

Como decíamos, el teletrabajo se realiza mediante la utilización de las TICs y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador, o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador. A su vez, esta nueva modalidad de trabajo presenta las siguientes características:

En primer lugar, forma una nueva cultura organizacional, ya que fomenta los espacios de aprendizaje y la comunicación transversal; e incentiva equipos de trabajo interdepartamentales multidisciplinarios, multiculturales, multigeneracionales y remotos, con horarios flexibles y trabajo por resultados.

También tiene un “Contrato individual voluntario”. Esto quiere decir que se puede armar un contrato que sea consensado por ambas partes. Se sugiere armar un detalle de los derechos y obligaciones del empleado y el empleador, especificando aspectos de la implementación.

Otra de las características que surge del teletrabajo es que se trabaja por objetivos. El trabajo no será controlado por reloj, ya que el concepto de presentismo está quedando obsoleto y aparece otro de disponibilidad y objetivo cumplido en busca de una mayor productividad. Esto contempla el derecho a la desconexión.

El teletrabajo, a su vez, permite horarios flexibles, respetando la jornada laboral; y el tiempo y habitualidad de trabajo se acuerdan previamente para que tanto jefes como pares conozcan la disponibilidad del teletrabajador y si existe una rutina presencial o no.

Otro punto tiene que ver con el lugar de trabajo determinado o no. El trabajo remoto puede tener una locación determinada o no, siempre y cuando exista el consenso de ambas partes. En este sentido también es importante destacar el acceso a la Conectividad, ya que el lugar donde se desarrolle la jornada laboral debe tener buena conexión a internet para cumplir con las tareas asignadas.

Asimismo, los trabajadores deben tener cobertura de su jornada laboral semanal, con horarios aproximados y mención de días presenciales. La sugerencia es cubrir las 24 horas, los 7 días de la semana, para que el empleado tenga mejor rango de cobertura.

También es importante destacar que un empleado que trabaje bajo la modalidad de teletrabajo tiene los mismos derechos y obligaciones que el trabajador presencial, que estarán sujetos a la legislación vigente y a los Convenios Colectivos de Trabajo.

Además, se debe garantizar el respeto a la vida privada: todos los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad de la empresa deberán salvaguardar la intimidad del trabajador y la privacidad de su domicilio.

Otra instancia importante es la llamada “Reversibilidad acordada”. En el contrato individual voluntario, se sugiere que se mencione en forma taxativa el consenso entre trabajador y empleador, para retornar al trabajo presencial o viceversa, es decir, retornar al trabajo remoto o conectado.

Por último, los equipos y herramientas necesarias para cumplir con la labor podrán ser provistos por la empresa o el empleador, y el trabajador será responsable por su correcto uso y mantenimiento, como sucede en cualquier puesto de trabajo. En el caso consensuado en que el trabajador utilice su propio equipamiento, se sugiere a la empresa o al empleador compensar la totalidad de los gastos y/o amortizaciones que genere su uso.

Otro concepto muy gráfico es el brindado por la normativa colombiana, en el Artículo 2, de su Ley 1.221, el cual dice que el teletrabajo 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”.

Como lo advierte la Organización Internacional del Trabajo, actualmente, no es posible abordar el concepto del Teletrabajo desde una definición única e inequívoca, la cual abarque todas las aristas de la modalidad laboral y se acople a las necesidades laborales de los distintos mercados y trabajadores alrededor del mundo. No obstante, el proceso de delimitación de la noción del Teletrabajo facilita a los Estados y a las organizaciones desarrollar esta figura internamente, según las necesidades identificadas en el medio.

Una definición aproximada que brinda la Organización Internacional del Trabajo dice que el teletrabajo: “es una forma de trabajo en la cual: a) él mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”.

Bien, abordemos este concepto desde el enfoque internacional. En Costa Rica, por ejemplo, conforme el Decreto Ejecutivo número 39734-S artículo 4 inciso j, se entiende por Teletrabajo a “la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos”.

A su vez, en Ecuador, el Teletrabajo se encuentra tipificado en el artículo 2, literal "a" de la normativa especial que regula esta modalidad en el sector privado, y es definido como: “una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permita, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control”.

Como podemos observar, en todas las conceptualizaciones compartidas, se destaca que esta modalidad de empleo es una forma flexible de organización del trabajo, que se basa en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral.

A su vez, de acuerdo con estas definiciones, el teletrabajo engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial; implicando el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

Avancemos con otras definiciones. De acuerdo con los que plantea el Centro de Información y Documentación de Economía Pública, Social y Cooperativa, el teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte, regular u ocasionalmente, de su trabajo, fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Es decir, el teletrabajo es desempeñado en una localidad remota a la organización, separando al trabajador del contacto personal con otros colaboradores, y entendiendo que la tecnología permite esta separación, mediante la facilitación de la comunicación y del trabajo.

En este sentido, nos gustaría compartirles la visión del escritor Leopoldo Gamarra Vílchez, que en su obra “Nuevas Tecnologías y Derechos Laborales”, señala que se puede conceptualizar al teletrabajo como “todas aquellas actividades profesionales desarrolladas a través de un equipo informático, desde fuera del centro de trabajo, que hacen uso de las técnicas de tele tratamiento y telecomunicación para enviar información en un tiempo real al centro de trabajo, producción o servicios y que genera un valor añadido a sus usuarios”.

Ahora bien, de acuerdo con una investigación realizada por la ingeniera en telemática, Zugehy Escalante, el teletrabajo es una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, que implica la relación laboral propia o ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio, donde la prestación de la actividad se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste; sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. En este sentido, de acuerdo con dicha definición, el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador.

Escalante también sostiene que dentro del teletrabajo existen objetivos socioeconómicos, empresariales y de los trabajadores, quienes están involucrados en el desarrollo de esta nueva modalidad. A continuación, desarrollaremos el concepto de cada uno: El primer objetivo es el socioeconómico. El teletrabajo tiene un impacto en la distribución de la población, ya que el individuo no tiene que mudarse a las zonas donde hay trabajo para poder tener mejores expectativas de vida. En este sentido, ayuda a mejorar las condiciones medioambientales, disminuir el congestionamiento del tráfico, mejorar las condiciones de las viviendas, evitar hacinamiento en las ciudades, disminuir el estrés y permitir una mejor distribución de las oportunidades.

Asimismo, basándonos en el objetivo socioeconómico, podemos decir que el teletrabajo genera el desarrollo de nuevas economías e industrias no exploradas en los países, principalmente en las comunidades locales, al ofrecerles oportunidades de trabajo a las nuevas generaciones y mejorar las condiciones de vida. El desarrollo de estas economías, se da por la creación de nuevas pequeñas y medianas empresas, las cuales se originan para dar respuesta no sólo al teletrabajo, sino para ayudar a generar estructuras que lo soporten, activando así la economía a través de nuevas inversiones.

El segundo objetivo es el empresarial. Las organizaciones se hacen más ágiles y flexibles, para poder realizar nuevas tareas o mejorar las actuales; producto de disponer de personal con mejores competencias, inexistentes en la zona. Además, su capacidad de expansión es mayor, permitiéndoles adaptarse a las demandas reales del mercado y generar productos o servicios más competitivos. En función a esta flexibilidad, la empresa puede responder cómodamente ante el aumento y disminución de picos de trabajo, a través de la contratación de teletrabajadores para satisfacer las demandas reales y disminuir la nómina flotante con recursos de alto desempeño.

En este sentido, el empresario asume menos riesgos de inversión en infraestructura, y genera una mayor flexibilidad en el proceso de selección de personal; ya que el teletrabajo no limita a que el trabajador deba habitar en la zona. Esto incide en el mejoramiento de la calidad de la empresa.

A través del teletrabajo, las empresas pueden hacerse más competitivas, al enfocarse en desarrollar la gestión principal del negocio y dejar otros aspectos a la subcontratación de recursos por medio del teletrabajo. Esto es complementario con el objetivo de crear nuevas industrias o empresas en el ámbito socioeconómico. También es importante remarcar que el teletrabajo permite la redistribución de los recursos de las grandes empresas; y entre las pequeñas y medianas empresas; generando así mejor calidad de servicio a los clientes y disminución de los costos en las ejecuciones de las tareas.

Bien, el tercer objetivo tiene que ver directamente con los trabajadores. De acuerdo con lo que dice Escalante, el teletrabajo brinda mejor calidad de vida, ya que reduce el estrés, genera menos gastos en transporte o en ropa, y también mejora las condiciones de alimentación.

Asimismo, genera mayor vida en familia, porque permite que los padres estén más tiempo en casa y puedan compaginar sus tareas con el trabajo. En este sentido, el teletrabajo también le permite al trabajador una mayor autonomía; y le facilita una mejor distribución de su tiempo para la ejecución de sus tareas.

El sociólogo Alvin Toffler sostiene: “una nueva civilización está emergiendo en nuestras vidas, y más allá de todo esto, una conciencia modificada también”.

Lo dicho por Toffler da a entender que no se puede pensar en mantener estructuras estáticas y rígidas en las sociedades, debido a que existen cambios fundamentales en las actividades diarias y cotidianas que forman parte del ser en su estancia en el planeta, como vivir, amar y trabajar. En este sentido, diremos que parte de los cambios de esta nueva civilización, está fundamentada en el uso de las Tics como elemento distintivo, en específico, el uso de la Internet como elemento iniciador de los cambios sociales, individuales, organizacionales, políticos, entre otros.

Analicemos detenidamente el rol de Internet en la actualidad. Internet y el acceso que tienen los países constituye un elemento importante por las siguientes cuestiones:

- En primer lugar, determina el potencial de los países al acceso a la información y a la capacidad de tomar decisiones;
- También para la creación, la generación y la difusión del conocimiento en las sociedades modernas;
- La generación de nuevas fuentes de empleo,
- Y, por último, la creación de una nueva y creciente economía digital.

Entonces, teniendo en cuenta estas cuestiones, podemos decir que la implementación de la modalidad de trabajo conectado remoto, como marco genérico del teletrabajo, no es costosa, sino que es voluntaria, reversible y aplicable a aquellos roles laborales que puedan ser trabajados a distancia, siempre con conectividad. Tecnológicamente no exige un desarrollo significativo, pero sí implica un cambio cultural para el capital humano.

En este sentido, Osio Havriluk, en su artículo académico “Telework: An option in the digital Age”, hace referencia al uso de las TICs, que ya hemos mencionado anteriormente, pero nos parece importante remarcar. Con el paso del tiempo, la humanidad cambió sus estructuras de vida y de relacionarse, y el medio para hacerlo fueron las TICs. Su uso permite la creación de nuevas estructuras y civilizaciones con diferenciaciones bien marcadas, que dependen de su uso, y que impactan en la calidad de vida, el bienestar, el medio ambiente, la salud y muchos otros aspectos de la cotidianidad de cualquier ciudadano. En este sentido, por el acceso que se tiene a dichas tecnologías, se evidencia cada vez más la brecha digital y la nueva distinción entre pobres y ricos.

Ahora bien, en la llamada sociedad de la información, la mayor parte de las tareas están relacionadas con el procesamiento de información, lo que hace posible que los trabajadores no estén obligados a movilizarse hacia el tradicional lugar físico para desempeñar su actividad laboral. Esto sucede gracias a las modernas redes de telecomunicación que permiten transmitir esa información al lugar donde el trabajador quiera realizar su actividad profesional.

Vayamos un poco más atrás en la historia. Los expertos en la materia sostienen que a partir de finales del siglo pasado Latinoamérica viene experimentando una aceptación considerable en cuanto a la adopción del teletrabajo, gracias diversos factores como:

los adelantos en la tecnología de las comunicaciones y la información, el aumento en la productividad de las empresas, el entusiasmo laboral y la reducción de los gastos asociados al transporte, vestimenta, seguros automotrices, combustibles, mantenimiento, estacionamiento, limpieza y alimentación, entre otros.

A su vez, los cambios en la organización del trabajo derivados del desarrollo industrial supusieron la migración del campo a la ciudad para vivir cerca del nuevo lugar de trabajo. Por eso, según la licenciada en Comunicación Social, Pamela Gallusser, en su obra "Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral", el concepto de teletrabajo, como trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, surge inicialmente en los años 70, con la crisis del petróleo, ya que, para ahorrar energía, se trataban de evitar los desplazamientos que provocan el consumo de derivados del petróleo.

Además, desde los años 70 en adelante, la situación de las TIC y los servicios asociados a ellas ha cambiado radicalmente, y hoy las telecomunicaciones presentan menor costo y mayor capacidad de uso. Es por esto por lo que las empresas evolucionaron hacia una terciarización de la economía.

Siguiendo con lo que indica Gallusser, podemos identificar que la primera referencia al teletrabajo surge a través del norteamericano Jack Nilles hacia 1973, en plena crisis petrolera, como decíamos, donde una de las principales preocupaciones mundiales era el abastecimiento de combustible, y, en consecuencia, el transporte. En este escenario y contexto, la idea de llevar el trabajo al trabajador, en lugar del trabajador al trabajo, resultaba altamente atractiva, ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de tiempos muertos en la actividad de ir al trabajo.

De ahí, señala Gallusser, surge el nombre en inglés "Telecommuting", que significa en inglés "to commute", e implica viajar todos los días entre el hogar y el trabajo. Entonces, de acuerdo con la concepción norteamericana, este término pone énfasis en el hecho de evitar desplazamientos.

Sigamos con el origen de esta palabra. Por otro lado, el especialista en el tema Gil Gordon, explica que el término "teletrabajo" tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que "tele conmutación" es más usado en los Estados Unidos. Algunos prefieren el término "teletrabajo" porque describe mejor el concepto: el prefijo "tele" significa distancia, por lo tanto, "teletrabajo" es "trabajo a distancia".

Los defensores del teletrabajo también creen que "tele conmutación" tiene una connotación que enfatiza el aspecto de conmutación, y que "teletrabajo" es un término más amplio, que incluye aún más conceptos.

El experto Antonio Padilla Meléndez, profesor de la Universidad de Málaga, advierte lo siguiente: "Telecommuting se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el commuting) por las telecomunicaciones. Normalmente tiene que ver con el teletrabajo en el domicilio.

El Telework es un concepto más amplio, se refiere a poder trabajar desde cualquier parte. Es un concepto más flexible que el anterior”.

Padilla Meléndez también indica que el teletrabajo va mucho más allá de la cuestión de la distancia física, por eso propone el término e-work. Al respecto dice: “el teletrabajo clasificado únicamente teniendo en cuenta el lugar físico deja de tener sentido. Incluso puede que ya no sea bueno hablar de teletrabajo, por qué no hacer como la Comisión Europea que emplea ahora el término e-work. Quizás debiéramos hablar más bien de trabajo flexible, de mejora de la calidad de vida del empleado, de cambio organizativo global en la empresa, y no sólo de cambio en la organización del trabajo, de algo normal, cotidiano, que nuestro vecino, familiar o nosotros mismos podemos estar haciendo sin ni siquiera denominarlo así”.

Analicemos el concepto de e-work. La Asociación Española de Teletrabajo define este término como “una oficina real desarrollada en el mundo virtual; colaboración en equipo con una interrelación verdaderamente sinérgica y productiva. Los distintos componentes se encuentran diseminados geográficamente, pero unidos en el proyecto común componiendo una organización distribuida”.

Si bien hacia 1973 ya existían computadoras e Internet, tuvieron que pasar más de 20 años para que su acceso fuera generalizado en los Estados Unidos. Los nuevos modos de realización del trabajo son perfectamente apropiados a las nuevas necesidades de las organizaciones y permiten que la empresa esté atenta a su mercado y reaccione con mayor rapidez.

Muy bien, hechas estas consideraciones, nos parece importante destacar que, aunque no existe una definición universalmente aceptada sobre qué es el teletrabajo, lo cierto es que abarca todas las actividades que pueden ser llevadas a cabo remotamente fuera del lugar de trabajo habitual, y que para ello precisan el uso intensivo de tecnologías de la información y la comunicación.

Una de las principales características de la sociedad de la información es que se obtienen, transportan, almacenan, procesan y difunden mensajes, información y conocimiento a través de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Según el teórico Alfons Cornellá, son tres los hechos que demuestran que estamos cambiando de paradigma. Veamos:

En primer lugar, las organizaciones dependen cada vez más del uso inteligente de la información y de las tecnologías de la información para ser competitivas; a su vez, los ciudadanos se informan cada vez más, ya que utilizan las tecnologías de la información en muchos actos de su vida cotidiana, y gracias a las TIC procesan mayor información en menor tiempo; por último podemos mencionar la emergencia de un sector de la información con una entidad suficiente para convertirse en uno de los grandes hipersectores de la economía.

Para analizar el avance de las tecnologías y las prácticas en relación con el teletrabajo nos parece interesante rescatar algunas nociones propuestas por el profesor de ingeniería Paul Saffo, quien expone una teoría llamada la “regla de los treinta años”. Esta teoría plantea que la cantidad de tiempo requerido para que se introduzcan nuevas ideas en una cultura ha sido de un promedio de tres décadas. En la primera década, hay mucho entusiasmo, confusión y poca penetración de la tecnología. En la segunda empieza la penetración del producto en la sociedad, se produce un gran movimiento. Por último, en la tercera década, recién se logra una visión de la nueva tecnología como estándar.

Si bien hoy en día esta regla probablemente no se cumpla respetando los 30 años, ya que las nuevas tecnologías avanzan cada vez más rápido, es válido el planteo de una introducción progresiva en tres etapas. En la actualidad nos encontramos en la que Saffo describe como última etapa.

Tipos de teletrabajo

Tomando nuevamente como base el trabajo de la licenciada en Comunicación Social, Pamela Gallusser, en su obra “Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral”. Ellos son:

- dónde se realiza el teletrabajo,
- cuánto tiempo se le dedica,
- el estatus de empleo del teletrabajador,
- y las formas de teletrabajo individuales y colectivas.

Por lo pronto vamos a enfocarnos en dónde se realiza el teletrabajo. Comencemos con los centros de Teletrabajo. Se encuadran bajo esta modalidad aquellas oficinas de recursos compartidos que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y de los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo.

El primer telecentro europeo se estableció en Francia en el año 1981. Luego siguieron Suecia y Dinamarca en el año 1985. Durante la década de los 80 se establecieron diversos telecentros bajo el nombre de development telecentro.

Bien, ¿qué les parece si conocemos algunos de los principales servicios ofrecidos por los telecentros? Veamos:

- En primer lugar, nos encontramos con los servicios de información,
- Luego están los servicios de telecomunicaciones,
- Los servicios de consultoría sobre herramientas tecnológicas,
- Y el acceso a información pública y educación.

Estos telecentros suelen funcionar como infraestructuras de apoyo en áreas periféricas o económicamente desfavorecidas, como medio para fomentar su desarrollo económico. A su vez, los telecentros les brindan a los teletrabajadores una alternativa a la “oficina en casa” y al mismo tiempo les pueden ahorrar a las empresas los costos que acarrea el tener que instalar oficinas satélites.

En tanto, los centros de teletrabajo suelen tener las siguientes características comunes: En primer lugar, reducen los tiempos de desplazamiento, lo que supone un ahorro de tiempo y dinero y una mejora de la calidad del aire e influye positivamente en la salud de los usuarios en su vida familiar.

A su vez, facilitan el traslado de puestos de trabajo a áreas rurales donde los precios de las viviendas son más asequibles y los accesos más fáciles.

Suponen una mejora de la formación informática de los trabajadores locales.

Proporcionan una solución para aquellos teletrabajadores que temen el aislamiento social producido por el trabajo en el domicilio.

Como podemos ver, un telecentro opera como una oficina de oferta de servicios y alquiler temporal para los usuarios. Es importante señalar que los trabajadores no forman un grupo de trabajo, sino que son independientes entre sí.

Dentro de la clasificación de dónde se realiza el teletrabajo, también podemos encontrarnos con los telecentros comunitarios. Son espacios creados en las comunidades que permiten a sus habitantes acceder a bajo costo a las TIC, y facilitan localizar la tecnología al alcance de los individuos, a fin de que estos puedan realizar tareas, buscar información en Internet, usar las redes sociales, entre otros.

También existe el Telecottage, que es un tipo de telecentro ubicado en poblaciones pequeñas o rurales, donde se desarrollan servicios para empresas ubicadas en áreas urbanas. Por lo general están equipados con faxes, fotocopiadoras, módems, conexión a Internet y equipos de videoconferencia. Los habitantes de la zona pueden utilizarlos ya sea para empresas o tareas comunitarias. En los países escandinavos, por ejemplo, están promovidos por instituciones locales, en colaboración con empresas. Por lo general son autosuficientes desde el punto de vista económico.

Sigamos con las oficinas satélites. Son espacios creados por las mismas empresas, que están acondicionados tecnológicamente y mantienen relación constante con la organización, mediante las telecomunicaciones, ya que ellos quedan distantes de las oficinas centrales de la organización. Se trata de unidades relativamente autosuficientes de una empresa que han sido reubicadas fuera de su matriz.

Las oficinas satélites corresponden a una forma colectiva de teletrabajo parecida al sistema tradicional de sucursales, que ya existe desde hace tiempo en muchas empresas. La principal diferencia es que, mientras las sucursales tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes locales, las oficinas satélites pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pero desempeñar de todos modos una labor destinada a toda la organización.

Por lo general, estas sedes remotas se sitúan cerca del mayor número de empleados del departamento y cerca de lugares donde se pueda contratar personal con un perfil determinado. La sede está conectada electrónicamente con la unidad principal. Es una forma de descentralización donde prima la ubicación geográfica. Normalmente se trata

de empleados de medio día. Es decir, es un tipo de telecentro donde existe un único cliente.

También podemos encontrarnos con las Oficinas virtuales. Se trata de una forma de organización de trabajo totalmente descentralizada, en la que todo el personal de una empresa trabaja a distancia, comunicándose mediante las telecomunicaciones, y donde la empresa no posee oficinas centrales en el sentido físico de la palabra. Las empresas virtuales suelen contar con trabajadores en diversos países.

Otra forma de teletrabajo puede darse en los Centros de trabajo vecinales, que son lugares creados en localidades lejanas, por diferentes organizaciones, con el fin de sumar espacios comunes a los teletrabajadores cerca de su lugar de habitación. Es una opción atractiva para pequeñas empresas que no tienen los suficientes recursos financieros para montar oficinas satélites.

Bien, otro lugar muy conocido de teletrabajo surge en los Call centers. Son espacios creados para los operadores telefónicos, en los cuales pueden realizar y recibir llamadas, usando centrales telefónicas, unidas a computadoras y sistemas que le permiten la realización de sus tareas. Están específicamente orientados a trabajadores de venta y servicio postventa, mercadeo, banca electrónica, asesorías o servicios en general.

También existe el Hot Desking. Esta modalidad consiste en compartir un espacio entre varios trabajadores, ya que, al ocupar el lugar por muy pocas horas, no se justifica el gasto económico de mantenimiento de un lugar.

Otra modalidad similar es la de Hotelling. Bajo esta modalidad las sedes sociales de las empresas se diseñan como hoteles donde no existen espacios fijos destinados a un único empleado. Por lo general utilizan esta categoría consultores y técnicos, quienes pasan gran parte de su tiempo trabajando en la sede del cliente.

Esta modalidad de Hotelling se utiliza cuando el trabajador pasa poco tiempo en su oficina, y como este tiempo es muy reducido, comparte su espacio con otras empresas u otros particulares. A través de un sistema de reservas se asignan lugares sólo para los días que el empleado trabajará in-house o viceversa, el empleado ocupa el lugar la mayor parte del mes, pero cuando no va a estar físicamente en ese lugar, se alquila el lugar durante esos días.

Por último, queremos nombrarles al Teletrabajo Offshore, que son oficinas ubicadas en el extranjero por empresas, las cuales requieren contratar teletrabajadores en zonas de interés para ellas.

También existe el Teletrabajo en el domicilio. Una modalidad conocida por todos en el contexto actual. Aquí el trabajador pasa toda la jornada laboral en su hogar, realizando trabajo por cuenta propia o por cuenta ajena. En el caso del teletrabajo en relación de dependencia, éste es principalmente realizado por mujeres.

En el Convenio número 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), presenta una definición del “trabajo a domicilio”, en la cual se lo define como el trabajo que una persona realiza bajo los siguientes términos:

- En primer lugar, en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador;
- En segundo lugar, a cambio de una remuneración;
- Y, finalmente, con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia.

La diferencia entre un tele empleado a domicilio y un teletrabajador autónomo es que el primero por lo general debe cumplir un horario fijo, mientras que el trabajador independiente generalmente decide su horario según las obligaciones del día.

Ahora pasemos al Telecommuting o teletrabajo combinado. Aquí el lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar. Este concepto pone un gran énfasis en el no desplazamiento del trabajador. Éste es el tipo de teletrabajo inicialmente ideado y desarrollado por Jack Nilles.

A su vez, el Teletrabajo móvil es un concepto importante que queremos que conozcan. Aquí el teletrabajador puede estar en cualquier parte, sea en su casa, en la oficina, o de viaje. Se conecta con la empresa o el cliente a través de las TIC. Un punto indispensable es contar con una laptop, o computadora portátil para no tener que estar armando una máquina en cada destino. La tecnología de Internet inalámbrica que recientemente se ha comenzado a instalar en diversos espacios públicos, como por ejemplo bares y aeropuertos, permiten al cliente conectarse a Internet desde su computadora portátil.

Otra figura que se vincula al teletrabajo es la de “Freelance”, o autoempleado: trabaja para una o varias empresas ofreciendo sus servicios en la solución de tareas puntuales, trabaja a destajo o por proyectos. Los especialistas coinciden en que el freelance es una de las formas más utilizadas para aquel empleado que no va físicamente a la oficina y puede trabajar para varias empresas a la vez, generando un impacto inmediato en la disminución de los costos y, al mismo tiempo, contribuye a evitar el aislamiento antes provocado por el teletrabajo en sí.

Ahora pasemos a la siguiente clasificación del teletrabajo, brindada por Gallusser, que tiene que ver con el estatus del teletrabajador. En este sentido, se distinguen varios tipos, ellos son:

En primer lugar, el teletrabajador empresario, aquel que decide tener su propia empresa, trabajando desde su casa o sitio remoto, ofreciendo productos o servicios.

Le sigue el teletrabajador asalariado, que es personal de la nómina fija de la empresa, pero trabaja desde un lugar remoto a ésta.

También existe el Teletrabajador en casa: Alguien que no tiene un puesto permanente en una oficina y que trabaja predominantemente en su hogar.

Al mismo tiempo, podemos encontrarnos con el teletrabajador de oficina: Alguien que tiene un puesto permanente en una oficina y que puede trabajar también en casa. Y también con el Teletrabajador flexible de oficina, que emplea parte de su jornada laboral y/o días en casa; se incluyen aquí los trabajadores que sólo trabajan en casa por las noches o fines de semana, o que están en casa, pero que tienen que estar disponibles durante este tiempo. Otro tipo es el Teletrabajador flexible en casa. Es aquel que no tiene un puesto permanente en una oficina, sino que trabaja en casa y en diferentes oficinas.

A su vez, el Teletrabajador con oficina en casa, es quien tiene una computadora en su oficina y en su casa, y pasa dos o tres días en la oficina y el resto de la semana en su casa.

Le sigue el teletrabajador móvil en casa y en la oficina. Aquel que tiene un puesto y una computadora en su oficina; y, además, una notebook. Pasa tres días en la oficina, un día en casa y el resto en otras oficinas.

Bien, otra clasificación es proveída en la obra titulada "El ABC del teletrabajo en Colombia", donde se explica que el teletrabajo se concibe bajo las siguientes tres modalidades:

Por un lado, el Teletrabajo Autónomo, que engloba a los trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándose desde cualquier lugar elegido por él.

Otra clasificación corresponde al Teletrabajo Suplementario, el cual encuadra a los Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella, usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

Y, por último, existe el Teletrabajo Móvil, el cual es desempeñado por trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina, y, además, no tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Es importante destacar que el impacto o efecto que puede causar el Teletrabajo en la administración empresarial puede ser positivo o negativo, y depende de una serie de circunstancias, pero la más importante es contar con una tecnología adecuada que permita llevarlo a cabo.

Antes de terminar con esta clase, les proponemos conocer las ventajas de la implantación del sistema de Teletrabajo en la administración de empresas. Veamos cuáles son:

- Primero, existe una menor necesidad de infraestructura.
- A su vez, hay menos gastos, ya que el trabajador asume ciertos gastos.
- Menos recursos en el control, horarios y demás de los trabajadores.
- Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo.
- Menor absentismo y conflicto entre trabajadores.

- Menor contaminación.
- Más acceso a profesionales y talentos, y mejora en el rendimiento y plazos de entrega.

Antecedentes en la reglamentación del teletrabajo

A nivel nacional, explica el abogado laboralista Juan Pablo Chiesa, que fue a principios del año 2007, cuando el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social elaboró, en conjunto con una comisión interdisciplinaria y tripartita, un proyecto de ley de teletrabajo en relación de dependencia, analizando sus ventajas y desventajas, e intentando justificar la necesidad de una ley que establecía los mínimos requisitos para la implementación del teletrabajo, que podrían ser perfeccionados a través de cláusulas de negociación colectiva. Dicho proyecto perdió estado legislativo.

Luego, en 2008, como parte de una política de orden público, se creó el denominado Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas, que recién quedó formalizado normativamente a partir de la resolución 595/2013. A partir de la publicación en diciembre de 2012 de la resolución 147, podemos decir que se inaugura la creación de las normas de teletrabajo como política pública. Esto ocurre en el marco de la creación de la "Coordinación de Teletrabajo", en el ámbito de la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo.

A su vez, a través de una reglamentación administrativa, se instaura el concepto de teletrabajo como política pública. Según Chiesa, éste fue, tal vez, el primer paso hacia lo que luego se convertiría en política pública, con la ley 27.555 que lleva el teletrabajo al marco normativo.

Al mismo tiempo, según estudios realizados y observación de tendencias que se están manifestando, una gran parte de la población decide vivir y trabajar fuera de las ciudades, generando un potencial de desarrollo en el campo del teletrabajo de significativo impacto. La tecnología disponible permite desempeñar la actividad profesional sin tener que estar presente físicamente en la empresa de forma permanente.

Por lo tanto, este nuevo paradigma, establece una sustancial modificación en las condiciones en las que el trabajo será realizado, y en este sentido, los encargados de los recursos humanos de las empresas, desde su misión y visión estratégica, tendrán que anticiparse a los cambios que ya están afectando a la sociedad en su conjunto.

Es momento de que comencemos con el análisis de la figura legal del teletrabajo. Veamos:

El Teletrabajo como figura jurídica, se refiere a una modalidad de desarrollo del Contrato o relación de trabajo entre trabajador y empleador. Como hemos explicado hasta acá, tiene como particularidad que, a diferencia del modo convencional, el teletrabajador presta tareas o servicios en un domicilio distinto al de la sede de la empleadora que lo contrata. Esto puede ser en un domicilio a elección del teletrabajador, o en un domicilio consensuado.

Figura legal

Ahora bien, los tres puntos clave de esta figura legal, más allá de los términos que establece la Ley, son:

En primer lugar, el teletrabajador presta tareas en un domicilio fuera del establecimiento del empleador. Es decir, que no bastaba con la regulación establecida por el convenio 177 de la Organización Internacional del Trabajo, sino que es necesaria la comprensión de mayores recaudos. Entonces, el trabajador puede teletrabajar desde cualquier otro domicilio que no necesariamente sea coincidente con el de su residencia habitual.

El segundo punto clave de la figura legal radica en que el teletrabajo no es home office, sino que es básicamente el trabajo exclusivo en el domicilio del trabajador. Esto quiere decir que el teletrabajo puede ser llevado adelante en cualquier espacio que reúna las cualidades y condiciones técnicas necesarias para que el teletrabajador pueda desarrollar sus tareas, un punto que no siempre es posible en su domicilio. En caso de instaurar las tareas en el marco del domicilio del trabajador, las condiciones y la adecuación quedan a cargo de la empleadora, como así también los suministros de materiales e insumos pertinentes.

Y el tercer punto tiene que ver con que su regulación, al menos en nuestro país, se vio acelerada, tal como dijimos anteriormente, por el COVID-19. Durante la pandemia, se comenzó a observar un proceso de reconversión de los servicios no esenciales motivados por el instinto propio de la supervivencia empresarial. Esta reconversión tuvo lugar a las especificaciones que estableció la resolución ministerial N° 279/20 del Ministerio de Trabajo y la Seguridad Social. Dicha resolución lo que hizo fue “reconsiderar” lo que ya existía en la práctica laboral en la República Argentina, dándole un vuelco de legitimidad manifiesta de la Autoridad de Aplicación del Orden Público Laboral.

Por lo tanto, el teletrabajo se constituyó en el vehículo esencial que amortiguó el impacto de abonar remuneraciones sin prestaciones de tareas. Esto de alguna manera, trajo una recomposición de la prestación de tareas dispensada en pos de que el empleador pueda generar algún mínimo recurso para sostener la estructura.

Así, algunas empresas se vieron obligadas a implementar nuevas metodologías dentro de las cuales el Teletrabajo fue la principal modificación. De esta manera, el teletrabajo incorpora en la Ley de Contrato de Trabajo de la República Argentina una nueva modalidad incentivada por la situación pandémica, modificando su contenido y alcances a partir de su artículo 90 en adelante.

La naturaleza jurídica de esta modificación tiene que ver con agregar una modalidad nueva a la Ley de Contrato de Trabajo. Es decir que la figura legal del Teletrabajo, es una nueva forma de trabajo, incorporada en dicha ley, pero no es una actividad especial regulada por estatuto propio.

Este punto es sumamente importante ya que no se constituirá en un estatuto o ley especial, como por ejemplo es el caso de la ley de empleados de casas particulares, o cualquier otro régimen exceptuado de la aplicación de la Ley de Contrato de Trabajo.

Las conceptualizaciones y los antecedentes que desarrollamos hasta acá permiten señalar que el teletrabajo puede ser asumido por el individuo, empleando la forma más cómoda para prestar sus servicios sin limitaciones, y se enmarca dentro de esta nueva era digital.