

## Teletrabajo

Cristián Salazar

### Presentación

El teletrabajo cobra relevancia como una forma de enfrentar la situación de ausencia de trabajadores claves en cualquier organización, ya sea por motivos de salud, viajes, familiares (cuidado de niños, enfermos, embarazos, etc.), o simplemente por comodidad.

A través del teletrabajo, las organizaciones pueden contar con sus empleados, activo muy importante, independientemente de la distancia.

### Definición

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo consistente en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia del trabajador durante una parte importante de su horario laboral. Dichas actividades laborales pueden ser desarrolladas a tiempo parcial o completo.

### Requisitos

**De Infraestructura:** Tener un computador personal o portátil ( Notebook), una impresora, scanner, etc. Módem adaptador RDSI. Acceso a un proveedor de servicios de internet a través de una línea telefónica ( RTC - Red telefónica conmutada- , RDSI -Red digital de servicios integrados- , o GSM - dependiendo de la movilidad del usuario y la velocidad de transferencia de datos-). Los computadores, los teléfonos celulares, el fax, y comunicaciones avanzadas como RDSI y el acceso telefónico directo han eliminado las barreras físicas que una vez necesitaron que los trabajadores estuvieran en sus oficinas.

**La oficina móvil es un concepto aplicable al teletrabajo.** Cualquier profesional que tenga un ordenador portátil, un módem (tarjeta PCMCIA, p.e.) y un teléfono GSM o convencional, y la infraestructura, en la empresa, para poder acceder desde el exterior, y tener las mismas opciones y accesos como si estuviera en su puesto de trabajo. Este acceso es perfecto para trabajadores que tengan que representar a la empresa, o para profesiones liberales, que tengan que acceder al catálogo de la empresa, realizar pedidos, demostraciones, etc. no teniendo en cuenta la ubicación o lugar externo donde se realice la conexión.

### Tipos de teletrabajadores

*"El teletrabajador no va al trabajo sino que el trabajo viene a él, a su propio domicilio o a un centro específico de teletrabajo."*

**El trabajador propio de la empresa ( teleempleados ):** Sería el trabajador que tiene una relación contractual con la empresa, y esta previo estudio propio ( económico y de rendimiento ).

**FREELANCE:** que trabaja por cuenta ajena a terceros, teniendo un carácter autónomo o de autoempleo.

**La Combinación de Ambos:** entre la relación contractual de la empresa, y el trabajo por encargo. Aplicable tanto a nivel individual, como de empresas contratadas para realizar tareas concretas.

Otra clasificación:

**Teletrabajo desde casa ( Electronic Homework)**: Fué la primera y es la forma de teletrabajo más común, consiste en que el TT dispone de todas las herramientas necesarias para trabajar y estar comunicado con la oficina en su casa. Así puede desarrollar el trabajo que tenga encomendado desde su hogar.

**Centros de Teletrabajo, Telecentros ( Telework Centres )**: Un centro de TT es una oficina que dispone de equipamiento informático y de telecomunicaciones, que puede ser empleado tanto por teletrabajadores de una empresa privada como por profesionales independientes, pequeñas empresas o el público en general. Esta forma es mejor aceptada ya que no implica el aislamiento social del anterior. Existen tres tipos de Centros: Centros Satélites ( Satellite Centres o Satellite Work Centre), Centros Públicos ( Community Telesevice Centres o Shared facility Centres) y Empresas de trabajo a distancia ( Distance Working Enterprises).

**Trabajo Itinerante ( Mobile Work o Flexiwork )**: Este tipo de teletrabajo es el que se puede realizar mientras una persona se desplaza de un lugar a otro. Esto es una realidad gracias a los avances que se han producido en la telemática como son los ordenadores portátiles, asistentes personales ( PDA's), los teléfonos móviles, teléfonos instalados en trenes, barcos aviones, etc. Los principales usuarios de estos servicios son gestores de redes, ejecutivos, ingenieros, personal de seguridad, repartidores entre otros.

**Legales**: Existen varios sindicatos en la Unión Europea que se están tomando el teletrabajo muy en serio y comienzan a colocar los pilares de lo que será una legislación concreta sobre este tema, pero por el momento no hay mucho. En Chile no existe legislación sobre el tema.

**RRHH**: Para ser teletrabajador o teleempleo no hay que tener conocimientos especiales, si se trata de teleempleo la empresa decide, si de trata de teletrabajador autónomo, más que conocimientos se necesita espíritu empresarial. Cualidades que debe tener el teleempleo:

- Tenacidad
- Disciplina
- Sentido del riesgo

Cualidades que debe tener el teletrabajador:

- Responsabilidad
- Laboriosidad
- Organización del tiempo
- Tolerancia a la soledad

Además ambos deben tener mínimos conocimientos a nivel de usuario de lo que es un teléfono, un fax y un ordenador. Otros dos problemas que se presentan son:

1. **Problema Logístico**: Deben tener un mínimo de metros cuadrados en su casa dedicados a la oficina de teletrabajo.

2. **Problema Organizativo**: Se debe entender que el hogar deja de ser hogar , para ser "hogar-oficina". Se deben establecer horarios de trabajo, y evitar interrupciones a los teletrabajadores en su jornada de trabajo. Sectores más beneficiados por el teletrabajo:

**El de los valientes**: Aquellos que no tienen prejuicios, están abiertos al cambio, tienen visión de

futuro, espíritu de riesgo. En una palabra EMPRENDEDORES.

**Si son emprendedores:** Los colectivos desfavorecidos, como discapacitados ( hasta cierto punto ) sobretodo físicos, mayores de 45 años, jóvenes en busca de primer empleo, mujeres embarazadas, empleados con licencias médicas, etc.

**En otras palabras, en todos los sectores donde se necesite el apoyo del trabajador, independientemente de su ubicación física.** De esta forma no es difícil que un comprador de otro país pueda, por ejemplo, adquirir un terreno en cualquier punto de nuestro territorio. Puede ver el terreno en una WEB, contactar vía E-MAIL o charlar tranquilamente de las condiciones a través de IRC o alguno de los programas de voz o videoconferencia.

## Paradigmas

Los principales paradigmas los presentan las personas, osea, los teletrabajadores, que cuando no tienen la información necesaria piensan que su casa se convertirá en parte de la empresa y perderán todo tipo de privacidad.

## Ventajas

Ventajas: Los beneficios son obvios tanto para la empresa contratante como para el trabajador.

Reducción de costes fijos de la empresa. Flexibilidad en la organización del teletrabajo por parte del teletrabajador - autorganización - generando una mejora en su calidad de vida. Un nuevo mercado mundial de teletrabajadores. Incremento de la productividad. Menos ausentismo y traslados. Contratos flexibles ( Mientras en una oficina se paga al trabajador por un número determinado de horas, el teletrabajador puede cobrar por cumplir unos objetivos concretos ( que le llevarán más o menos horas según su capacidad ) ). La oficina Móbil: los profesionales de una misma empresa puede acceder desde cualquier lugar al centro del trabajo. Con respecto al teletrabajador: Menos desplazamientos, ahorro de tiempo y dinero, menos estrés, mayor autonomía y libertad, el buen ambiente de trabajo es lógico si estamos en nuestra casa, el espacio lo adaptamos a nuestro gusto. De la misma forma se verán beneficiados los ancianos, minusválidos, gente que esté a cargo de niños. Económicamente las empresas podrán recortar sus gastos, ya que no necesitarán tener grandes oficinas centrales. Finalmente a nivel ambiental se reducirán todos los problemas derivados del tránsito: polución, consumo energético elevado, contaminación acústica, etc. Desventajas: Evidentemente el Teletrabajo no es la panacea universal, también trae consigo elementos negativos como el aislamiento del núcleo de nuestra empresa, ausencia total de compañeros reales, el aumento de trastornos psicológicos, el abuso del horario laboral. Con respecto al teletrabajador: Dificultades, por lo menos al principio, con la familia, despiste inicial, expectativas frustradas, sentimiento de soledad.

## Ejemplos de teletrabajo

El mundo del **Periodismo** es, sin duda alguna, una de las profesiones en las que el teletrabajo es ya una realidad constatable que seguramente irá progresivamente despoblando las redacciones de los periódicos y revistas tal como los conocemos hoy en día. En **Medicina**, se están realizando con notable éxito operaciones de diagnósticos a distancia en los que el cirujano jefe se encuentra en otro continente, la Telemedicina. El mundo de la **Astronomía** y la investigación espacial. La **Educación** a distancia, la Cyberdocencia, cada vez más popular en el mundo. La realización de **Diagnóstico** sobre el estado de un sistema, sin que se tenga que desplazar la persona encargada hasta la ubicación física del mismo, esto se conoce como Telesoporte.

## **Entrevista a Alvaro Ananías, gerente de Génesis**

Génesis es una empresa regional que hace consultorías informáticas a diferentes empresas, en ella trabajan cerca de 50 personas, entre Ing. Civiles Informáticos y en menor número Ing. en Ejecución. Es una empresa de alto prestigio dedicada al Desarrollo de Sistemas.

Como aspectos importantes:

Para realizar el TT hay que tener una medida de estimación, osea, debo saber cuanto se demora el trabajador en la oficina y ese mismo tiempo se debe demorar en su casa, obviamente con un pequeño margen de diferencia; por ejemplo el Jefe de proyecto estima que un trabajo se demorará 22 días trabajando 9 horas diarias = 190 horas de trabajo, si el proyecto se realiza en ese período se le pagará el 100% de su sueldo, en caso contrario se descontará por atrasos, o bien se dará una prima por entregas anticipadas ( todo eso es negociable). Eso sí, el proyecto debe permitir ser definido para ser controlado, en nuestra empresa a lo largo de los años hemos podido estimar cuanto se demora un profesional realizando reportes, pantallas, etc.

Se deben tomar medidas de control, ya que a mi juicio la complicación más grande está en cómo realizar el control.

Génesis tiene dos tipos de Teletrabajadores:

**Funcionario Interno:** Aquel que pertenece a la empresa, pero debe estar donde el proyecto lo requiera ( Generalmente donde el cliente, por ejemplo en Petrox, Mininco. tengo varios Ingenieros trabajando), por lo tanto la comunicación generalmente con ellos se realiza vía internet, teléfono, fax, etc. Aquí hay un mayor control de horas.

**Prestador de Servicios Externo:** Aquí se transa una tarifa por producto terminado. La ventaja que tiene es que el trabajador puede trabajar como quiera y a la hora que quiera, formal, informal, en la noche, feriados, cuando lo estime conveniente, él realiza el autocontrol.

La desventaja a mi parecer es la falta de concentración, ya que si hay niños es muy difícil concentrarse. La casa y la familia se debe organizar y apoyar, en un acuerdo de respeto a la persona que está trabajando.

### **¿Cuáles son las proyecciones que ve en Chile con respecto al Teletrabajo?**

Nosotros desde hace un tiempo hemos estado trabajando con esta modalidad, la consideramos interesante, además no es algo nuevo, yo tuve el año pasado que viajar a EEUU , me creé una cuenta en Hotmail y de esa forma estuve teletrabajando todo el mes que estuve afuera, entregaba presentaciones por ejemplo en powerpoint vía internet, realizaba cotizaciones. etc, Lo que no ocupaba era el IRC ya que las comunicaciones telefónicas están cada vez más económicas y es mejor mi tarjeta EntelCard, que teclear por IRC.

Si nosotros podemos realizar estas operaciones porque no las otras empresas, yo creo que es un problema de seguridad, rompiéndose ese esquema todo puede ser.

### **Le ha hablado a sus clientes del TT. ¿Qué opinan?**

El Cliente generalmente puede tener dudas, pero el medio en el que trabajo es bastante bueno, ya que estoy en contacto generalmente con los Jefes de Proyecto de las empresas y ellos están muy al día con las innovaciones tecnológicas. Como consejo hay que ser cuidadoso, a veces es mejor que sea un

proceso Transparente para el Usuario, no tiene porqué darse cuenta.

**¿ Si ha realizado aplicaciones con esta forma de trabajar . Cómo es la respuesta de los usuarios?**

No he tenido nunca problemas, es transparente para el usuario. Tengo una persona que me presta servicios ya por 3 años, es muy bueno en lo que hace, a varias empresas que me piden que él realice las aplicaciones "Teletrabaje", a esta persona le conviene esta modalidad ya que realiza otras actividades en el día. Su trabajo es de excelente calidad.

**¿ Cuáles considera son las principales barreras para que el TT pueda implantarse en Empresas Chilenas?**

Yo creo que es la base tecnológica, ya que esta mejora los tiempos de respuesta, por ejemplo la gente está conectada a internet por cable telefónico eso es lo mas lento, hay otras vías más rápidas.

La otra barrera es que debe cambiar la mentalidad del trabajo, a mi juicio las personas pueden ser mas productivas en la casa que en el trabajo.

Como experiencia tengo una excelente profesional que quedó embarazada y le ofrecí que me Teletrabajara, ella no quizo porque se le impuso que debía rendir una cierta productividad. Ella lo rechazó por una FALTA DE CONFIANZA y DE SEGURIDAD en cumplir las metas y comprometerse con los objetivos.

**¿ A qué empresas le recomendaría implantar esta forma de hacer negocios?**

Hay dos variables: Empresas que puedan medir la productividad de las personas.

Trabajos que estén relacionados con tecnología informática.

**¿ En el aspecto legal existe alguna regulación, legislación al respecto?**

No existe nada, por ejemplo si estoy contratado para hacer un trabajo en otro país, y yo mando el producto por Internet. **¿ Quién controla esa Exportación e Importación?**

**¿Cómo controlo la asistencia, las horas extras?**

**¿Qué ocurre con los accidentes del trabajo, si te caes de la escalera de tu casa es la responsabilidad de la empresa?**

Creo que todas estos inconvenientes harán cambiar el Código del trabajo, es lo más probable.