



Observatorio Laboral Revista Venezolana

ISSN: 1856-9099

observatoriolaboralrevistav@gmail.com

Universidad de Carabobo

Venezuela

Osio Havriluk, Lubiza

El Teletrabajo: Una opción en la era digital

Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 3, núm. 5, enero-junio, 2010, pp. 93-109

Universidad de Carabobo

Valencia, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

---

## El Teletrabajo: Una opción en la era digital

---

Lubiza Osio Havriluk  
Universidad de Carabobo, Venezuela  
lubiza@hotmail.com

### RESUMEN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se han convertido en la herramienta primordial de las organizaciones para hacerse más competitivas y productivas. Dentro de estas TIC, se encuentra el teletrabajo, como una opción muy atractiva para las organizaciones actuales, tendente a la búsqueda de profesionales de alto nivel que creen valor? en los servicios que prestan a sus clientes, minimizando los costos que ello implica. En Europa y Estados Unidos, el teletrabajo es ampliamente utilizado desde hace más de 5 años y en América Latina, su introducción es reciente. No obstante, en Venezuela es poco conocido y mucho menos empleado. Este artículo, busca documentar al lector sobre el significado y alcance del teletrabajo y por qué teletrabajar, a fin de difundir esta nueva tendencia mundial.

**Palabras clave:** Tecnologías de información y comunicación, teletrabajo, teletrabajador

Recibido: 23/02/2010    Aceptado: : 10/05/2010

## Telework: An option in the digital age

---

Lubiza Osio Havriluk  
Universidad de Carabobo, Venezuela  
lubiza@hotmail.com

### ABSTRACT

Information and Communication (ICT) Technologies have become the primary tool for organizations to become more competitive and productive. Within these ICT, telework is seen as a very attractive option for today's organizations that tend to search for higher level professionals who enhance the services they provide to their customers, while minimizing the costs that this entails. In Europe and USA, telework has been widely used for more than 5 years and in Latin America, its introduction is recent. However, in Venezuela is little known and much less used. This article seeks to document the reader on the meaning and scope of teleworking and to explain to him the advantages of teleworking in order to broadcast this new global trend.

**Key words:** Information and communication technologies, telework, teleworker

Received: 23/02/2010 Accepted: 10/05/2010

## Introducción

Con el paso del tiempo, la humanidad ha ido cambiando sus estructuras de vida y de relacionarse, y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ha sido el medio que se ha prestado para ello. Estas han permitido potenciar países, organizaciones y hasta seres humanos individuales en pro de la creación de una mejor calidad de vida.

El uso de las TIC, permite la creación de nuevas estructuras y civilizaciones con diferenciaciones bien marcadas, según sea su uso, las cuales impactan la calidad de vida, el bienestar, el medio ambiente, la salud y muchos otros aspectos de la cotidianidad de cualquier ciudadano; evidenciándose cada vez más, la brecha digital y la nueva distinción entre pobres y ricos, por el acceso que se tiene a las mismas. Estas ideas son reforzadas por Civit y March (2000:2), en su libro *Implantación del teletrabajo en la empresa*; al hacer referencia a palabras de Alvin Toffler: “una nueva civilización está emergiendo en nuestras vidas, y hombres ciegos están intentando en todas partes sofocarla. Esta nueva civilización trae consigo nuevos estilos familiares; formas distintas de trabajar, amar y vivir; una nueva economía; nuevos conflictos políticos; y mas allá de todo esto, una conciencia modificada también.”

Esto 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.

Parte de los cambios de esta nueva civilización, está fundamentada en el uso de las TIC como elemento distintivo, en específico, el uso de la Internet como elemento iniciador de los cambios sociales, individuales, organizacionales, políticos, entre otros. El Internet y el acceso que tienen los países a éste, lo constituye un elemento importante para: a) determinar el potencial de los países al acceso a la información y a la capacidad de tomar decisiones; b) creación, generación y difusión del conocimiento en las sociedades modernas, a través de éste; c) generación de nuevas fuentes de empleo, y d) la creación de una nueva y creciente economía digital.

El resultado actual, se evidencia en sociedades que se insertan a distintas velocidades en el uso de las tecnologías, cuyos quehaceres diarios se hacen más o menos eficientes y productivos; el vivir se ve facilitado; el amar se ha expandido y no tiene fronteras, pues las redes sociales han permitido recuperar y crear relaciones; trabajar no tiene limitaciones de espacio y tiempo y la competencia se vuelve cada vez

más voraz. Lo anterior se manifiesta en el surgimiento, principalmente de herramientas, como el teletrabajo.

En este sentido, se aprecia la presencia de una tecnología que permite mayor comunicación, movilidad, administración de múltiples recursos, aumento de productividad y libertad a la hora de trabajar y de relacionarse. Esto induce a los profesionales a cambiar su manera de trabajar; haciéndola más personal y propia; permitiéndoles laborar desde su hogar o sitios remotos, sin dificultad, mediante el uso de las TIC que se adapten a sus habilidades y potencien el desempeño de sus actividades.

Pensar en trabajo e inamovilidad del sitio para realizarlo, ya no es posible. Ahora, es necesario repensar las organizaciones y los países, para permitir la introducción de estas tecnologías y sin afectar la seguridad laboral, ni social de las personas. Sólo a través de la creación de estructuras sólidas, a nivel de país, se fortalecen los caminos que llevan a las naciones hacia las sociedades del conocimiento y de la inteligencia.

### **Definición del teletrabajo**

¿Qué es el teletrabajo? Muchos hacen inferencia de lo que significa este término, al dividirlo en 2 palabras: tele + trabajo.

La mayoría, piensa que teletrabajar, se refiere al uso de las tecnologías en el quehacer diario y de cierta manera es así. El teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las TIC en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia. Es decir, la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora.

En base a lo anterior, se puede plantear el uso de la siguiente fórmula para definir el teletrabajo:

Teletrabajo = Trabajo + Distancia  
+ Uso intensivo de las TIC.

La ECaTT (1999: 12), define que los “teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación.”

Es importante aclarar, en relación a esta definición, que trabajar de forma computarizada, puede ocurrir no sólo con computadores personales, sino también con portátiles, pda, teléfonos celulares inteligentes, centrales telefónicas especiales; requiere del uso de intranets, extranets e Internet, sistemas de información empresariales, entre otras TIC actuales. Así mismo, demanda contar con otras tecnologías de soporte para la realización de acti-

vidades, tales como: fax, impresoras y dispositivos de almacenamiento.

En cuanto a la distancia, muchos autores plantean: si trabajar cerca de la oficina o en algunos lugares preparados tecnológicamente por la empresa, fuera de su establecimiento principal o si sólo el no estar en el sitio de trabajo, pero estar conectado constantemente a la compañía por medio de la tecnología, es teletrabajar. Esto puede variar y es tema de discusión el cómo hacerlo. Sin embargo, en términos de una definición, distancia tiene que ver con no estar localizado en el edificio de la compañía o empresa que contrata a la persona, y no hace referencia a cuánto tiempo; sólo al espacio.

Por su parte, el CIDE (2000: 7), plantea lo siguiente: “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. Se puede entender, igualmente, que el teletrabajo engloba una amplia gama

de actividades que pueden realizarse a través de las TIC, ya sea a tiempo completo o parcial.

Otro aspecto importante a considerar en el teletrabajo, es lo relativo a la remuneración del trabajador, quien puede ser asalariado o un profesional “freelance”. Ello no genera diferencia en el concepto, pues a la final el trabajador termina realizando las tareas y alcanzando las metas convenidas con la organización.

Escalante y otros, usan en sus definiciones, la siguiente:

“El teletrabajo, es una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia o por cuanto 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, el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador; de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial.” (Escalante y otros, 2006).

Esta definición, abarca más clara y completamente los aspectos a los que puede referirse el teletrabajo: distancia, uso intensivo de las TIC, tiempo, profesiones y trabajo. Pero

lo más interesante, es que plantea el hecho de que es el trabajo, el que va al trabajador y no el trabajador al trabajo; replanteándose las maneras tradicionales de trabajar.

### Cómo y desde dónde teletrabajar

Siguiendo el mismo orden de ideas, con respecto a cómo ocurre el teletrabajo, Di Martino (2004: 4-5), identifica una serie de prácticas claves en teletrabajo, en las cuales se incluyen: “a) Teletrabajo desde el hogar o telehomeworking; b) en una ubicación por lo general más cercana al hogar que al lugar de trabajo tradicional; c) en cualquier lugar de trabajo alternativo, donde las telecomunicaciones hacen posible y cómodo el teletrabajo; d) en diferentes lugares cambiando con el tiempo – trabajo móvil o nómada; y e) a través de países y continentes.”

De lo anterior, se infiere que existen distintas formas de teletrabajar y diferentes espacios desde donde un teletrabajador puede realizar sus tareas. Para ello, muchos países y empresas, han creado espacios físicos o localidades que permiten aplicar el teletrabajo como una opción, debido a que teletrabajar puede ser costoso para un individuo, por la cantidad de recursos que demanda esta actividad.

Estos espacios físicos, son los siguientes:

- **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.
- **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. Estos centros generalmente están situados cerca de las localidades en donde habitan la mayoría de los teletrabajadores que cumplen con los perfiles requeridos por las empresas.
- **Centros de trabajo vecinales:** son espacios creados en localidades lejanas, por diferentes organizaciones, a fin de sumar recursos y generar 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.

- **Telecentros:** instalaciones que están equipadas para teletrabajar, y no necesariamente quedan cerca del lugar de habitación del trabajador, pero le brindan los recursos necesarios para su desempeño profesional. Esta opción puede ser atractiva para los teletrabajadores, pues las oficinas deben mantenerse actualizadas tecnológicamente y ellos accedan a sus recursos pagando un “cannon” de arrendamiento que puede ser por horas, semanas, meses o años.
- **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.
- **Teletrabajo Offshore:** son oficinas ubicadas en el extranjero por empresas, las cuales requieren contratar teletrabajadores en zonas de interés para ellas.
- Comentando las distintas opciones de espacio para el teletrabajador, se pasó a analizar el aspecto referente a cómo teletrabajar. En este sentido, Yáñez (2007: A71), en su artículo: el Teletrabajo aumenta en el país: Tecnología Permite el Crecimiento de la Labor Remota en Chile, plantea que el Instituto Europeo de Investigación y Estudios Estratégicos de Telecomunicaciones (EURESCOM), ha definido la existencia de varias modalidades de teletrabajo:
  - **Teletrabajador en casa:** Alguien que no tiene un puesto permanente en una oficina y que trabaja predominantemente en su hogar.
  - **Teletrabajador de oficina:** Alguien que tiene un puesto permanente en una oficina y que puede trabajar también en casa.
  - **Teletrabajador flexible de oficina:** 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.
  - **Teletrabajador flexible en casa:** No tiene un puesto permanente en una oficina, sino que trabaja en casa y en diferentes oficinas.
  - **Teletrabajador con oficina en casa:** Quien tiene un ordenador en su oficina y en casa y que pasa dos o tres días en la oficina y el resto de la semana en casa.



- **Teletrabajador móvil en casa y en la oficina:** Tiene un puesto y un ordenador en su oficina y un ordenador portátil y que pasa tres días en la oficina, y un día en casa y un día en otras oficinas.

Adicionalmente a lo anterior, es importante señalar los usuarios del teletrabajador. Ello se puede explicar bajo la siguiente perspectiva:

- **El teletrabajador asalariado:** es personal de la nomina fija de la empresa, pero trabaja desde un lugar remoto a ésta.
- **El “freelance” o autoempleado:** trabaja para una o varias empresas ofreciendo sus servicios en la solución de tareas puntuales, trabaja a destajo o por proyectos. Esta es una de las formas más utilizadas. Por su parte, en el artículo reseñado en Expansión y empleo (s/a: 2004), en su artículo: De las grandes empresas al mundo rural, lo define de la siguiente manera: “Es 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 a su vez, contribuye a evitar el aislamiento antes provocado por el teletrabajo en sí.” Esta opción se hace interesante, por la disminución de costo que representa

para la empresa y porque el teletrabajador tiene la oportunidad de prestar sus servicios en diferentes lugares y manejar diversos proyectos, convirtiendo su profesión en una actividad altamente atractiva.

- **El teletrabajador empresario:** es aquel que decide tener su propia empresa, trabajando desde su casa o sitio remoto, ofreciendo productos o servicios. Estas definiciones, permiten señalar que el teletrabajo puede ser asumido por el individuo, empleando la forma más cómoda para prestar sus servicios sin limitaciones, en esta nueva opción de la era digital.

#### Objetivos del teletrabajo

Según Escalante y otros (2006), existen objetivos socioeconómicos, empresariales y de los trabajadores, quienes están involucrados en el desarrollo de esta nueva modalidad. Utilizando esta catalogación, los objetivos antes señalados, se explican según sigue:

##### Socioeconómico:

- 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. Esto, perse,

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.

- Le facilita a las personas discapacitadas su inserción en el mundo laboral; especialmente en países como América Latina, en donde la mayoría de las infraestructuras no consideran las necesidades y limitaciones de este tipo de personal.
- 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 de relevo y mejorar las condiciones de vida. Esto fomenta la competitividad en las zonas referidas, la incorporación de nuevas TIC y un mayor desarrollo de la cultura local, apoyado por la penetración de las tecnologías.
- El desarrollo de estas economías, se da por la creación de nuevas pequeñas y medianas empresas, las cuales se crean 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.

#### Empresariales:

- 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, no existentes 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.
- El empresario asume menos riesgos, tanto de inversión en infraestructura, como de costos de mano de obra; manteniendo una empresa productiva con un 50% menos de costos, producto de los puestos de teletrabajo.
- 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.

- 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.
- Permite la redistribución de los recursos entre las grandes empresas, y 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.

#### Trabajadores:

- Brinda mejor calidad de vida asociado a menos estrés, menos gastos en transporte, ropa y mejores condiciones de alimentación.
- Genera mayor vida en familia, pues permite que los padres estén más tiempo en casa y puedan compaginar sus tareas con la de los niños, fortaleciéndose los lazos familiares y la educación en el hogar.
- Mayor autonomía del trabajo, a la hora de decidir la proyección y desarrollo de su carrera, no limitándolo a las posibilidades

locales y permitiéndole una mejor distribución de su tiempo en la ejecución de sus tareas.

#### Ventajas del teletrabajo

Las ventajas del teletrabajo vienen asociadas a sus objetivos. En este sentido, se pretende apuntar a los beneficios conseguidos por los trabajadores y las empresas, como actores principales en la relación de teletrabajo.

Montalvo (2006: 5), señala que “lo importante para un teletrabajador es que tenga sentido de confidencialidad, disponibilidad, creatividad y actualización permanente”. Sin embargo, en un sentido más amplio las ventajas vienen asociadas a la comodidad que les da esta modalidad, no sólo en la forma de trabajar, sino de vivir.

Entre estas, se pueden citar:

- Flexibilidad para decidir cuándo, dónde y cómo teletrabajar.
- Autonomía en la organización y desarrollo de sus actividades.
- Movilidad.
- Mayor productividad, asociada al sentido de libertad en la realización de las actividades y por la oportunidad de poder elegir qué hacer y en qué proyectos participar.
- Mayores oportunidades laborales,

ya que no posee limitaciones geográficas para acceder a mejores oportunidades de trabajo.

- Mayor vida familiar, asociada a la flexibilidad del teletrabajo.
- Oportunidades de participación para personas discapacitadas, permitiendo insertarse en la comunidad sin problemas de rechazo.
- Menor desplazamiento para trabajar, lo que se traduce en ahorro en gastos de transporte; menos molestias y estrés.
- Capacidad de elección del entorno de trabajo.
- Capacidad de decidir el horario laboral y las pautas de trabajo.
- Realizar la mejor combinación de las exigencias laborales y extralaborales.
- Mejor calidad de vida y sólido desarrollo personal.
- Oportunidad de crecer profesionalmente al trabajar para empresas, no sólo locales y nacionales, sino internacionales.
- Crear nuevas empresas y oportunidades de trabajo para otros teletrabajadores.

En relación a las empresas, sus ventajas vienen dadas principalmente por los ahorros y la maximización del

rendimiento de los recursos. Entre estas podemos citar:

- Menores problemas de convivencia entre los empleados, como consecuencia de la falta de interacción personal entre los teletrabajadores.
- Mayor productividad en la empresa, debido a que el teletrabajo, por lo general se realiza asignando trabajos por objetivos.
- Menor costo por puesto y menor necesidad de infraestructura, al no requerir de espacio físico para albergar a los trabajadores.
- Disponibilidad de una amplia gama de profesionales especializados (teletrabajadores), para que la empresa aborde sus trabajos o proyectos. Ello impactará en la calidad del producto y/o servicio que preste la organización.
- Ahorro en costos, al no existir la necesidad de invertir en sistemas de control de horario para los trabajadores.
- Disminución en los índices de ausentismo laboral de la empresa.
- Disposición de una mejor infraestructura de TIC para el desarrollo de los trabajos requeridos por la empresa, ya que los teletrabajadores deben poseerla para su desempeño profesional.

- Mejora en los plazos de entrega de los trabajos y proyectos, especialmente cuando los pagos se realizan por cumplimiento de objetivos pautados.
- Crecimiento y expansión geográfica de la empresa, sin realizar cambios estructurales, ni incrementar sus costos de infraestructura.
- Eficiencia en el desempeño de los puestos de trabajo, al existir la flexibilidad de ser manejados por distintos teletrabajadores.

#### **Desventajas del teletrabajo**

Así como teletrabajar presenta un conjunto de ventajas muy atractivas, también muestra algunas desventajas, tanto para el trabajador como para la empresa.

Di Martino (2004: 30), plantea que “los riesgos de salud y seguridad de los teletrabajadores desde el hogar, incluyen todos aquellos que se encuentran en los entornos de oficina convencionales, agravados por el hecho de que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra-domésticas”. Aspecto que es fundamental, pues se debe entender que los teletrabajadores en su mayoría trabajan desde el hogar y éste no está equipado para ello, y de estarlo, los costos serían altos para el

individuo. Está es una de las mayores desventajas para el teletrabajador.

Entre otras desventajas, se encuentran las siguientes:

- El no acudir a un lugar de trabajo y no tener relaciones con otros trabajadores puede producir sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual afectaría su rendimiento.
- Para muchos teletrabajadores no existe la identidad laboral y no hay una integración con la empresa en la que laboran.
- Un teletrabajador puede estar trabajando para varios competidores al mismo tiempo, lo que puede generar conflictos de confidencialidad.
- El teletrabajador puede sentir inseguridad laboral, más fácilmente que un trabajador tradicional, por su ausencia en la compañía.
- La falta de ambiente laboral, puede afectar algunos teletrabajadores que han tenido mucho tiempo trabajando tradicionalmente.
- En algunos casos, se puede dar el sedentarismo en los teletrabajadores por la falta de traslado y movimiento; desmejorando la calidad de vida de los mismos.

- Los aspectos culturales, también influyen en el desempeño de los teletrabajadores, debido a que existen, en algunos países, personas que no comprenden el teletrabajo y menosprecian a los teletrabajadores subvalorando su actividad.

En el caso de las empresas, se presentan las siguientes desventajas:

- Dificultad para motivar a los teletrabajadores, no sólo por estar ellos fuera de la empresa, sino por tener elementos culturales completamente distintos a los de la misma.
- El no tener a los teletrabajadores dentro de la empresa, compartiendo su ambiente laboral puede originar pérdida de la fuerza corporativa de la empresa, por la falta de integración de estos empleados a la organización.
- Es difícil la supervisión de los teletrabajadores, por lo cual puede generarse puntos de rendimiento decrecientes en estos, trayendo como consecuencia mayores costos.
- El teletrabajo puede resultar más costoso que disponer de un personal tiempo completo en la oficina; esto depende de la naturaleza y exigencia de la actividad a desarrollar.

- Pueden existir conflictos de lealtad entre los teletrabajadores y las empresas, cuando estos acceden a información vital de la misma o a sus bases de datos. O cuando trabajan para varios competidores, como se menciono anteriormente.

### **Competencias para teletrabajar**

El teletrabajo, suena atractivo e interesante para muchos profesionales, especialmente para los adultos contemporáneos y adultos jóvenes actuales, discapacitados y amas de casa. Sin embargo, no puede ser tomado a la ligera, pues podría generar más fracasos profesionales que éxitos, si no se asume de la manera adecuada. Las personas que deseen participar en esta modalidad, deben contar con un conjunto de aptitudes y actitudes necesarias para sostener un desempeño adecuado en el ejercicio profesional. Las competencias aquí mostradas, se basan en un análisis realizado por Salazar (2007) y son las siguientes:

**Atributos personales:** características propias de las personas, las cuales generalmente se definen como valores, y que permiten tener las condiciones personales para realizar el teletrabajo. Estas son:

- Proactividad en la realización de las tareas.

- Disciplina para el cumplimiento de todas las actividades laborales y extralaborales, sin que unas interfieran con el cumplimiento de las otras.
- Creatividad para el desarrollo de las actividades y no caer en la monotonía; al no compartir un clima laboral con otros compañeros de trabajo. Así como, saber crear e innovar mediante el trabajo personal.
- Compromiso con el cumplimiento del trabajo
- Organización del espacio, las actividades laborales y extralaborales.
- Constancia para el logro de los objetivos
- Responsabilidad con el cumplimiento de las actividades
- Motivación para realizar el trabajo; pues existe la posibilidad de dejarse distraer por la casa, los hijos y las otras actividades.
- Receptividad para aceptar las críticas y comentarios sobre sus productos.
- Iniciativa, para poder ser creativo o resolver problemas.
- Ética personal y profesional.
- Honradez, en la presentación de sí mismo y de un portafolio de

productos y/o servicios reales.

- Confidencialidad en sus relaciones laborales con diferentes empresas. Esto es relevante en el caso de los “freelance”.

#### **Competencias tecnológicas:**

características asociadas al uso y manejo de las tecnologías, las cuales son necesarias para el teletrabajo, en lo referente al uso intensivo de las TIC. Estas son:

- Manejar Internet y las aplicaciones propias de Internet, tales como: correo electrónico, uso de buscadores, utilizar una Intranet, realizar transferencia de archivos, entre otros.
- Saber usar programas básicos Computacionales.
- Resolver problemas sencillos, relacionados con las nuevas tecnologías.
- Comunicarse por videoconferencia, chats, mensajería instantánea, entre otros.

#### **Competencias comunicacionales no presenciales:**

el hecho de trabajar remotamente, requiere tener habilidades de comunicación más elaboradas, ya que se necesita compartir información, datos, asignación de

tareas y entregas de resultados, las cuales deben ser entendidos y comprendidos. Para ello es necesario que el teletrabajador:

- Posea una buena expresión escrita
- Maneje idiomas, en especial el Inglés
- Sepa comunicarse, con mensajes claros y concisos
- Disponga de buena redacción y estilo.
- Prepare informes cortos, veraces y oportunos.

**Autogestión del trabajo:** el hecho de no cumplir horarios y tener la libertad para trabajar de la manera en que lo exige el teletrabajo, requiere de características que permitan que el trabajador cumpla con sus tareas y metas, en el tiempo convenido. Para ello debe conocer sobre:

- Administración del tiempo
- Gestión de proyectos

Además, debe poseer hábitos laborales y ser capaz de gestionar un ambiente de trabajo saludable, sin estrés.

**Formación:** un aspecto imprescindible para un teletrabajador, al estar consciente de que debe competir

con profesionales, no sólo locales sino internacionales, es mantenerse actualizado mediante una formación permanente, a fin de poseer un conocimiento profundo de las técnicas y tecnologías que emplea en la prestación de sus servicios. Además, debe poseer la versatilidad para trabajar en diferentes tipos de industria y ser capaz de responder a los requerimientos de distintos países con los que interactúa. Esto hace que su necesidad de formación sea constante y para ello debe tener:

- Interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías
- Capacidad para aprender sólo
- Capacidad de transferir conocimientos a situaciones nuevas
- Disposición al aprendizaje continuo.

**Competencias profesionales para el cargo:** propias de la profesión y del área laboral en la que se desempeñe.

**Capacidades de negociación:** el teletrabajador debe ofrecerse como un especialista; además, debe presentar sus productos o servicios y las tecnologías que maneja, para que sus potenciales contratantes conozcan sus capacidades. En este sentido, él debe poseer capacidades para:



- Ofrecerse personalmente como profesional especializado (teletrabajador autónomo)
- Saber elaborar y discutir una propuesta, así como vender sus resultados potenciales.
- Negociar trabajos, precios, objetivos, alcances, condiciones, entre otras.

#### **A manera de conclusión**

El teletrabajo, es una opción novedosa que le permite a los países entrar en un nuevo rumbo tecnológico, que invita al progreso y a la preparación de los profesionales en el uso de las TIC, lo cual posibilita el desarrollo de nuevos productos y nuevas economías.

Así mismo, genera mejores condiciones de vida y contribuye con el medioambiente; permitiendo a los profesionales conseguir mejores oportunidades laborales y a las empresas potenciar su plantilla de trabajadores.

El teletrabajo se presenta como una opción importante y atractiva para ser utilizado en las pequeñas y medianas empresas, cuya expansión y crecimiento se dificulta al no acceder con facilidad, dado su alto costo, a profesionales especializados que le ayuden a mejorar sus procesos y consecuentemente su posicionamiento competitivo en el mercado. No obstante, ello es factible a través del teletrabajo.

Sin embargo, la inexistencia de un marco jurídico a nivel mundial que incentive la introducción del teletrabajo como una herramienta de apoyo a las organizaciones, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, es lo que ha dificultado la inserción del mismo en los países de América Latina y el Caribe.

Claro está, que el teletrabajo demanda que los países, empresas y personas inviertan en infraestructura tecnológica y legal que pueda hacer del mismo algo estable y seguro para los trabajadores. Pero aun así, es una opción muy viable en la nueva economía digital y en los países que van en rumbo a la sociedad de la información y el conocimiento, pues permite la generación de nuevas economías y el fortalecimiento del capital intelectual en el país, gracias a las posibilidades de transferencia tecnológica y al posicionamiento del intelecto humano implícitos en las relaciones del teletrabajo.

#### **Referencias bibliográficas**

- CIVIT, CRISTINA Y MARCH, MONSERAT. 2000. *Implantación del teletrabajo en la empresa*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.
- CIDEC .2000. *Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información*. Disponible en <http://www.cidec-net> (Consultado 21-01-2010)

DI MARTINO, VITTORIO. 2004. *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Ginebra. Fuente: [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca) (Consultado el: 01-02-2010)

ECaTT .1999. *Benchmarking Progression New Ways of Working and New forms of business accross Europe*. Disponible en: [www.ecatt.com](http://www.ecatt.com) (Consultado 01-02-2010)

ESCALANTE, ZUGEHY Y OTROS. 2006. *El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia*. Revista Gaceta Laboral. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Fuente: <http://www.scielo.org.ve/scielo> (Consultado el: 02-02-2010)

S/A. 2004. *De las grandes empresas al mundo rural*. Fuente: [www.expansio-nyempleo.com](http://www.expansio-nyempleo.com) (Consultado el: 30-01-2010)

MONTALVO, JOSEFA. 2006. *La relación de trabajo y sus variantes*. Fuente: <http://www.letrasjuridicas.com> (Consultado el: 03-02-2010)

SALAZAR, CRISTIAN. 2007. *Teletrabajo: Una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Fuente: [www.cit2007.citvirtual.org](http://www.cit2007.citvirtual.org) (Consultado el: 01-02-2010)

YÁÑEZ, CECILIA. 2007. *Teletrabajo aumenta en el país: Tecnología Permite el Crecimiento de la Labor Remota en Chile*. Fuente: [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl) (Consultado el: 01-02-2010)