



Télématique

ISSN: 1856-4194

jcendros@urbe.edu

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín
Venezuela

Escalante, Zugehy; Ugas, Luis
El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia
Télématique, vol. 4, núm. 1, enero-julio, 2005, pp. 1-28
Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín
Zulia, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78440101>

- 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 Y SUS IMPLICACIONES LEGALES EN EL ESTADO ZULIA

Zugehy Escalante
Luis Ugas
Universidad Rafael Beloso Chacín. Venezuela

RESUMEN

Internet es un medio que posibilita el surgimiento de nuevas tecnologías entre éstas el teletrabajo. El objetivo de esta investigación fue evaluar el teletrabajo y el impacto legal que implica su inclusión en el estado Zulia. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental, en el cual, se determinaron las actividades y características de las relaciones laborales, así como, situaciones de su uso en Venezuela. Se concluyó que existen relaciones laborales derivadas del teletrabajo en la región zuliana orientadas a la modalidad de trabajo subordinado planteado en La Ley Orgánica del Trabajo, que es un marco legal para tomar como referencia, pero no considera las situaciones derivadas del uso de nuevos medios y métodos telemáticos. Para resolver este conflicto, se desarrolló un articulado tomando en cuenta las necesidades laborales de los trabajadores de este ramo; sugerencia que se propone para ser estudiada y anexada dentro del reglamento laboral venezolano, o bien sea tomado a consideración por parte de las empresas empleadora de teletrabajadores, sirviendo en un futuro en el desarrollo eficaz en materia laboral.

Palabras claves: teletrabajo, implicación legal del teletrabajo.

ABSTRACT

Internet is a mode that makes possible the awakening of new technologies, between these, Telework. The objective of this research was to evaluate Telework and the legal impact of its inclusion in the state of Zulia. The developed study was descriptive, under a field design, non experimental, in which, were determined the activities and the characteristics of job relationships, as well as, situations of its use in Venezuela. As a result was obtained that there exists many job relationships derived from telework in the zulian region which are guided to the subordinate work mode outlined in the Ley Organica del Trabajo (Organic Working Law), that is a legal frame to take as a reference, but it doesn't consider the situations derived from the use of new ways and telematic methods. In order to solve this conflict, an article was developed considering the work necessities of the workers in this field;



suggestion that is proposed to be studied and attached in Venezuela's work regulation, as well as considered by teleworkers employing companies, serving in a future in the efficient development in work matter.

Key words: Telework, Legal Implication of Telework.

INTRODUCCIÓN

Desde que la informática se incorpora a nuestras actividades cotidianas, las nuevas formas de comunicación hacen posible estar en contacto y acceder a novedosos recursos, lo que presenta nuevas oportunidades al sector trabajador.

Dentro de este contexto, las redes telemáticas y tecnologías emergentes contribuyen al desarrollo socioeconómico, mediante la expansión de nuevas tecnologías ofrecidas por la sociedad de la información, de allí el surgimiento del teletrabajo.

Esta nueva modalidad de empleo junto a medios telemáticos, es consecuencia directa del cambio de gestión empresarial basado en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a distancia. La misma se presenta como un servicio orientado a personas de alta movilidad fuera de su oficina que requieren obtener información corporativa crítica.

Esto trae consigo cambios muy importantes referentes al empleo, la contratación y las formas que adopta la relación laboral, pues actualmente se realizan actividades laborales sin tomar en cuenta los derechos y la protección referidos a las situaciones derivadas de las relaciones laborales que implica esta nueva modalidad laboral.

Asimismo, estos servicios en línea también tienen sus inconvenientes; pues son susceptibles a las irregularidades relacionadas con el uso de equipos telemáticos y los altos niveles de autonomía que esta promueve.

Sin embargo, el mercado empresarial zuliano conformado por una gran cantidad de empresas afectadas, ven en el teletrabajo una solución al desempleo que han logrado un aumento en la productividad, a pesar que implica inseguridad laboral en los ambientes laborales a distancia conectados desde estas empresas.

Conviene mencionar que al no saber en ciencia cierta como esta modalidad afecta el mercado laboral zuliano, la situación de plantear una ley



o reforma de teletrabajo es un tema no abordado por ninguna institución venezolana.

Es esta falta de una norma específica y de estudio sobre los riesgos laborales implicados de su uso, lo que hace evidente la necesidad de un estudio que indique si existen cambios en la sociedad y si prevalece o no un equilibrio en cuanto a protección, prevención de la seguridad y confidencialidad laboral relacionada, a esta nueva modalidad laboral como es el teletrabajo.

Lo anteriormente expuesto, motivó el desarrollo de este estudio y conlleva a formular la siguiente interrogante:

¿Cómo determinar la necesidad de elaborar una proposición normativa escrita que enmarque aspectos generales y descriptivos dentro del marco del derecho laboral, mercantil y civil venezolano, referidas a la relación contractual entre empleado y patrón dentro de un ambiente de teletrabajo?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el teletrabajo como nueva modalidad de empleo y el impacto legal que implica su inclusión en el estado Zulia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar las actividades y características propias de las relaciones entre el patrón y el trabajador en un ambiente de teletrabajo.

Identificar, situaciones del uso del teletrabajo como actividad laboral en el estado Zulia.

Analizar la pertinencia de las leyes relacionadas con las telecomunicaciones y el trabajo.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, representa un aporte al área del estudio de las telemáticas como factor de desarrollo integral y su convergencia dentro de las relaciones humanas y sociales del país. De igual forma, apoya estudios necesarios tanto en las áreas de las telecomunicaciones como en



las ciencias jurídicas, garantizando competitividad científica y jurisprudencial a nivel internacional.

Asimismo, este estudio se desarrolla bajo una metodología de investigación, adecuada y aplicable a cualquier estudio en las áreas de las telemáticas y ciencias jurídicas, relacionado a la convergencia de las telemáticas así como a la evolución tecnológica dentro de las relaciones humanas y sociales.

Por lo tanto, representa un medio de educación, información y orientación teórica referente a los efectos generados en los sectores económico-laboral, jurídico-contractual, social-familiar y tecnológico que involucran a los trabajadores de empresas constituida dentro de la economía digital.

ANTECEDENTES

Existen algunas investigaciones que son referencia para la evaluación del teletrabajo y su impacto legal en el estado Zulia; las mismas serán citadas seguidamente.

Primeramente se destaca la evaluación realizada por Ramírez (2003), titulada El teletrabajo y su encuadramiento jurídico dentro del derecho laboral, ésta como requisito para optar a la especialidad en derecho del trabajo de la Universidad Católica del Táchira; el mismo es de tipo documental en donde se da un enfoque jurídico de la problemática planteada.

Este estudio expone resultados desde el punto de vista del derecho laboral y presenta una metodología de investigación adaptable a la evaluación del teletrabajo y sus implicaciones legales, esto por su similitud al manejar terminología, análisis de artículos y estatutos legales relacionados a las telemáticas y el trabajo.

Del mismo modo Urdaneta (2002), realizó una propuesta titulada Creación de un telecentro para las universidades venezolanas, presentado en la Universidad Rafael Beloso Chacín, el cual fue tipificado bajo la modalidad de campo con diseño no experimental, transaccional descriptivo y cuyo propósito general fue el realizar la creación de un telecentro específicamente en la facultad de ingeniería de La Universidad del Zulia, con el objetivo de fomentar el uso de las tecnologías de información y la comunicación.



En este orden de ideas, Otero (2002) elaboró un trabajo de grado titulado Motivación de los teletrabajadores en grupos de desenvolvimiento de software, presentado en la Universidad Federal de Catarina, Florianópolis-Brasil; este trabajo exploratorio descriptivo, indica consecuencias inherentes a la adopción de las nuevas formas de trabajo derivadas del uso de equipos telemáticos.

Así mismo, Ramos (2001), realizó un Proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos; presentada en la Universidad Rafael Beloso Chacín para optar al grado de maestría en telemática. Esta investigación de tipo documental presentó como objetivo general elaborar un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos y la exposición de motivos correspondiente.

Este proyecto, expone bases teóricas, terminologías y aspectos relacionados con los medios telemáticos utilizados por parte de los teletrabajadores dentro de un telecentro, los cuales serán considerados a la hora de diseñar el instrumento que indicará que tipos de medios mayormente son utilizados dentro de esta nueva modalidad de empleo.

Jatar (2002), por su parte realizó una investigación propia tipo documental sobre las condiciones laborales del teletrabajador en Venezuela, investigación de grandes aportes a la evaluación de las implicaciones legales del teletrabajo, pues indica como son los acuerdos legales del sector teletrabajador en Venezuela.

Del mismo modo, esta investigación indica aspectos referidos al trabajo en equipo, identificación corporativa y fidelidad que también deben ser definidos de antemano para que la evaluación dé buenos resultados.

Es por ello que la evaluación del teletrabajo y sus implicaciones legales presenta conceptos referidos a sustentar desde varias perspectivas a las diferentes definiciones del teletrabajo, incluyendo los aspectos pertinentes al derecho informático, actividades involucradas, situaciones del uso, medios telemáticos y riesgos. Por lo tanto, brinda un aporte novedoso al área del estudio de las telemáticas, como factor de desarrollo integral, además de la convergencia de estas dentro de las relaciones humanas y sociales del país.

Igualmente, proporciona el planteamiento de estudios recientes orientados a dotar de un mayor conocimiento teórico referido al teletrabajo,



aportando información para nuevas investigaciones, recomendaciones a las necesidades y expectativas del sector empresarial zuliano.

INSTRUMENTOS

Es preciso destacar que fueron analizadas las normas, recomendaciones y documentos en materia de servicios telemáticos, y relaciones laborales. Igualmente, se elaboró un cuestionario de 12 ítems con respuestas de selección simple que permitió estudiar el campo real en el que participan los empleados y seleccionados en la muestra.

Validez

Se obtuvo la validación por medio de la revisión del contenido del mismo por cinco (5) expertos. Los cuales evaluaron específicamente aspectos como: la relación de los indicadores con el contenido, pertinencia de las preguntas para obtener información de interés al tema en estudio, redacción de los ítems, ajuste de las alternativas de respuesta y organización del instrumento.

En tal sentido, los expertos indicaron que dicho instrumento refleja adecuadamente las dimensiones en estudio, igualmente, realizaron algunas observaciones que permitieron una vez realizadas las correcciones pertinentes, redactar la versión definitiva del instrumento al cual se midió su nivel de confiabilidad.

Confiabilidad

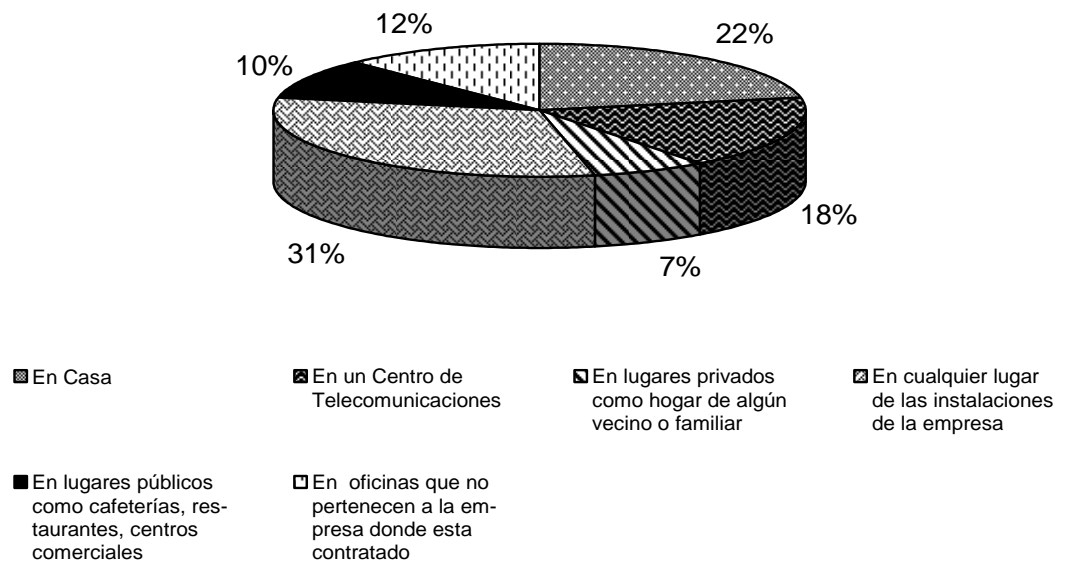
Para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario se utilizó el método medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest), donde el instrumento fue aplicado en dos oportunidades diferentes a una misma muestra con similares características de la población.

El análisis estadístico se realizó utilizando el programa Excel Xp. El coeficiente de correlación de spearman-brown para longitud doble fue usado para estudiar la correlación entre las variables cuantitativas, el mismo proporcionó resultados altamente positivos = 0,973 que significa una muy buena confiabilidad del instrumento.

RESULTADOS

Para el análisis de los datos obtenidos de los teleempleados a través del cuestionario, se utilizó tratamiento cualitativo aplicando criterios de estadística descriptiva; donde la distribución de frecuencias permitió bajo Excel XP diseñar los gráficos, que son presentados a continuación por medio de un análisis simple de preguntas relacionadas a los indicadores en estudio:

PREGUNTA 1. ¿Dónde desempeña sus funciones laborales bajo la modalidad de teletrabajo?

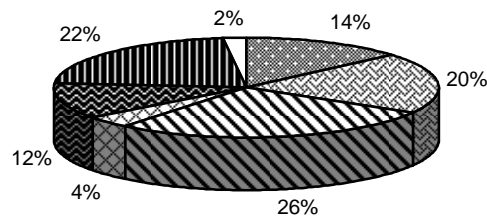


GRÁFICA 1. Lugar de teleconexión

En la gráfica 1 se observó que el 31% de los teletrabajadores realizan sus funciones en cualquier lugar de las instalaciones de la empresa. Así mismo, el 22% utilizan los medios telemáticos desde el hogar, mientras que un 18% emplea los centros de telecomunicaciones.

Igualmente, un 12% de ellos afirmaron que cumplen sus labores desde las instalaciones de otras empresas, otro 10% en lugares públicos y el 7% restante teletrabaja desde las instalaciones de la empresa que lo contrato.

PREGUNTA 2. Al cumplir sus funciones bajo esta modalidad de empleo, la empresa le permite a usted:

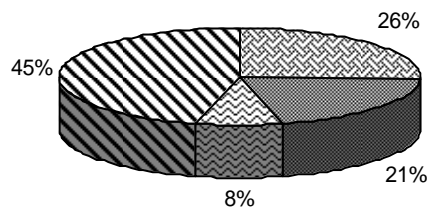


- Organizar su horario
- Planificar el lugar de trabajo
- Compaginar el teletrabajo con otra actividad
- Establecer las características de los lugares donde va a teletrabajar
- Trabajar con independencia del tiempo y lugar de trabajo
- Disponer de los equipos, materiales e instalaciones con los que se sienta más cómodo
- No tiene autonomía Laboral

GRÁFICA 2. Nivel de autonomía

Como se observó en la gráfica 2, que 26% de los encuestados afirmaron que se les permiten compaginar el teletrabajo con otras actividades un 22% disponer de los equipos materiales e instalaciones con los que se sientan más cómodos, otro 20% planificar el lugar donde va a teletrabajar. Así mismo, un 14% organiza su propio horario, el 12% trabaja con independencia del tiempo y lugar de trabajo, también un 4% de estos se le permite establecer las características de los lugares donde va teletrabajar y sólo 2% considera que no tiene autonomía laboral.

PREGUNTA 3. Desde que teletrabaja, usted considera dedicar mayor tiempo a la:

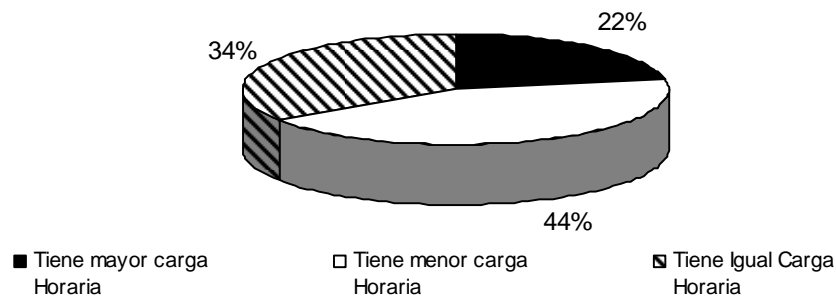


- Vida Familiar
- Recreación
- Vida Social
- Al trabajo

GRÁFICA 3. Entorno Social

El gráfico anterior muestra que el 45% de los teleempleados consideran dedicar mayor tiempo al trabajo, el 26% a la vida familiar. El 21% a la recreación y sólo un 8% a la vida social.

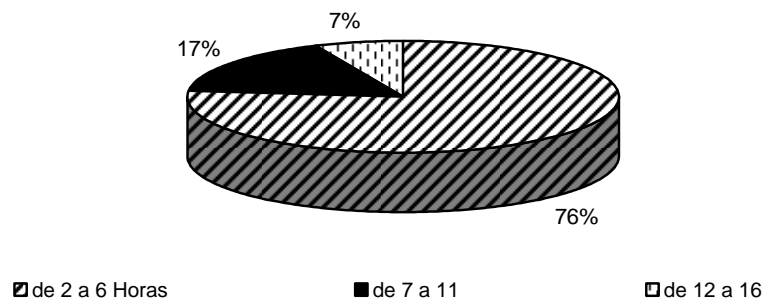
PREGUNTA 4. Desde que teletrabaja, y en comparación con los trabajadores que laboran de forma fija en oficina, usted considera que usted:



GRÁFICA 4. Carga Horaria

El gráfico anterior muestra que el 44% de los teleempleados manifestó tener menor carga horaria que los trabajadores que laboran de forma fija en oficina, otro 34% igual carga horaria y 22% mayor carga horaria.

PREGUNTA 5. ¿Cuántas horas dedica en el día al teletrabajo?

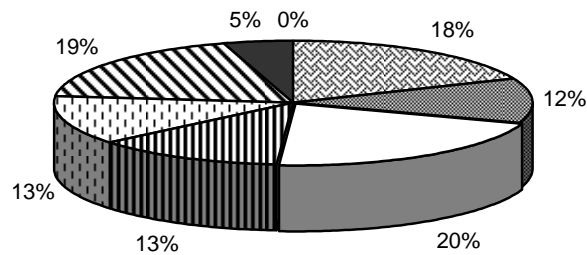


GRÁFICA 5. Promedio de horas

En la gráfica 5 se observa, que el 76% de la muestra trabaja bajo la modalidad de teletrabajador de 2 a 6 horas, el 17% que teletrabaja de 7 a 11 y sólo 7% trabaja de 12 a 16 horas.



PREGUNTA 6. Considerando que usted utiliza equipos telemáticos para realizar trabajos bajo la modalidad de teletrabajo, la empresa abona o reembolsa los costos de gestión e inversión necesaria para:

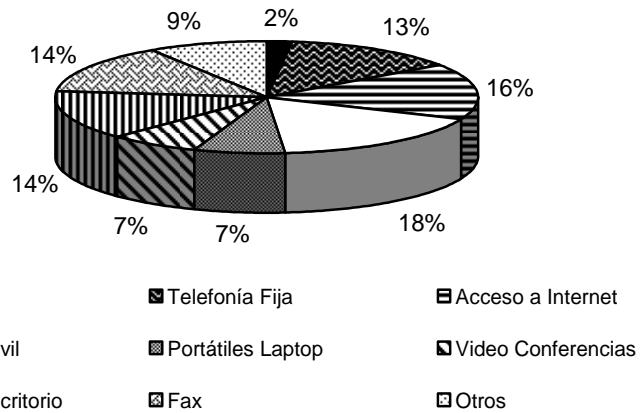


- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Papelería y consumibles | <input checked="" type="checkbox"/> Licencia y software de aplicación |
| <input checked="" type="checkbox"/> Soporte Técnico | <input checked="" type="checkbox"/> Costos energéticos |
| <input checked="" type="checkbox"/> Equipos telemáticos | <input checked="" type="checkbox"/> Servicios Telemáticos y acceso a Internet |
| <input checked="" type="checkbox"/> Seguros y garantías para Equipos telemáticos | <input checked="" type="checkbox"/> No abona o reembolsa costos de gestión |

GRÁFICA 6. Remuneración de costo de gestión e inversión

La gráfica anterior muestra que a 20% de los teletrabajadores le son reembolsados costes de soporte técnico, al 19% los servicios telemáticos y acceso a Internet, a un 18% gastos de papelería y consumibles, al 13% costos de equipos telemáticos así como, costos energéticos. Sólo un 12% costos relacionados a licencias de software, y únicamente a un 5% de estos teleempleados les son costeados gastos de seguro y garantías para los equipos telemáticos.

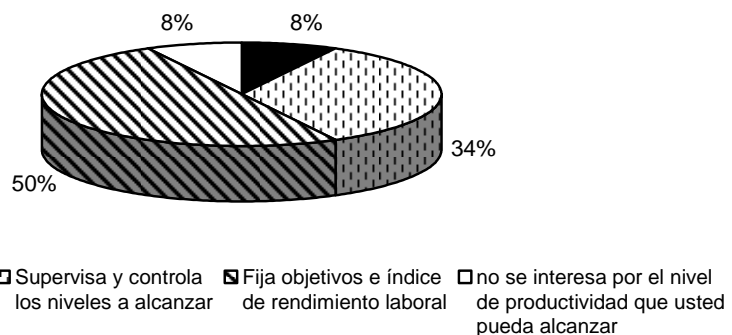
PREGUNTA 7. ¿Cuáles de los siguientes equipos y servicios son usualmente utilizados cuando teletrabaja?



GRÁFICA 7. Equipos y servicios utilizados en el teletrabajo

La gráfica 7, muestra gran variedad de equipos y servicios telemáticos utilizados por los teletrabajadores, un 18% usan telefonía móvil, el 16% acceso a Internet, 14 % equipo de escritorio otro 14 % fax un 13% telefonía fija un 9% otros tipos de equipos como radios y GPS un 7% equipos portátiles, 7% servicios de video conferencias y 2% PDA.

PREGUNTA 8. En relación al nivel de productividad, la empresa a la que usted presta servicios;

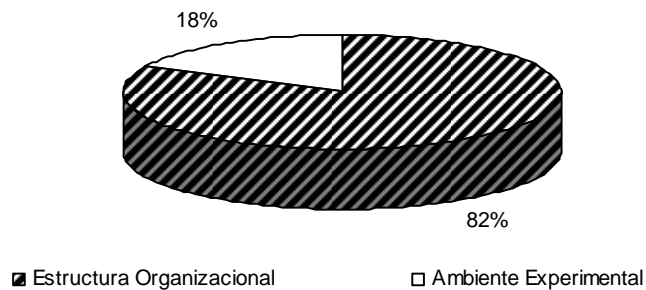


GRÁFICA 8. Promoción y nivel de productividad

El gráfico 8 indica que un 50% de los encuestados afirmó que su empresa se interesa por el nivel de productividad fijando objetivos e índice de

rendimiento laboral, otro 34% manifestó la supervisión y el control los niveles a alcanzar; un 8% manifestó ser promovido con promociones profesionales, finalmente un 8% expuso falta de interés por parte de la empresa en relación al nivel de productividad.

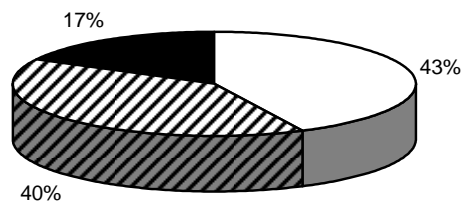
PREGUNTA 9. Usted observa que la empresa ha considerado al teletrabajo bajo:



GRÁFICA 9. El teletrabajo en la estructura empresarial

En la gráfica 9, se observa que los teleempleados manifestaron que el teletrabajo se encuentra en su empresa bajo una estructura organizacional 82%, por el contrario un 18% expuso que el mismo es considerado en un ambiente experimental.

PREGUNTA 10. En relación a la seguridad ante riesgos y accidentes, usted considera que:

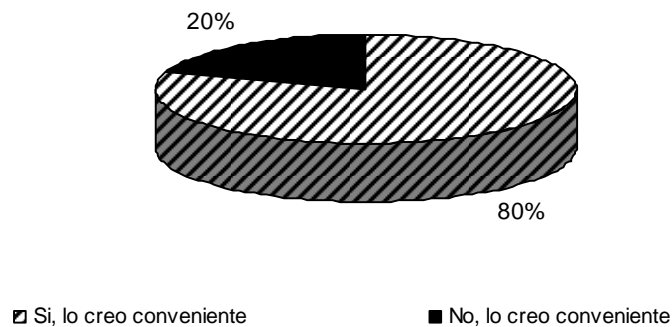


- La póliza de seguros presenta una cobertura acorde a todos los lugares donde realiza sus funciones (incluyendo fuera de las instalaciones de la empresa)
- La empresa evalúa riesgos del trabajo fuera de las instalaciones de la misma.
- La empresa no ha considerado la seguridad ante riesgos y accidentes

GRAFICA 10. Protección y seguridad ante riesgos y accidente

La grafica 10 reveló que el 43% de los encuestados indicaron poseer una póliza de seguros proporcionada por la empresa contratante con una cobertura acorde a los lugares donde realiza sus funciones laborales, incluyendo cuando estos están laborando fuera de las instalaciones de la empresa, otro 40% afirmó que la organización evalúa riesgos del trabajo fuera de las instalaciones de la misma, sin embargo un 17% manifestó falta de interés de la empresa en relación a la seguridad ante riesgos y accidentes cuando cumple con sus funciones laborales.

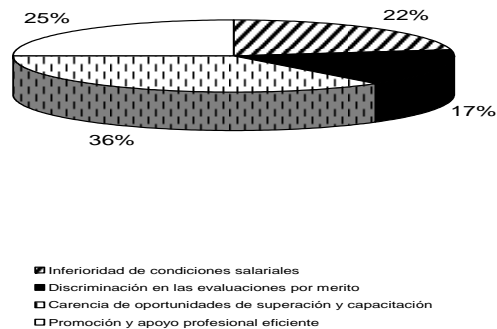
PREGUNTA 11. ¿Cree que seria conveniente una regulación específica para esta modalidad de trabajo?



GRÁFICA 11. Necesidad de regulación específica del teletrabajo

Los resultados del gráfico anterior muestran que un 80% de los encuestados consideró la necesidad de una regulación específica de amparo de derechos de los teletrabajadores, en contradicción con el 20% restante que no lo cree conveniente.

PREGUNTA 12. En relación a la promoción y apoyo profesional, usted considera que en su caso de teletrabajador existe:



GRÁFICA 12. Conflictos relacionados a la promoción profesional

En relación a los conflictos derivados de los planes de promoción profesional, la gráfica anterior evidencia que el 36% de la muestra encuestada consideró la carencia de oportunidades de superación y capacitación, otro 25% indicó un plan de promoción y apoyo profesional eficiente, por su parte un 22% manifestó inferioridad de condiciones salariales y sólo el 17% restante reveló discriminación en las evaluaciones por mérito.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de analizar los resultados obtenidos referentes al teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia, es posible llevar a cabo la discusión y el contraste de los mismos, con los planteamientos realizados por diferentes autores que fundamentan teóricamente la variable en cuestión, lo cual es presentado a continuación.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se determinaron las actividades y características propias de las relaciones entre el patrón y el trabajador en un ambiente de teletrabajo, evidenciándose que el 31% del personal desempeña sus actividades por medio de la teleconexión desde cualquier lugar de las instalaciones de la empresa.

Lo anterior coincide con lo descrito por Bello (2002) al afirmar que estos aspectos son determinados de acuerdo a la modalidad de teletrabajo, dada a su vez por el desarrollo de los equipos telemáticos, el nivel de autonomía, las condiciones de trabajo, horario laboral y la ubicación de conexión donde desempeña sus funciones.



Adicionalmente, se constató que el 22% de los empleados utilizan su hogar como ubicación física para cumplir sus ocupaciones laborales, corroborando lo referido por Murillo (2002) cuando habla de que los trabajadores a domicilio utilizan oficinas sin ubicación fija, similares a las de los trabajadores móviles, con la diferencia que la teleconexión es realizada desde sus hogares.

Del Álamo (2003) también enfatiza la presencia de datos científicos relacionados con las situaciones y condiciones muy similares a la de aquellos trabajadores que realizan sus funciones desde oficinas fijas. No obstante, estas sólo difieren en su nivel de autonomía designado por la empresa y las posibles consecuencias de que el teletrabajador tome la responsabilidad de sus propios resultados.

En otro orden de ideas, se observó que en un 26% de los casos existía un alto nivel de autonomía de los teleempleados, otorgado por parte de las organizaciones zulianas, donde mayormente les permiten compaginar el teletrabajo con otras actividades como un beneficio extra; igualmente se obtuvo que el 22% de los teletrabajadores seleccionan y disponen de los equipos, materiales e instalaciones con los que se sientan más cómodos.

Lo anterior concuerda con Valenzuela (1998), Muñoz y Caños (1998), cuando se refieren a que los teletrabajadores perciben su situación como una modalidad laboral de mayor autonomía, lo que implica mayor responsabilidad, flexibilización y libertad por parte del mismo. Esto produce la creación de un ámbito de desprotección, dada la manera sui generis de llevar a cabo su prestación de servicios, afectando además al derecho laboral, pues conlleva a desarticular todas las regulaciones de protección social, creándose un verdadero desajuste en el campo de trabajo.

En cuanto a la flexibilidad y libertad obtenida del teletrabajo, se obtuvo que el 55% del personal presta mayor dedicación a las actividades no relacionadas al trabajo como la vida familiar, la recreación y la vida social. La premisa anterior coincide con Jatar (2002), al explicar el desajuste derivado del nivel de autonomía otorgado por las empresas para clasificar a sus empleados dentro de la modalidad móvil o doméstico, lo cual no detiene la inclusión progresiva del teletrabajo en el estado Zulia.

Adicionalmente, el 45% restante de los encuestados afirma prestar una mayor dedicación al trabajo. Esta falta de diferencia significativa entre resultados evidencia que gran parte de los teletrabajadores dedican mayor



tiempo a sus actividades familiares, sociales y de esparcimiento, tal como lo sostienen Muñoz et al, (1998), pese a la existencia de inconvenientes asociados con la pérdida de intimidad familiar en un entorno extralaboral.

Estos autores aseguran que dichos problemas surgen cuando el teletrabajador no puede controlar efectivamente su propia forma de trabajar, originando una adicción laboral pues el teletrabajo supone controles menos eficaces al impuesto entre los empleados que laboran en un sitio fijo.

En este sentido, cada corporación en la región zuliana ha establecido un horario laboral para sus teletrabajadores. Un 44% de los empleados que formaban parte de la población objeto de estudio, afirmaron que dicho horario es establecido con un promedio de horas menor al de un empleado sin movilidad laboral, específicamente entre 2 a 6 horas diarias, lo que es referido por Valenzuela (1998), cuando señala la falta de evidencia en el abuso relacionado a las horas de trabajo, aunque éste es regularmente incumplido por situaciones no controladas, como por ejemplo el riesgo de adicción definido previamente.

La premisa anterior no es compartida por Murillo (2002), cuando plantea que esta forma de empleo presenta graves inconvenientes relacionados con la carencia de un itinerario fijo, en tanto que otros se derivan del abuso del teletrabajador al obligarlo a cumplir muchas horas diarias de trabajo.

Así mismo, los teletrabajadores con esta modalidad presentan un grado de inconformidad relacionada a su evaluación, lo cual es demostrado cuando un 41% de los encuestados afirmaron que fueron evaluados de manera desfavorable en comparación a un trabajador sin movilidad laboral.

Según Ortiz (1999), esto se debe a una fuerte desorientación inicial, desvinculación y desarraigo de los empleados respecto a los objetivos planteados por las empresas para las que trabajan.

En otro orden de ideas, un 77% de la población estudiada afirmó presentar el mismo grado de comodidad relacionado al uso de equipos, instalaciones y recursos humanos a su disposición; lo que difiere con la teoría aportada por Valenzuela (1998) cuando habla del menor grado de comodidad presentado por los teletrabajadores debido a las exigencias producidas de la combinación del trabajo y la vida personal, lo cual implica mayor atención a posibles riesgos de salud, así como la seguridad de los materiales, los equipos y el entorno de trabajo.



Por otra parte, las empresas zulianas reembolsan al 100% de los teleempleados encuestados, según lo afirmado por ellos, los costos de inversión y gestión, como equipos telemáticos, soporte técnico, consumibles, servicios comunicacionales, así como también seguros contra accidentes y actualización en el manejo de las tecnologías de información.

El planteamiento anterior se encuentra en concordancia con la afirmación de Murillo (2002), cuando expone que las compañías ven el teletrabajo como una forma de reducir costos y de incrementar la productividad, considerando el apoyo logístico y técnico a sus empleados.

Esto también se corrobora cuando se obtuvo que el más común de los servicios y dispositivos telemáticos fue la telefonía móvil utilizada en un 18%, luego acceso a Internet 16%, equipo de escritorio 14 %, fax 14%, telefonía fija 13%, equipos portátiles laptop 7%, servicios de video conferencias 7%, 2% PDA y solo un 9% otros tipos de equipos como radios y GPS.

De esta manera, los teleempleados utilizan una gran variedad de equipos telemáticos, lo que Jatar (2002) expone como el reflejo de las necesidades técnicas del teletrabajador, y su complejidad dependerá de la tarea que este llevando a cabo.

En relación al segundo objetivo específico de este estudio, se identificaron las situaciones del uso del teletrabajo como actividad laboral en el estado Zulia, obteniéndose que a un 92% de los teleempleados le son fijados objetivos e índice de rendimiento laboral, por medio de la supervisión y control, así como también sólo al 8% le son otorgados incentivos mediante plus o bonos. De esta manera, los resultados concuerdan con Valenzuela (1998), cuando habla de la existencia de controles acerca de la producción de los trabajadores por parte de las empresas que implementan el teletrabajo.

El autor mencionado anteriormente coincide en establecer que estos modos de control, sumados a las características y situaciones motivadas al teletrabajo, implican una reestructuración organizacional en las compañías, confirmado al obtener que el 82% de los teletrabajadores ya se encuentran laborando bajo una estructura organizacional adaptada, mientras que el 8% restante se considera en un ambiente experimental, con el fin de observar la viabilidad del teletrabajo en la corporación.

Estos cambios implican considerar aspectos relacionados a los riesgos en cuanto a la seguridad social y supervisión de la salud de los



teleempleados. Lo anterior se comprobó al obtener que el 43% de la población encuestada afirma estar cubierto por pólizas de seguro acorde a los lugares donde se realizan sus funciones, así como también al 40% le son evaluados riesgos del trabajo fuera de las instalaciones de la misma.

Esta premisa concuerda con lo expuesto por Ramírez (2003), al no observar conflictos con respecto a la seguridad social del teleempleado en la región, debido a que las empresas se encargan de difundir esta información, facilitando la debida orientación acerca de los procedimientos necesarios en cuestiones relevantes como organizar pautas de trabajo, horarios laborales, reciclaje y evaluación de riesgos en cuanto al uso de equipos móviles.

Sin embargo, la mayor parte de los teleempleados encuestados, específicamente un 80%, plantea la necesidad de una regulación específica, tal como es planteado por Otero (2002), al afirmar es necesaria una regulación que enmarque los riesgos laborales implicados de la movilidad y nivel de autonomía promueven el uso de los equipos telemáticos.

Ahora bien, un 36% de los teleempleados zulianos son afectados por la carencia de oportunidades de superación, seguido por un 22% que afirman ser discriminados en las evaluaciones por mérito.

En este sentido, Wellman, (1996) plantea que con el teletrabajo se hace obvia la presencia de mayores incertidumbres sobre sus carreras e ingresos, a pesar del incremento de autonomía, flexibilidad, nuevos conocimientos y compromisos con su trabajo.

Como último objetivo específico de la investigación, se analizó la pertinencia de las leyes relacionadas con la telecomunicación y el trabajo, producto de la revisión de la literatura, recomendaciones y comparación de normas respectiva tanto nacional como internacional.

En este sentido, se observó que la ley orgánica del trabajo venezolana establece, en su artículo 15, a los sujetos sometidos a la modalidad del teletrabajo subordinado, de acuerdo a las disposiciones contenidas en esta ley. Dichas normas son, en principio, aplicables a todas las relaciones del trabajo que se produzcan en el territorio venezolano, debido al principio de territorialidad consagrado en su artículo 10.

Así mismo, la parte laboral se encuentra referida a toda prestación de servicios personales donde existan patronos y trabajadores, sea cual fuere la



forma que adopte, salvo las excepciones previstas por la Ley Orgánica del Trabajo.

En relación a la movilidad y facilidad de acceso de los teletrabajadores que desempeñan sus actividades en áreas externas de las instalaciones de la empresa por medios telemáticos (nivel de autonomía), se presenta el inconveniente de establecer reglamentación adecuada para aquellos trabajadores.

Sin embargo, esta forma de trabajo describe el mismo modo de operación de otros tipos de trabajo ya conocidos en la realidad laboral, como es el caso de los visitantes médicos, coordinador de operaciones y representantes de venta, con la diferencia que ahora utilizan las nuevas tecnologías de la información y de la telecomunicación.

De esta forma, en el caso del teletrabajo a domicilio y móvil, los empleados deben asistir en varias ocasiones a la empresa, con la periodicidad que se pacte, permitiendo determinar a existencia física de la unidad productiva empleadora, por esto, el teleempleado debe ser regulado por la ley del trabajo del mismo país donde fue contratado.

Así mismo, la existencia de patronos y trabajadores son términos definidos en los artículos 49 y 39 de la ley orgánica del trabajo; en correspondencia con Ramírez (2003), el teletrabajador móvil y a domicilio presta un servicio personal que responde a instrucciones dadas por un patrono y ejecutadas por un teletrabajador, y en este la prestación del servicio es realizada fuera de la sede de la empresa.

La utilización de medios telemáticos e informáticos como principales herramientas de trabajo, no son inconvenientes para aplicar estos artículos, pues como lo expresa la norma, no importa la forma que adopte la prestación del servicio.

Es así y como es sustentado con el artículo 15 de la LOT que, dependiendo del caso y tipo de teletrabajo que se trate, puede fácilmente regirse por normas establecidas por la parte empleadora, cuando la prestación de servicio se ejecute desde Venezuela, y cuando el telecentro, domicilio o clientes estén ubicados físicamente en el territorio Venezolano,

Sin embargo son los mismos teletrabajadores zulianos quienes afirman que es necesaria la intervención de los entes gubernamentales en la relación laboral, debido a la designación de un conjunto de derechos y obligaciones



establecidos en la normativa laboral, de tal forma que el teletrabajo aparezca relacionado con el derecho laboral venezolano.

En correspondencia con lo planteado por Ramírez (2003) la legislación laboral venezolana establece principalmente dos vías por las cuales puede nacer la relación laboral, la primera de ellas se basa en una manifestación tácita de la voluntad de las partes, que partiendo de la prestación de un servicio personal, hacen presumir al legislador la existencia de una relación laboral.

La segunda, consiste en proponer la elaboración de un contrato de trabajo, donde tanto el trabajador como el patrono manifiesten su voluntad de vincularse mediante una relación laboral.

Cuando se determina la forma de la prestación del servicio, se obtiene que no es sino una condición más del contrato de trabajo, asumida por ambas partes y nada diferente a lo definido de la relación laboral tradicional. Por lo tanto, constituye un pacto aceptado por el trabajador y el patrono.

En relación con lo anterior, el artículo 67 de la LOT, indica que el contrato de trabajo es aquel mediante el cual una persona se obliga a prestar servicios a otra bajo su dependencia y mediante remuneración, por lo cual es aplicable al caso del teletrabajo subordinado, móvil y a domicilio, donde el teletrabajador se obliga a prestar servicios bajo la dependencia del patrono, recibiendo como contraprestación a su labor, la respectiva remuneración o salario estipulado en el pacto preestablecido por dichas partes.

Resulta entonces conveniente afirmar que las nuevas relaciones de trabajo originadas de los avances tecnológicos, exigen la adaptación de la normativa laboral tradicional a una más actual, sobretodo cuando se observan vacíos legales específicamente con la falta de presunción de existencia de contrato de trabajo, remuneración de costo de gestión, seguridad social, y exclusión de la limitación de jornada en los servicios prestados por aquellos trabajadores contratados para que cumplan con sus funciones laborales fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones.

Para el caso del teletrabajo, la relación laboral genera derechos y obligaciones en cada una de las partes que en ella intervienen. Sin embargo, en la actualidad la LOT amerita ser adaptada para lograr una real y efectiva protección, tomando como referencia las implicaciones relacionadas con los inconvenientes provenientes de la movilidad y libertad del uso de equipos



telemáticos.

CONCLUSIONES

Cumpliendo los objetivos propuestos en esta investigación, se evaluó al teletrabajo como nueva modalidad de empleo y el impacto legal que implica su inclusión en el estado Zulia llegando a las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo, se determinó que los teleempleados zulianos, son clasificados teletrabajadores móviles y domésticos, estos desempeñan cualquier actividad que se puedan realizar bajo un formato digital a distancia. Como característica presentan altos niveles de autonomía sin afectar la comodidad al maneja equipos, instalaciones y recursos humanos igualmente, utilizan redes telefónicas y radiofónicas con equipos telemáticos móviles, suministrados por la empresa contratante por medio de la remuneración de costos de gestión e inversión.

Estos aspectos derivados de las relaciones laborales conllevan a afirmar que el trabajo móvil, mejora las relaciones con los familiares por el alto nivel de autonomía, sin embargo, implica mayor responsabilidad y libertad generando adicción laboral y perdida de intimidad familiar, e incluso aislamiento social.

En lo que respecta al segundo objetivo, se observó que gran parte de las empresas mide y controla el nivel de productividad de sus subordinados fijando objetivos e índice de rendimiento laboral. Sin embargo, este proceso de control se encuentra afectado por el nivel de autonomía, ocasionado una reestructuración organizacional de las empresas zulianas, dado que mayormente el teleempleado se encuentra fuera del alcance de supervisión del patrón.

De esta manera, el empleador infravalora o supervalora al teletrabajador al no tener control exacto de las horas de trabajo dedicadas, lo que influye en las aspiraciones de ascenso laboral del empleado dentro de la empresa. Igualmente dichas empresas, no contemplan todos los aspectos telemáticos relacionados al uso de esta modalidad laboral, como movilidad y riesgos de seguridad informática.

Igualmente, los resultados evidenciaron problemas discriminatorios en relación a la manera de evaluar de un teleempleado.

En relación al tercer objetivo, se obtuvo como resultado que el



teletrabajo en el estado Zulia, se da bajo la modalidad de trabajo subordinado, pues estos teletrabajadores asisten en varias ocasiones a la empresa, con la periodicidad pactada, lo que permite determinar la existencia física de la unidad productiva que lo empleó.

En este contexto, a pesar que la forma de trabajo móvil o a domicilio, describe el mismo modo de operación de otros tipos de trabajo ya conocidos en la realidad laboral, se observan vacíos legales en la ley que actualmente los regula (LOT), específicamente con la falta de presunción de existencia de contrato de trabajo, remuneración de costo de gestión, seguridad social, y exclusión de la limitación de jornada en los servicios prestados por aquellos trabajadores contratados para que cumplan con sus funciones laborales fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa mediante la utilización de medios telemáticos.

En este sentido, aun cuando no existen leyes específicas del teletrabajo, los resultados del estudio afirman que los teletrabajadores pueden ser regulados por la ley orgánica del trabajo, lo que se considera un marco legal de referencia suficiente pero con vacíos legales a la hora de clarificar aspectos necesarios derivados de estas relaciones laborales especiales.

RECOMENDACIONES

Una vez establecidas las conclusiones pertinentes al tema objeto de estudio, es posible realizar las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, es conveniente que los entes gubernamentales admitan la adaptación de la normativa laboral en Venezuela, a fin de obtener la flexibilización de leyes existentes en la resolución de los conflictos que se pudieran plantear, debido al uso de los equipos y dispositivos telemáticos.

Con respecto a lo anterior, es necesario además que los teleempleados zulianos sean calificados en igualdad de condiciones en comparación de aquellos trabajadores sin movilidad.

En tal sentido, se sugiere que las mismas deban someterse a las legislaciones correspondientes al país donde se encuentren, en el caso venezolano la Ley Orgánica del Trabajo, lo que es un marco legal de referencia pese a sus vacíos legales en relación a esta nueva modalidad de empleo



En este mismo orden de ideas, se considera conveniente que los entes gubernamentales orienten parte de sus acciones al estudio de las compañías cuyos empleados laboran bajo la modalidad de teletrabajo. De esta manera, se asegura la pertinencia de cada una de las adaptaciones a futuro de la Ley Orgánica del Trabajo considerando los aspectos telemáticos que involucran.

Del mismo modo, es conveniente que los investigadores y expertos del área de la telemática continúen con estudios referentes a los efectos de la inclusión de nuevos medios telemáticos dentro del entorno social-empresarial, abarcando aspectos relacionados a los servicios ofrecidos por los teleempleados.

Adicionalmente, se sugiere la ejecución de sondeos para llevar un registro de la cantidad de teletrabajadores; de esta manera se podrá cuantificar el volumen de trabajadores, actividades y procesos vinculados con esta disciplina a nivel nacional.

Finalmente, el siguiente articulado fue desarrollado tomando en cuenta las necesidades laborales de los trabajadores de este ramo; sugerencia que se propone para ser estudiada y anexada dentro del reglamento laboral venezolano, o bien sea tomado a consideración por parte de las empresas empleadora de teletrabajadores:

De los Teleempleados

ARTÍCULO 1.- Todo persona que ejecute un trabajo en un lugar fijo o temporal, realizando sus tareas en forma total o parcial fuera del ámbito productivo del contratante, siendo remunerado bajo la dependencia del patrono sin su vigilancia directa y utilizando medios telemáticos propios o suministrados por el mismo empleador, se considera teleempleado y estará protegido por las disposiciones de esta sección, además de las contenidas en esta ley que les sean aplicables.

ARTÍCULO 2.- La jornada de trabajo será la fijada en convenio colectivo o en su contrato de trabajo, la misma no puede tener una duración superior a la del resto de los trabajadores de la empresa y no tendrá porque coincidir con el horario a cumplir por los trabajadores presenciales. La administración de horas tendrá en cuenta el tipo de función a realizar, horarios de entrega y los compromisos asumidos entre las partes, quienes podrán acordar actividades simultáneas cuando se considere necesario para el avance, o aclaración de las tareas que deba realizar el teleempleado



ARTÍCULO 3.- Los teleempleados, no podrán percibir una remuneración inferior a la que perciban un trabajador presencial que se encuentre dentro la misma categoría con tareas similares y lugar de trabajo.

ARTÍCULO 4.- Los teleempleados disfrutarán los derechos básicos de los trabajadores presenciales entre estos, libre negociación colectiva, adopción de medidas de conflicto colectivo, reunión, huelga y su debida participación en la empresa.

ARTÍCULO 5.- Los medios de trabajo deberán ser provistos por el empleador cuando este contrate al teleempleado. Asimismo deberá hacerse cargo de las actualizaciones tecnológicas, reparaciones, ampliaciones o sustituciones de las herramientas de trabajo.

PARÁGRAFO ÚNICO: Con respecto a la actualización de las tecnologías, esta será por cargo del empleador cuando el teleempleado trabaje para éste en forma exclusiva.

ARTÍCULO 6.- El teleempleado tendrá derecho a recibir de su empresa la formación general y específica periódicamente para el uso correcto de las tecnologías y equipos telemáticos, así como el mejor aprovechamiento de las mismas para el desarrollo de su función laboral. La falta de inserción de los teleempleados en los planes generales de formación de la empresa equivaldría a discriminarles en relación con los trabajadores presenciales.

ARTÍCULO 7.- Los centros de teletrabajo, oficinas satélites de la empresa, el domicilio particular e incluso el lugar escogido por el teleempleado para realizar su trabajo, deberá cumplir con las normas laborales vigentes. Dentro del domicilio del teleempleado, el lugar de trabajo debe estar lo más aislado posible del resto de la casa de manera de no interferir con las normas de convivencia familiares. Igualmente el empleador debe estar informado por medios tradicionales o telemáticos, sobre cualquier traslado del lugar de trabajo, que el teleempleado decidiera realizar para el desarrollo de sus tareas.

ARTÍCULO 8.- Será responsabilidad del teleempleado que pretenda utilizar su domicilio u otro lugar para la realización de las tareas fuera de las oficinas satélites e instalaciones de la empresa, el garantizar que las exigencias ergonómicas del mismo posea la adecuada iluminación y ventilación, así como, otras medidas de seguridad ajustadas a la normativa vigente.



ARTÍCULO 9.- Los teleempleados se encuadran dentro del régimen de Seguridad Social vigente para todos los ciudadanos.

ARTÍCULO 10.- Se considera que el teleempleado accede a este tipo de trabajo en forma voluntaria, bien sea proponiéndolo a su empleador, o siendo sugerida por este último, en cualquier caso el teleempleado podrá retomar sus actividades de forma presencial a la unidad productiva del contratante, cuando lo solicite por razones personales, psicológicas, o por la misma naturaleza de las tareas que realice.

ARTÍCULO 11.- El ministerio del ramo, cuando considere que el cumplimiento de ciertas labores por la modalidad de teletrabajo resulte perjudicial a los teleempleados, podrá por medio de una Resolución Especial, y previa las investigaciones del caso, adoptar las medidas que considere conveniente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álamo, Ó. (2003). *Teletrabajo: ¿Espejismo presente o realidad futura?*. Consultado en Octubre, 2003 en http://www.iigov.org/dhial/?p=21_05

Analítica (2001). *Nace en Venezuela el primer portal iberoamericano de profesionales freelance*. Analitica.com. Consultado en Marzo, 2003 en <http://www.analitica.com/va/sociedad/noticias/2974485.asp>.

App.es (2001). *Definiciones a tener en cuenta al redactar el documento de seguridad*. Consultado en Marzo, 2003 en http://www.app.es/asociados/informes/seguridad2/seguridad2_02g.html.

BadellGrau (2002). *Legislación*. Consultado en Agosto, 2003 en <http://www.badellgrau.com/leye-commerce.htm>.

Barraza, J. (2003). *E-commerce como un nuevo modelo de comercio*. Consultado en Diciembre, 2003 en <http://www.monografiass.com/monografiass/EpZpAlVyIImSfjofF.php>.

Bello, L. (2002). *Informacionalismo y trabajo, nuevos paradigmas sociales*. Consultado en Marzo 2003 en <http://www.unet.edu.ve>



Camero, Y., Palacios, L. (2001). *Repensando al movimiento obrero*, Venezuela Analítica, Consultado en Agosto, 2003 en <http://www.analitica.com/va/entrevistas/3369718.asp>

Carrasco, R., Salinas, J. (Madrid, 1994). *Teletrabajo*. Caracas, Venezuela: Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Medio Ambiente.

Casado, R. (1996). *Sociedad, tecnología y teletrabajo: algo más que una nueva forma de trabajar*. Fiap. Consultado en Agosto, 2003 en <http://www.arrakis.es/~fiap>.

Contador.cl, (2002). *Definiciones*. Consultado en Marzo, 2003 en http://www.contador.cl/1311/article-33479.html#h2_4.

Dvorak, J. (1995). *Telecomunicaciones para PC*. Madrid: McGraw Hill.

Echeverría, Javier (1995) *Cosmopolitas domésticos*. Barcelona: Anagrama.

Expansión & Empleo, (2001) *La revolución tecnológica*, Consultado en Marzo, 2003 en: <http://www.expansionyempleo.com/2001/01/03/brasil.htm>

Freedman, A. (1996). *Diccionario de computación*. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill.

Gva.es (2003). *Empleo y nuevas tecnologías*. Consultado en Marzo, 2003 en http://www.gva.es/guiaempleo/NT_8f.htm.

Hernández, R (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico, D. F.: Mc Graw Hill.

Huhtanen, Pekka (2001). *Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud*. Consultado en Marzo, 2003 en <http://www.arearh.com/salud%20laboral/teletrabajosalud.htm>.

Jatar, J. (2002). *Condiciones laborales del teletrabajador en Venezuela*. Consultado en Marzo, 2003 en http://sid.usal.es/docs/F8/8.2.1.2-139/136/17-37_dossier.pdf.

Laplace, L. (1999). *Consecuencias legales del surgimiento del teletrabajo*. España: Despacho de Abogados Romero Muci, Briceño y Asociados.



LOT (1997). *Ley Orgánica del Trabajo*, Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 5.152. (Extraordinario), Caracas, Junio 19, 1997.

Montiel, F. (2002). *Municipio y teletrabajo*. Consultado en Marzo, 2003 en http://www.isel.org/cuadernos3/Articulos/f_montiel.htm.

Muñoz, N., Caños, M. (1998). *El Teletrabajo* (Psicopatología Laboral). Consultado en Marzo, 1998 en www.canalwork.com.

Murillo, J. (2002). *Tecnologías de la Información y las comunicaciones aplicadas al teletrabajo y la innovación docente*. Consultado en Febrero, 2003 en <http://www.informandote.com/jornadasIngWEB/articulos/jiw08.pdf>.

OIT, (1998), *Organización Internacional del Trabajo*, Citada en Thibault, J., *El Teletrabajo*, op. cit. Pág. 45.

Ortiz, F. (1999). *El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. Madrid: McGraw Hill.

Otero, D. (2002). *Propuesta de creación de un telecentro para las universidades venezolanas* (Tesis de postgrado en gerencia de producción, Universidad Federal de Catarina, Florianópolis-Brasil).

Ramírez, S. (2003). *Encuadramiento jurídico del teletrabajo dentro del derecho laboral* (Tesis de la especialidad en derecho del trabajo, Universidad Católica del Táchira).

Ramos, E. (2001). *Proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos* (Tesis de maestría en Telemática, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo-Venezuela).

Reynolds, P. (1971). *A primer in theory construction*. Indianápolis, Indiana: The Bobbs-Merrill Company Inc.

Simons T., (1994). *Expanding the boundaries of employment: professional work at home*, (Ph.D. tesis, Cornell University). Consultado en Marzo, 2003 en <http://www.gradschool.cornell.edu/grad/students/thesis/content.html>

Telework-Mirti (2003). *Glosario del teletrabajador*. Consultado en Marzo, 2003 en <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/glossary/2glossar.htm>.



Thibault, J. (2000). *El Teletrabajo*. Análisis jurídico laboral. Madrid: CES.

Toffler, A. (1980) *La Tercera Ola*, Barcelona: Plaza y Janés.

Universal.com (1999). El teletrabajo se abre paso en Venezuela. Consultado en Mayo, 2003 en <http://www.eluniversal.com/1999/02/28/28402AA.shtml>.

Urdaneta, Y. (2002). *Propuesta de creación de un telecentro para las universidades venezolanas* (Tesis de maestría en gerencia de proyectos industriales, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Maracaibo).

Valenzuela, D. (1998). *Riesgos laborales del teletrabajador*. Consultado en Mayo, 2003 en http://www.aet-es.org/docs/riesgos_lab.htm.

Wellman, Barry (1996) Computer networks as social networks: collaborative work, telework, and virtual community. New York: Annual Review of Sociology, 22.