

El Teletrabajo

Beatriz Steimberg *

Estamos entrando, producto de las nuevas tecnologías, en la llamada “sociedad de la Información y el conocimiento”, una nueva época donde se crean las condiciones del desarrollo de la producción y de la productividad a niveles impensables con un uso de mano de obra insospechablemente baja.

Por otro lado, la empresa para sobrevivir debe aceptar nuevos retos:

- Responsabilidad por el futuro, gestionando para el largo plazo, y equilibrando tiempo y beneficios
- Legitimación social a través de su capacidad comunicativa
- Sentido de pertenencia en sus miembros y de confianza en sus clientes
- Desarrollo de una cultura empresaria, no tanto por imperativos morales, sino cómo creencias sobre las que asentar su política y sus acciones
- Sintonía –empatía – con los consumidores
- Confianza

Estos retos revalorizan el concepto de stakeholders, que agrega a la empresa una nueva dimensión, la responsabilidad social, a la vez que sustenta una dirección estratégica que considera las necesidades de todos - clientes, proveedores, empleados, accionistas, comunidad- al momento de planificar e implementar las políticas de la empresa.

Vamos a centrarnos en la relación empresa-empleados. Los conflictos básicos entre empresa y empleados estuvieron referidos a la percepción de salarios justos, condiciones dignas, estabilidad, compensaciones por perjuicios y derecho a la privacidad.

Qué cambios trae la sociedad de la información y la actual revolución científico-técnica sobre el trabajo?

- a) Producen un cambio cualitativo en eficiencia, productividad, y velocidad de los procesos de producción y de servicios.
- b) Tienden a cerrar la diferencia entre trabajo manual e intelectual, que fue la característica principal de los anteriores modos de producción.
- c) Con el uso de las herramientas científico-técnicas el tiempo de trabajo se reduce ostensiblemente.
- d) Surge una nueva modalidad de trabajo, el TELETRABAJO.

Podemos definir el TELETRABAJO como una forma de organizar y realizar a distancia el trabajo -desde un telecentro próximo a su domicilio, desde el propio domicilio, en forma repartida entre su casa y la empresa, viajando constantemente y llevando su “oficina” consigo- con el auxilio de herramientas tecnológicas, TIC’s (tecnologías de la

* Docente de la Facultad de Ingeniería - UP.

información y las comunicaciones). En un lugar distinto y fuera de la empresa. En la medida que su avance afecte la estructura de la relación laboral y de la organización empresarial, se hace indispensable la previsión de los marcos normativos y fácticos donde ha de desarrollarse el mismo.

En todos los casos, ser teletrabajador exige calificación profesional y dominio de las nuevas tecnologías que son herramienta de trabajo; además no todo el mundo resulta apto para esta modalidad, el teletrabajador debe reunir una serie de características esenciales como: flexibilidad, organización de su trabajo con autonomía, auto motivación para ejecutar el trabajo, capacidad de síntesis para sus informes, disponibilidad de un espacio idóneo para el trabajo, capacidad para evitar tentaciones y para poder prescindir en cierto grado de la vida social de la empresa.

Si bien no existen datos precisos sobre la incidencia del TELETRABAJO en la Argentina, la Consultora Carrier publicó recientemente que hay 325.000 oficinas hogareñas en nuestro país. Cifra nada despreciable como para comenzar a ocuparnos del tema.

Esta modalidad ofrece ventajas indiscutibles a nivel de la comunidad, ya sea ambientales, derivadas de la disminución del tráfico en zonas urbanas- reducción de la contaminación ambiental y acústica, como recuperación de la capa de ozono-, sanitarias -disminución del número de accidentes y menor difusión de enfermedades contagiosas-, sociales- mayores facilidades para el autoempleo, nuevas oportunidades para las zonas deprimidas económicamente, reducción de problemas de despoblación y energéticas -reducción en el consumo de combustibles y de electricidad-.

Interesa especialmente qué sucede desde la perspectiva del teletrabajador y la empresa con la que se vincula, las ventajas y desventajas de este nuevo modelo y los nuevos conflictos éticos.

	TELETRABAJADOR	EMPRESA	
VENTAJAS	Flexibilidad del horario de trabajo.	Aumento productividad empleados.	
	Reducción de tiempo y dinero en desplazamientos.	Disminuciones en gastos generales y espacio de oficinas requerido	
	Mayor autonomía.	Reducción del absentismo laboral.	
	Equilibrio trabajo, familia y ocio.	Contratación de profesionales de áreas distantes.	
	Ausencia de contacto personal	Dificultad de control del tiempo y calidad del trabajo.	DESVENTAJAS
	Protección social y laboral más complicada por ausencia de marco legal	Disminución de la confidencialidad de la información	
		Dificultad para mantener la estructura	

Y son justamente las desventajas las que despiertan consideraciones éticas.

Cómo responde la empresa a su dificultad para controlar al teletrabajador que está a distancia o no es visto? En muchos casos, en lo que sería un abuso se instala software en la PC del trabajador -como forma de atropello a su intimidad-, que éste acepta si está interesado en tener un trabajo remoto. Sin embargo lo que se impone es un nuevo management, estrategias de dirección acordes a esta época de información y del conocimiento, reconocer y confiar en los empleados, fijar claramente objetivos a cumplir, un buen cronograma de actividades acorde a la realidad y en similares condiciones a las de cualquier otro trabajador tradicional. Haciéndolo de este modo también favorecería la consolidación de su estructura, con empleados trabajando a distancia pero emocionalmente integrados.

Qué sucede con la ausencia de un marco legal? Cómo poner en marcha acuerdos de teletrabajo en condiciones justas y transparentes? Sólo depende de la negociación entre empresas no siempre consustanciadas con normas éticas y teletrabajadores dispuestos a renunciar a condiciones justas y a tolerar engrosar el mercado informal de trabajo en pos de salir del desempleo. Por ello es importante incorporar al teletrabajo dentro de las prescripciones de la Ley de Contratos de Trabajo, para garantizar al teletrabajador y al empleador los mismos derechos y obligaciones que para el resto de los trabajadores regidos por la LCT.

En cuanto a su potencialidad, las posibilidades del Teletrabajo sólo están limitadas por la imaginación del empleado y del empleador. Todas aquellas tareas que se puedan reducir a un formato digital pueden realizarse a distancia y posteriormente ser enviadas o bien directamente al cliente o bien a la empresa para la que presta servicios el teletrabajador.

Por otra parte, en una especie de “vuelta de tuerca”, las TICS, que destruyeron y destruyen puestos de trabajo en la sociedad industrial, siendo uno de los elementos destacados en la generación de un gran desempleo, hoy puedan generar trabajo en la sociedad de la información.

A nivel macroeconómico, el teletrabajo es una opción adecuada para los proyectos de desarrollo sostenible aplicados en el Tercer Mundo que transfieren conocimiento. Para evitar la diferencia de oportunidad entre países ricos y pobres a la hora de acceder al conocimiento habría que crear enlaces entre la actividad científica del Norte y Sur y nuevas alternativas que hagan más digna la vida, sobre todo de aquellos que han quedado marginados de la sociedad.

Finalmente, es necesario destacar que toda legislación laboral debería incluir la figura del teletrabajo y contemplar las siguientes situaciones:

- sindicalización de los teleempleados,
- el acceso a la información de la ubicación de los teleempleados para que los sindicatos puedan ubicar a sus afiliados con facilidad,
- la libertad de ingreso por parte de los empresarios al domicilio particular,
- las condiciones del lugar de trabajo,
- el cargo de los gastos que se generen,
- la propiedad de las tecnologías,
- el ingreso de clientes a un domicilio particular,
- los accidentes de trabajo en el hogar,
- la actualización tecnológica, entre otros temas.
- el carácter voluntario del teletrabajo si no formaba parte de la descripción inicial del puesto de trabajo

Bibliografía

Drucker, Peter: La gerencia; Editorial Ateneo, Buenos Aires, 1996.

Gonzalez Esteban, Elsa: La empresa ante sus grupos de interés; Universitat Jaume I, Castellon, 1998.

Steinberg , Beatriz; Polonsky, Laura; Hopff, Sebastián: La ética empresaria en la sociedad de la información; MBA de la UP, 2005.

www.caminandoutopias.org.ar