



Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA**

**TELETRABAJO Y PRECARIZACIÓN LABORAL: EL CASO DE LA EMPRESA
WEEX.**

Trabajo terminal para obtener el Grado de Licenciada en

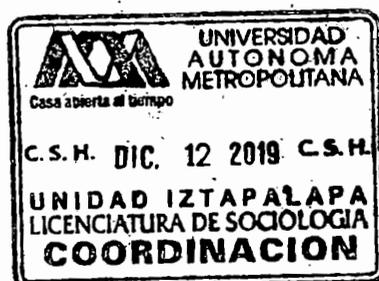
SOCIOLOGÍA

PRESENTA:

MALACARA GUTIÉRREZ CHERRY

ASESOR

DR. MARCO ANTONIO LEYVA PIÑA



TRIMESTRE:19 P

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
METODOLOGÍA.....	7
PROBLEMAS Y LIMITACIONES.....	8
PERSPECTIVAS TEÓRICAS	
CAPÍTULO 1.....	9
EL TELETRABAJO	
1.1. Características del teletrabajo.....	15
1.2. Perfil General del Teletrabajador.....	18
1.3. Clasificación del Teletrabajo.....	34
1.4. Espacios para Teletrabajar.....	38
CAPÍTULO 2.....	46
TELETRABAJO: FLEXIBILIDAD Y PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO	
2.1. Antecedentes de la Flexibilidad Laboral y Precarización del Trabajo.....	47
2.2. Flexibilidad laboral en México.....	52
2.3. Perspectivas positivas del Teletrabajo.....	53
2.4. Ventajas para el Teletrabajador.....	56
2.5. Perspectivas Negativas del Teletrabajo y sus desventajas.....	58
CAPÍTULO 3.....	66
ESTUDIO DE CASO: WEEX Y SUS TELETRABAJADORES ¿FLEXIBILIDAD O PRECARIZACIÓN?	
3.1. Historia.....	66
3.2. Eliminación de las relaciones laborales.....	67
3.3. Políticas Públicas en WEEX.....	71
3.4. Entrevista con trabajador de WEEX.....	74
Conclusiones	81
Bibliografía.....	83

INTRODUCCIÓN

Aristóteles decía que *“el hombre, es una especie sociable por naturaleza”* pensamiento afortunado que ha prevalecido a través del tiempo por la necesidad de la especie humana de supervivencia. Asimismo, Sevillano en un ensayo sobre la supervivencia de la especie humana establece que *“desde tiempos remotos la humanidad ha vivido en sociedad, por un lado para poder sobrevivir a los peligros que le rodeaban y, por otro a la necesidad de relacionarse emocionalmente con sus semejantes (amistad, amor, comunicación...)”*¹

El ser humano, por la necesidad de comunicarse con sus semejantes para preservar la especie, ha formado grupos para entenderse, cuidarse los unos a los otros, conseguir alimento, para fines de reproducción, entre otros motivos. Tuvieron que crear un sistema que les permitiera organizarse, esto es, un lenguaje². En un principio lo hacía a través de señas o sonidos que con el simple paso del tiempo y gracias al desarrollo intelectual propio de la especie, adquirió habilidades de comunicación cada vez más sofisticadas.

En la actualidad, los sistemas de comunicación muestran grandes avances científicos y tecnológicos, los cuales han permitido que la comunicación entre las personas pueda efectuarse de diversas maneras, de manera verbal o escrita, a través de señas, sonidos y gestos, lo que en consecuencia ha facilitado la formación de grandes sociedades.

En el último siglo, las empresas más grandes dentro de estas sociedades se han percatado de que los avances en el ámbito electrónico, informático y tecnológico pueden jugar a su favor y utilizan gran parte de sus recursos para estar a la vanguardia, por lo que cada vez es más frecuente la implementación de las llamadas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), con la finalidad de mejorar su productividad y rentabilidad.

¹ Consultado de <https://proyectedeescritura.wordpress.com/2009/02/01/%C2%BFpor-que-el-ser-humano-necesita-vivir-en-sociedad/>

² Según la Real Academia Española es la facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos.

Las TIC's³ contribuyen a la creación de una nueva economía global, pues permiten la creación de nuevos modelos de negocio y sistemas laborales. Entre ellos se encuentra el teletrabajo, el cual consiste en la posibilidad que tiene un trabajador para desempeñar funciones propias de actividades presenciales como por ejemplo la venta de un producto, desde un lugar remoto a través del uso de medios electrónicos y con ello disminuyen los costos de producción, se mejora la efectividad y las utilidades económicas de la empresa por un lado y por el otro lado se espera que el teletrabajador obtenga una mejor relación vida laboral-social, pretensiones de mejora laboral discutibles hasta el momento, pero en verdad ¿el teletrabajo permitirá al teletrabajador un equilibrio entre vida social y vida laboral?, ¿el teletrabajo será una mejora para los modelos laborales actuales?, ¿se cumplirá la flexibilidad laboral en el teletrabajo?

El primer capítulo de esta investigación se centrará en torno a las preguntas del método científico ¿qué es el teletrabajo?, ¿en dónde surge el teletrabajo?, ¿por qué surge el teletrabajo?, ¿cómo surge el teletrabajo?, ¿cuándo surge el teletrabajo? También describe cuáles son sus características, el perfil óptimo que debe de tener el teletrabajador, las principales competencias que se requieren para ser teletrabajador, otros nombres con los que se conoce al teletrabajo, así como algunos lugares en los que se realiza a cabo el teletrabajo.

En el segundo capítulo se presentan las discusiones relacionadas a la flexibilidad y la precarización del trabajo en los lugares en los que se gesta el teletrabajo, se detallarán las ventajas que ofrece el teletrabajo tanto al teletrabajador como a la empresa, y por otro lado se enlistarán las desventajas que implica este modelo, que en su mayoría se centrarán en el teletrabajador pues este enfoque no ha sido muy estudiado debido a que en gran medida los estudios existentes están enfocados en las ventajas que ofrece el teletrabajo a las empresas.

En el tercer capítulo, se realizó el estudio de caso, desarrollado en la empresa Weex. En la construcción del dato se aplicaron entrevistas a personal de distintas áreas de esa empresa, para reconstruir la relación entre flexibilidad y precarización

³ Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

en este lugar de teletrabajo. Con ello se busca responder a las preguntas de investigación y la comprobación de la hipótesis planteada en el presente trabajo.

FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El teletrabajo, es una modalidad de empleo que consiste en realizar actividades para una empresa fuera de sus propias instalaciones, en general se utiliza el domicilio del propio trabajador. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al teletrabajo como "*trabajo que se realiza a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora*"⁴. La aplicación de este modelo podría resultar en una ventaja tanto para el teletrabajador como para la empresa.

En apariencia, trabajar desde casa pareciera ser una gran ventaja, pues se eliminan los tiempos de traslado, lo que conllevaría una mayor efectividad laboral y disponibilidad de tiempo libre para el trabajador, asimismo se espera la reducción de manera significativa de los costos de transporte o combustible, sin embargo, esas ventajas separan al trabajador de un ambiente laboral en el que convive con personas ajenas a su círculo familiar que pueden contribuir a su desarrollo personal para ser confinado en su domicilio, puede perjudicar

La presente investigación tiene como objetivo primordial dar a conocer la problemática sociológica que representa la implementación cada vez más frecuente del llamado teletrabajo en la sociedad actual, es decir, que tanto afecta o influye la flexibilidad laboral del teletrabajo en el proceso de precarización de este.

El teletrabajo es una modalidad de empleo que, durante las últimas décadas gracias al auge de las TIC's se ha convertido en una tendencia no solamente para las grandes corporaciones sino también para los trabajadores, pues con la finalidad de obtener tiempo libre para realizar otras actividades buscan migrar de un sistema laboral regido por extensos horarios de trabajo, a uno en el cual de alguna manera

⁴ Consultado en el sitio web de la OIT <http://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>

ellos tienen la posibilidad de elegir cuando y a qué hora trabajar, no obstante, las consecuencias de la aplicación de esta modalidad laboral no han tenido una gran difusión debido a que se trata de un fenómeno poco estudiado en cuanto a las consecuencias de su aplicación en una sociedad.

En esta investigación busco demostrar que el teletrabajo puede afectar a la población laboral generando precarización del trabajo, en el sentido que no muchas personas están preparados para adoptar este modelo laboral de manera responsable, pues se requieren aptitudes y habilidades que no cualquier persona posee o que no están dispuestos a obtenerlas, aunado a que algunas pseudoempresas adoptan este sistema como medida para mitigar gastos y en consecuencia reducir la seguridad social del teletrabajador, sin que este lo perciba.

Asimismo, con el apoyo de otros campos de estudio como la psicología, la antropología y el derecho, por mencionar algunas, será posible establecer un punto de vista sociológico que sirva como punto de partida para investigadores futuros interesados en el tema.

METODOLOGÍA

Mi investigación se basa en un diseño descriptivo, el cual consiste en describir un fenómeno, órgano y objeto a estudiar, recopilando información relevante para este trabajo, es decir, se recopiló literatura existente sobre el teletrabajo para conocer su definición, origen, aplicación y otros datos importantes que permitan comprender esta figura y su aplicación en la actualidad.

El enfoque de esta investigación es cualitativo, toda vez que pretende comprender los elementos que componen al teletrabajo, sus aplicaciones, el impacto que tiene en la sociedad, conocer si el teletrabajo realmente es un trabajo flexible, si cuenta con ventajas para el trabajador o si se trata de un modelo de trabajo precario que solamente beneficia a los empleadores. Para cumplir con esta tarea se realizó un estudio de caso en la empresa Weex, entendiéndose este a

aquella técnica de investigación que se caracteriza por precisar de un proceso de búsqueda e indagación exhaustiva de un fenómeno en particular.

Para contestar a la pregunta de investigación se revisaron diversas definiciones de conceptos como “teletrabajo”, “teletrabajador”, “telecommuniting”, “telework”, “teleworker”, “telemarketing”, entre otros. También se revisaron posturas de diversos autores, ventajas y desventajas del teletrabajo, impactos positivos y negativos en los teletrabajadores, utilizando bibliografía existente y en buscadores como Scielo, Google Académico, Redalyc y Academia.edu.

Se entrevistó a un joven de 27 años quien es actualmente teletrabajador de la empresa WEEX, asimismo, en los dos años que lleva laborando en esta empresa ha desempeñado dos cargos: asesor de chat y analista de procesos. Cabe destacar que el entrevistado cuenta con una carrera técnica terminada. Se formularon preguntas abiertas, para conocer más a fondo su preferencia por teletrabajar, y con base en ello llegar a una conclusión.

PROBLEMAS Y LIMITACIONES

Uno de los mayores impedimentos para realizar esta investigación es que el teletrabajo a pesar de no ser una figura nueva a nivel general, sí lo es en el caso de Mexico, pues resulta difícil encontrar a un teletrabajador, porque muchas veces la persona ni siquiera sabe que su empleo reúne las características de un teletrabajo, pues es una figura que ha tenido poca difusión en nuestro país.

Otro factor a tomar en cuenta es que lamentablemente la información disponible que se relaciona con el teletrabajo, se enfoca en su mayoría únicamente a las ventajas que ofrece este nuevo modelo laboral para las empresas, sin embargo, existe poca información que demuestre o acredite que el teletrabajo sea un modelo que ofrezca ventajas al teletrabajador.

PERSPECTIVAS TEÓRICAS

CAPÍTULO 1.

EL TELETRABAJO

El teletrabajo es una tendencia laboral actual que está transformando la idea de que el ser humano debe salir de casa y trasladarse físicamente a un lugar para trabajar, hoy día el trabajo puede realizarse en cualquier lugar en el que se cuente con computadora e internet, este hecho requiere analizar los cambios en materia económica, administrativa y jurídica que conlleva.⁵

Diversos autores han definido al teletrabajo, no obstante, ninguna de esas definiciones ha coincidido totalmente con las otras, lo que impide la existencia de un concepto universal que defina al teletrabajo, esto debido a que en cada país el teletrabajo ha tenido una evolución distinta. Sin embargo, la mayoría de estos autores coincide en que el teletrabajo es una actividad que se realiza a distancia con el apoyo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Dichos conceptos serán enunciados y analizados en los párrafos subsecuentes.

Según Martínez Sánchez (2012) *“el teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador”*.

La misma autora señala la importancia de destacar la diferencia que existe entre el trabajo a domicilio, que no debe ser confundido con el teletrabajo. Dentro su postura sostiene que existen algunos estereotipos que asocian automáticamente el trabajo en el domicilio con trabajos precarios realizados principalmente por cierto tipo de personas de escasa calificación.

En ese orden de ideas, el ejemplo más común es que el trabajador a domicilio es una persona (por lo general una mujer), que realiza tareas productivas en su

⁵ Martínez Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral.

hogar y entrega las piezas o productos terminados a la empresa contratante a cambio de una baja remuneración. Agrega Martínez Sánchez (2012) que *“la evidencia empírica recogida a nivel internacional corrobora estas tendencias”*⁶, pero también apunta a tendencias emergentes propias de la nueva economía que no se pueden ignorar.

Por otro lado, Padilla dice que etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos, y de “trabajo” que significa realizar una acción física o intelectual que requiere esfuerzo⁷.

El teletrabajo recoge la realización de trabajos, total o parcialmente, fuera de la oficina o del lugar de trabajo habitual, normalmente en el hogar mediante el empleo de telecomunicaciones, esto es un concepto que podría utilizarse de manera universal, aunque como ya se ha mencionado, hay gran diversidad de conceptos que difieren en algunos aspectos que se procurará detallar en esta investigación.

Julio Téllez ⁸ define al teletrabajo como la actividad profesional desarrollada por personas que no se encuentran físicamente presentes en su centro de trabajo, y que, además, para su existencia se requiere contar con un perfil profesional con aptitudes clave, como lo es el manejo eficaz de las TIC’s, además apunta que *“el teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea, y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación”*⁹.

Los avances tecnológicos que se han suscitado con el paso de los años han propiciado que las relaciones laborales hayan ido modificándose, abriéndole paso a la automatización, y con ello se han extinguido algunos de los trabajos en los cuales era indispensable que una persona realizara de manera presencial alguna tarea, que hoy no siempre es necesario.

Entonces, en atención al concepto de Téllez, se entiende que el teletrabajo es una actividad profesional, que por hablar de un ejemplo podemos citar a un

⁶ Martínez Sánchez, Op. Cit. 5

⁷ Padilla, Antonio 2001. Teletrabajo dirección y organización. Madrid: Computec.

⁸ Investigador en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México.

⁹ Téllez, Julio. s.f. *Teletrabajo*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México Distrito Federal.

contador contratado por alguna empresa para que revise su situación financiera, en la que antes era indispensable que contara con una oficina dentro del centro de trabajo de la empresa contratante para que revisara físicamente los libros contables, facturas, recibos, tickets, etc., lo cual al día de hoy ya no es obligatorio debido a que muchas empresas cuentan con digitalizaciones de toda la información contable de la empresa, la cual puede ser enviada electrónicamente al contador y este a su vez, realizar la tarea impuesta desde cualquier lugar incluso su domicilio, gracias al uso de las TIC's.

Biura define al Teletrabajo como *“aquel trabajo que se realiza a distancia y con la colaboración de las modernas tecnologías de la comunicación, o si se quiere precisar un poco más, es aquella forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades”* (p.22).¹⁰

De acuerdo con lo anterior, para que exista el teletrabajo es necesario que existan tres elementos, en primer lugar, una persona, que en este caso se denominará *teletrabajador*, en segundo término, que se trate de una actividad que se pueda realizar a distancia y por último, que para su realización se utilicen las TIC's por medio de instrumentos electrónicos tales como smartphones, PDA¹¹, computadoras, tablets, entre otros.

Autores como Benjumea, Villa y Valencia quienes a su vez citan a Mitter, Cárcamo y Villegas¹² establecen que el teletrabajo hace referencia al trabajo a distancia, en el cual los empleados o trabajadores independientes laboran desde un lugar separado físicamente de las oficinas; esto se lleva a cabo a través de la telemática, que es la combinación del uso de las Tecnologías de Información y

¹⁰ Buira, J. (2012). *El teletrabajo entre el mito y la realidad*. Barcelona, España: Editorial UOC.

¹¹ Personal Digital Assistant, 'asistente digital personal'

¹² Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.

Comunicación (TIC), para desempeñar labores desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Esta modalidad de trabajo resulta novedosa, pues implica una amplia gama de actividades laborales y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, por lo tanto, debe ser un trabajo bajo subordinación donde el trabajador debe ser considerado un trabajador de la empresa para todo efecto al igual que los trabajadores tradicionales.¹³

Patrone establece un concepto similar al de Biura, pues considera que *“el teletrabajo es una forma de desarrollar un trabajo o una profesión, fuera del centro de trabajo habitual, utilizando para su ejercicio las herramientas informáticas y telemáticas necesarias (...) no es una especialidad profesional, no es una actividad en si misma, si no un método de desarrollar un trabajo”*¹⁴ (Sic.)

Según el Ministerio de Salud Costa Rica dice que *“el teletrabajo tiene su fundamento en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo tareas, asignaciones o proyectos desde el lugar, la jornada y el horario que así convengan el teletrabajador y su jefatura.”*¹⁵ Además agrega que el teletrabajo puede realizarse en diferentes lugares, siempre y cuando se garantice el cumplimiento de las normativas laborales establecidas, las cuales serán expuestas en esta investigación posteriormente.

El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para

¹³ Barrios, R. S. (2007). El Teletrabajo. From Derecho PUCP: Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2954/2857>

¹⁴ Patrone Daniela A. (2003, junio 29). *Concepto de Teletrabajo*. Recuperado de: <http://gestiopolis.com/concepto-de-teletrabajo/>

¹⁵ <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/teletrabajo/que-es-teletrabajo>

el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.¹⁶

En consonancia con lo anterior, Silva manifiesta que la modalidad laboral conocida como teletrabajo, *“es considerada como la forma de trabajar del Siglo XXI, que permite conciliar la vida personal y laboral del trabajador”*.¹⁷

Mesino y otros¹⁸ se manifiestan de la siguiente manera *“El teletrabajo representa el trabajo del siglo XXI en la medida en que toda la población y en especial las personas con discapacidad, madres cabeza de familia, madres lactantes, reinserta dos, entre otros, tienen la posibilidad de encontrar alternativas para desarrollar sus actividades laborales”*.

Mencionan estos mismos autores que el teletrabajo en Colombia, que es donde se realiza su investigación, por lo general se trata de los llamados Call Centers, los cuales son definidos por González de la siguiente manera: *“Un call center, principalmente se basa en la utilización de plataformas telefónicas y equipos conexos para mantener negocios y fortalecer la relación entre una empresa y sus clientes. En términos generales, consiste en una serie de operadores –humanos o automáticos- que reciben o emiten llamados telefónicos, apoyados en un software que permite realizar seguimiento de esas comunicaciones cuyo objetivo central puede ser la venta, la atención de reclamos, la cobranza, entre otros”*.¹⁹

A su vez la Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC) señala que: *“Un call center - contact center, es una plataforma de interacción multicanal: telefonía, web, celular, fax, es decir, cualquier medio de contacto que permita acercar, rentabilizar y optimizar las transacciones entre una empresa con sus proveedores y su actual y/o potencial mercado”*.²⁰

¹⁶ Recuperado de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

¹⁷ Silva Pérez, R. V. (2012). Estudio de las características del teletrabajo y propuesta de ley para su incorporación en la legislación peruana.

¹⁸ Gutiérrez Mesino, Claudia Patricia, & Anaya Capone, Rosana. (2017). Repercusión socioeconómica y jurídica del teletrabajo en Barranquilla 2014-2015. *Justicia*, (32), 197-213

¹⁹ González González, S. A. (2007). Diseño de un plan estratégico para empresa de telemarketing.

²⁰ Idem

Esta figura conocida como Call Centers, tiene un gran auge en nuestro país, asimismo guarda una estrecha relación con el teletrabajo como se irá demostrando a lo largo de esta investigación y que se definirá más a fondo en los tipos de teletrabajo que existen y como funcionan.

Para Ruiz, el teletrabajo *"son todas aquellas actividades profesionales desarrolladas a través de equipos informáticos que hacen uso del teletratamiento y la telecomunicación para enviar información en tiempo real al centro de trabajo, producción o servicios con el fin de generar un valor añadido a sus usuarios. En otras palabras, del producto de la unión de las redes de telecomunicaciones y los sistemas informáticos nace lo que algunos llaman el working-house informático, teletrabajo o e-work, que en su concepción simple atañe a la actividad profesional desarrollada por teletrabajadores, que no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan, pero sí virtualmente a través del uso de tecnologías de información que se requieran para esto."*²²

Es importante señalar que el teletrabajo no es una profesión, sino que en realidad puede ser cualquier actividad siempre y cuando se realice y cuente con los tres elementos antes mencionados, los call center tampoco son teletrabajo, ya que esta actividad, se realiza en un lugar designado por la empresa y más bien son conocidos como una externalización²³ de las actividades, lo que también se conoce como *"Outsourcing"*, hay que realzar la aclaración de que no es manufactura en casa ni tampoco es trabajo a domicilio. En capítulos posteriores se desglosará la información de cada uno de estas modalidades comparándolas con el teletrabajo para identificar sus diferencias.

²² Ruiz, G. R. A. (2015) El Teletrabajo: Hacia una nueva forma de trabajo en Chile. Revista de Derecho Universidad San Sebastián.

²³ Ocurre cuando un negocio le paga a un proveedor externo por sus bienes y servicios, en lugar de hacerlo en casa. La práctica de esto comenzó en 1970 y se hizo popular en los años 90 como una manera en que las compañías reducían su estructura interna de costos.

1.1. CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO

El teletrabajo es una novedosa forma de trabajo que tiene como características específicas la prestación de servicios con el uso fundamental de tecnología de información y/o telecomunicaciones que no requiere el desplazamiento físico del trabajador a un centro de labores y que permite un horario flexible.²⁴

Esta modalidad, basa la ejecución de labores a través del uso de tecnología de información y/o telecomunicaciones (TIC's), no requiere el desplazamiento del trabajador a un centro de labores y permite un horario flexible. Por las peculiaridades del teletrabajo se ha considerado que es una modalidad de trabajo que contribuye con la calidad de vida de las personas, que genera beneficios tanto a nivel empresarial y personal de los teletrabajadores, así mismo es posible fomentar la inclusión laboral de mujeres y personas con discapacidad o capacidades diferentes, es decir, se trata de una modalidad laboral incluyente.

Se puede teletrabajar con un teléfono, una computadora, una tablet, o con todo tipo de medios o sistemas de telecomunicación de última tecnología, con redes de área local, satélites, red digital de servicios integrados, correo electrónico, audio o videoconferencia ya que las tecnologías de la información se utilizan, no sólo como enlace con el empleador, sino también como instrumento de trabajo fundamental para consultar bases de datos, navegar por la internet y relacionarse con otros individuos de un mismo equipo o grupos de trabajo.

El Teletrabajo tiene como una de sus características, que ha originado un cambio trascendental en las relaciones laborales desde el punto de vista del trabajador, puesto que implica romper con el concepto tradicional de trabajo físico, es decir, de la presencia del trabajador en una oficina o centro de labores, flexibilizando el horario de trabajo del Teletrabajador, el cual puede organizar su tiempo para ejecutar las labores que le fueron encomendadas de la manera que a él le convenga siempre y cuando no vaya contra los requerimientos del empleador.

²⁴ Idem

El trabajo físico o tradicional, se refiere a aquél que se realiza por lo general seis días con un día de descanso en una jornada de 8 horas en promedio por día, estando bajo la supervisión de otra persona o empresa, la cual otorga un contrato ya sea por tiempo limitado o indefinido y además las tareas encomendadas deben realizarse en un lugar específico establecido por la parte contratante.

En ese contexto, el trabajo tradicional consiste en ejecutar actividades laborales dentro de una empresa legalmente constituida donde también existen los derechos y obligaciones para empleados y patrones. Dichas actividades son ejecutadas dentro de una jornada laboral legalmente establecida.

La figura del trabajo tradicional se está viendo rebasada por el trabajo independiente, al respecto López-Mejía dice que *“comúnmente se sale de casa para ir al lugar de trabajo y cumplir con un horario regular de 8 horas diarias o más, para posteriormente regresar a casa y hacer labores extras para satisfacer también las necesidades personales después de haber cumplido con los compromisos profesionales o laborales” (...)* *“en la actualidad se necesita desarrollar habilidades que afronten estas tendencias lo que implica tener apertura y así poder estar preparado físicamente y emocionalmente para el cambio continuo y enfrentar los nuevos modelos de trabajo, herramientas y ambientes laborales” (...)* *“el modelo de trabajo ha evolucionado en varios aspectos por ejemplo, anteriormente, en general se trabajaba bajo un estilo directivo y tradicionalista, mientras que en la actualidad, se está adoptando o implementando un estilo independiente y más participativo, donde recae en el individuo, la responsabilidad de sus actos y acciones, evaluando y midiendo su desempeño mediante logro de objetivos”.* ²⁵

Entonces, en la actualidad podemos distinguir dos importantes modelos laborales: por un lado, el trabajo tradicional y el teletrabajo, el segundo se distingue por las características antes mencionadas y por la flexibilidad laboral que se detallará en líneas posteriores.

²⁵ López-Mejía, L. G. (2013). Teletrabajo, trabajo tradicional: diferencias entre desgaste profesional y entusiasmo laboral. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Administración. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.

Yuri establece algunas de las características del teletrabajo y las clasifica como esenciales para que exista esta modalidad, dichas características son las siguientes:

Espacialidad: La prestación laboral se debe desarrollar en un lugar que no corresponde a aquellos en que normalmente se realiza el trabajo en las empresas. Así, se afirma que el teletrabajo es una especie dentro del género del trabajo a domicilio.

Uso de las nuevas tecnologías de la información: El trabajo se desarrolla mediante la utilización preferente de la informática y de las telecomunicaciones. Estas deben ser utilizadas no solamente como medio preferente del desarrollo del trabajo, sino también el medio de enlace con el empleador.

Organización: La utilización de tecnologías como un nuevo modelo de organización del trabajo.²⁶

Belzunegui²⁷ afirma que el teletrabajo cuenta con tres condiciones que lo caracterizan y que son las siguientes:

1. El lugar de trabajo debe tener una ubicación distinta de la sede de la compañía, (pudiera estar) en el domicilio del trabajador o en un entorno próximo a él.
2. La segunda condición es que se utilizan las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Esta característica restringe más la definición de teletrabajo, indicando claramente que el trabajo manual o a destajo no debe considerarse como teletrabajo, aun cuando este se realice en el domicilio del trabajador.
3. La realización del trabajo a distancia es un elemento esencial para la vida del trabajador, no solo una actividad esporádica.

²⁶ Op. cit. 16

²⁷ Belzunagui, Ángel (2001). Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo. Tesis de doctorado. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Sociología

Para Mariana el Teletrabajo cuenta con tres características: *“Existe una relación contractual entre el empleador y el teletrabajador, el trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central o primaria del empleador y las tecnologías de información y comunicación (TIC) son el medio indispensable para su ejecución”*.²⁸

Cita Reyes al Ministerio del Trabajo República de Colombia, el cual afirma que *“la voluntariedad es un elemento indispensable y un principio básico para que el teletrabajo funcione. El empleador puede proponer esta modalidad al trabajador, y este último puede aceptar o rechazar tal solicitud. El empleado puede proponer esta modalidad al empleador y a su vez él puede aceptar o no. En ambos casos no se está vulnerando ningún derecho ni incumpliendo alguna obligación”*.²⁹, sin embargo, en el capítulo respectivo en donde se revisará la legislación de algunos países podrá confirmarse si es verdad que en esta modalidad laboral se respetan los derechos laborales de las personas.

1.2. PERFIL GENERAL DEL TELETRABAJADOR

Las competencias para ser teletrabajador se derivan de una combinación entre el conocimiento que tiene cada persona de alguna actividad en específico, la experiencia o tiempo que lleva desempeñando ese puesto para tener cierta pericia al realizar la actividad, su capacidad para manejar el tiempo de manera eficiente y en consecuencia ser más productivos organizándose para cumplir con todas las tareas impuestas dentro del plazo establecido para ello independientemente del horario y lugar en el que decidan laborar.

Para ser teletrabajador no se requiere contar con título universitario, carrera técnica o cualquier otro grado académico, sino que más bien se requiere que la persona cuente con las aptitudes y habilidades necesarias para encajar en el teletrabajo, mismas que se irán detallando a continuación:

²⁸ Mariana, G. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Ciencia & Trabajo (25), 85-88.

²⁹ Reyes, L. H. (2014). *El teletrabajo: los beneficios de una forma de organización laboral moderna*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/11993>.

Téllez hace hincapié en que para ser un teletrabajador, el cual puede definirse como aquella persona que realiza una actividad o trabajo a distancia por medio de las tecnologías de la información para una persona o empresa; se requiere de un perfil profesional específico que tenga las siguientes aptitudes y habilidades:

- Ser sumamente independiente y responsable.
- Disponer de una computadora y tener acceso a Internet.
- Estar dispuesto a tomar un entrenamiento.
- Comprometerse a hacer una nueva carrera profesional
- Tener deseos de progresar y ocupar niveles superiores dentro de la organización
- Automotivación
- Disciplina
- Capacidad de organizarse con control externo mínimo
- Adaptabilidad: capacidad de trabajar con contacto social reducido.
- Autoorganización: equilibrar el trabajo con otras responsabilidades
- Autodeterminación: toma de decisiones
- Destreza tecnológica: conocimiento de técnicas que permitan trabajar fuera de oficina
- Planificación: acuerdo mutuo sobre fechas de entrega.
- Autoconfianza.
- Capacidad para la resolución de problemas.
- Iniciativa.³⁰

López Mejía cita a Osio Havriluk, quien señala que el teletrabajo suena atractivo e interesante para muchos profesionales, especialmente para adultos contemporáneos y adultos jóvenes, 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 apropiada. Las personas que estén interesadas en participar en esta modalidad, deben contar con un conjunto de

³⁰ Téllez, op. cit. 6

aptitudes y actitudes necesarias para sostener un desempeño efectivo en el ejercicio profesional, las cuales son las siguientes:

Atributos personales: son las 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 otras actividades.
- Receptividad para aceptar las críticas y comentarios sobre sus resultados y productos.
- Iniciativa para poder ser creativo en resolución de problemas.
- Ética personal y profesional.
- Confidencialidad en sus relaciones laborales con diferentes empresas.

Competencias tecnológicas: son las características asociadas al uso y manejo de las tecnologías, las cuales son necesarias para el teletrabajo, en lo referente al uso intensivo de las telecomunicaciones las cuales son:

- El manejo de internet y las aplicaciones propias del mismo tales como el correo electrónico, uso de buscadores, utilización de intranet, transferencia de archivos entre otros.

- Saber usar programas básicos computacionales.
- Resolver problemas sencillos relacionados con las nuevas tecnologías.
- Comunicación por medio de videoconferencia, chats, mensajería instantánea, entre otros.

Competencias comunicacionales no presenciales: es cuando se requieren habilidades de comunicación más elaboradas, ya que se necesita compartir información, datos, asignación de tareas y entrega de resultados, los cuales deben ser comprendidos, para ello es necesario que el teletrabajador:

- Posea una buena expresión escrita.
- Maneje idiomas, en especial el inglés.
- Comunicación mediante mensajes claros y concisos.
- Disponga de buena redacción.
- Prepare informes cortos, veraces y oportunos.

Autogestión del trabajo: es el hecho de 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 se debe tener conocimiento en:

- Administración de tiempo.
- Gestión de proyectos.

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

Formación: es un aspecto imprescindible para un teletrabajador al estar consciente 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 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 para ello debe tener:

- Capacidad para aprender solo.
- 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 principales contratantes conozcan sus capacidades. En este sentido el teletrabajador 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.³¹

En ese tenor, la lista anterior demuestra que el teletrabajo no es una actividad que cualquier trabajador pueda realizar, pues no se trata de una actividad sencilla, hay que contar con habilidades específicas como lo es la organización del tiempo y la responsabilidad. Es por ello que para un trabajador que está acostumbrado a que su superior lo esté presionando para que termine cierta actividad; no podrá encajar de manera correcta en el modelo laboral que se plantea en esta investigación.

³¹ López-Mejía, L. G. Op Cit. 18

Es importante que el empleador o empresa y teletrabajador además de contar con las habilidades y aptitudes enlistadas en supra líneas, al momento de llevar a cabo el trabajo a distancia por medio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación; tenga en mente las buenas prácticas las cuales son definidas por Castillo

- Definiciones o políticas internas empresariales (voluntad o decisión gerencial).
- Definir contractualmente las responsabilidades que tendrán los teletrabajadores, para que con base en ello se determinen los objetivos por cumplir y métricas sobre las cuales se les hará el seguimiento. Entender claramente el sentido y filosofía del teletrabajo, no es un esquema en donde se deba vigilar y controlar hora a hora a las personas.
- Insertar el teletrabajo dentro del reglamento interno de trabajo. Tener en cuenta los riesgos que el teletrabajo propicia y diferenciar tanto accidentes y enfermedades de trabajo, como accidentes y enfermedades que pueden generarse en el hogar.
- Generar códigos de ética para los teletrabajadores.
- Comunicación y retroalimentación (tanto aspectos positivos como negativos), de manera oportuna. Elección de buenos canales de comunicación, mediados por una buena tecnología. Capacitación permanente de los teletrabajadores sobre los elementos más importantes para poder realizar una buena gestión.
- Planificación de sus actividades o responsabilidades, con claros y concretos indicadores de gestión que respondan a objetivos y metas organizacionales. En otras palabras, conductas orientadas a metas o logros.
- Cuidar de los teletrabajadores, como se cuida de una persona presencial o de trabajo tradicional.
- Las áreas de salud ocupacional cobran importancia en este sentido.
- Desarrollar las competencias que requiera cada persona teletrabajadora para que pueda tener un buen desempeño.

- Mantener una estrecha relación entre teletrabajador e inmediato superior y con las demás dependencias de la organización.
- Establecer contactos sincrónicos, preferiblemente mediante canales audiovisuales, por lo menos una vez a la semana; esto incide positivamente en la mejora de aspectos psicológicos de las personas.

Estas prácticas van encaminadas a asegurar el éxito del empleado al estar laborando bajo el modelo del teletrabajo.

En ese mismo sentido se pronuncian Jaramillo y Bustamante pues señalan que *“el teletrabajo es una modalidad en la cual se desarrolla la labor contratada por una empresa o institución desde el hogar, un café internet o cualquier sitio a distancia, donde se tengan los medios tecnológicos apropiados para desempeñarse eficientemente en la responsabilidad encargada”*.³²

Sin embargo, no todos los trabajos son susceptibles actualmente de ser realizados a distancia, e igualmente, no todos los trabajadores tendrían éxito o mejorarían su calidad de vida tanto personal como profesional si hicieran el tránsito hacia el teletrabajo. Por ello, se habla actualmente de la necesidad de diagnosticar si las personas poseen el perfil del teletrabajador, con unas características que, si bien no son obligatorias, sí contribuyen a que una persona pueda ser exitosa en esta modalidad laboral.

Jaramillo y Bustamante citando a Amigoni y Gurvis³³ establecen que para ser un teletrabajador apto, es necesario contar con habilidades, aptitudes y actitudes, debido a que al tratarse de una actividad que se realiza con poca o nula supervisión presencial es fácil caer en distracciones por lo que los autores antes mencionados establecen como perfil del teletrabajador lo siguiente:

Se orienta a obtener resultados: para el teletrabajo es esencial estar enfocado más en las metas que en el proceso. Esto no quiere decir que el proceso

³² Jaramillo, A. F., & Bustamante, F. A. R. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (33), 1-6.

³³ Amigoni, M., & Gurvis, S. (2009). *Managing the Telecommuting Employee: Set goals, monitor progress, and maximize profit and productivity*. Avon, MA, EEUU: Adams Business.

se descuide, sino que se debe tener siempre en mente la meta a la cual se quiere llegar y trabajar para llegar allí. Esto es muy importante puesto que pueden suceder diversos imprevistos durante el proceso, y sólo teniendo claridad acerca del resultado esperado se podrán sortear los obstáculos que se presenten.

Tiene excelentes habilidades para la comunicación: trabajar a distancia implica que no es posible obtener información directamente por observación, como se podría tener en el lugar de trabajo físico. Esto significa que para poder saber cómo van las cosas, la persona debe comunicarse, tanto por escrito como de forma audiovisual, incluyendo esa información que normalmente se transmitiría observando al teletrabajador; ahora, es importante tener en cuenta que poseer excelentes habilidades para la comunicación no significa tener motivación para comunicarse todo el tiempo, lo cual se convertiría antes en un efecto contraproducente si la persona no logra concentrarse en los resultados que debe obtener.

En consecuencia, el teletrabajador debe incorporar, desarrollar u optimizar unas prácticas letradas específicas que le permitan desempeñarse apropiadamente. Para esto, los textos que deben escribirse se deben planificar, escribir y editar para garantizar una mayor accesibilidad y comprensión por parte del lector. Se trata de una perspectiva cooperativa a fin de que la comunicación o interacción en diferido se realice de manera efectiva. Entre otros, estos textos (que pueden ser mensajes en foros, chats, correos, etc.) se configuran a partir de 4 criterios: estructura, coherencia, unidad temática y apropiación de la audiencia. Así, un texto considerado es claro y directo en su mensaje, y no exige un sobre costo cognitivo por parte del lector en su comprensión, claro está, teniendo en cuenta el tipo de texto, la intención comunicativa y el perfil de su audiencia a la cual va dirigido.

No requiere mucha supervisión: existen personas que deben sentirse vigiladas y supervisadas para motivarse a realizar las funciones que se le han consignado y obtener los resultados previstos. Una persona así probablemente no tendría éxito en el teletrabajo, donde se requiere trabajar de manera autónoma en el espacio apropiado. Las personas que requieren constante supervisión

usualmente se descuidarán y comenzarán a realizar otras labores que no son propias de su teletrabajo y que terminarán afectando negativamente las metas del mismo.

Es adaptable: el teletrabajador debe ser capaz de adaptarse, entre otras cosas, a su nuevo entorno de trabajo, en el cual no tendrá colegas a su alrededor, un jefe que lo supervise, ni clientes físicos en persona a quienes deberá atender. Además, debe poder adaptarse a las implicaciones del trabajo por medios tecnológicos, así como a las diversas innovaciones en materia de comunicación. Finalmente debe poder adaptarse a un entorno laboral en el que probablemente parte del tiempo esté rodeado de su familia, y de las tentaciones que podría tener en el hogar, como pueden ser la posibilidad de la televisión, la nevera, realizar llamadas personales extensas o frecuentes, entre otras.

Es muy organizado: si tener un trabajo directivo presencial requiere de organización, esto es aún más riguroso en un trabajo a distancia. La organización no solamente se refiere a un espacio físico que sea apropiado, cómodo, ergonómico, y tranquilo, sino también al adecuado manejo del tiempo, planeación, seguimiento y evaluación de las actividades que se deben realizar, así como otros aspectos que por estar a distancia requieren de una buena dosis de autogestión y autocontrol. Por ello, si no se es organizado, rápidamente comenzará a verse afectada la capacidad de desempeño del teletrabajador, lo que tendrá como consecuencia que requerirá de mucho más tiempo del habitual para realizar la misma tarea.

Tiene un sólido conocimiento sobre su trabajo: es bastante complejo realizar un trabajo con el cual no se está familiarizado. Cuando se tiene una persona que realiza un entrenamiento personalizado para este proceso, usualmente durante una inducción, se resuelve en buena medida. Sin embargo, cuando la persona apenas ingresa a un cargo o acaba de ser cambiada a un nuevo cargo, el proceso de inducción deberá ser aún mayor, puesto que no siempre se tendrá cerca un jefe inmediato o asesor que pueda ayudar a resolver las inquietudes y dificultades que aparecerán. Por ello, se recomienda una muy buena inducción previa antes de

iniciar el trabajo, que permita el conocimiento sólido del trabajo, sus funciones y las metas que debe cumplir.

Entiende profundamente los objetivos de la organización: al estar por fuera de la empresa física, el teletrabajador puede perder algunas formas de comunicación que usualmente se practican en la empresa como son las carteleras, boletines físicos, algunas reuniones, y por ende olvidar, o no tener muy presente, cuáles son la misión, visión, y objetivos institucionales. Estos son necesarios, puesto que el teletrabajador debe entender de manera clara la forma en que su función y los resultados a los que debe llegar contribuyen a lograr los objetivos institucionales.

Puede establecer prioridades y manejar bien el tiempo: como se indicó en un punto anterior, establecer prioridades y manejar bien el tiempo son habilidades esenciales cuando se está en teletrabajo. Hay muchos aspectos tecnológicos que pueden hacer que se pierda mucho tiempo, como revisar el correo cada cinco minutos, no planear las prioridades del día, ser desorganizado en los horarios, entre muchos otros. Por ello, es necesario saber qué es lo urgente, lo menos urgente, y lo que se puede posponer para priorizar estos eventos y lograr administrar el tiempo de manera eficiente y eficaz.

Ha sido exitoso en las posiciones actuales y previas: Este es un punto que igual sería válido para el trabajo presencial. Ser exitoso en las labores actuales y las que se hacían antes es un buen indicador de que la persona podría adaptarse y ser exitoso también en el mundo del teletrabajo. Una persona que ya tiene un historial problemático a nivel laboral seguramente no mejorará cuando además se sume un entorno nuevo el cual requiere de múltiples aprendizajes y adaptaciones, por lo que no sería una buena opción ver el teletrabajo como la "esperanza" de que esa persona finalmente logre ser exitosa en su trabajo.

El entorno hogareño es favorable para el teletrabajo: este punto es básico. Si el entorno hogareño no se presta para el teletrabajo entonces esto afectará negativamente su desempeño. Si tiene varios hijos pequeños que solicitan su presencia, otras personas que constantemente desean hablar con usted, un espacio ruidoso, oscuro, mal ventilado, poco ergonómico, un familiar enfermo del que debe

estar pendiente, en definitiva, donde no se siente cómodo trabajando o donde las distracciones son demasiado importantes y frecuentes, será imposible producir de manera efectiva. Además, es necesario no solamente un espacio, sino unas reglas en el hogar para los demás miembros de la familia, incluyendo las mascotas. Todos deberán entender que cuando usted esté en el espacio que destinó para el teletrabajo, no debería ser molestado, salvo para casos realmente urgentes.

Se le ha asignado una labor que es recomendable para teletrabajo: no todos los oficios son aptos para hacerse desde el teletrabajo. Al menos no actualmente. Por ello, si queremos que nuestros teletrabajadores tengan éxito, primero debemos hacer un análisis para estar seguros si la labor a realizar se presta para hacerse por medio del teletrabajo. De no serlo, entonces es preferible continuar haciéndola en el espacio presencial, o como mínimo, parte del tiempo presencial y otra parte del tiempo a distancia.

Su trabajo tiene claramente definidos sus objetivos: para que el teletrabajador pueda tener éxito éste debe tener unas tareas con objetivos bien delimitados y medibles. Además, se debe tener en cuenta que se deben priorizar los resultados más que los procesos, como ya se indicó anteriormente.

Ser automotivado: al no tener un supervisor o jefe inmediato cerca, y al tener unos grandes espacios de tiempo antes de ser contactado para una supervisión, es necesario que la motivación sea interna y no externa. Esto quiere decir que el teletrabajador debería tener suficiente motivación para hacer su trabajo sin que alguien lo esté mirando por encima del hombro para saber qué se encuentra haciendo, o que deba reportarse cada día. Debe tener suficiente motivación para el logro de metas y la satisfacción del deber cumplido, entre otros.

Tener tendencia al orden y al control de las situaciones: existen tipos de personalidad que usualmente son bastante organizados, controladores y perfeccionistas. Estas son cualidades que resultan positivas para el teletrabajo puesto que, como ya lo hemos indicado, se requiere de bastante de organización, control de los detalles, y prevención de posibles riesgos. Alguien que no sea perfeccionista en su trabajo y en su forma de comunicarse seguramente tendrá

dificultades a la hora de prevenir posibles riesgos, presentar resultados de manera puntual y organizada, así como al comunicarse con los demás, ya se trate de compañeros laborales o clientes.

Ser perfeccionista: dado que no existe un supervisor que esté prestando atención a los detalles del trabajo y los resultados esperados constantemente, es necesario que el control de calidad se haga desde el mismo teletrabajador. Por ello, el perfeccionismo se convierte en un rasgo de personalidad positiva, siempre y cuando no sea tan exigente que finalmente el teletrabajador no logre cumplir sus metas pues siempre piensa que podrían ser mejor, lo que le impedirá pasar de una tarea cumplida a otra pues no se sentirá cómodo hasta que no esté "perfecta". En consecuencia, perfeccionista sí, pero teniendo claro qué se espera de él/ella para no basarse exclusivamente en criterios personales.

Ser alegre y optimista: tener un buen estado de ánimo es vital en el teletrabajador, puesto que no tendrá la presión o compañía de otros colegas o jefes si se siente pesimista o aburrido en el trabajo. Por ende, es necesario no solamente que esté motivado hacia su nueva forma de trabajo, sino que además debe tener una perspectiva futura positiva y confianza en que es un método que permite realizar un trabajo con la misma o mejor calidad que si lo hiciera de manera presencial.

Gao y Hitt³⁴, con ayuda de un estudio realizado por la Universidad de Pennsylvania nombrado "*The Economics of telecommutings: Theory and evidence*" concluyen que el perfil de trabajador ideal o conveniente que necesitan las empresas que cuentan con la modalidad laboral del teletrabajo y que estas últimas ofrezcan a las personas dependerá en gran medida de que los trabajadores sean responsables y no esquiven fácilmente sus deberes laborales.

En resumen, estos autores afirman que los trabajadores que son más comprometidos con la organización son los mejores para teletrabajar.

En ese mismo sentido se pronuncia Martínez, pues afirma que "*el teletrabajo es una actividad se requiere un perfil de trabajador que sea responsable, autónomo,*

³⁴ Gao, G., & Hitt, L.M. (2003). *The Economics of Telecommuting: Theory and Evidence*. ICIS.

que sea capaz de auto motivarse, con una madurez laboral alta, habilidades de comunicación y manejo tecnológico, lo cual implica que no sea una actividad abierta al público en general, se requiere de preparación y habilidades específicas.³⁵

El teletrabajador debe cumplir con el perfil profesional específico para la labor que requiera la empresa y debe tener ciertas habilidades necesarias para realizar las actividades encomendadas, dichas habilidades consisten en: auto motivación, disciplina, capacidad de organizarse con control externo mínimo, capacidad de trabajo con contacto social reducido; auto-organización, auto-determinación, destreza tecnológica, planificación, auto-confianza, capacidad para la resolución de problemas, entre otras.

Por su parte Salazar³⁶ resume en la siguiente tabla las competencias que se sugiere debe contar el teletrabajador en el ámbito del saber, del saber hacer y del saber comunicar y transferir.

ÁMBITO	COMPETENCIAS	
DEL SABER	Competencias Técnicas	Saber navegar por internet Saber usar e-mail Saber utilizar una intranet Saber usar programas básicos computacionales Comunicarse por videoconferencia Utilización del Chat Tener una buena expresión escrita
	Competencias Personales	Interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías Tener capacidad para aprender solo Saber crear cosas nuevas mediante trabajo personal

³⁵ Martínez, Rebeca 2010. La relación del teletrabajo con la flexibilidad laboral, el trabajo decente, el liderazgo y la motivación. Tesis doctoral. México:

³⁶ Salazar, Cristian 2007. Incorporación de telecapacitados a las organizaciones. XXIII Encuentro Nacional de Facultades de Administración y Economía ENEFA 2007. Disponible en: <http://www.enefa.uach.cl>.

		<p>Mantener el contacto profesional con los colegas</p> <p>Ser autocrítico con el propio trabajo Utilizar el apoyo de las instituciones dirigidos al teletrabajador</p> <p>Soportar periodos de aislamiento Gestionar un ambiente de trabajo saludable sin estrés</p>
SABER HACER	Competencias Profesionales	<p>Organización</p> <p>Disciplina</p> <p>Capacidad de administrar el tiempo en casa</p> <p>Elevada necesidad de logro Responsabilidad y autonomía</p> <p>Resolver problemas sencillos en relación a las nuevas tecnologías</p> <p>Mantener el equilibrio personal y la autoestima</p> <p>Ética, honradez y confidencialidad Importancia de la prevención de riesgos laborales</p> <p>Capacidad de análisis</p>
SABER COMUNICAR Y TRANSFERIR	Competencias de Comunicación	<p>Transferir conocimientos a situaciones nuevas</p> <p>Saberse comunicar con mensajes claros y concisos</p> <p>Saber vender resultados</p> <p>Ofrecerse personalmente como profesional autónomo, mantener las relaciones pese a trabajar solo negociación de trabajos, precios, objetivos, condiciones. Realizar actividades socializadoras.</p>

Por su parte, Fabregat cita a la Asociación Española de Teletrabajo (AET)³⁷ dice que el perfil ideal de teletrabajador tendría que cumplir una serie de características, cuya ausencia o exacerbación pueden ser motivo de patología, por

³⁷ Fabregat, M. B. A., & Gallego, E. C. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*, (83), 55-61.

lo que el teletrabajador debe de ser una persona disciplinada, constante, con una gran capacidad de adaptación a los cambios, puesto que los avances tecnológicos generan este constante cambio, deben contar con aptitud para trabajar en un medio de escaso contacto social, sin feedback³⁸ de compañeros, con alto autocontrol para organizarse el trabajo sin apenas supervisión exterior, con la formación y preparación adecuada a la actividad que va a desempeñar, con capacidad para saberse automotivar y no desanimarse, con facilidad en la toma de decisiones y resolución de problemas (autonomía), con habilidades tecnológicas más allá de las necesarias para su trabajo, capaz de realizar una buena planificación de su trabajo cumpliendo horarios y fechas de entrega y con alta autoeficacia.

Manifiesta Traveled que "para ser teletrabajador no hay que tener conocimientos especiales: si se trata de teleempleado la empresa decide; si se trata de teletrabajador autónomo más que conocimientos se necesita espíritu empresarial. Quien desee teletrabajar debe reunir variadas características, como son: un alto nivel de adaptabilidad, autoorganización, conocimientos de las TIC's, disposición a capacitación, tenacidad, disciplina, sentido de riesgo³⁹, responsabilidad, laboriosidad, tolerancia a la soledad y espíritu emprendedor".

Para la selección de teletrabajadores se vinculan la capacidad de logro y acción que incluyen la motivación, preocupación por el orden y la calidad, iniciativa personal, predisposición para emprender acciones, mejorar resultados, crear oportunidades y búsqueda de información. Además, están las competencias de ayuda, entre la cuales se encuentran la sensibilidad interpersonal, la capacidad para escuchar adecuadamente, para comprender y responder.

En el estudio realizado por Salazar y Pacheco (2006) ⁴⁰se muestra que el énfasis que dan las empresas para la selección de los teletrabajadores es puesto

³⁸ En el contexto de la comunicación, siendo ésta una comunicación bidireccional entre dos personas, donde definimos un emisor y un receptor, el feedback o retroalimentación se entiende como la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido.

³⁹ Traveled, H. T. (2007). El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer. *Teletrabajo*, 9(25), 89.

⁴⁰ Salazar. Pacheco L 2006. Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información. *Revista de Ingeniería en Informática*. (serial on line) nov;13. Disponible en Internet: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed13>.

en sus competencias y, en menor cuantía, en las características del entorno familiar. En el mismo estudio las competencias o habilidades más apreciadas de los teletrabajadores tienen relación con la responsabilidad y autonomía, hábitos laborales, capacidad de administrar el tiempo en el hogar, elevada necesidad de logro y, muy por debajo, la tolerancia a la soledad.

Sin embargo, si se ponen criterios muy estrictos sobre las competencias que debe cumplir un teletrabajador se limita el potencial máximo que puede alcanzar este tipo de modalidad laboral. Por lo que, al momento de seleccionar a alguien que postula a TT, no se deben evaluar solamente aspectos de su personalidad y funciones de trabajo sino, más bien, dar énfasis en un diseño organizacional integrador y de políticas basadas en metas de productividad.

1.3. CLASIFICACIÓN DEL TELETRABAJO

El teletrabajo se clasifica conforme el lugar en el que se realiza el trabajo, el tiempo que se le dedica y el estatus del empleo del teletrabajador⁴¹. Conforme a lo citado en este párrafo tenemos la siguiente clasificación:

- a. Teletrabajadores primarios: Aquellos para los que el teletrabajo se ha convertido en su forma principal de trabajar. También pueden tener que pasar algunos días en las oficinas, incluso frecuentemente o de forma regular, pero su casa se considera como el centro de su actividad laboral. En su casa disponen de todos los equipos necesarios para el trabajo diario.
- b. Teletrabajadores sustanciales: Aquellos para los que el teletrabajo es tan regular y frecuente como para haberse convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero el teletrabajador sustancial también se ha creado una rutina de trabajo en casa y, en la mayoría de los casos, dispondrá de algunos equipos de oficina en su vivienda.

⁴¹ Martínez, Rebeca Op. Cit. 33

- c. Teletrabajadores marginales: Son quienes trabajan lo bastante como para que se les pueda definir como teletrabajadores, pero la frecuencia y/o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Psicológicamente, la persona sigue siendo un trabajador en el sentido convencional de la palabra, ya que su lugar de trabajo principal sigue siendo las oficinas de la empresa. Normalmente, el teletrabajador marginal dispone de pocos equipos de oficina en su casa.

Asimismo, refiere que el estatus "social" de empleo o teletrabajo puede subdividirse en tres categorías:

1. Teletrabajadores subordinados: El contrato de empleo contempla la casa del empleado como lugar de trabajo, además de –o en lugar de– las oficinas de la empresa. Contempla un trabajo en régimen de plena dedicación, se trabaja para un único empleador y su contrato es indeterminado. Los teletrabajadores subordinados cuentan con seguridad social y prestaciones de ley. Generalmente la empresa les entrega el equipo de cómputo para laborar y los apoya con los gastos administrativos que genera el trabajar en casa tales como consumibles, electricidad, entre otros.
2. Teletrabajadores autónomos o free lance: El trabajador elige o prefiere trabajar en casa, trabajan de esta forma hasta que pueden costear los gastos de un despacho, o simplemente acondicionan parte de su hogar como oficina de trabajo. Cada vez más empresas deciden renunciar a la idea de una oficina formal y continúan desarrollando sus actividades en base a una red, en la que todo el personal trabaja por separado. Los teletrabajadores autónomos, operan como dueños de su propio despacho, cobran por honorarios a las empresas para las que laboran. Al realizar su labor desde su casa, reducen costos de electricidad y teléfono, así como de renta de oficina.

3. Teletrabajo atípico-precario: Los trabajos atípicos son definidos como aquellos que carecen de garantías y de expectativas de continuidad del empleo. Las condiciones de trabajo, los ingresos y las prestaciones de seguridad social, regularmente son inferiores a las que reciben los trabajadores de empleos típicos. La Ley Federal del Trabajo en México clasifica como trabajos atípicos o especiales a aquellos que las disposiciones generales de la ley no son suficientes para su reglamentación, el marco regulatorio del Teletrabajo será detallado en párrafos posteriores.

El término precario se vincula al empleo atípico-flexible, para identificar sus componentes de desprotección: inestabilidad, falta de protección social, falta de otros componentes del salario (vacaciones, aguinaldo, plus por horas extras). Los contratos de los teletrabajadores precarios (en el caso de que existan) son disfrazados en términos de que no existe subordinación, aunque la haya.

Las empresas que los contratan generalmente son micro, pequeñas y medianas empresas, los trabajadores son contratados bajo el esquema de honorarios, con un contrato determinado, sin prestaciones de ley. No se trata de trabajadores autónomos pues laboran para una empresa como subordinados, al menos temporalmente, pero sus contratos son disfrazados, permitiendo a la empresa la flexibilidad de despedirlos o contratarlos en el momento en que lo requieran sin que ello represente costos adicionales en sus operaciones.

Los teletrabajadores en el esquema precario se caracterizan también porque la remuneración que reciben por esta labor, no es suficiente para satisfacer sus necesidades, por lo cual generalmente combinan este tipo de teletrabajo con alguna otra actividad remunerada. Al carecer de prestaciones laborales, las mujeres con hijos no tienen derecho a guardería, por lo que deben combinar su función de madres con el trabajo que realizan en casa, dificultando la productividad.

En otra clasificación realizada por Barba (2001) se establece lo siguiente:

“Son diversas las clasificaciones que podemos encontrar, tanto por el tipo de contrato entre teletrabajador y contratante, como por el lugar desde el que se

pues puede desempeñar su labor en el horario que quiera y con el aspecto que más le apetezca.

- Telecentros. Son oficinas de recursos compartidos, que ponen a disposición del público instalaciones debidamente acondicionadas, tecnológicamente hablando, para el desarrollo de diferentes actividades. Se han convertido en una opción para el “turismo rural”, y muchos ayuntamientos están invirtiendo en la instalación de estos centros para evitar el éxodo a las ciudades.
- Teletrabajadores móviles. Son aquellos que para la realización de su trabajo necesitan desplazarse frecuentemente para mejorar las prestaciones ofrecidas a clientes y usuarios (comerciales, personal de bibliobús, etc.). Muy frecuente en organizaciones multinacionales que ofrecen un servicio personalizado al cliente como IBM.

1.4. ESPACIOS PARA TELETRABAJAR

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:⁴²

- I. 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.

⁴² Osio Havriluk, Lubiza (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5)

Los telecentros comunitarios son una herramienta poderosa para apoyar el desarrollo comunitario con el uso de tecnologías digitales y fortalecer la inclusión digital.

En América Latina y el Caribe hay muchos tipos de telecentros, desde los más básicos, que nacen de la gestión propia de una comunidad y en los que no existe buena conectividad a la Internet. También los centros tecnológicos multipropósito que son lugares destinados a ofrecer una gran diversidad de prestación de servicios, en los que se combinan diversas tecnologías digitales avanzadas con conectividad de banda ancha a los servicios de Internet.

Existen experiencias de telecentros que operan en escuelas, casas de la cultura o dependencias de gobierno local y otros que funcionan en organizaciones comunitarias o no-gubernamentales. En algunos casos, los telecentros funcionan en instalaciones independientes, en zonas comerciales o lugares turísticos. Estos últimos tienden a ser pequeñas empresas comerciales que ofrecen servicios de computación y conectividad como negocio, frecuentemente combinados con servicios de cafetería o restaurante.

Perfil del Operador de Telecentros Comunitarios

Es posible describir el perfil del operador en tres dimensiones: gestión del Telecentro, relación con la comunidad y producción de contenidos locales.

a) En cuanto a la gestión del Telecentro Comunitario:

- Capacidad para implementar sistemas de cobro de servicios y registrar los ingresos provenientes por el cobro de éstos.
- Promotor de una estrategia de sustentabilidad económica y social para el Telecentro
- Capacidad para generar alianzas al interior de la comunidad, a objeto de potenciar la utilización del servicio y la ampliación de su oferta de recursos

- Líder comunitario, con una importante experticia en el uso de recursos informáticos y cuyo principal rol es mediar entre las tecnologías y los usuarios de los servicios del Telecentro.

b) Desde el punto de vista de su relación con la comunidad:

- Alto conocimiento de las redes locales, organizaciones comunitarias de la comuna y estructura orgánica de ellas, a objeto de acercar las tecnologías a los problemas que ellas poseen.

- Relacionador entre la comunidad, el Telecentro y el municipio.

c) Desde el punto de vista de la producción de contenidos locales:

- Capacidad para relevar temas que para la comunidad son importantes y pertinentes (Actas del Concejo Municipal, Cuenta anual del municipio, etc.)

- Capacidad para generar las condiciones que permitan conocer y sistematizar los requerimientos de información provenientes de la comunidad.

Función de los Telecentros Comunitarios

Estos son algunos de los campos en los que los telecentros comunitarios de América Latina y el Caribe contribuyen al desarrollo humano integral:

- a. Empleo y microempresa Fortalece habilidades y conocimientos que abren nuevas puertas a empleo o a la generación de ingresos propios y ayuda a consolidar las microempresas mejorando su gestión, mercadeo, compras y publicidad.
- b. Salud: Facilita el acceso a información sobre enfermedades, tratamientos, medicina preventiva y alternativa, higiene y educación sexual.

- c. Educación Apoya las actividades escolares y contribuye a la educación no formal en las comunidades, especialmente con la niñez y la juventud.
- d. Fortalecimiento de la autoestima: Ayuda a reconocer las capacidades propias, a visualizar un mejor futuro, a desarrollar la creatividad y a fortalecer el trabajo en equipo.

Las primeras experiencias piloto de telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe comenzaron alrededor de 1996, impulsados por organizaciones de la sociedad civil y abriendo un nuevo terreno en la democratización de las tecnologías digitales.

El principal riesgo que enfrenta la masificación de los telecentros es el de la irrelevancia: convertirse en meros centros de cómputo para entretenimiento y consumo, sin ninguna influencia o impacto sobre las condiciones de vida de la gente, sin ninguna contribución al desarrollo humano. Los telecentros corren el peligro de convertirse en meros ciber-cafés, espacios públicos para divertirse y pasar el tiempo. Lo que diferencia al ciber-café del telecentro comunitario es su visión social, su apoyo explícito al desarrollo humano como contribución a la transformación y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas.⁴³

- II. 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.

⁴³ Chasquinet, F., Gómez, R., Delgadillo, K., & Stoll, K. (2002). *Telecentros...¿ para qué?: lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe*. PAN Americas, Montevideo, UY.

Otra definición más sencilla pero no menos acertada, es la que ofrece la empresa Work Plaza en su blog. Esta empresa se especializa en el *Coworking*⁴⁴ avanzado, el cual va directamente relacionado con el teletrabajo y con las oficinas satélite, las cuales define como “una oficina que es parte de una organización y está a una distancia de la sede central quien controla el inmueble”⁴⁵

En el mundo de *Facilities Management*⁴⁶, el concepto “Coworking” se utiliza en empresas que tienen su sede en la ciudad y disponen de oficinas satélites en la periferia del espacio urbano que compone a esa ciudad. Los objetivos primordiales de este tipo de configuración de inmuebles son:

- Disponer de superficies más baratas para el total de m2 requeridos.
- Ofrecer a sus empleados (que viven en el extrarradio o periferia) no tener que viajar a la sede.

En el mismo blog de Work Plaza establece que algunos de los beneficios que obtiene una empresa que adopta oficinas satélites para teletrabajar son los siguientes:

1. “Ser más productivo. Y en esto influyen muchos parámetros. El hecho de no tener que perder tiempo entre dos visitas o tener que volver a la sede. El hecho de dar más continuidad al trabajo de sus empleados.
2. Ahorrar metros cuadrados en su sede central. Existen perfiles, tales como comerciales, consultores, técnicos, etc. que tienen un contacto directo con muchos clientes y muchas veces en las oficinas de sus clientes. Se puede

⁴⁴ Se origina por la unión del prefijo “Co-” que hace referencia a colectividad, agruparse o juntarse; con la palabra en inglés “work” que significa trabajo, por lo que la unión se traduce como “trabajar juntos”.

⁴⁵ Recuperado de <https://workplaza2012.wordpress.com/2012/07/04/porque-las-empresas-en-el-extrarradio-no-usan-oficinas-satelites/>

⁴⁶ En negocios, *facility management* (o *facilities management*) es la gestión de los edificios y sus servicios.

poner en marcha un programa de puestos no asignados combinado con la opción de poder trabajar en las oficinas satélite cuando esto sea requerido.

3. Ofrecer a los empleados una forma de trabajar más sensata. Todos estamos bajo presión, sobre todo hoy en día. El hecho de no poder ser tan efectivo, nos hace sentir incómodos. No está en las manos de los empleados resolver este problema. La satisfacción de los empleados se verá afectada positivamente, gracias a ofrecerles esta solución. Se sentirán más comprometido con la empresa por haber recibido una señal directa de apoyo a su trabajo, etc.
4. Dar una imagen más tecnológica y/o innovadora. La imagen es una herramienta potente de marketing. A los clientes les gusta que las empresas gestionen bien sus costes. Es un argumento más para darte a conocer como empresa que optimiza, innova, ahorra, es productiva, etc".⁴⁷

Físicamente, son pequeños o medianos espacios distribuidos por el territorio; centros hiperlocales en el sentido de permitir el trabajo a pequeña escala, pero dentro de redes globales gracias a la tecnología digital.

- III. Centros de trabajo vecinales: son espacios creados en localidades lejanas, por diferentes organizaciones, a fin desumar 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.
- IV. 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

⁴⁷ Work Plaza, Op cit. 45

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.

- V. 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.

En palabras de Orquera Játiva y Muñoz Cruz, un Call Center “es un conjunto tecnológico y administrativo que permite unificar el procesamiento de los sistemas informáticos y las facilidades de la conmutación de llamadas telefónicas”.⁴⁸

El Call Center es una herramienta que se diseña y se construye a la medida, además atiende a las necesidades que se plantean por el área comercial de los corporativos o empresas, asimismo es necesario incorporar criterios de calidad como lo son un equipamiento adecuado y recursos humanos.

Lo antes descrito es necesario para la buena implementación y funcionamiento de un Call Center, pues es preciso contar con instalaciones adecuadas que cuenten con una buena conexión a internet ya que el teletrabajo se realiza por medio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

- VI. Teletrabajo Offshore: son oficinas ubicadas en el extranjero por empresas, las cuales requieren contratar teletrabajadores en zonas de interés para ellas.
- VII. Teletrabajador en casa: Alguien que no tiene un puesto permanente en una oficina y que trabaja predominantemente en su hogar.

⁴⁸ Orquera Játiva, I. A., & Muñoz Cruz, G. A. (2006). *Administración de un call center de cobranza* (Bachelor's thesis, QUITO/EPN/2006).

- VIII. Teletrabajador de oficina: Alguien que tiene un puesto permanente en una oficina y que puede trabajar también en casa.
- IX. 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.
- X. Teletrabajador flexible en casa: No tiene un puesto permanente en una oficina, sino que trabaja en casa y en diferentes oficinas.
- XI. 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.
- XII. 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:
- XIII. El teletrabajador asalariado: es personal de la nómina 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.
- XIV. 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.

Al respecto, Fabregat destaca el Teletrabajo desde Casa (a tiempo parcial o completo), el Teletrabajo Combinado (cuando el lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar), el Teletrabajo Móvil (teletrabajador en cualquier lugar, con el único requisito de que se comunique con su compañía o cliente a través) y Centros de Trabajo (oficinas satélite, centros de trabajo vecinales y oficinas en el extranjero). En cuanto al tipo de teletrabajador, pueden ser teleempleados (trabajador con relación contractual con la empresa), freelance o teleautoempleado, y combinado entre la relación contractual de la empresa y el trabajo por encargo.⁴⁹

⁴⁹ Fabregat Op cit. 35

CAPÍTULO 2.

TELETRABAJO: FLEXIBILIDAD LABORAL Y PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO

El significado de flexibilidad se entiende como aquella cualidad, condición, estado, característica y calidad de flexible, que se puede doblar, flexionar o curvar con facilidad, que se puede conformar con facilidad algún criterio, actitud o voluntad de otro u otros y que no está sujeto a una ley, norma o precepto estricto a una creencia o trabas.

El significado etimológico de esta palabra proviene del adjetivo «flexible» y del sufijo abstracto «idad» que indica cualidad de, también procede del latín «flexibilis».⁵⁰

En ese entendido, la flexibilidad aplicada a un contexto laboral se traduce como aquella cualidad que tienen los sujetos sociales para adaptarse a los frecuentes cambios sufridos respecto de las condiciones de trabajo por el simple paso del tiempo y por la incursión de nuevas tecnologías.

Las políticas de flexibilidad laboral han sido tema de discusión desde hace décadas por las posturas tan encontradas acerca de los beneficios y perjuicios de su implementación, además que *“los países industrializados han marcado la pauta en la legislación de estas políticas que tienen como objetivo aumentar la competitividad empresarial, que faciliten la contratación en épocas de bonanza y el despido en épocas de recesión para disminuir costos y evitar quiebras. Es decir, la flexibilidad laboral es la capacidad de la fuerza de trabajo de adaptarse y ajustarse al entorno económico, tecnológico y social”*⁵¹

Por otra parte, la globalización y los cambios tecnológicos provocan que las empresas sean flexibles y tengan que estructurar los puestos de trabajo que ofrecen. En ese tenor, los trabajadores no pueden confiar en que permanecerán en ese mismo puesto de trabajo o que desempeñarán la misma actividad durante un

⁵⁰ Recuperado de <https://definiciona.com/flexibilidad/>

⁵¹ Loría Díaz de Guzmán, E. G., Ramírez Guerra, E. A., & Salas, E. (2015). La Ley de Okun y la flexibilidad laboral en México: un análisis de cointegración, 1997Q3-2014Q1. *Contaduría y administración*, 60(3), 631-650.

tiempo prolongado como lo era en la antigüedad, por lo que resulta indispensable que tanto los trabajadores como las empresas creen vínculos y contactos con otros sujetos sociales que sirvan como respaldo frente a la constante pérdida de empleos que existen en la actualidad.

Para Rimbau y Triado⁵² la flexibilidad laboral es la *“adecuación eficiente de los recursos humanos disponibles y de la organización del trabajo a las variaciones de la demanda de productos y servicios”*.

2.1. ANTECEDENTES DE LA FLEXIBILIDAD LABORAL Y PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO.

La crisis económica de los años 70's y la idea predominante de la producción fordista dio paso a nuevos modelos de regulación de la economía de mercado, así como a formas más flexibles de producción y organización empresarial. En este sentido los motivos para incrementar la flexibilidad laboral son de tipo técnico. Es una consecuencia lógica de las variaciones que necesitaba la organización fordista ante la imposibilidad de hacer frente a las nuevas condiciones de un mercado más competitivo y globalizado.⁵³

En consecuencia, el mercado de consumo se diversificó y se volvió inestable, lo cual conllevó a exigir a las empresas una flexibilidad en el uso de sus factores productivos, incluyendo el de la fuerza de trabajo.

En ese tenor, Castells (2001) dice que *“un aspecto clave de los cambios pasados y actuales es la tecnología, afirma que el aumento de la competitividad basado en las nuevas tecnologías y en la globalización es la raíz de la flexibilidad actual, por lo tanto, el trabajo se individualiza, la gestión se descentraliza y los mercados se personalizan”*.⁵⁴ Sin embargo, para otros autores como Miguélez y

⁵² Rimbau, E. Y Triado, X., 2006. La flexibilidad laboral en la empresa. Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos, 197, 38-48.

⁵³ Raposo Lara, F. J. (2017). La problemática de la flexibilidad laboral en el ámbito de la gestión empresarial: estudio de un caso real.

⁵⁴ Castells, M., 2001. La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. I: La sociedad red. Madrid: Alianza.

Prieto, *“la flexibilidad laboral no tiene como causas únicamente aspectos técnicos, sino que para ellos la flexibilidad laboral implica causas políticas”*⁵⁵, pues consideran a la flexibilidad laboral como un retroceso del poder de los trabajadores en la empresa debido a que con la implementación de un nuevo entorno laboral competitivo surge una incertidumbre en estos trabajadores.

Retomando al fordismo el cual predominó en 1945 como sistema de producción mundial surgido en Estados Unidos en el siglo XX en la industria automotriz y de ahí se extendió al resto de países y al resto de industrias. La organización del trabajo fordista es el resultado de sumar la producción en cadena a la organización científica del trabajo taylorista. *“El principio taylorista se basa en la división entre las funciones de dirección y la de producción. Se fragmentan las tareas de producción y se aplica la especialización de los trabajadores en cada tarea y en el control detallado y minucioso de la actividad de los trabajadores a través del diseño de procedimientos imperativos de trabajo, reduciendo o eliminando el control obrero sobre los ritmos de trabajo”*.⁵⁶

Coriat afirma que *“a estos principios se le añadió, en los años 20, la producción en cadena. Para ello se incorporó las líneas de montaje y el uso de maquinaria con unos determinados fines. Esto exigía mayor control de los tiempos de trabajo, una estandarización del proceso productivo, así como la sustentación del margen de beneficio con la expansión de los mercados más que con el ahorro de costes salariales”*.⁵⁷

El principio fordista en el capitalismo industrial fue posible debido a una serie de condiciones sociales y económicas, en la gestión macroeconómica de la demanda gracias a las políticas keynesianas y a unos mercados con una demanda creciente y estable. En esa época la mano de obra estaba empleada bajo un modelo

⁵⁵ Miguélez, F.; Prieto, C., 2009. Transformaciones de empleo, flexibilidad y relaciones laborales en Europa. *Política y Sociedad*, 46 (1-2), 275-287. Muffels et al. 2002

⁵⁶ Raposo Lara, F. J. (2017). La problemática de la flexibilidad laboral en el ámbito de la gestión empresarial: estudio de un caso real.

⁵⁷ Coriat, B. (1982). *El taller y el cronómetro*. Madrid: Siglo XXI Editores.

de empleo estable, asalariado, a tiempo completo, con poca movilidad de los trabajadores y con garantías sociales.

Este sistema de producción se apoyaba en un marco institucional que presentaba ciertas rigideces, pero garantizaba la estabilidad en el empleo, originaba mercados internos de trabajo bien estructurados, con sistemas nada flexibles de asignación de trabajadores a los distintos puestos de trabajo y de fijación de salarios. Esto se sostenía sobre la obtención de un flujo constante de productos destinados a mercados estables o crecientes.

En el modelo fordista se garantizaba un salario fijo, el cual no estaba vinculado al rendimiento, cuyo poder adquisitivo progresa de forma regular, este incremento del poder adquisitivo aseguraba el aumento del consumo interno.

Raposo agrega que *“las jornadas de trabajo eran dependientes de las variaciones de la producción de la cadena, no así la distribución ya que esta era rígida, era la manera más sencilla de administrar los recursos humanos en la organización, al ser continua la producción en cadena”*.⁵⁸

El fordismo entró en crisis debido a la disminución de los beneficios de las empresas, a la ralentización de la tasa de crecimiento de la productividad de la mano de obra, al estancamiento tecnológico y a las dificultades para ajustar la oferta a la evolución de la demanda.

Lo que antecede, hacía ver que *“el fordismo era demasiado rígido para adecuarse a las nuevas demandas. Frente a la producción en masa de productos estandarizados empiezan a surgir métodos de producción flexibles. Estos se basan en tener una mayor capacidad de adaptación de todos los factores productivos a las cambiantes condiciones de la demanda y entre ellos, de la fuerza de trabajo”*.⁵⁹

Esta organización flexible podía originar trabajos empobrecidos y no necesariamente un enriquecimiento del trabajo. Este enriquecimiento nace en el

⁵⁸ Raposo Lara, F. J. (2017). La problemática de la flexibilidad laboral en el ámbito de la gestión empresarial: estudio de un caso real.

⁵⁹ Prieto, C., 1999. Globalización económica, relación de empleo y cohesión social. Papers. Revista de Sociología, No 58.

reconocimiento de la centralidad del trabajo humano en la obtención de productividad y calidad en la empresa.

La adaptación de los trabajadores a las nuevas tecnologías y a la nueva organización condiciona la flexibilización del sistema productivo, es decir, los trabajadores, al ir adquiriendo nuevos conocimientos y cediendo su autonomía pueden ser capaces de convertirse en trabajadores polivalentes, así como aplicar conjuntamente sus conocimientos para desarrollar mejoras en los procesos productivos para que incremente la calidad de estos.

Lo anterior, puede provocar una descentralización de las tomas de decisiones, lo que a su vez proporciona a los empleados mayor seguridad en el empleo y la capacidad de participar en las mejoras del rendimiento. Lo que se pretende conseguir es la unificación entre los aspectos manuales e intelectuales del trabajo, para esto *"es necesario una seguridad en el empleo y una progresión salarial en base a los años trabajados, es decir, es necesaria cierta rigidez"*⁶⁰

Muchas empresas, ante las presiones competitivas se reorganizaron y emplearon a los trabajadores bajo modelos de organización atípicos, contingentes, no estándares o más genéricamente conocido como modelos de organización flexibles, rompiendo la hegemonía del modelo de empleo de la época anterior.

En cuanto al toyotismo es mucho más que una forma de organizar el proceso de trabajo en términos técnicos, ya que supone una manera de relación entre capital y trabajo en donde lo ideológico-cultural adopta formas totalmente distintas al taylorismo-fordismo.

Pero no es posible comprender la flexibilización del sistema sin el concepto de "fábrica mínima" el cual se refiere a producir solamente lo que demanda el mercado, en otras palabras, se aplica necesariamente el principio oferta y demanda. El sistema, además de estructurarse a partir de un número mínimo de trabajadores que se puede ir ampliando mediante horas extras o nuevas contrataciones, siempre

⁶⁰ Lipietz, A., 1986. New tendencies in the international division of labour; regimes of accumulation and modes of regulation, en: Scott, A.J. y Storper, M. (eds.), Production, work, territory: the geographical anatomy of industrial capitalism, London: Allen & Unwin, 16-40.

de acuerdo con las variaciones del mercado, se estructura también sobre una fuerte desconcentración productiva y subcontratación también conocida como terciarización⁶¹.

La jornada de trabajo es tal vez un eje fundamental de la flexibilización toyotista, ya que marca el tiempo que los trabajadores se ven afectados a las tareas de producción. Si con la polivalencia la empresa puede disponer de los trabajadores para rotarlos por diferentes puestos de trabajo, la jornada flexible permite un uso del tiempo de trabajo que se ajusta a las necesidades de productividad del momento.

Existe otro antecedente de cuyo autor no se tiene conocimiento, sin embargo, este dice que la flexibilidad laboral *“es una práctica utilizada por el neoliberalismo, modelo económico y sociopolítico vigente en el mundo capitalista en la última década del siglo XX, por el cual la contratación de trabajadores se tornó flexible, en el sentido de ágil, fácil, poco comprometida, en desmedro de la protección que las leyes laborales, conquistadas con sangre y valor por los trabajadores desde el siglo XIX, que quedaron olvidadas, y los trabajadores desamparados”*.⁶²

Agrega también que *“con la crisis del Estado de Bienestar, se restableció el liberalismo en el mundo capitalista con extrema crudeza, en el marco de una economía globalizada, donde se privilegió el crecimiento empresarial frente a la función social de trabajo.”*⁶³

Explica que *“para evitarles cargas excesivas a los empleadores se permitió realizar contratos de trabajo donde las partes aparecen en pie de igualdad, contra el principio del “indubio pro operario” permitiéndose fijar condiciones basadas en un supuesto acuerdo, olvidándose que el trabajador consentirá, presionado por su necesidad de conseguir trabajo, aún cuando las condiciones impuestas no sean las más adecuadas, además de también de incluir la posibilidad de despidos con bajos costos (posibilidad de contratos por tiempo determinado renovables o períodos de*

⁶¹ La terciarización o subcontratación es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra para que le otorgue un servicio, que la contratante podría llevar a cabo pero le implicaría un costo mayor.

⁶² Recuperado de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/flexibilizacion-laboral>

⁶³ Recuperado de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/flexibilizacion-laboral>

prueba prolongados, que evita el pago de indemnización). Otra característica es la rotación de funciones dentro de la misma empresa (para poder sustituirse unos a otros en caso de necesidad) y la capacitación para trabajar en equipos.”⁶⁴

Concluye diciendo que “la justificación de su implementación estaría dada en que al no tener los empresarios que temer por el momento en que se produzca el despido del trabajador, por los altos costos que implicaban hasta entonces las indemnizaciones, se abrirían más puestos laborales. Lo que no se tuvo en cuenta es la falta de seguridad que genera esto en los empleados, que no cuentan con estabilidad laboral y por lo tanto, no pueden proyectar a largo plazo. Por ejemplo, un trabajador que piense en formar una familia tendrá temor a quedarse en cualquier momento sin empleo, pues a pesar de poder conseguir otro, nunca se tendrá esa certeza.”⁶⁵

En este caso, el teletrabajo como trabajo flexible recoge los principios de los Sistemas antes vistos y con ayuda de los avances tecnológicos “crea” un nuevo sistema, otorgándole aparentemente mayores ventajas, puesto que con el implemento de las nuevas tecnologías de la información presupone que las ventajas serán mayores a las desventajas de aplicar este modelo, sin embargo tiene dos enfoques el primero es la empresa y el segundo el teletrabajador, no obstante hay poca evidencia de que el teletrabajo como trabajo flexible sea beneficioso para el teletrabajador, pues hasta el momento se ha demostrado que únicamente beneficia a las empresas.

2.2. FLEXIBILIDAD LABORAL EN MÉXICO.

México no ha sido un caso aislado en este tema, ya que el 30 de noviembre del 2012 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, la reforma laboral, en la que se modificó la Ley Federal del Trabajo de 1970, con el argumento de que esta reforma elevaría la generación de empleos con la inclusión de jóvenes y

⁶⁴ Recuperado de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/flexibilizacion-laboral>

⁶⁵ Recuperado de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/flexibilizacion-laboral>

mujeres al mercado formal de trabajo. Sin embargo, al menos desde la década pasada, se han venido aplicando de facto algunas políticas de flexibilidad laboral en el sector formal.

Ahora bien, entrar al estudio de la normatividad aplicable al teletrabajo como parte de la flexibilidad laboral, no sería viable para la investigación, sin embargo, es importante mencionar que el teletrabajo al estar previsto la Ley Federal del Trabajo, las empresas que adoptan este modelo de trabajo deberían respetar las condiciones mínimas con las que deben de cumplir para asegurar los derechos de los teletrabajadores, cuestión que no muchas veces sucede puesto que algunas empresas encuentran el vacío legal y se aprovechan de ello en detrimento de los teletrabajadores.

2.3. PERSPECTIVAS POSITIVAS DEL TELETRABAJO.

El trabajo ha pasado de la producción de bienes agrícolas o industriales a la producción de servicios cada vez más sofisticados. El principal componente de estos nuevos servicios es el conocimiento que aumenta la productividad, ajusta las necesidades específicas del cliente, y desarrolla nuevos productos. Nuestra vida se está transformando por la difusión masiva de nuevas tecnologías de información y comunicación. Es evidente que se está ante una individualización del trabajo y una erosión de las instituciones sociales.

En el entorno laboral se están produciendo cambios profundos, puesto que en el futuro puede que un puesto de trabajo no signifique lo mismo que hoy en día. Actualmente los empresarios han reorganizado el trabajo de forma descentralizada e individualizada, además la nueva transformación está disolviendo la identificación que desarrollaron los trabajadores con organizaciones industriales, los trabajadores se están individualizando, distanciándose de sus identidades tradicionales y de las redes sociales que les permitían encontrar seguridad jurídica. Además, las familias y el entorno local que eran, junto al trabajo, los factores tradicionales de integración

social, están sometidas a una profunda transformación desde mucho antes de la globalización y de las nuevas tecnologías de la información.

La transformación del trabajo es evidente, dice Carnoy que “el mejor camino para esta transformación es la formación de los trabajadores para que puedan desarrollar procesos laborales más flexibles. La flexibilidad laboral mejora la productividad desarrollando entornos laborales de elevado rendimiento el camino alternativo para la citada transformación es la subcontratación del trabajo y los contratos eventuales y a tiempo parcial”.⁶⁶

El autoempleo, específicamente hablando del teletrabajo, ha sido una de las características predominantes del sistema laboral durante la mayor parte de la historia humana, un retorno gradual al autoempleo podría ser uno de los resultados naturales de una mayor flexibilidad laboral, el paso a una economía de servicios, la disponibilidad de una tecnología de la información de bajo coste y crecientes niveles de educación y conocimientos de la población activa, sin embargo, estas tendencias todavía no se evidencian en las economías desarrolladas.

La forma más tradicional de flexibilidad del mercado laboral es la flexibilidad del precio del trabajo, puesto que los empresarios intentan recortar tanto los costes fijos del trabajo como los variables para reducir el coste total del trabajo, desde el punto de vista del empresario, uno de los principales objetivos de la organización alternativa del trabajo es el de reducir los costes de los beneficios sociales y el coste del despido.

En este orden de ideas, el teletrabajo es una modalidad laboral que hace uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, que “*está emergiendo por las bondades que representa para las organizaciones y sus colaboradores, asociado a otros beneficios como la disminución de la contaminación ambiental, los tiempos de desplazamiento y la movilidad en las grandes metrópolis*”.⁶⁷

⁶⁶ Carnoy, M., & Alborés, J. (2001). *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza.

⁶⁷ Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.

Haddon y Lewis ⁶⁸plantean que el teletrabajo empezó a ganar mayor acogida en la década de 1970, a causa de la crisis energética.

“Llegó a ser en los noventa un fenómeno social, que debe ser analizado desde diversos puntos de vista y perspectivas. Conlleva más innovación social que cambios en los hábitos de vida o procedimientos de trabajo, incluyéndose en una cultura de acceso y utilización de las tecnologías de la información”. ⁶⁹

El teletrabajo se transformó en una opción para la realización del trabajo, que no sólo permite ahorrar combustible, sino también el tiempo de desplazamiento, el dinero de la comida fuera de casa, el del atuendo adecuado para asistir al trabajo, etc.

Ofrece además una posibilidad o esperanza a trabajadores con problemas para acceder a un puesto de trabajo presencial, bien sea por su minusvalía o por tener a otras personas a su cargo.

Esta modalidad laboral se llegó a considerar como una alternativa sustituta a los desplazamientos físicos, interfiriendo en el diseño urbano y las formas de vida de la población trabajadora. Estas razones llevaron a que en 1998 se diera un fuerte impulso al escenario casa-oficina, permitiendo a los empleados trasladar sus labores y funciones de lo industrial a lo local.

El incremento de las necesidades de autonomía y calidad de vida de los trabajadores lleva a las empresas a buscar modos de trabajo más flexibles y alternativos como el teletrabajo. La implantación de esta nueva fórmula, unida a la revolución tecnológica de finales de siglo, lo han convertido en algo mucho más que simple ahorro de combustible llegando a ser una opción de mejora socio-laboral que ofrece a aquellas personas que optan libremente por él una reducción del estrés, mayor productividad y satisfacción personal.

⁶⁸ Haddon, L. y Lewis, A. (1994). The experience of teleworking: an annotated review. *International Journal of Human Resource Management*, 5(1), 193-223.

⁶⁹ Barba, Lourdes. “El teletrabajo y los profesionales de la información”. En: *El profesional de la información*, 2001, abril, v. 10, n. 4, pp. 4-13.

2.4. VENTAJAS PARA EL TELETRABAJADOR

Como ya se ha mencionado en supra líneas, el teletrabajo es aparentemente una modalidad laboral enfocada a entregar un sin número de ventajas tanto para los teletrabajadores como para las empresas aplicando en gran medida la flexibilidad laboral. En las líneas que prosiguen serán detalladas las ventajas que ofrecen esta modalidad laboral para los trabajadores y para las empresas.

Establece Barba que el teletrabajo ofrece una *“mayor libertad: no como concepto político, sino para hacer las tareas cuando más y mejor se está dispuesto para hacerlas, aspecto que sólo conoce uno mismo y no su horario de trabajo. Las empresas han constatado que al dar más libertad y autonomía al trabajador también obtienen de él más productividad. Este aspecto se ve dimensionado en aquellos casos en que la materia prima es la información y los trabajadores que acceden a ella están mejor preparados que los profesionales de la era industrial, siendo sus aspiraciones y exigencias mayores”*.⁷⁰

Agrega también que *“el teletrabajo otorga una mayor flexibilidad: unida al punto anterior hace del teletrabajador la “envidia” de sus compañeros: puede trabajar cuando quiera y donde quiera. Permite organizarse de acuerdo con sus conveniencias y la óptima realización de las tareas que le han sido encomendadas. Ya no debe elegir entre vida familiar o social y el empleo remunerado, podrá programar su jornada de forma que convivan sus obligaciones con sus pasatiempos”*.⁷¹

El teletrabajo implica también un menor gasto tanto para el empresario como para el teletrabajador. La reducción del tiempo invertido en desplazamientos se traduce en ahorro de dinero y de tiempo y, en la mayoría de los casos, hay que sumar los gastos de estacionamiento en zonas céntricas. El gasto en ropa es también menor, no sólo por la compra sino también por los gastos de lavandería y tintorería. Ahorrar suprimiendo o limitando estos servicios es mucho más fácil que

⁷⁰ Barba, Lourdes. “El teletrabajo y los profesionales de la información”. En: El profesional de la información, 2001, abril, v. 10, n. 4, pp. 4-13.

⁷¹ Barba, Lourdes. “El teletrabajo y los profesionales de la información”. En: El profesional de la información, 2001, abril, v. 10, n. 4, pp. 4-13.

obtener un incremento salarial agregando que de esta manera se ahorran algunos impuestos como el impuesto sobre la renta (I.S.R.).

El teletrabajo se presenta como una opción para personas con minusvalías o discapacidades, puesto que, las personas que tienen problemas físicos ven disminuidas las barreras y se equiparan al resto de trabajadores, gracias a las tecnologías de la información y de la comunicación pueden encontrar la salida laboral que esperaban encontrar o que por un largo periodo de tiempo se les vio limitada.

Permite lograr independencia laboralmente hablando debido a que el teletrabajo puede llevar al empleado a la imposición de sus condiciones de trabajo, para lo cual debe aprovechar muy bien las directrices que la ley de la oferta y la demanda indique en cada momento, es decir, entre mejor calificado esté, mayor capacidad de elección. Para los más cualificados el teletrabajo incrementa, especialmente en términos geográficos, el mercado posible para ofertar sus habilidades profesionales.

En ese tenor, la persona teletrabajadora obtiene disponibilidad de tiempo para desarrollar su vida familiar y social, entablar relaciones de amistad con otras personas diferentes a las del trabajo y con las que el punto de unión puede ser excepcionalmente diverso, sin embargo, este punto no está totalmente comprobado, pues algunos autores contrarían esta postura como se verá en líneas posteriores como una desventaja, también obtienen tiempo libre para realizar actividades como un hobby o un deporte. De esta forma también podrá realizar tareas impensables como trabajador.

Esta modalidad laboral permite encontrar un balance entre la vida laboral y vida familiar, es decir, la unidad familiar se ve apoyada ya que al menos uno de los miembros que habitualmente abandonaba el hogar para trabajar permanece en él, lo cual favorece la comunicación, hablando específicamente de parejas que vivan en concubinato o en matrimonio.

En países como México, donde los jóvenes permanecen en el hogar hasta una edad laboral avanzada debido a los contratos intermitentes y mal remunerados, el teletrabajo es una forma de empleo que les ayuda (gracias al cargo de sus gastos a la economía familiar) de forma que ésta subvenciona a la "oficina", los gastos de luz, agua, teléfono, equipos e incluso las telecomunicaciones. Una vez prospere el negocio, ya se podrá pensar en la opción de la independencia.

Beneficia la vida en comunidad en el caso de que el teletrabajador sólo utiliza su casa para ir a dormir y no para residir, como ocurre actualmente con la proliferación de las llamadas ciudades dormitorio, no tiene raíces y ni se siente identificado con su propio hogar. Esta falta de interés por el sistema escolar, el gobierno local y todas las cuestiones que afectan tanto al individuo como a su comunidad repercuten negativamente en el trabajo y en la decisión de permanecer en él ante otras ofertas mejor remuneradas.

Reduce de los problemas de convivencia empresarial pues contribuye a la eliminación de un buen número de problemas laborales que pueden ser intrascendentes en apariencia (o que en ciertas culturas no tienen importancia, pero en otras sí) como pueden ser las cuestiones raciales o cualesquiera que el trabajador perciba en la oficina, problemas con sus superiores y compañeros, etc.

2.5. PERSPECTIVAS NEGATIVAS DEL TELETRABAJO.

Algunas empresas interesadas solo en la productividad y no en las relaciones sociales o satisfacción del trabajador utilizan el teletrabajo con el objetivo de minimizar el tiempo laborado. Pese a los resultados positivos, se han identificado desventajas del teletrabajo entre las que se destaca la disminución de la calidad de vida laboral, la baja participación e interacción con el personal de la organización, el poco sentido de pertenencia y en ocasiones menor posibilidad de ascenso y proyección laboral. Asimismo, *"el teletrabajo aparta la fuerza afectiva y lazos de*

*afectos en el contexto laboral, pues no hay tanta oportunidad de acercarse y compartir con los compañeros de trabajo*⁷²

La normatividad a nivel general en materia del teletrabajo, establece que las empresas deben garantizar desde la gestión del talento humano, que se formulen estrategias para evitar ocasionar estrés, baja productividad, dificultad de definir con claridad los resultados esperados de un trabajo, falta de alineamiento de estilos de trabajo en los equipos y falta de integración social y participación en las actividades de la empresa.

Respecto de las relaciones laborales, *“la sindicalización no favorece el desarrollo del teletrabajo, puesto que la función principal del sindicato o las asociaciones sindicales es aportar una voz colectiva de los empleados que vienen a trabajar en un sitio determinado, no de los empleados que laboran fuera de la empresa. Se objeta que la modalidad de contrato y el salario de un teletrabajador es diferente, no obstante, puede ser modificado en cualquier momento por el empleador para aceptar el regreso del teletrabajador a la planta física (...)...se ha señalado que la modalidad de teletrabajo implica menores condiciones laborales y salarios más bajos que los ofrecidos a los trabajadores de planta en la empresa. Frente a esto, en Colombia existe la figura de la voluntariedad para realizar esta práctica, por lo cual el empleador debe exponer las ventajas, desventajas y características para que el empleado acepte o rechace esta modalidad laboral; esta característica ha hecho que los teletrabajadores se sientan satisfechos con su empleo*⁷³

Existen estudios que centran su atención en los efectos negativos y positivos del teletrabajo en la salud, como lo es el realizado por María Pilar Lampert Grassi⁷⁴

⁷² Cárcamo, L. y Villegas, Ó. M. (2009). Competencias comunicativas y actitud hacia el teletrabajo de estudiantes universitarios chilenos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 12(64).

⁷³ Betancourt, R. B. (2013). Actualidad del teletrabajo en Colombia. *Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT*, 1(3).

⁷⁴ Psicóloga de la Universidad de Valparaíso, y Master in Arts in Women's Studies, Lancaster University, Reino Unido

y Mario Poblete⁷⁵ para la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile el 24 de octubre de 2018. En dicho estudio se tomaron a considerar cinco aspectos:

1. Horas de trabajo y organización del tiempo de trabajo. En virtud de que según algunas otras investigaciones las personas que tienen Teletrabajo suelen tener jornadas de trabajo más largas, pero también gozan de mayor autonomía.

Las personas teletrabajadoras según algunas investigaciones son más propensos a trabajar por las tardes, es decir, después del horario común de trabajo y los fines de semana, mucho más que sus compañeros que trabajan en la oficina. En un estudio realizado por la Universidad de Bradford, Reino Unido en el año 2002, un 69% de los teletrabajadores dijo que las horas de trabajo han aumentado, mientras que alrededor del 45% señalaron que se ha incrementado en 9 horas a la semana y otros mencionaron que trabajan más de 15 horas extras semanalmente.

En este marco, la evidencia disponible sugiere que trabajar fuera de las instalaciones del empleador utilizando las TICs parece suplementar el tiempo de trabajo normal hasta cierto punto, pudiendo esto haber sido o no requerido por el empleador. Este suplemento en horas laborales no aparece como horas pagadas.

2. Desempeño individual y organizacional. Pareciera ser que la flexibilidad laboral, tiene generalmente efectos positivos en el desempeño de aquellos trabajos que tienen relación con las TICs. Sin embargo, hay que considerar que las TICs en sí mismas representan un cambio tecnológico que ayuda a mejorar el desempeño, tanto individual como organizacional, por lo que no está demostrado fehacientemente que el teletrabajo en sí sea beneficioso.

Las TICs en sí mismas representan un cambio tecnológico que ayuda a mejorar el desempeño tanto individual y organizacional, más allá de la autonomía y el desempeño de los trabajadores. En este marco se pueden diferenciar aquellos factores relacionados con la reducción de costos de las empresas, así como

⁷⁵ Sociólogo, Magíster en Sociología y Doctor en Ciencias Políticas.

también situaciones individuales del trabajador (como una situación de crisis) que se constituyen en terreno apropiado para implementar el Teletrabajo, pudiendo constituirse en un apoyo extra para evitar la disminución del rendimiento.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que para que exista un beneficio para los teletrabajadores, se deben de considerar aspectos como el desarrollo de habilidades de TICs, el desarrollo de la conectividad, la gestión de comportamiento, en razón de que la falta de descanso puede poner en peligro el rendimiento potencial y seguimiento del desempeño de las políticas y prácticas.

3. Conciliación familia y trabajo. El Teletrabajo puede tener un efecto positivo en el balance familia- trabajo, (debido a la reducción en el tiempo de viaje y la autonomía para organizar el trabajo). Sin embargo, al mismo tiempo, existe cierto riesgo de superposición de los límites entre el trabajo y la vida personal.

Existe cierto riesgo de superposición entre el trabajo y la vida personal y familiar. Debido a las largas horas de trabajo y la mezcla de tareas al mismo tiempo, se pueden ir desdibujando los límites entre la vida familiar y el trabajo, generando conflicto en ambos ámbitos. En cómo se organizan ambos tiempos, existen factores culturales afectantes, como lo son el fenómeno de la pérdida de los límites se reporta más en Finlandia, Francia, Alemania, Hungría, India, los Países Bajos, Suecia, el Reino Unido y los Estados Unidos, mientras que, en general, en países como Argentina, Bélgica, Italia y España, se reportan mayormente aspectos positivos en la conciliación.

En el Reino Unido, una investigación llevada a cabo el año 2012, da cuenta de que las mujeres que hacen Teletrabajo desde el hogar tienden a llevar a cabo mucho trabajo de la casa y dedicar menos horas al trabajo pagado, mientras que los hombres que hacen TT, tienden en contraste a tener un patrón de trabajo más parecido al trabajo full time de la oficina y contribuir muy poco al trabajo de la casa.

En Japón, también hay variaciones por género, por ejemplo, una investigación entre teletrabajadores en Japón, muestra que el 42% de las mujeres,

pero solo el 16,5% de los hombres respondieron seleccionando que la conciliación familia trabajo era una ventaja del Teletrabajo.

También la posición en la organización es un factor a observar, pues en el caso de los directivos, suelen elegir el teletrabajo por razones distintas del equilibrio vida-trabajo y presentan mayores dificultades en mantener los límites entre el trabajo y la vida personal, por lo tanto, se les dificulta mantener un buen equilibrio, factores tales como la carga de trabajo, la relación entre empleado y empleador y la frecuencia con que se realiza el teletrabajo, están relacionados con un mejor o peor equilibrio entre el trabajo y familia.

Los resultados de los estudios mencionados en supralíneas sugieren que los efectos del teletrabajo en el aspecto del trabajo y familia son muy ambiguos y, tal vez, incluso contradictorios. Un mismo trabajador puede reportar haber reducido tiempo de viaje y, por tanto, tener más tiempo para su familia; mientras que, por otro lado, también pueden reportar un incremento de las horas de trabajo, y por tanto una pérdida de los límites entre el trabajo remunerado y la vida personal.

4. Inserción laboral. Además de la población con discapacidad, el Teletrabajo también se ha entendido como una forma de potenciar la igualdad de oportunidades para otras poblaciones, como mujeres, jóvenes y adultos mayores en el mercado laboral. No obstante, el factor aislamiento afectaría más a las poblaciones que buscan insertarse a través del trabajo en la sociedad.

Una de las expectativas más nobles del Teletrabajo, es que se puede constituir en una alternativa para mitigar la discriminación laboral que perciben las personas con discapacidad, ya que el Teletrabajo abre las puertas de la inserción laboral a estas personas, permitiéndoles realizar un trabajo como cualquier otro individuo en la sociedad que no implique un esfuerzo físico significativo, ya que se adapta a sus necesidades y limitaciones.

No obstante, en el estudio realizado Lampert y Poblete se menciona que estudios realizados en Norteamérica advierten que existe un gran riesgo a considerar, puesto que teletrabajar generó en un elevado porcentaje de personas un aislamiento social, en particular, teletrabajar afectó más a las personas con discapacidad, puesto que estos últimos ven al Teletrabajo como una herramienta para la integración, sin embargo, esta integración no siempre se cumple en razón de que se reduce al mínimo la convivencia con otras personas, pues el teletrabajo elimina al ambiente laboral típico en dónde comúnmente se fomenta el compañerismo, y en consecuencia impacta de manera negativa en la salud mental de las personas que no logran adaptarse a teletrabajar.

5. Salud ocupacional y bienestar. Factores tales como la ergonomía, los tiempos de viaje, el aislamiento y el sedentarismo, pueden afectar la salud del trabajador y cómo disminuir su impacto.

Aunque existe poca información en lo que se refiere a ergonomía en el teletrabajo, Lampert y Poblete (2018) dicen que *“la primera investigación sobre aspectos ergonómicos del Teletrabajo (por ejemplo, aspectos relacionados con la postura) fue realizada en 2014 en Finlandia, con una muestra de 1.508 casos. Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados declararon que no habían prestado ninguna atención a la ergonomía mientras trabajaban en casa, y el 94% de ellos informó que ninguno de sus empleadores había mostrado algún interés por la ergonomía relacionada con el teletrabajo. Casi la mitad de los encuestados no tenía una silla de oficina o una mesa de trabajo en casa, y el 53% dijo que sufría de dolores en los hombros. Además, el 46% de los encuestados informó de dolores de cuello y un tercio habían experimentado dolor de espalda. En general, casi la mitad de los encuestados dijeron que experimentaron dolores relacionados con el trabajo”*⁷⁶

⁷⁶ Lampert, G. M., Poblete, M. (2018) *Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Asimismo, En España, la Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid, después de organizar una conferencia sobre la prevención de patologías provocadas por el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, arrojaron como resultados que las principales preocupaciones de salud derivadas del uso de tecnologías móviles son: dolor de cuello y tendones en muñecas y dedos; problemas oftalmológicos y trastornos del sueño.

Además, derivado de algunas pruebas se demostró que las personas que se exponen por períodos prolongados a las pantallas de computadores, sin tomar las medidas paliativas necesarias, presentan cansancio visual y dolor de cabeza, aunque esta situación no es exclusiva del teletrabajo y es común en el ambiente de oficinas, puede sin duda afectar al bienestar de las personas, en otras palabras, los teletrabajadores que pasan un gran número de horas expuestos a las TIC's sufren malestares de diversos tipos.

En cuanto a los aspectos negativos de la autonomía que brinda el teletrabajo, se debate que este, en numerosas ocasiones cuenta con la posibilidad de que el empleador monitoree al teletrabajador para tener certeza de cómo y cuándo trabaja, lo cual en realidad no brinda autonomía sino que provoca trabajar por periodos más largos y con interrupciones, y que en consecuencia genera en el teletrabajador la percepción de tener que estar siempre conectado al trabajo, lo que indica que teletrabajar tiene como efecto en estos teletrabajadores experimentar altos niveles de demanda e intensidad de trabajo y una autonomía inexistente.

En igual importancia, se encuentra la precarización del trabajo, la cual hace referencia a la inseguridad o la falta de certeza que tienen los trabajadores con relación a las condiciones mínimas con las cuales un trabajador pueda subsistir.

La precarización laboral, es sin duda causada por la flexibilización en las políticas públicas, las cuales aparentemente se modifican para incrementar la creación de empleos y mejorar las condiciones laborales; sin embargo, los resultados muestran precisamente un efecto contrario a través del tiempo sin importar el nivel académico, la actividad o el área donde se desarrolla la actividad

laboral, se genera una tendencia común, haciendo que la remuneración sea menor y se incremente la jornada laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año 2012, puso en la agenda de las condiciones laborales, la precarización del trabajo, definiéndolo como *“un medio utilizado por los empleadores para trasladar los riesgos y las responsabilidades a los trabajadores. Es el trabajo que se realiza en la economía formal e informal y que se caracteriza por niveles variables y grados de particularidades objetivas (situación legal) y subjetivas (sensación) de incertidumbre e inseguridad”*.⁷⁷

Por lo tanto, la precarización laboral a la que se ven sometidos los teletrabajadores afecta negativamente en el individuo generando estrés, ansiedad, depresión, malestares y en general una sensación de no pertenencia.

Ahora bien, en las perspectivas positivas del teletrabajo se mencionó que reduce el estrés generado por los tiempos muertos ocupados en el transporte del hogar al centro de trabajo. Es importante destacar que en algunas modalidades de teletrabajo este planteamiento resulta inoperante, puesto que se puede teletrabajar desde distintos puntos de la ciudad o fuera de ella dependiendo de las necesidades de la empresa, lo cual implica que de cualquier manera el teletrabajador tiene que trasladarse y en ocasiones el tiempo de traslado es mayor, en ese sentido el estrés suele incrementarse llegando a afectar la salud del teletrabajador.

Los altos niveles de intensidad laboral y los conflictos que se pudieran generar entre el tiempo dedicado al teletrabajo y a la vida familiar están asociados con estrés en el trabajo y con efectos negativos en la salud y el bienestar de los trabajadores, entre ellos se encuentran trastornos del sueño y la obesidad, toda vez que la mayor parte de las veces el teletrabajo se trata de actividades esencialmente cognitivas, donde la mayor parte del tiempo se pasa sentado y se tiene más acceso a los alimentos, pues el teletrabajo en su mayoría se realiza desde el hogar.

⁷⁷ <https://www.elsoldepuebla.com.mx/analisis/la-precariacion-laboral-en-mexico-4078965.html>

CAPÍTULO 3.

ESTUDIO DE CASO: WEEX Y SUS TELETRABAJADORES ¿FLEXIBILIDAD O PRECARIZACIÓN?

3.1. HISTORIA

Weex nace en 2014, a partir de la necesidad de facilitar el acceso a servicios de alta calidad para los jóvenes de México, y ofrecerles cosas que hicieran más sentido con su forma de vida. En un comienzo, se lanzó una prueba de concepto llamada *Truu Mobile* junto con un sitio web donde se invitaba a la comunidad a participar en un nuevo proyecto de telecomunicaciones. Sin embargo, el proyecto sólo funcionó para validar las hipótesis sobre la oferta de valor, pues la marca nunca fue lanzada al mercado.⁷⁸

John Cooper y Ricardo Suárez quienes son co-fundadores de Weex, obtuvieron capital de la plataforma Coca-Cola Founders con una propuesta orientada al mercado joven mexicano en la que se buscaba que los usuarios pudieran personalizar sus propios paquetes de telefonía, sin tener que ajustarse a ofertas pre-armadas por los operadores.⁷⁹

Actualmente Weex es una de las operadoras telefónicas más atractivas del mercado, lo que ha provocado que crezcan rápidamente y su valor se haya incrementado de manera exponencial elevándose por encima de sus competidores directos. Miguel Reyes (2018) señala que “(...) Weex se convirtió en la operadora móvil virtual más exitosa hasta el momento en México gracias a que ha enfocado su negocio hacia un mercado nicho que nadie más ha decidido explorar: los jóvenes mexicanos”.⁸⁰

⁷⁸ <https://expansion.mx/emprendedores/2018/09/25/weex-el-emprendimiento-mexicano-que-compite-con-telcel-y-movistar>

⁷⁹ <https://www.xataka.com.mx/telecomunicaciones/weex-el-nuevo-operador-movil-virtual-que-quiere-enfrentarse-a-los-grandes>

⁸⁰ <https://www.fayerwayer.com/2018/09/weex-startup-mexicana-operadora-banco/>

3.2. ELIMINACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES

Para que Weex lograra posicionarse en el mercado de las telecomunicaciones como una de las favoritas por los usuarios, fue necesario crear un modelo laboral que les permitiera reducir los costos de operación, y con ello cada vez adquirir más valor e infraestructura empesarial. Debido a ello es que su modelo de contratación se enfoca en ofrecer vacantes para trabajar desde casa promocionándose como una empresa flexible que permite trabajar y estudiar al mismo tiempo, lo cual resulta atractivo no solamente para los jóvenes, sino que también para las amas de casa y personas con discapacidad, o en su caso a cualquier persona que desee contar con más tiempo para realizar otro tipo de actividades.

Derivado de una entrevista realizada a un joven de 27 años quien se desempeñó como asesor de chats en Weex, se le preguntó que cuáles eran los requisitos o aptitudes para ser contratado por esta empresa, a lo cual respondió que se requiere tener conocimiento sobre el uso de dispositivos móviles y otros requisitos generales como preparatoria trunca o terminada, disponibilidad para trabajar, vivir cerca de las oficinas que funcionan como sede (ubicadas cerca de la Avenida Reforma en la Ciudad de México, aunque esto no siempre es impedimento para ser parte de Weex, puesto que el domicilio del entrevistado se encuentra a 90 minutos aproximadamente), agregó que es importante contar con número de seguridad social, y conexión a internet, entre otros.

De acuerdo con la clasificación que se le otorga al teletrabajo, se tiene que en el caso de Weex, se trata de un teletrabajo subordinado, puesto que el lugar de trabajo será la casa del teletrabajador, además al tener que cumplir un horario o tiempo de conexión, la actividad se convierte en un régimen de plena dedicación, se trabaja para un único empleador y su contrato es indeterminado puesto que no existe físicamente.

En ese tenor, los teletrabajadores subordinados cuentan con seguridad social y prestaciones de ley, (el entrevistado manifestó tener aguinaldo y vacaciones, no

obstante, mencionó que no firmó ningún tipo de contrato), también Weex les entrega la herramienta necesaria para laborar.

Asimismo, se le preguntó de qué manera se lleva a cabo el proceso de contratación y de cómo se enteró él de la vacante, respondiendo que la contratación se realiza mediante postulación a las vacantes ofertadas por Weex mediante diversos sitios web, (señaló como ejemplo la plataforma indeed), explicó que una vez que alguien se postula enviando su currículo se concreta una entrevista con el gerente de la empresa, siempre que a este le parezca que la persona postulante es idónea para el puesto, lo que a todas luces no es posible asegurar con un solo filtro puesto que, el perfil general del teletrabajador resulta exigente y no todas las personas son aptas.

En ese orden, el gerente de la empresa o la persona designada para entrevistar al postulante se pone en contacto con él para darle indicaciones de cómo, cuándo y con qué comienza a laborar, siendo importante mencionar que en ningún momento del proceso de contratación se celebra algún tipo de contrato por escrito, lo cual evidentemente rompe con las relaciones laborales tradicionales dejando en un completo estado de indefensión al postulante y futuro teletrabajador puesto que este último, no está consciente de que sus derechos sociales se están viendo limitados y en consecuencia existe una precarización real del trabajo.

El entrevistado, relató que comenzó a trabajar desde los inicios de Weex, él afirma que se enteró de la vacante por medio de una página de internet y explicó cuál fue el procedimiento de contratación y su duración aproximada. Se le preguntó cuáles fueron las razones por las que decidió postularse y su respuesta, en resumen, fue que el modelo de trabajo le pareció interesante y novedoso, puesto que no muchas empresas daban la oportunidad a las personas de trabajar desde casa, permitiendo interpretar que el motivo principal fue la flexibilidad laboral que ofrecía esa empresa en ese momento.

El párrafo anterior demuestra que, para los jóvenes el teletrabajo es una forma novedosa de trabajar, pues implica el uso de las tecnologías de la información para realizar esta tarea, siendo evidente que prefieren esta modalidad a un trabajo

tradicional en razón de que trabajar desde casa les crea una falsa impresión de libertad, que realmente no se cumple puesto que cuentan con un horario laboral o tiempo de conexión definido, es decir no es a su elección y de cualquier manera son supervisados.

Una vez concluido su proceso de ingreso, ocupó la vacante denominada "asesor de chat", su actividad principal consistía en proporcionar asesoría a los clientes mediante un chat, teniendo como herramienta principal una computadora con conexión a internet proporcionada por la empresa, agregó que su horario laboral comenzaba a las nueve de la mañana, concluyendo a las seis de la tarde, de lunes a viernes.

Agregó que el área a la cual se encontraba adscrito al comenzar a laborar era la denominada "customer happiness", en donde era supervisado durante las nueve horas que dura su jornada, y su tiempo de conexión era medido mediante un sistema electrónico, por lo que, si se desconectaba, el sistema guardaría un registro de ello, así como de los clientes atendidos mediante el chat con el fin de medir su productividad.

Con el fin de indagar más sobre la flexibilidad que ofrece Weex, se le preguntó que cómo funcionaba su relación laboral, es decir, de qué manera podía socializar o relacionarse con los demás empleados, a lo que respondió que los asesores de chat trabajan un 90% desde casa y un 10% en la sede de la empresa, puesto que ese 10% se cubría acudiendo a las instalaciones únicamente cuando así se lo requería su supervisor, que en promedio eran dos veces a la semana y solamente en ese momento era cuando se relacionaba con su supervisor y con sus demás compañeros.

Dentro de las actividades que desarrollaba fuera de labores, es decir hasta antes de las nueve de la mañana que es su hora de ingreso y después de las seis de la tarde que es su hora de salida, ocupaba el tiempo para realizar actividades domésticas y estudiar, pero aclaró que esto último es posible solamente si el centro de estudios se encuentra cerca del hogar porque de lo contrario no le sería posible estudiar.

Luego entonces, el teletrabajar en Weex no presenta una ventaja para todos, pues como se mencionó, las personas teletrabajadoras deben de tener un perfil de altas expectativas puesto que se presupone que son administradores eficaces del tiempo y tienen alto grado de responsabilidad, características que aparentemente son únicas de directivos o altos ejecutivos según el trabajador promedio, no obstante, las afirmaciones del entrevistado demuestran que Weex no toma en cuenta estos factores puesto que contratan sin verificar que la persona efectivamente cuenta con las aptitudes necesarias, pues ellos se ven beneficiados reduciendo sus costos de producción mientras que el teletrabajador tarde o temprano se verá afectado ya sea por estar confinado en su domicilio o por no contar con las aptitudes necesarias para teletrabajar.

Durante el desarrollo de la entrevista, se le preguntó que, si contaba con prestaciones de ley o superiores, a lo que él respondió que gozaba de prestaciones superiores, (no obstante, la seguridad social, el derecho a un periodo vacacional pagado y a recibir un aguinaldo, son prestaciones mínimas que debe de tener un empleo según la legislación laboral mexicana) reafirmó que en ningún momento ha firmado algún contrato que ampare que efectivamente cuenta con esas prestaciones.

Asimismo, se le preguntó que a su consideración que ventajas y desventajas presenta el teletrabajo, contestando que la mayor ventaja que le ve es el ahorro en tiempo y en dinero que representa no tenerse que trasladar hasta un centro de trabajo y como desventaja manifiesta que influye en gran medida la responsabilidad que tiene cada persona, pues comenta que en algún momento se puede perder el interés al volverse monótono y en consecuencia disminuir la productividad.

Actualmente el entrevistado se encuentra laborando como analista de procesos en el cual verifica todos los reportes que se generan los usuarios o clientes a través de la aplicación móvil de Weex, los dictamina y canaliza al área competente para resolver el problema suscitado y asimismo da seguimiento a cada reporte, precisa que esa vacante no la obtuvo mediante alguna página de internet, sino que de manera privada se da a conocer la vacante y él decide si acepta, lo que

evidentemente aceptó en virtud del incremento al salario y la flexibilidad en el horario, puesto que la modalidad de trabajo cambió radicalmente aunque seguía trabajando desde casa.

Como analista de procesos, el entrevistado comenta que ya no tiene un horario como cuando era asesor de chat, tampoco tiene una supervisión permanente, sino que en su lugar, un superior jerárquico le solicita un cierto número de reportes para entregar en una fecha determinada, decidiendo el entrevistado en qué momento del día realizar la tarea encomendada, una vez que los tiene listos se presenta en las oficinas que fungen como sede para entregar sus resultados, platica también que su sueldo incrementó a los diez mil pesos mensuales netos y de nueva cuenta no se le otorgó contrato que señalara las nuevas condiciones de trabajo, pero asegura contar con seguro social y prestaciones de ley, sin precisar si también contaba con prestaciones superiores como cuando era asesor de chat.

Los párrafos que anteceden únicamente son un resumen de la entrevista realizada a uno de los trabajadores de Weex, no obstante, esta entrevista será transcrita completamente al final del capitulado de la presente investigación.

3.3. POLÍTICAS PÚBLICAS EN WEEX

Se han realizado estudios que abordan la problemática del teletrabajo desde el punto de vista del derecho laboral, centrando su interés en la falta de regulación de esta forma de trabajo y en las problemáticas suscitadas en la relación contractual entre los teletrabajadores y sus empleadores.

Para abordar esta situación se considera inicialmente cómo ha evolucionado el teletrabajo, luego la regulación de esta en las reformas de los años 70's y 90's, hasta llegar a la reforma de 2012.

Las condiciones contractuales sobre las que se acordaba el trabajo a domicilio, lo que hoy se conoce como teletrabajo, se prestó muchos años a la explotación y descuido de los derechos básicos del trabajador, pues se consideraba una relación regulada por contratos civiles o mercantiles, no bajo el esquema de la

ley laboral, es decir, no se reconocía una relación laboral de dependencia y con ello se desprotegía al trabajador a domicilio de los derechos consagrado en la Ley Federal del Trabajo. Esta situación se modificó en la reforma a la LFT de 1970, aunque la protección se dirigía a aspectos como salarios y sin considerar un capítulo especial dentro de la ley.

Actualmente el teletrabajo está difundido en la amplia geografía nacional, sectores como el de las telecomunicaciones dependen en gran medida de trabajadores que operen desde sus hogares pero que además ponen sus propias herramientas de trabajo en algunos casos al servicio de la empresa contratante como podría ser uso de teléfonos móviles, computadoras o internet, en el caso de Weex según la entrevista realizada la empresa proporciona el equipo, pero no en todos los casos se da de esta manera.

Entre las condiciones que es frecuente encontrar en el teletrabajo están que el trabajador corre con los gastos de operación, en ocasiones le son dispuestas las herramientas y los materiales, pero no siempre ocurre esto, y no hay verificación que el trabajo se realice bajo las condiciones de seguridad debidos, tampoco conocen a quienes trabajan bajo esta modalidad laboral para la misma empresa, ni se disponen programas de capacitación pertinentes.⁸¹

Por lo general, los teletrabajadores carecen de esquemas sindicales careciendo de la protección básica y la comunicación con sus pares sobre las condiciones laborales, cayendo en una probable precarización laboral, debido a esto, en la práctica opera un contrato de prestación de servicios sin conceder al trabajador derechos propios de una relación laboral de dependencia como la seguridad social, puede incluso existir abuso pues al ser un trabajo por obra, las cargas horarias pueden llegar a ser excesivas, con el desgaste físico y las consecuencias de ello para el trabajador y otras en su caso ni siquiera entregan contratos como en el caso de Weex.

⁸¹ Jiménez, B. A. E. (2014). Políticas de Teletrabajo en América Latina. Recuperado de <https://investigacion.udgvirtual.udg.mx/blogs/wp-content/uploads/2014/09/Pol%C3%ADticas-de-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

El primer referente normativo del teletrabajo en México data de 2003, que coincide con la primera fase de la Cumbre Mundial de Sociedades de la Información realizada en Ginebra (la segunda se realizó en Túnez en 2005). Publicación en el Diario Oficial de la Federación, el jueves 18 de diciembre del 2003 en la primera sección lo siguiente:

“(...) con el fin de impulsar una mayor penetración de servicios de valor agregado como los que actualmente se prestan vía Internet, tales como el acceso lógico y aplicaciones básicas sobre dichas redes, se tendrá un impacto positivo en la utilización de nuevas tecnologías para la capacitación y educación a distancia, así como para aplicaciones de telemedicina, teletrabajo y comercio electrónico, como medios que impulsen el desarrollo económico, social y cultural del país, así como incentivar la infraestructura de acceso a dichas redes; (...)”

Otro esfuerzo lo representa la iniciativa de reforma al artículo 15 y 72 de la LFT, el cual fue publicado en la Gaceta Parlamentaria Número 3648-III el martes 20 de noviembre de 2012, dicho proyecto estuvo a cargo del diputado José Angelino Caamal Mena.

“Con la finalidad de tener mayor eficiencia y ahorros en gastos y transporte, los teletrabajadores en situación de discapacidad, en situación de desplazamiento forzado y/o de aislamiento geográfico, así como mujeres cabeza de hogar, trabajarán un día a la semana fuera del lugar de trabajo, sin que ello represente que les sea negado el pago del día completo. El día que se trabaje en casa será acordado previamente en el centro de trabajo.”

El último antecedente para regular el teletrabajo data de noviembre de 2012, el proyecto de ley para la reforma laboral presentado por la Presidencia de la República en 2012, en su punto 21 parecía ser más ambicioso en su pretensión de reconocer y regular el teletrabajo, el mismo establecía:

“Reconocer al teletrabajo, es decir, aquel que se realiza a distancia, utilizando tecnologías de la información y la comunicación, como una de las formas de trabajo a domicilio. Con esta modalidad se favorece la posibilidad ocupacional de las

personas, pues les permite compaginar las actividades laborales con sus respectivas responsabilidades familiares. Desde luego, en la realización de este tipo de actividades cuentan con la protección de las normas de trabajo y de seguridad social”.

La presencia cada vez mayor de normas nacionales e internacionales que, aun siendo no vinculantes ni exigibles, evidencian la preocupación de normar una actividad cada vez más presente en nuestra realidad.

3.4. ENTREVISTAS CON TRABAJADORES DE WEEEX

Edad: 27 años
Escolaridad: Universidad
Sexo: Masculino
1. ¿Cómo te enteraste de weex? Por medio de una página de internet (indeed)
2. ¿Cuál fue el proceso de contratación? Fue mediante una entrevista y varios filtros de entregar mi información de currículo y todos los datos que tenía que llevar, una entrevista con el gerente de la empresa y bueno me dio la contratación.
3. ¿Cuánto duró el proceso de contratación? Duró más o menos dos meses
4. ¿Por qué decidiste trabajar en Weex? Al inicio me parecía una empresa que, si bien no llevaba mucho tiempo de haber salido a ofrecer el servicio, me parecía que era muy interesante el proyecto que tenían y la funcionalidad que establecían en ese momento que era pues trabajar en tu casa y obviamente el ingreso económico.
5. ¿Qué te ofreció Weex de diferente en comparación con otros empleos?

Bueno, de primera instancia y el puesto que entre era trabajar en mi casa con un proceso o un trabajo que no tenía o no requería una cierta medición para llevarme un bono un sueldo fijo y básicamente eso.

6. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Weex?

Llevo un año y dos meses

7. ¿En qué consiste tu trabajo?

Mi trabajo consiste, bueno soy analista de procesos en el cual verifico todos los reportes que se generan de la aplicación que tenemos poderlo dictaminar o referirlo al área correspondiente para que lo puedan solucionar o darle seguimiento al cliente.

8. ¿Siempre has trabajado en esa área?

No, primero entre como asesor de chat, atención a clientes por medio de chat, y después ya ascendí a ese puesto.

9. ¿Cuál es tu horario laboral?

Es de nueve de la mañana a seis de la tarde de lunes a viernes, pero realmente no tengo que estar conectado o no existe una medición como cuando era asesor de chat.

10. ¿Cuál es el salario que percibes?

El sueldo neto es de \$10,000

11. ¿Tienes prestaciones de ley o son superiores?

Son superiores

12. ¿Cuáles son?

Tengo seguro, tengo diez días de vacaciones y ya, aguinaldo

13. ¿Firmaste físicamente un contrato o fue un contrato electrónico?

No firmé contrato

14. ¿Cómo es el ambiente laboral?

El ambiente laboral me parece que es bueno ya que en la empresa tu convives con todas las personas que independientemente el puesto que tengan, convives con todas las personas y todas las áreas, es muy buena la relación que se tiene.

15. ¿Cuál es la ventaja de trabajar desde casa?

La ventaja principal que se me viene a la cabeza es el tiempo que gastas en el transporte, no tienes como esa problemática el gasto que tu tienes al trasportarte es algo que tu también te puedes ahorrar, yo creo que es lo más importante para mi

16. ¿Cómo funciona la supervisión?

En el puesto que yo tengo, solamente trabajo con el gerente directamente del área, no tengo como tal una supervisión como tal si no mas como reportes, entregar análisis y todo eso

17. ¿Tienes algún registro de calidad o algo con lo que te midan la calidad?

No

18. ¿Cuáles son los requisitos que necesitas para trabajar en Weex desde tu casa?

Pues en realidad no me piden ningún requisito para trabajar desde mi casa, ahí mismo me proporcionan el equipo con el que trabajo y simplemente es que tenga mi trabajo como al día.

19. ¿Cuáles son las herramientas que te proporciona Weex para trabajar desde tu casa?

Me da un equipo de cómputo una computadora, cargador y bueno en este caso sería correo electrónico, no sé qué más, pues es lo que necesito en realidad

20. ¿Cómo miden tu productividad?

Eso se mide mediante, la reportería que hago, que es total de tickets que entran a la semana, contra los que se resuelven en la misma semana

21. ¿Quién y cómo te capacitan?

Es un área de capacitación en mi caso en el área que estoy no hay una capacitación ya que es un puesto en el que tú vas avanzando, cuando entre al área de chats, te capacita el área de capacitación mediante folletos, te dan manuales electrónicos y físicos y obviamente en la misma operación vas agarrando experiencia.

22. ¿Tienes capacitación constante o es una sola vez?

sí es solo una vez y conforme va pasando, cuando vas teniendo más tiempo en la operación, no se vuelve a capacitar de lo mismo, si no quizá de las actualizaciones o nuevos procesos que se implementen, pero no una nueva capacitación

23. ¿Si tienes dudas a quien recurres?

Sería al gerente a nivel chat sería a coordinación o al área de calidad, (estas dudas se resuelven de forma inmediata o tienen algún tiempo) las dudas, hay dos opciones, puede que se resuelvan al momento, si es un problema típico, si es algo que nunca ha sucedido o es algo atípico, pues si se activa un tiempo no más de un día, en lo que se investiga la situación y bueno, se resuelve la duda. (pero tienes alguna línea para comunicarte con alguien de forma inmediata si tienes dudas) vía celular.

24. ¿Cómo funcionan las inasistencias?

Yo decido cuando trabajar, no tengo horario establecido, cuando estoy trabajando en mi casa nadie me observa ni me dice, en que momento trabajar, si en el momento que yo termino lo que tengo que hacer, puedo tomar un tiempo libre y en cuanto tenga más trabajo puedo retomarlo, no hay como tal un horario, como tanto una medición, no me miden el horario de conexión, no tengo conexión, simplemente trabajo por medio de reportes, entonces si los reportes están bien no hay quien me diga que me tenga que poner a trabajar, porque estoy cerrando mi trabajo. **(y si en algún día de la semana que no quieras trabajar ¿qué pasa? qué a lo mejor te sientas mal, que tengas otro compromiso, ese día que ocurra cualquier situación y tú no trabajes ¿cómo funciona?, ¿cómo lo manejan?, ¿cómo incapacidad o cómo inasistencia?)**

Bueno por la ventaja que tengo de trabajar en mi casa, si es un problema grave o agudo puedo pedir una incapacidad y me dan el día obviamente yendo al seguro y todo ese proceso, si es algo con lo que puedo lidiar, ósea estar bien en mi casa, trabajo desde mi casa no hay problema con lo que pueda sentir, si tengo la capacidad de trabajar, lo hago, si no pues pido la incapacidad o simplemente o si no es algo muy malo vengo a la oficina, pero si puedo... la ventaja de trabajar

desde mi casa, no puedo faltar, porque si es una falta nada más tengo que justificarla (**¿no te la descuentan?**)

No.

25. ¿Desventajas de trabajar desde casa?

Yo creo que a nivel personal algo que puede influir mucho en la forma en la que trabajas desde tu casa es que en algún punto puedes llegar a no importarte lo que estás haciendo y como nadie te checa dejarlo ahí y obviamente que se te junte el trabajo y tener que sacar muchas cosas en muy poco tiempo, digamos es algo que he identificado que pasa en mí, pero lo retomo y dejo de lado hacer eso y empiezo a trabajar normal

26. ¿Dentro de Weex puedes tener crecimiento?

Sí

27. ¿Cómo funciona el crecimiento laboral en Weex?

Es conforme a tu... si se abre una vacante te preguntan si quieres postularte, por medio de... te postulas, hacen las pruebas correspondientes, te entrevistas con las encargadas de la empresa y verifican si eres apto o no

28. ¿Cuál es tu relación con compañeros de trabajo?

Es buena, yo creo que me gusta relacionarme de manera bien con mis compañeros, para tener un buen ambiente de trabajo y no tenga problemas

29. ¿Cómo funciona la relación, si trabajas desde tu casa?

El puesto que tengo, el área de chat trabaja 90% en su casa y 10% vienen a la oficina que serían unas cuatro o cinco veces al mes, en el puesto que tengo que venir mínimo dos veces a la semana o depende si me requieren que venga más pues vengo más y este, la forma de relacionarme es cuando se viene a la oficina y ya hay un contacto físico relacionarte de manera personal

30. ¿Trabajar desde tu casa te permite tener otras actividades?

Sí

31. ¿Cuáles serían?

Poder hacer cosas del hogar (**¿te permite estudiar?**) sí te lo permite, pero yo lo vería posible si estas estudiando cerca de tu casa o dependiendo de donde vivas, yo vivo lejos de las zonas céntricas entonces me queda muy difícil poderme

trasladar desde mi casa hasta una escuela que este como... no sé, que este muy lejos de mi casa, pero si estudiará cerca de mi casa, si me lo permitiría al 100%

32. ¿Consideras que este trabajo tiene flexibilidad?

Sí

33. ¿Te hicieron estudio socioeconómico?

No ninguno

34. ¿Te inscribieron en el IMSS?

Sí, ya estaba registrado, entonces eso me hace pensar que sigo registrado solo hay que cambiar la razón social, pero siempre he estado registrado.

35. ¿Cómo te pagan?

Es vía nomina, mensual

36. ¿Estás contratado por outsourcing o por la empresa?

Por la empresa

37. ¿Cuál es el giro de la empresa?

Son dos, uno es telecomunicaciones y otro es financiero, damos servicio... es una operadora móvil virtual que presta servicio telefónico celular para usuarios, o bueno el nicho de mercado son usuarios de entre 18 y 25 años, el servicio financiero es una tarjeta de prepago o débito el cual te sirve para tener, bueno ahorrar dinero, meter dinero a tu cuenta, poder hacer operaciones con tarjeta de débito y tienes la posibilidad de solicitar un crédito.

38. ¿Sabes cuánto tiempo tiene Weex funcionando?

Actualmente va a cumplir cuatro años en el 2019

39. ¿Solamente opera en la cdmx?

Sí el servicio telefónico es nacional y el servicio financiero es... el registro es nacional, tu puedes, cualquier persona que sea mexicana puede tener una cuenta y utilizarla, en este caso extranjeros no y puedo utilizarse en cualquier parte del mundo

40. ¿Cuántos empleados laboran contigo?

Aproximadamente somos como 50

41. ¿Dónde trabajas es la única sede de Weex?

Sí, no hay más oficinas

42. ¿Cuáles fueron los requisitos para poder ingresar a trabajar?

prepa terminada, vivir un poco cerca para llegar a la oficina, preinscripción al IMSS y ya, no pedían tantas cosas

43. Si el equipo de cómputo que te proporciona Weex se daña ¿quién cubre ese gasto?

La empresa cubre las reparaciones

43. ¿Te dieron carta responsiva al momento de entregarte el equipo?

No

RESPECTO A TELETRABAJAR EN EL ÁREA DE CHATS, EL ENTREVISTADO COMENTÓ LO SIGUIENTE:

Puedes entrar por chats o por llamadas es servicio telefónico también de la misma empresa, y es como entrar en esa área es customer happiness, área de atención a clientes lo más básico son chats o llamadas, el primer escalón y si tiene una medición si tienes una conexión, tienes que cubrir un horario de conexión, de calidad. (ese si es neto trabajar desde tu casa) si tienes que estar conectado tus nueve horas, tu horario laboral, tienes un supervisor (en ese caso si tienes una duda) le llamas por teléfono a tu supervisor. La ventaja es que como la llamada es en el momento, puedes resolver la duda en el chat o en la misma llamada, adicional a ello tenemos herramientas de consulta o del mismo trabajo, las cuales nos permiten internamente chatear o tener una solución en el momento. (y por ejemplo manejan algún tipo de script) si tenemos un... se llama es... si tenemos un manual el cual nos ayuda a establecer que se va a decir desde el inicio hasta el final, del chat o la forma de reportar los casos que no tengan solución en la misma operación para que este bien el trabajo.

(y por ejemplo tú en un momento o en un chat no respondes las dudas hay algún reporte o anomalía para ti) Si hay anomalías, pero se trata siempre de solucionar el problema en el mismo chat y si no se tiene una duda se tiene que contactar al usuario después para darle la información que el pide (y por ejemplo aquí el chat te miden por las personas que atendiste o cómo es la medición para saber qué hiciste un buen trabajo) la medición en cuestión a la atención, la medición es el área de calidad se encarga de ver con forme al manual y a los este... a las cosas

que ellos tienen estipuladas para dar un buen servicio que la información este dándose correctamente (pero no tienes como una cantidad, que te digan, tienes que responder al día mínimo 100 preguntas, 100 chats) Si hay una medición, se llama de herencia, es lo que tu contestas al día, no te piden una cantidad de chats atendidos, pero tienes que estar en la medida, conectado y digamos en la medida del horario en que trabajas, hay personas que trabajan de 8 horas y esas personas de 8 horas tienes que estar parejas en el número de chats atendidos.

(cuándo estabas en chats, no te generaba estrés) el atender... yo creo que no, yo estaba en el área... siempre estuve atendiendo chats y yo creo que me generaría un poco más de tensión, estar atendiendo llamadas, porque ... digamos tienes al usuario en la línea, atender chats es más fácil porque solamente tienes que escribir y a mí en lo personal no me generaba ninguna frustración. No me daba frustración me daba más como no se... como miedo el no saber algo que a lo mejor es... es algo fácil para alguien que ya lo sabe, pero me daba miedo no saber contestarle lo correcto y que a lo mejor ese mismo usuario llegará otra vez enojado porque le dieron mal la información, frustración yo creo que no, miedo si al inicio. *Cambio de área por, ascender dentro de la empresa, el sueldo y el tipo de trabajo es mejor.

CONCLUSIONES

Derivado de las perspectivas positivas se tiene que el teletrabajo beneficia a las personas pues reduce los costos y el tiempo de traslado del hogar a las oficinas de la empresa, además permite un mejor balance entre la vida social y la vida laboral del teletrabajador pues le es posible decidir cuándo trabajar, lo que según las posturas positivas proporciona un equilibrio emocional y además potencia el desarrollo humano del teletrabajador. Desde el lado empresarial se reducen los costos y aumenta la producción puesto que al tener a un teletrabajador que realice las actividades encomendadas desde su hogar elimina la necesidad de arrendar oficinas.

Por otro lado a diferencia de los argumentos positivos dirigidos al teletrabajo, las posturas negativas, establecen que el teletrabajar afecta a las personas que no ese encuentren dentro del perfil adecuado, es decir, una persona que no es proactiva, que no tiene alto grado de responsabilidad, que no sabe administrar correctamente el tiempo y que además necesite de supervisión para realizar las tareas, no es una persona que pueda encajar dentro de este modelo laboral, puesto que puede llegar a la frustración de no llevar a cabo las tareas, generar ansiedad, estrés y enfermedades. Del lado empresarial, queda demostrado que muchas empresas utilizan este modelo para no entregar contratos a sus empleados y con ello reducir gastos relacionados con la seguridad social y con otras prestaciones que están obligados a proporcionar a sus trabajadores, generando a todas luces una precarización del trabajo.

Ahora bien, la flexibilidad en el teletrabajo, específicamente en el caso de Weex no se cumple en el puesto denominado "asesor de chats" puesto que, cuenta con un horario de trabajo establecido y no puede desconectarse de ese horario, de hacerlo quedaría un registro en el sistema que le generaría problemas con su supervisor y probablemente afectaría a su desempeño laboral.

Una de las ventajas de ser teletrabajador según algunos autores, consiste en que la persona obtiene un equilibrio laboral-social, a todas luces es evidente que siendo asesor de chats no puede tener un equilibrio en su vida social y su vida

laboral debido a que como el entrevistado lo manifiesta, la flexibilidad para estudiar únicamente se cumpliría si el centro de estudios se encuentra cercano a su lugar de trabajo que en este caso se trata de su hogar, y además el único tiempo libre que tiene para realizar actividades fuera de su horario laboral lo utiliza para tareas domésticas que cualquier persona puede realizar con un trabajo tradicional.

Aparentemente como asesor de chat y como analista no pierde sus derechos sociales, sin embargo, no existe un contrato proporcionado por la empresa por lo que legalmente sería complicado comprobar una relación laboral, de ahí que comiencen a finalizar las relaciones laborales tradicionales, en consecuencia, existe una precarización laboral.

La flexibilidad y ventajas que puede llegar a ofrecer el teletrabajo se concluye que sí existe dentro de Weex pero únicamente en el puesto de analista de procesos, debido a que en este puesto, el teletrabajador decide cuándo y cómo elaborar sus reportes siempre y cuando cumpla con la fecha pactada, lo que le proporciona tiempo libre para dedicarse a otras actividades recreativas o educativas, asimismo no tiene una supervisión permanente como la tiene el asesor de chats, no necesita estar conectado una jornada completa y por tanto se cumple la flexibilidad laboral que ofrece el teletrabajo únicamente en el puesto de analista de procesos.

En ese mismo orden de ideas, el teletrabajar en México genera precarización laboral, puesto que los derechos sociales de los teletrabajadores se ven limitados, afectando así su esfera jurídica, provocando una sensación de inseguridad o incertidumbre en cuanto a que tipo de relación existe entre la empresa y el teletrabajador además de no gozar de ninguna de las ventajas que supuestamente ofrece el teletrabajo en México.

BIBLIOGRAFÍA

- Amigoni, M., & Gurvis, S. (2009). *Managing the Telecommuting Employee: Set goals, monitor progress, and maximize profit and productivity*. Avon, MA, EEUU: Adams Business.
- Barba, L. (2001) "El teletrabajo y los profesionales de la información". En: *El profesional de la información*, 2001, abril, v. 10, n. 4, pp. 4-13.
- Barrios, R. S. (2007). *El Teletrabajo*. From Derecho PUCP: Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2954/2857>
- Belzunagui, A. (2001). *Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo*. Tesis de doctorado. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Sociología
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Betancourt, R. B. (2013). Actualidad del teletrabajo en Colombia. *Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT*, 1(3).
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo entre el mito y la realidad*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Cárcamo, L. y Villegas, Ó. M. (2009). Competencias comunicativas y actitud hacia el teletrabajo de estudiantes universitarios chilenos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 12(64).
- Carnoy, M., & Alborés, J. (2001). *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2001). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* . Vol. I: *La sociedad red*. Madrid: Alianza.

- Chasquinet, F., Gómez, R., Delgadillo, K., & Stoll, K. (2002). *Telecentros...¿para qué?: lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe*. PAN Americas, Montevideo, UY.
- Coriat, B. (1982). *El taller y el cronómetro*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Fabregat, M. B. A., & Gallego, E. C. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*, (83), 55-61.
- Gao, G., & Hitt, L.M. (2003). The Economics of Telecommuting: Theory and Evidence. *ICIS*.
- González González, S. A. (2007). Diseño de un plan estratégico para empresa de telemarketing.
- Gutiérrez Mesino, Claudia Patricia, & Anaya Capone, Rosana. (2017). Repercusión socioeconómica y jurídica del teletrabajo en Barranquilla 2014-2015. *Justicia*, (32), 197-213
- Haddon, L. y Lewis, A. (1994). The experience of teleworking: an annotated review. *International Journal of Human Resource Management*, 5(1), 193-223.
- Jaramillo, A. F., & Bustamante, F. A. R. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (33), 1-6.
- laborales en Europa. *Política y Sociedad*, 46 (1-2), 275-287. Muffels et al. 2002
- Lampert, G. M., Poblete, M. (2018) *Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Lipietz, A. (1986). New tendencies in the international división of labour; regimes of accumulation and modes of regulation, en: Scott, A.J. y Storper, M. (eds.), *Production, work,territory: the geographical anatomy of industrial capitalism*, London: Allen &Unwin,16-40.
- López-Mejía, L. G. (2013). Teletrabajo, trabajo tradicional: diferencias entre desgaste profesional y entusiasmo laboral. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Administración. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- Loría Díaz de Guzmán, E. G., Ramírez Guerra, E. A., & Salas, E. (2015). La Ley de Okun y la flexibilidad laboral en México: un análisis de cointegración, 1997Q3-2014Q1. *Contaduría y administración*, 60(3), 631-650.
- Mariana, G. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia & Trabajo* (25), 85-88.
- Martínez Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral.

- Martínez, Rebeca (2010). La relación del teletrabajo con la flexibilidad laboral, el trabajo decente, el liderazgo y la motivación. Tesis doctoral. México:
- Miguélez, F.; Prieto, C., (2009). Transformaciones de empleo, flexibilidad y relaciones
- Orquera Játiva, I. A., & Muñoz Cruz, G. A. (2006). *Administración de un call center de cobranza*, Bachelor's thesis, QUITO/EPN/2006.
- Osio Havriluk, Lubiza (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5)
- Padilla, Antonio (2001). Teletrabajo dirección y organización. Madrid: Computec. Papers. Revista de Sociología, No 58.
- Patrone D. A. (2003, junio 29). *Concepto de Teletrabajo*. Recuperado de: <http://gestiopolis.com/concepto-de-teletrabajo/>
- Prieto, C., (1999). Globalización económica, relación de empleo y cohesión social.
- Raposo Lara, F. J. (2017). La problemática de la flexibilidad laboral en el ámbito de la gestión empresarial: estudio de un caso real. revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos, 197, 38-48.
- Reyes, L. H. (2014). *El teletrabajo: los beneficios de una forma de organización laboral moderna*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/11993>.
- Rimbau, E. Y., Triado, X., (2006). La flexibilidad laboral en la empresa. Capital humano:
- Ruiz, G. R. A. (2015) El Teletrabajo: Hacia una nueva forma de trabajo en Chile. Revista de Derecho Universidad San Sebastián.
- Salazar, C. (2007). Incorporación de telecapacitados a las organizaciones. XXIII Encuentro Nacional de Facultades de Administración y Economía ENEFA 2007. Disponible en: <http://www.enefa.uach.cl>.
- Salazar. Pacheco L. (2006). Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información. Revista de Ingeniería en Informática. (serial on line) nov;13. Disponible en Internet: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed13>. Accesado: enero de 2007.
- Silva Pérez, R. V. (2012). Estudio de las características del teletrabajo y propuesta de ley para su incorporación en la legislación peruana.
- Téllez, Julio. (s.f.) *Teletrabajo*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México Distrito Federal.

Traveled, H. T. (2007). El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer. *Teletrabajo*, 9(25), 89.

LINKS CONSULTADOS

<https://proyectedeescritura.wordpress.com/2009/02/01/%C2%BFpor-que-el-ser-humano-necesita-vivir-en-sociedad/>

<http://www.oitcenterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2954/2857>

<http://gestiopolis.com/concepto-de-teletrabajo/>

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/teletrabajo/que-es-teletrabajo>

<https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

<http://hdl.handle.net/10654/11993>.

<http://www.enefa.uach.cl>.

<http://www.inf.udec.cl/revista/ed13>

<https://workplaza2012.wordpress.com/2012/07/04/porque-las-empresas-en-el-extrarradio-no-usan-oficinas-satelites/>

<https://definiciona.com/flexibilidad/>

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/flexibilizacion-laboral>

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/flexibilizacion-laboral>

<https://weex.mx/>

<https://expansion.mx/emprendedores/2018/09/25/weex-el-emprendimiento-mexicano-que-compite-con-telcel-y-movistar>

<https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/llega-a-mexico-la-operadora-virtual-de-telefonía-weex>

<https://www.xataka.com.mx/telecomunicaciones/weex-el-nuevo-operador-movil-virtual-que-quiere-enfrentarse-a-los-grandes>

<https://www.fayerwayer.com/2018/09/weex-startup-mexicana-operadora-banco/>

<https://www.elsoldepuebla.com.mx/analisis/la-precarizacion-laboral-en-mexico-4078965.html>