

Revista Internacional y Comparada de

**RELACIONES
LABORALES Y
DERECHO
DEL EMPLEO**

Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT

Directores Científicos

Arturo Bronstein (*Argentina*), Martín Carillo (*Perú*), Lance Compa (*Estados Unidos*), Luis Enrique De la Villa Gil (*España*), Jordi García Viña (*España*), Adrián Goldin (*Argentina*), Ana Virginia Gomes (*Brasil*), Julio Armando Grisolia (*Argentina*), Oscar Hernández (*Venezuela*), María Patricia Kurczyn Villalobos (*México*), Antonio Ojeda Avilés (*España*), Barbara Palli (*Francia*), Roberto Pedersini (*Italia*), Rosa Quesada Segura (*España*), Juan Raso Delgue (*Uruguay*), Carlos Reynoso Castillo (*México*), Raúl G. Saco Barrios (*Perú*), Alfredo Sánchez-Castañeda (*México*), Malcolm Sargeant (*Reino Unido*), Michele Tiraboschi (*Italia*), Anil Verma (*Canadá*), Marly Weiss (*Estados Unidos*), Marcin Wujczyk (*Polonia*).

Comité de Gestión Editorial

Alfredo Sánchez-Castañeda (*México*)
Michele Tiraboschi (*Italia*)

Comité de Redacción

Graciela Cristina Del Valle Antacli (*Argentina*), Ricardo Barona Betancourt (*Colombia*), María Alejandra Chacon Ospina (*Colombia*), Paulina Galicia (*México*), Helga Hejny (*Reino Unido*), Noemi Monroy (*Argentina*), Juan Pablo Mugnolo (*Argentina*), Martina Ori (*Italia*), Eleonora Peliza (*Argentina*), Salvador Perán Quesada (*España*), Alma Elena Rueda (*México*), Lavinia Serrani (*Italia*), Esperanza Macarena Sierra Benítez (*España*), Carmen Solís Prieto (*España*), Francesca Sperotti (*Italia*), Marcela Vigna (*Uruguay*).

Redactor Responsable de la Revisión final de la Revista

Alfredo Sánchez-Castañeda (*México*)

Redactor Responsable de la Gestión Digital

Tomaso Tiraboschi (*ADAPT Technologies*)

Teletrabajo: una nueva modalidad organizacional

Viviana Laura DÍAZ*

RESUMEN: El artículo profundiza en la consideración del teletrabajo como un modelo de organización, con todas las implicancias que acarrea. Desde los cuatro sentidos que viabilizan su aplicación, podemos entender porque es necesario una norma que lo regule. Finalmente la creación del Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET) como resolución administrativa facilita la transparencia y su difusión como buena práctica.

El teletrabajo va evolucionando hacia un nuevo concepto del lugar de trabajo que es flexible y global, su práctica permite trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar. Se orienta hacia la flexibilización de las formas y métodos de organización, a la aplicación del diseño organizacional como herramienta para atender la complejidad creciente de las relaciones laborales, los nuevos puestos de trabajo mediados por las tic y la nueva gestión de los recursos humanos.

Palabras clave: Teletrabajo, organización empresarial, transparencia, flexibilización.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. ¿Es el teletrabajo un modelo contractual o una forma de organizar el trabajo? ¿Cómo aplica la resolución nro. 595/13 que crea el PROPET en las diferentes modalidades contractuales consagradas por la LCT? 3. Teletrabajo: una descripción necesaria. 4. Haciendo historia. 5. ¿Cómo aplican las empresas y organizaciones el teletrabajo? Experiencia PROPET. 6. El programa de promoción del empleo en teletrabajo en empresas privadas (PROPET) ¿introduce una nueva forma contractual? 7. Conclusión. 8. Bibliografía.

* Coordinadora de Teletrabajo, Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social. Presidenta Grupo Teletrabajo ELac 2015.

1. Introducción

La influencia que ejercen los desarrollos tecnológicos en el ámbito del trabajo y por ende en el de las relaciones laborales se ha acentuado en los últimos diez años. En este contexto de revolución científico-tecnológica, la informática y la telemática crean nuevas formas de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, (TIC) que facilitan la remotización del trabajo.

Este sistema de organización dispersa, facilitado por el teletrabajo, utiliza *Internet* como tecnología social que incluye actores sociales. A finales del año 2002, el número de usuarios de *Internet* en todo el mundo ascendía a 591 millones según el “Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003”, presentado en Ginebra por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, www.unctad.org) que en junio del año 2012 alcanzó los 2400 millones, es decir que entre el año 2000 y el año 2012, el crecimiento mundial de usuarios fue de 4 veces más.

A la luz de este desarrollo, es importante abordar la temática a través de una construcción por consenso, con los actores sociales y con los conocedores de las nuevas tecnologías. Fueron varios años de discusión sobre si el teletrabajo podía ser reversible, si los teletrabajadores debían solventar por sí mismos los gastos que normalmente están a cargo de la empresa, si debían autoproverse de las herramientas tecnológicas, si podía ser 100% teletrabajo o si necesariamente debía haber una jornada por lo menos de trabajo presencial. En este marco es que se discutió, redactó y presentó el Proyecto de Ley de Teletrabajo destinado a regular la actividad en relación de dependencia. Este proyecto equipara los derechos y obligaciones de los teletrabajadores con los trabajadores presenciales del mismo puesto, estableciendo un piso mínimo e inderogable debajo del cual el teletrabajo no sería considerado decente, su ampliación por supuesto, queda sujeta a la decisión de los actores sociales a través de la negociación colectiva. Es en este sentido que el PROPET recoge esta experiencia y la describe en el formato de resolución normativa, para que asalariados y empleadores puedan reorganizarse evitando el abuso que podría implicar el trabajo a distancia.

A lo largo de estos años, los diferentes mitos y realidades que rodearon al teletrabajo desde su inicio, facilitaron la reflexión sobre las ventajas y peligros de este nuevo paradigma entendiendo que más allá de la normativa era necesario coordinar acciones para utilizar las TIC, como un medio para conciliar la vida familiar con la laboral. A través del PROPET, se logró implementar plataformas de teletrabajo en el sector privado de la Argentina comenzado con empresas de 40 teletrabajadores y llegando, en

la actualidad a empresas que cuentan con más de 1000 teletrabajadores convencionales. Dentro de estos parámetros, la formación profesional y la certificación de competencias no fueron ajenas, se facilitó la capacitación en alfabetización digital y teletrabajo de ocupados y desocupados que pudieron asimismo acreditar saberes adquiridos desde la experiencia, logrando el reconocimiento de sus tareas de teletrabajadores dentro de estándares de calidad.

El Estado cumple un papel central en el establecimiento de políticas públicas destinadas a lograr una sociedad más inclusiva y equitativa, que tomen en cuenta la protección y promoción de los derechos humanos, la equidad de género, la diversidad y los aspectos intergeneracionales; por ello es necesario impulsar estrategias encaminadas a facilitar el acceso universal a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación a través de programas de alfabetización digital, resaltando el papel de éstas en la educación, el sistema productivo y el acceso al empleo utilizando el teletrabajo como herramienta adecuada para el logro de la inserción socio-laboral de la población.

La consigna en este artículo es articular la buena práctica con la normativa mejorando la empleabilidad en la Argentina y posicionándola con mejor calificación en la región.

2. ¿Es el teletrabajo un modelo contractual o una forma de organizar el trabajo? ¿Cómo aplica la resolución n. 595/13 que crea el PROPET en las diferentes modalidades contractuales consagradas por la L.C.T.?

Comencemos por definir primero que se entiende por “modalidad contractual”, para ver si existen diferencias respecto a la denominada “modalidad organizacional”. Puntualicemos que el contrato de trabajo es el acuerdo mediante el cual una persona física – llamada trabajador – se obliga a poner su fuerza de trabajo a disposición y bajo las órdenes de otra persona – llamada empleador – que puede ser persona física/jurídica o ambas. Como consecuencia de la prestación a la que se compromete el trabajador, el empleador se obliga a pagar una contraprestación que se denomina remuneración. La Ley de Contrato de Trabajo (L.C.T.) n. 20744 regula en el Título III las distintas modalidades contractuales, a saber:

- Contrato de trabajo típico. Regulado en los artículos 90, 91 y 92 bis de la L.C.T., es el contrato de trabajo por tiempo indeterminado o permanente de ejecución o prestación continua, donde el empleador debe mantener el vínculo laboral hasta que el

- trabajador se encuentre en condiciones de obtener el beneficio de la jubilación ordinaria dispuesto en el artículo 91 de la L.C.T.
- Contrato de trabajo a plazo fijo. Regulado en los artículos 93 a 95 de la L.C.T., es un contrato de tiempo determinado y de prestación continua. A diferencia del resto de las modalidades contractuales previstas en la L.C.T. se debe instrumentar por escrito expresando su plazo de duración que no podrá exceder de cinco años. Solo se podrá utilizar esta modalidad cuando la naturaleza de la actividad lo justifique.
 - Contrato de trabajo de temporada. Regulado en los artículos 96 a 98 de la L.C.T., es un contrato de tiempo indeterminado de ejecución o prestación discontinua. La prestación de servicios solo se produce durante determinadas épocas del año por circunstancias ajenas a la voluntad de las partes.
 - Contrato de trabajo eventual. Regulado en el artículo 99 de la L.C.T. es un contrato de tiempo determinado de ejecución continua. Es de plazo incierto y está dirigido, básicamente, a cubrir un lugar de trabajo en circunstancias excepcionales. Solo a los efectos probatorios, la doctrina sugiere instrumentarlo por escrito.
 - Contrato de trabajo a tiempo parcial. Regulado en el artículo 92 ter de la L.C.T., es aquel vínculo jurídico mediante el cual el trabajador se obliga a poner su fuerza de trabajo a disposición del empleador durante una cantidad determinada de horas al día o a la semana o al mes, inferior a las dos terceras (2/3) partes de la jornada habitual de la actividad.
 - Contrato de trabajo de grupo o por equipo. Regulado en el artículo 101 de la L.C.T, es aquel vínculo jurídico mediante el cual un conjunto de trabajadores, actuando por medio de su representante o delegado, pacta las condiciones laborales con un empleador. La modalidad de la prestación se encuentra limitada a las tareas que desempeña cada trabajador en el grupo, teniendo en consideración la conformación del mismo.

Ahora bien, ¿cuál es la diferencia entre las modalidades expuestas y las denominadas “modalidades de organización”?

Desde el punto de vista empresario, “organizar” es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de una empresa. Implica la reunión de personas y recursos empresariales bajo la autoridad de un jefe. Absolutamente impregnada de los cambios tecnológicos, la organización debe integrar aspectos de las nuevas formas de trabajo como por ejemplo la capacidad de estimular la participación de sus integrantes y la conciliación entre la

vida laboral y privada de los mismos. Estos aspectos pueden facilitarse a través del teletrabajo, que es una modalidad de organización, que aplica a las diferentes modalidades contractuales expuestas, más allá del acuerdo individual que instrumenta la aplicación del Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), como más adelante se describirá.

En este sentido el teletrabajo tiene como aspecto clave su carácter organizativo y social más allá de su carácter técnico.

3. Teletrabajo: una descripción necesaria

Para describir el teletrabajo, se han utilizado términos como *telecommuting* (tele desplazamiento), *telework* (trabajo a distancia), *networking* (trabajo en red), *flexible working* (trabajo flexible), todos ellos referidos a la actividad en sí, pero no a la particularidad de su prestación. Por ello, sin dejar de reconocer la existencia del teletrabajo autónomo, desde la Coordinación de Teletrabajo y concretamente desde el PROPET, se ha definido el teletrabajo como “la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la Ley n. 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Por ello, se entiende por teletrabajador en relación de dependencia a toda persona que efectúa teletrabajo según la definición anterior”.

Cabe destacar que, el teletrabajo se entiende entonces al menos en cuatro sentidos:

- 1) como un modo de organización, en lo que se denomina desarrollo exógeno de la organización que tiene como finalidad disminuir los costos sin implicar un perjuicio para los recursos humanos.
- 2) como una forma de conciliar la vida privada del trabajador con la laboral conformándose como un aporte para promover un nuevo equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares de hombres y mujeres trabajadores.
- 3) dentro de la denominada responsabilidad social empresaria (RSE), configurando una política pública así admitida en varios países de América.
- 4) como política sustentable que implica capacitar para la inclusión, efectivamente es el teletrabajo un motor de inclusión de grupos

vulnerados y en este sentido es la Argentina quien enarbola esta bandera desde los cursos que lleva adelante la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

En el primer sentido, es decir como modo de organización, los autores, Weijers Thea, Rob Meijer y Erno Spoelman en su obra publicada en el año 1992 “La introducción a gran escala de teletrabajo en los Países Bajos” consideraron que el teletrabajo puede estudiarse tanto como una respuesta a los problemas de la empresa u organización, como respecto al personal o a la sociedad. Por ello, de acuerdo con los análisis teóricos y empíricos realizados en sus investigaciones, el teletrabajo forma parte de una estrategia de reestructuración social, pues se rediseña la organización para cambiar los procesos y mejorarlos, empleando tecnología informática y de telecomunicaciones como herramientas competitivas o financieras para reducir costos, o enfrentar situaciones de crisis o de cambio.

En el segundo sentido, considerado como modo de conciliación entre la vida familiar y la vida laboral del trabajador, buscando el equilibrio entre ambos aspectos. Al efecto, podemos mencionar ejemplos muy cercanos en el tiempo, justamente en el mes de junio de este año, 2013, la Canciller Angela Merkel insta a las empresa alemanas a mejorar el nivel de productividad de Alemania, promoviendo políticas que impulsan la conciliación de la vida laboral y familiar mediante el teletrabajo. En el mismo mes, el gobierno de Chile anunciaba que son más de 500 mil las personas que actualmente teletrabajan.

Ciertamente, en un contexto como el actual, en que se cuestiona el modelo de “hombre proveedor y mujer cuidadora” por su incidencia negativa en la materialización de la igualdad de oportunidades entre trabajadoras y trabajadores, el teletrabajo es una alternativa que facilita la no postergación de la realización profesional para las mujeres que optan por la maternidad, como asimismo, genera oportunidades nuevas para que los hombres satisfagan su creciente interés por asumir más activamente la paternidad, desligándose de su tradicional papel de meros proveedores del sustento.

Es evidente que el Derecho del Trabajo se construyó a partir de la necesidad de tutela de un conglomerado de trabajadores (hombres, mujeres y niños) afectados por la cuestión social de fines del siglo XIX y principios del siglo XX, por lo que su normativa es reflejo de esa realidad histórica y social. En la actualidad, las transformaciones económicas y sociales del trabajo han puesto en evidencia que los sistemas jurídicos clásicos no han estado preparados para responder a las interrogantes que hoy representan los problemas derivados de la incidencia de la discriminación por causa de sexo y la demanda por conciliar

responsabilidades laborales y familiares, en especial en los casos de familias mono-parentales, todo lo cual conduce a la necesidad de sancionar la ley de teletrabajo en relación de dependencia.

De esta forma, el cuestionamiento de los roles de género tradicionales y la imperiosa necesidad de un número creciente de personas por armonizar su vida personal y familiar con el trabajo, ha significado que esta problemática haya salido de la esfera estrictamente privada para convertirse en un problema público relacionado con el bienestar de la familia y con la necesidad de protegerlo a través de una política nacional.

En este segundo sentido entonces, podemos afirmar que el teletrabajo, representa una opción viable y efectiva en concordancia con un sistema más renovado e igualitario de protección que permite a mujeres y hombres con responsabilidades laborales familiares, en ciertas etapas de sus trayectorias laborales, poder asumirlas sin desconectarse de sus empleos.

La compatibilización de la vida familiar y laboral no es una materia que involucre sólo a las mujeres trabajadoras para que los hombres asuman un rol más activo frente a las responsabilidades derivadas del cuidado de los hijos o de otros familiares directos, sino que, más bien, es un tema que incluye a toda la sociedad y, en importante medida, se relaciona con el proyecto o modelo de sociedad que se pretende construir en el país.

En el tercer sentido, podemos decir, que cada vez más organizaciones reconocen que adoptar un comportamiento socialmente responsable es tan necesario como beneficioso, pues además de contribuir al desarrollo sostenible, puede producir mejoras en aspectos claves que tienen que ver con la competitividad, reputación, capacidad de atraer y retener trabajadores, clientes y usuarios. El concepto de responsabilidad social empresaria se originó en los años cincuenta, ligado al rápido incremento de tamaño y poder de las empresas americanas. El tema continuó figurando en el debate público durante los años sesenta y setenta, mientras Estados Unidos afrontaba problemas sociales urgentes, como la pobreza, el paro, las relaciones entre razas, la degradación urbana y la contaminación. La responsabilidad social empresaria se convirtió en clamor compartido por diversos grupos que exigían cambios en los negocios americanos¹.

En el año 1999, y en el marco del Foro Económico Mundial, Koffi Annan – Secretario General de las Naciones Unidas –, hizo un llamado al sector privado para que trabaje en conjunto con la ONU, las uniones de trabajadores y la sociedad civil, aportando a la construcción de una

¹ Boatright, 1993.

economía mundial más sustentable e inclusiva. Esta iniciativa tomó forma con el lanzamiento del Pacto Global, que tuvo lugar en el año 2000, y que se traduce en una apelación a la comunidad internacional – y en particular al sector privado – para que adhiera a valores y principios universales en el área de los derechos humanos, derechos laborales y medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresaria es “entonces además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus Grupos de Interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones”².

Pero, avanzando, ¿cuál es la relación entre RSE y Teletrabajo? Considerando el concepto anterior y de acuerdo con lo citado por la Norma ISO 26000, que se constituye en una guía para las organizaciones que deseen implementar la RSE de forma juiciosa y transparente, dos de las materias principales del teletrabajo tienen que ver con prácticas laborales que favorecen la calidad de vida de los trabajadores y el cuidado del medio ambiente, ya que se hace prevención de la contaminación, al disminuir la necesidad de trasladarse de un lugar a otro en vehículos que provocan emisiones de gases. Es en este sentido que el teletrabajo aplica, responde puntualmente al concepto de trabajo decente de mejora continua, de más y mejor trabajo que acuña el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Argentina.

En cuarto sentido se considera al teletrabajo como un motor de inclusión socio laboral, que aplica especialmente para los mayores de 45 años, que es la franja de la sociedad que más ha padecido los cambios ocurridos en el mercado laboral, pues el desarrollo tecnológico fue creciendo y quienes no se acostumbraron ni adecuaron a los cambios laborales producidos por esta gran revolución, quedaron aislados del mercado del trabajo.

La clave es formarse y entrenarse para ingresar al mercado laboral con las herramientas que el mismo impone: la innovación tecnológica. La directriz está puesta en resaltar las capacidades personales, facilitando el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como factor excluyente en la búsqueda del pleno empleo. En el mismo aspecto para la población joven, el desempleo mundial es un flagelo que crece día a día, ahogando las expectativas de progreso.

² Fuente: Foro de Expertos en Responsabilidad Social Empresarial del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Los cursos de teletrabajo para mayores de 45 años que se encuentran desempleados, jóvenes entre 18 y 24 años que no cuentan con terminalidad educativa, personas con discapacidad, presidiarios en la última etapa de su condena y ex presidiarios, se iniciaron en el año 2009 para no más de 270 personas, se multiplicaron en el año 2010 a 940 personas capacitadas, ascendiendo a 1300 y 1400 en los años 2011 y 2012 y llegando a mediados del 2013 a 3100 personas formadas a lo largo del país.

La capacitación en alfabetización digital y teletrabajo tiene un contenido de alto nivel en la formación de conocimientos informáticos que facilitan la inserción/reinserción laboral de estas personas, ya sea bajo la modalidad de teletrabajo en relación de dependencia o en forma autónoma.

4. Haciendo historia

La forma de organización taylorista se define como “un método científico de organización del trabajo” con expresa especialización de los trabajadores en una determinada actividad del proceso productivo. Los ritmos de la producción se precisan por medio del control de los tiempos y movimientos de acuerdo con objetivos predeterminados. El fordismo, incorpora tecnología al proceso de trabajo en el cual la organización del mismo y la línea de montaje quedan estructurados a partir del ritmo y los requerimientos de la maquinaria utilizada en el taller o en la fábrica. Esto provoca el sometimiento de los operarios a la uniformidad del movimiento de las máquinas. Por estas razones, una de las contribuciones del fordismo es el concepto de “tiempo impuesto” que se refiere a la fragmentación de las tareas, la especialización de las funciones y la simplificación de los trabajos.

El agotamiento del taylorismo y del fordismo a mediados de la década de 1970 propicia la creación de otros modelos que cuentan con la capacidad de establecer una producción flexible y la utilización de alta tecnología. El modelo de producción flexible se caracteriza por dos aspectos primordiales: la especialización flexible y la flexibilidad dinámica. La primera depende en gran medida de las TIC ya que la utilización intensiva de la máquina controlada automáticamente permite la producción de bienes en pequeña escala, a la vez que hace posible la adaptación de la producción a los cambios repentinos de la demanda. La segunda, tiene que ver con la concepción de líneas de producción capaces de evolucionar rápidamente ante los cambios de la ingeniería de productos o procesos que requiere una demanda creciente de determinado producto, captando

los beneficios de la producción en masa. Por medio de la utilización de nuevas tecnologías, las empresas pueden transformar rápidamente sus líneas de montaje.

Es sumamente importante el aporte de Manuel Castells que en la década de los 90, escribió un titánico estudio, la *Era de la Información*, que se publicó como una trilogía entre 1996 y 1998. En el mismo se destaca la posibilidad de transferencia y socialización de conocimientos a través de la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación, así como la identificación y resolución de las dificultades que se presentan a lo largo del proceso de producción. Consecuentemente desde hace aproximadamente dos décadas se ha observado el surgimiento de nuevas formas de organización “flexible” como la empresa en red, los modelos de redes multidireccionales de pequeñas y medianas empresas, las alianzas estratégicas y las empresas virtuales, caracterizadas por la flexibilidad organizacional, pero, por sobre todo, por la predominante utilización de las tecnologías de información y comunicación.

En resumen, el agotamiento de los modelos taylorista y fordista, ocasionó la creación de otros con nuevos diseños y prácticas que involucran a las organizaciones como unidades complejas con su dimensión social, con participación de los trabajadores en la toma de decisiones y con una misión orientada a la implementación de la calidad total. Esto se da en el ámbito de nuevas formas organizacionales emergentes, como la organización flexible, en red, matricial o virtual, que surgen como una necesidad de flexibilizar la gestión de la organización. En el mismo sentido el método Toyota también denominado *Just in Time* = Justo a Tiempo implica “*producir los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento en que se necesitan*”. Es un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés que permite aumentar la productividad, reduciendo el costo de gestión y pérdidas en almacenes debido a acciones innecesarias. De esta forma, solo se produce sobre pedidos reales. Estas nuevas formas de trabajo representan una nueva etapa en el modo de organizar el trabajo cuyo objetivo es alcanzar resultados cualitativamente superiores a los ofrecidos por los viejos modelos.

Actualmente, la sociedad se caracteriza por nuevas formas de producir que se apoyan fuertemente en las TIC, lo que propicia la adopción de nuevos modelos organizacionales que, como ya mencionamos, implican cambios en las estructuras organizativas, en los métodos y estilos de dirección, en los conocimientos de sus trabajadores, en los valores y motivaciones, con especialización flexible y/o flexibilización dinámica y que se supone, requieren de trabajo colectivo o trabajo en equipo. A su

vez, esto implica una alta coordinación e interrelación entre los grupos con mayor desarrollo de autonomía, en otras palabras, fue necesario superar las formas tradicionales de organizar el trabajo para avanzar hacia nuevas formas de organización del mismo.

Así, se considera que tanto la forma de trabajo fordista-taylorista como el modelo Toyota han quedado atrás. Por consiguiente, cuando se habla de nuevas formas de organizar el trabajo, se trata de la flexibilización de la organización del mismo, de nuevos modos de empleo y de las nuevas formas de relaciones del trabajo, más allá del espacio limitado por la entidad u organización. No solo son los cambios de los procesos técnicos, sino también son los cambios en las relaciones interpersonales, las comunicaciones, las motivaciones y los valores culturales.

En este sentido, el teletrabajo ha sido adaptado como una estrategia de organización del trabajo que se basa en la virtualización de la fuerza laboral con redes de multinivel y cadenas de valor a las que se puedan añadir o descartar funciones más cooperativas, basadas en el trabajo en equipo, traspasando fronteras y barreras de espacios físicos dentro o fuera de la organización, con nuevos entornos de trabajo colaborativo, en donde la innovación representa la capacidad de elaborar nuevos conocimientos productivos, nuevos productos y procesos. Ahora bien, se trata no solo de una nueva forma de trabajo sino de una nueva forma organizacional donde las dimensiones personas-espacio-tiempo-tecnología, desempeñan un papel relevante. No se trata de una simple cuestión de re-combinar las formas organizacionales para adaptarlas a las condiciones productivas que demanda el mercado; se trata de una cuestión de mayor amplitud y con una doble dimensión, ya que puede tener tanto una fuente endógena como una fuente exógena. Desde luego, esto implica cambios en los métodos y estilos de dirección, en las estructuras organizativas, en los conocimientos de los trabajadores, en los valores y motivaciones, elementos todos que potencian positiva o negativamente el teletrabajo.

El teletrabajo va evolucionando hacia un nuevo concepto del lugar de trabajo que es flexible y global, cuya práctica permite trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar. Se orienta hacia la flexibilización de las formas y métodos de organización, a la aplicación del diseño organizacional como herramienta para atender la complejidad e incertidumbre, con lo cual se aleja de una racionalidad formal, de una rígida jerarquía y una rígida división del trabajo, así como de rígidas normas de interacción formales.

5. ¿Cómo aplican las empresas y organizaciones el teletrabajo? Experiencia PROPET

Se debe reconocer que el teletrabajo no puede aplicarse a todas las organizaciones ni a todas las actividades, porque no todas tienen acceso a la herramientas tecnológicas, además requiere cambios en el marco jurídico-laboral, en las formas de organizar el trabajo, lo que implica nuevas aptitudes, que a su vez generan modificaciones en las actitudes y en los valores de los actores sociales.

Las organizaciones han transitado por una serie de modelos que han influido en su dirección con el fin de mejorar la calidad, eficiencia, productividad y costos, asimismo han introducido elementos innovadores a nivel organizacional para mantener un mejor control de la mano de obra y han cambiado de las formas organizacionales burocráticas a las post-burocráticas o de las modernas a las posmodernas, que son sin lugar a dudas las predominantes en nuestro siglo.

En este cambio, en esta transición, el teletrabajo, en un principio, estaba enfocado sólo a cierto tipo de personal, únicamente a quienes se consideraba que poseían aptitudes para desempeñarse con gran responsabilidad, con cierta capacidad de decisión y con amplios conocimientos técnicos. Sin embargo, en los últimos años, la tendencia ha sido digitalizar el trabajo en todos los aspectos posibles, por ello esta modalidad laboral se ha ido extendiendo a un gran número de ocupaciones entre las que se puede citar consultoría, asesoría laboral, fiscal, jurídica y/o contable, ventas, trabajo secretarial, servicios de traducción, medicina, educación y formación, arquitectura, diseño gráfico, diseño web, edición, captura de datos, programación de sistemas informáticos, ingeniería, telemarketing, teleprocesamiento, vigilancia electrónica, seguimiento de valores bursátiles, comercio electrónico, la vigilancia de bosques y del medioambiente, entre otros, es decir en principio el teletrabajo atraviesa todas las relaciones laborales y aplica a todas las posiciones en una organización, salvo aquellas que únicamente requieren la presencia física del trabajador en el establecimiento.

En cuanto a sus modalidades, la mayoría de los autores lo clasifican básicamente en tres tipos: el trabajo en casa, el trabajo móvil y el trabajo en telecentros, cuyas descripciones y modalidades veremos a continuación. En lo que respecta al “trabajo en casa”, es una modalidad de trabajo a domicilio que se estipula mediante un acuerdo con el empleador que establece la realización de tareas específicas desde el domicilio del trabajador, durante algunos días de la semana siendo el resto modalidad presencial, en la empresa. Este tipo de acuerdo está previsto en

el PROPET, que es el Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo en Empresas Privadas, creado a través de la Resolución Ministerial n. 595/13. Dentro de esta modalidad desarrollan el teletrabajo el propio Ministerio de Trabajo de la Nación, como así también Telecom, Bapro Medios de Pago, Dell, Sigén entre otras empresas u organizaciones adheridas al mismo.

En cuanto al “trabajo móvil”, también denominado como “nómade” o “itinerante” se refiere a aquellos trabajadores cuya actividad requiere frecuentes desplazamientos, por lo que desarrollan la mayor parte de su actividad en diferentes lugares (desde un hotel, desde una casa, desde las oficinas de un cliente o incluso mientras están de viaje). Es el ejemplo de la mayoría de los trabajadores de Cisco, empresa que se encuentra adherida al PROPET y a la Red de Teletrabajo.

Finalmente, “los telecentros”, también denominados “oficinas remotas”, con recursos compartidos, que disponen de las instalaciones de telecomunicaciones y de los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo. Es el caso de las “ofiteles”, oficinas de teletrabajo, que se encuentran en etapa de desarrollo a través de las oficinas de empleo de todo el país y en proceso de experimentación. Permiten el trabajo a distancia desde una oficina armada telemáticamente. Se utiliza especialmente en aquellos casos donde la persona no puede o no le resulta conveniente desarrollar el teletrabajo en su propio domicilio, entonces se utilizan éstas que se encuentran cerca del domicilio del trabajador y que cumplen con las ventajas de reducir el tiempo de viaje en traslado, de gastos diarios del trabajador hasta su lugar de empleo y de gastos en comidas fuera de su hogar.

6. El Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET) ¿introduce una nueva forma contractual?

El Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), fue diseñado por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para dar una respuesta adecuada a las empresas que decidieran implementar esta modalidad. Es el primer y único Programa de Teletrabajo en América que permite evaluar el impacto del teletrabajo en las relaciones laborales a distancia, mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Ha sido reglamentado por la Resolución del MTEySS n. 595/2013 publicada en el Boletín Oficial el día 5 de julio de 2013.

A) Antecedentes:

Desde el año 2003 el MTEySS comenzó a trabajar en la regulación legal del Teletrabajo, a través de la conformación de una Comisión, presidida por la suscripta e integrada por empresas, sindicatos y expertos del ámbito académico e informático que con un enfoque interdisciplinario generó por consenso las bases para una reglamentación de la temática.

Como resultado, en el año 2007, la Comisión ya transformada en Coordinación, elevó un proyecto de ley del teletrabajo en relación de dependencia. En el mismo se establecieron las condiciones legales para la práctica de la modalidad, definiendo el teletrabajo como: “la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la Ley n. 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Por ello, se entiende por teletrabajador en relación de dependencia a “toda persona que efectúa teletrabajo según la definición anterior”.

Desde Argentina, y en particular desde el Ministerio de Trabajo, se comenzó a debatir sobre los alcances del teletrabajo y las implicancias de su aplicación. Según el informe preparado por la Comisión de Teletrabajo, teniendo en cuenta la EPH (INDEC) del 1º trimestre 2007 existían 589.157 Oficinas en el Hogar, un dato no menor que ameritaba la necesidad de buscar una herramienta que cuidara y a su vez difundiera esta nueva práctica, hoy el número creció a casi 1.800.000.

B) Objetivos:

El PROPET, es una herramienta que brinda seguridad jurídica a las empresas y contención a los teletrabajadores, facilita la adecuación de las nuevas condiciones de trabajo a distancia, las relaciones laborales atravesadas por las TIC y el surgimiento de un nuevo orden público, el del teletrabajo.

El procedimiento es sencillo y, a través de un monitoreo constante, la Coordinación de Teletrabajo lleva adelante entrevistas personales que tienen como eje al propio trabajador, su nuevo ámbito de trabajo a distancia, sus jefes, compañeros y el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos en informática, seguridad e higiene, comprometidos por la empresa.

C) Metas:

- La principal meta es promover la implementación de puestos de

teletrabajo en el sector privado, resguardando al trabajador en todos sus derechos y obligaciones.

- Evaluar el impacto del teletrabajo en la generación de trabajo decente, en la mejora de la empleabilidad y en el aumento de la productividad.
- Utilizar la modalidad como motor de inclusión socio laboral que brinda respuesta inmediata a los grupos vulnerados, sean personas con discapacidad, en situación de desempleo, jóvenes y mayores excluidos del mercado laboral.

D) Duración:

Se estipula una duración de nueve meses, vencidos los cuales, podrá ser renovado siendo imprescindible la solicitud formal fundamentada por parte de la empresa y quedando a consideración de la Coordinación de Teletrabajo la viabilidad del pedido, para ello se evalúa el cumplimiento que haya tenido la empresa y la satisfacción de los teletrabajadores que se reflejan en las entrevistas ya mencionadas.

E) Metodología:

Las empresas interesadas en adherir al PROPET deberán presentar ante la Coordinación de Teletrabajo o ante la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral, correspondiente a su domicilio, el Formulario de Solicitud de Incorporación al Programa, en el cual describirán las características principales de la empresa y de sus puestos de trabajo, y fundamentarán su interés por aplicar la modalidad de teletrabajo. En el caso que resulte procedente la solicitud, se llevan adelante las siguientes acciones:

1. Suscripción de un convenio marco entre la empresa interesada y la Coordinación de Teletrabajo.
2. Presentación del plan de teletrabajo por parte de la empresa.
3. Designación y notificación a la ART de la empresa con la nomina de teletrabajadores.
4. Conformidad de la ART enviada por la empresa, dando conformidad a la cobertura de los teletrabajadores.
5. Presentación de los contratos individuales firmados por los teletrabajadores.

F) Contenidos del PROPET:

La participación de los Teletrabajadores en el PROPET será voluntaria y su consentimiento deberá ser asentado expresamente en el contrato individual que regule su relación laboral con la empresa adherente. La Coordinación de Teletrabajo llevará un registro de las empresas que se incorporen al Programa, así como de los convenios de adhesión que se suscriban en el marco del mismo, con sus respectivas renovaciones: a dichos fines deben tenerse en cuenta ciertas pautas inherentes a la

modalidad que se encuentran plasmadas en el PROPET:

- Voluntariedad
- Modalidad de Teletrabajo Mixto, donde necesariamente haya por lo menos dos jornadas presenciales.
- Igualdad de Derechos y Obligaciones del Teletrabajador respecto al Trabajador Presencial.
- Intangibilidad de la remuneración más allá de la Compensación por mayores gastos que se susciten por ocasión del teletrabajo.
- Reversibilidad: para los casos que el trabajador se haya iniciado como trabajador presencial.
- Herramientas de Trabajo a cargo del empleador.
- Protección de datos y usos de Internet.
- Prevención, seguridad, higiene y salud, conforme la Res. 1552/2012 de la SRT, vigente desde el 1/11/2012.
- Conformidad expresa y fehaciente del teletrabajador en la firma del acuerdo individual y en las visitas que recibiera en su domicilio personal.
- Descripción de las responsabilidades del teletrabajador: conforme políticas internas de la empresa y el compromiso de las partes de actuar de buena fe.
- Regulación formal del teletrabajo, conforme al contrato individual y el Convenio Marco.

7. Conclusión

La sociedad industrial se ha convertido en la sociedad del conocimiento, con nuevos perfiles de trabajadores y distancias acortadas por la tecnología. El trabajo debe adecuarse a los cambios, a las nuevas tecnologías, a la falta de fronteras, a las nuevas generaciones que viven y no toman al trabajo como la razón para vivir. Los resultados de la aplicación del Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo (PROPET) han sido altamente favorables, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar de los teletrabajadores, generando una mejora en su calidad laboral, con menor estrés, con reducción en los gastos por menor frecuencia en viajes, menor cantidad de comidas fuera del hogar, reducción del tiempo muerto que implican los traslados, con resguardos en materia de seguridad e higiene que previenen accidentes y enfermedades laborales, con disminución casi total de los accidente *in itinere*, con una nueva y mejor forma de organizar el trabajo, a distancia, con mas comodidad, con menor padecimiento, con una mejora constante

en la vida de los argentinos.

8. Bibliografía

- Alarcón Caracuel, M. R., “La informatización y las nuevas formas de trabajo”, *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación y Derecho del Trabajo*, España, Ed. Bomarzo, 2004.
- De Andrés G., Olano Ocáriz, M. y Lete Murugarren, A., “Perspectiva Internacional del Teletrabajo - Nuevas formas de trabajo en la Sociedad de la Información”, Subdirección General de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, *Colección Informes y Estudios, Serie Empleo, Núm. 16*, España, 2001.
- Di Martino, V. y Wirth, L., “Teletrabajo: Un nuevo modo de trabajo y de vida”, *Revista Internacional del Trabajo*, 109, 4, Oficina Internacional del Trabajo, 1990.
- Díaz, V. L., “Teletrabajo: Pasiones encontradas”, *Temas Esenciales del Derecho Laboral- Homenaje al Dr. Santiago J. Rubinstein*, Argentina, IJ Editores, 2009.
- Doral, A., “El Teletrabajo Moderno”, *Colección Estudios, 2da. Edición actualizada*, Editorial Pearson Educación, S.A., España, 2004.
- Izquierdo Carbonero, F. J., *El teletrabajo: Análisis Jurídico-Laboral*, España, Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, 2006.
- Sánchez Alarcos, J., “Los empleos del futuro que viene”, *Capital Humano, Supl. Organización del trabajo*, 1996.
- Thibault Aranda, J., *El teletrabajo. Análisis jurídico - laboral*, España, Consejo Económico y Social, Colección Estudios, 2da. Edición actualizada, 2001.
- Fuentes Izquierdo, B. V., *El teletrabajo y su interpretación en el derecho laboral guatemalteco*, artículo publicado en el Derecho Guatemalteco, Guatemala, 2005 <http://www.derechogt.org/>
- Di Martino, V., *El Teletrabajo en América Latina y el Caribe*, IDRC, 2004, http://www.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO_TOPIC.html
- Agencia de desarrollo de inversiones, Secretaría de Industria, Comercio y PyME Ministerio de Economía y Producción, *Invertir en Argentina, Call Centres*, 4 http://www.inversiones.gov.ar/documentos/call_center.pdf
- Ferreiros, E. M., “La Relación de Dependencia en el Mundo Jurídico Actual”, *Doctrina Laboral ERREPAR*, Diciembre de 2005.
- Gubert, E. A., “Trabajo autónomo y Trabajo dependiente”, *Doctrina Laboral ERREPAR*, Noviembre de 2001.

Díaz, V. L., “Las TICs en el desarrollo de nuevas formas de Empleo. Teletrabajo”, *RDLSS*, 2005, 21, 1719.

Proyecto de Ley sobre Teletrabajo de la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio De Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Red Internacional de ADAPT



ADAPT es una Asociación italiana sin ánimo de lucro fundada por Marco Biagi en el año 2000 para promover, desde una perspectiva internacional y comparada, estudios e investigaciones en el campo del derecho del trabajo y las relaciones laborales con el fin de fomentar una nueva forma de “hacer universidad”. Estableciendo relaciones estables e intercambios entre centros de enseñanza superior, asociaciones civiles, fundaciones, instituciones, sindicatos y empresas. En colaboración con el Centro de Estudios Marco Biagi, ADAPT ha promovido la institución de una Escuela de Alta formación en Relaciones Laborales y de Trabajo, hoy acreditada a nivel internacional como centro de excelencia para la investigación, el estudio y la formación en el área de las relaciones laborales y el trabajo. Informaciones adicionales en el sitio www.adapt.it.

Para más informaciones sobre la Revista Electrónica y para presentar un artículo, envíe un correo a redaccion@adaptinternacional.it



ADAPTInternacional.it

Construyendo juntos el futuro del trabajo