

El Teletrabajo como desafío del siglo XXI

Pablo Molina Coña, Estudiante Derecho Universidad de Talca (Campus Santiago)

Respecto a los desafíos del trabajo en el Siglo XXI quiero plantear una reflexión en torno a lo que venimos entendiendo y entenderemos como trabajar. Tenemos en nuestra cabeza insertos una imagen del trabajador clásico, aquel minero que iba de sol a sol bajo tierra para extraer el mineral, o el obrero que asistía día tras día a la fábrica y realizaba acciones mecanizadas todo el día, o bien un poco más actual el oficinista que días tras día pasa sentado en la oficina frente a un computador o teléfono realizando sus labores, todos ellos con extensas jornadas laborales que lo alejan de la vida hogareña o barrial, afectando su realización familiar y comunitaria.

Desde esta perspectiva es importante analizar el como la tecnología se ha ido inmiscuyendo en nuestra cotidianidad y como también ha transformado el trabajo, puntualmente la creación y desarrollo de lo que hoy entendemos como “*teletrabajo*”. Para comenzar hablando del Teletrabajo podemos definirlo utilizando la definición creada por la OIT, la cual señala que consiste en “cualquier trabajo efectuado en un lugar donde, lejos de las oficinas o talleres centrales, el trabajador no mantiene contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías”.

En razón de lo señalado es necesario hacer un análisis de esta forma de trabajo, y podemos encontrar que dicho fenómeno se comenzó a dar tanto al interior de la empresa, con sus mismos funcionarios, como asimismo una fuerte tendencia a la externalización de faenas produciendo una preocupante tendencia a la deslocalización, haciendo del trabajo un factor maleable y adaptable a las necesidades de lo que el capital del empleador necesita, sacando provecho directamente de la optimización de los recursos, obteniendo por cierto mayores utilidades, llamándose a este tipo de

externalización outsourcing (inshore). Junto con ello existe otro fenómeno el de la externalización de servicios transfronterizo, prestando servicios a empresas de distintos países, conociéndose como outsourcing (offshore), el clásico ejemplo de este tipo de externalización son las empresas de call center, que cuando queremos interponer un reclamo o solicitar un servicio mediante vía telefónica tenemos al otro lado a alguien con acento colombiano o caribeño.

Luego es necesario identificar ciertos elementos característicos del *teletrabajo*, y para ello podemos señalar:

- a) Lugar: el cual es la principal característica, toda vez que es lo distintivo de otras formas de trabajo, ya que los servicios se prestan de un lugar distinto al que en donde normalmente se realiza el trabajo de la empresa.
- b) Uso de Tecnologías: Necesariamente al no estar en el lugar donde está físicamente la empresa se requiere del uso de plataformas tecnológicas informáticas, incluso para el establecer canales de comunicación con el empleador.
- c) Habitualidad: Ella debe ser semejante a la correspondiente a una jornada de un trabajador que presta servicios en la empresa misma.
- d) El uso de la tecnología en la organización de la empresa: Se establecen nuevas formas de organización en donde la tecnología juega un rol fundamental.

Dicho ello, es posible mencionar que los antecedentes del teletrabajo en nuestro país se encuentran en el trabajo a domicilio y “...estuvo regulado durante la vigencia del Código del Trabajo de 1931 y el Decreto Ley N° 2.200, de 1978, de acuerdo a los cuales el contrato a domicilio se consideraba un contrato de trabajo.

Sin embargo, esta situación sufrió cambios ya que, durante la década del 80', el trabajo a domicilio era considerado como una labor independiente. Mediante la Ley N° 18.018, de 1981, se incorporó un nuevo inciso al artículo 8º del Código del Trabajo, el cual señalaba: “Tampoco dan origen a dicho contrato, los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia, ni dirección inmediata del que los contrata”.

Luego, ya en 1993, esta situación fue revertida, al modificarse la norma citada por la Ley N° 19.250 que estableció, en lo pertinente, que “no hacen presumir la existencia de contrato de trabajo los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia, ni dirección inmediata del que los contrata”. Así, el trabajo a domicilio vuelve a incorporarse a la protección del Código del Trabajo, aunque de manera limitada.

El reconocimiento expreso y específico del teletrabajo en la legislación nacional se produjo el 2001, mediante la dictación de la Ley N° 19.759. De acuerdo con el Mensaje Presidencial, contenido en el Boletín N° 2626-13, el Ejecutivo, consciente de las transformaciones del mercado de trabajo, de la estructura del empleo y de su organización, estimó necesario incorporar a la legislación diversas fórmulas contractuales de promoción del trabajo, entre las que se encontraba el trabajo efectuado desde lugares distintos del recinto empresarial a través de medios tecnológicos, el teletrabajo.

En consecuencia, se buscó regularizar el teletrabajo, entendiendo por tal, aquel que se desarrolla por trabajadores contratados para prestar sus servicios fuera del lugar de funcionamiento de la empresa, mediante la

utilización de medios tecnológicos, como pueden ser los informáticos o de telecomunicaciones.”¹

Asimismo vale mencionar la modificación que realizó la reforma laboral que entró en vigencia el mes pasado, la cual dispone que podrán los sindicatos con una afiliación sindical igual o superior al 30% de los trabajadores, quienes podrán abogar para que se establezcan en esta categoría trabajadores con responsabilidades familiares, jóvenes que estudien, mujeres, personas con discapacidad y otras categorías que fijen las partes. El problema surge cuando quien debe levantar la solicitud es el mismo trabajador que será beneficiado, quien debe presentar la solicitud por escrito, debiendo esta ser respondida por el empleador en un plazo no superior a 30 días.

En dicho pacto se deberá acordar una jornada semanas con más de un lugar para desempeñar las labores, el contrato de dichos trabajadores deberá contar con un anexo, en donde se fijarán: el lugar del trabajo, las adecuaciones de la jornada, los sistemas de control y gestión, y la duración del acuerdo.

Dicho pacto puede ser revocable por el trabajador, debiendo avisar al empleador con 30 días de anticipación.

Por otra parte creo necesario plantear el debate en torno a lo que conlleva la utilización de tecnologías y la modificación de la forma de lo que entendemos por trabajo, desde la perspectiva de las situaciones ventajosas y las consecuencias negativas para los trabajadores que tienen esta modalidad de trabajo.

Para ello partiré señalando los beneficios del teletrabajo los cuales consisten en un ahorro de los gastos de transporte mensual al trabajador, ya que no deberá moverse a la empresa a diario para realizar sus labores; asimismo el aumento del tiempo de vida familiar del trabajador, como también esto

¹ Una mirada a la figura del teletrabajo, Informe de Actualidad Laboral N°1, Dirección del Trabajo (Año 2011)

podría tener consecuencias positivas hasta en la vida barrial del trabajador, teniendo más tiempo para interactuar con su familiar y con sus vecinos.

La inclusión de la mujer y personas con discapacidad, como también de los adultos mayores en el mundo laboral también es una de las cosas positivas aunque discutibles como pasará a señalar.

A contrapelo de la creencia generalizada, y desde mi perspectiva, si bien el teletrabajo trae beneficios, ellos son relacionados en gran medida al empleador, ya que podemos mencionar que conlleva una serie de consecuencias negativas para el trabajador las que pasaremos a revisar. Para comenzar podemos señalar el fenómeno que se ha desarrollado en Europa entorno a la delgada línea de la vida fuera de sus labores del trabajador con su vida familiar, ya que como se demuestra en varios estudios realizados en países como España y en general en Europa, el empleador abusa del teletrabajador, en la medida que al tener este que estar conectado en plataformas virtuales gran parte del día ello hace que el empleador comience a sobrexigir al trabajador en horarios que no son de su jornada, ya sea con correos, llamados etc.

En relación a ello podemos señalar que existió en el año 2002 un primer avance en torno a la protección del teletrabajador, precisamente en Europa, al interior de la Unión Europea se creó el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, obligándose los países parte de dicha organización a respetar dichas normas. Este acuerdo marco regula, entre otros aspectos: la definición y campo de aplicación del teletrabajo, el carácter voluntario, las condiciones de empleo, la protección de datos, la vida privada, los equipamientos, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, la formación, y los derechos colectivos, entre otros temas.

Asimismo, como ya mencionábamos el tema de la inclusión al mundo laboral de la mujer, existen voces críticas respecto de su real beneficio ya que al

incluir a las mujeres con hijos dentro de esta categoría se estaría más bien remarcando la discriminación inherente hacia ellas, dejando de lado una apropiada legislación y protección a un trabajo digno, vale decir no basta con incluir a medias a las mujeres con hijos, trabajando desde su casa por ejemplo, sino que se trata de hacer efectivo el derecho de no discriminación en el trabajo.

Otra consecuencia negativa del teletrabajo, y creo una de las más discutibles en torno al tema es el escaso contacto con otros trabajadores y trabajadoras, perdiendo el factor de socialización, que como sabemos al interior del lugar de trabajo es el pie de inicio que da paso a la organización de los trabajadores, siendo el teletrabajo un fomento a la descolectivización y un factor que desincentive la creación y fortalecimiento de los sindicatos.

También el teletrabajo puede conllevar una precarización laboral respecto del trabajador, ya que por ejemplo las medidas de seguridad en su casa serán distintas a las de la empresa, por ende debe instaurarse una regulación entorno a todos estos temas relevantes en el quehacer del trabajador.

El informe citado de la Dirección del Trabajo señala algo interesante de analizar cuando hablamos de lo que se viene acerca del teletrabajo, sobre todo en nuestro país, ya que habla de que la instauración del teletrabajo como una opción real de forma de trabajo para un número considerable de trabajadores debe venir de la mano con la instalación de una adquisición de una *“cultura del teletrabajo”*, la cual supone la instalación de elementos previos a la utilización del teletrabajo como modalidad de trabajo real, y esto es por una parte una cultura bien instalada de protección laboral y social, y un resguardo efectivo de los derechos de los trabajadores, cuestión que como sabemos en Chile cuesta encontrar en la actualidad. Además de ello se debería suponer la existencia de una cultura empresarial desarrollada en torno a algo más que la pura producción y productividad, consolidando un tipo organizacional cuyo accionar promueva y fortalezca el trabajo en conjunto entre empleador y trabajadores, entendiendo a estos no como un

elemento más dentro de la empresa, como son considerados en la actualidad, sino como parte fundamental de la empresa y de la producción que esta podría generar.

Con este trabajo expuesto no busco sacar conclusiones, sino más bien invitar a la reflexión respecto a una temática que ha venido ganando espacio y ganará aún más a futuro, con el explosivo uso de la tecnología que ira de la mano con el transcurso del Siglo XXI, y quiero dejar planteadas algunas preguntas entorno a lo expuesto:

¿Cómo deben los trabajadores enfrentar esta nueva modalidad de trabajo?
¿Será realmente beneficiosa para los trabajadores?

Asimismo el teletrabajo presenta un desafío entorno a la organización de los trabajadores, y respecto de ello ¿Modificará en algún momento la forma tradicional de organización de los trabajadores?

Y respecto de las trabajadoras, ¿Es beneficioso que sea considerado el teletrabajo como inclusivo respecto de ellas?

Para terminar, plantear la necesaria observación continua a esta modalidad que conlleva un cambio en la forma de lo que entendemos como trabajo, ya que nace desde la necesidad de transformación del capital con la utilización de las nuevas tecnologías y cuesta en base a la experiencia de lo que ha sido históricamente estas modificaciones que vayan a ser muy beneficiosas para los y las trabajadoras.