

El teletrabajo. Una visión panorámica a consecuencia de la pandemia por el covid-19

Teleworking. A panoramic view as a result of the covid-19 pandemic

Yamile Márquez Guillén, Msc. ¹

ymarquezguillen@gmail.com

UTICEX

Resumen

El presente artículo tiene como finalidad de desarrollar una investigación sobre el teletrabajo, a fin de realizar un análisis sobre los desafíos y retos globales y en particular, Venezuela, a consecuencia de la llegada de Pandemia producida por el Covid-19. Con la presencia de este virus en el mundo se han tomado diferentes medidas para mantener la productividad de las empresas privadas, así como instituciones del sector público, el teletrabajo fue una de ellas, en el caso de Venezuela, se diseñaron varias medidas que desde el gobierno buscaban minimizar los riesgos y maximizar la protección a la población venezolana, alternando con una modalidad laboral poco utilizada en los centros de trabajo. En el mismo se indican los objetivos generales y específicos, así como la fundamentación teórica, donde se definen los conceptos de teletrabajo, tipos, ventajas y desventajas, así como la evolución histórica e importancia del Covid-19, para este tipo de investigación. Igualmente, se indican las bases legales en Venezuela aplicables a esta modalidad de trabajo. Posteriormente, se señala el enfoque metodológico aplicado, el cual es de tipo cualitativo, con énfasis en un tipo de investigación documental, utilizando la técnica de análisis de contenido. Para finalizar se señalan las conclusiones correspondientes. **Palabras claves:** Teletrabajo, Pandemia, Retos, Desafíos, Perspectivas.

Abstract

The purpose of this article is to develop an investigation on teleworking, in order to carry out an analysis of the global challenges and challenges, and, Venezuela, as a result of the arrival of the Pandemic produced by Covid-19. With the presence of this virus in the world, different measures have been taken to maintain the productivity of private companies as well as public sector institutions, teleworking was one of them, in the case of Venezuela, several measures were designed that the government They sought to minimize the risks and maximize the protection of the Venezuelan population, alternating with a work modality little used in the workplace. In it, the general and specific objectives are indicated, as well as the theoretical foundation, where the concepts of teleworking, types, advantages and disadvantages are defined, as well as the historical evolution and importance of Covid-19, for this type of research. Likewise, the legal bases in Venezuela applicable to this type of work are indicated. Subsequently, the applied methodological approach is pointed out, which is qualitative, with emphasis on a type of documentary research, using the content analysis technique. Finally, the corresponding conclusions are pointed out. **Keywords:** Telecommuting, Pandemic, Challenges, Perspectives.

Fecha de Recepción: 21-10-2022

Fecha de Aceptación: 04-11-2022

Fecha de Publicación: 08-12-2022

¹ Técnico Superior Universitario en Administración. Mención Administración de Personal. Licenciada en Administración. Mención Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez" (UNESR); Magister en Ciencias Administrativas. Mención: Gerencia Estratégica. Candidata a Doctora en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. <https://orcid.org/0000-0002-6616-3238>

Introducción

La sorpresiva e inesperada llegada de la Pandemia causada por el Covid-19 generó muchos cambios en la cotidianidad del mundo entero, uno de los principales estuvo representado por el confinamiento domiciliario de la población para evitar el contagio masivo del virus, dentro de la estructura familiar se produjeron cambios importantes generados por la convivencia más cercana entre sus miembros, quienes aprendieron aceleradamente a relacionarse, comunicarse mejor y gestionar sus sentimientos, emociones y expectativas; esto trajo como consecuencias, en algunos casos, crisis familiares, pero en otros casos, se visualizó una dosis de optimismo, anclado a una nueva realidad, resaltando los valores humanos como: la responsabilidad, honestidad, cooperación, solidaridad, y gratitud, entre otros, constituyéndose en la base de la nueva sociedad que se estaba gestando.

Este cambio repentino y casi obligatorio para casi toda la población mundial, igualmente afectó los procesos económicos globales, dando un giro a la economía con un impacto directo en las instituciones públicas y privadas quienes vieron desplomarse, en muchos casos, sus procesos productivos y de servicios, generando de esta manera, incertidumbre e inestabilidad laboral por los retos y desafíos inmediatos que tenían que afrontar para mantenerse en un mercado incierto.

Desde el año 2020 se han visto transformaciones sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo no escapó de éstas. Después que la Organización Mundial de la Salud (OMS) certificara el 11 de marzo, el nuevo brote del virus como una pandemia, se exhortó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar esta situación problemática con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con

fuertes medidas, una de las cuales fue el confinamiento casi total en muchos países (OMS, 2020).

A medida que se aplicaron las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, parte de la fuerza laboral debió aislarse y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones y condiciones de comunicación lo permitiesen. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no, enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia.

La pandemia afectó a los balances de muchas empresas públicas y privadas obligándolas a buscar alternativas que les permitiera continuar con sus actividades productivas y de servicios. Para salir adelante, apostaron a reinventarse, buscar nuevas líneas de negocio, solicitar financiación y mantener unidos y conectados a sus empleados con fórmulas como el teletrabajo.

Bajo esta premisa, se profundizó el uso del teletrabajo como el nuevo esquema laboral, que marcaría las relaciones empresa-empleado, utilizando internet u otras plataformas de comunicación o tecnológicas de la información como forma de laborar desde sitios remotos en aras de evitar contagios masivos y mantener la producción de bienes y servicios demandadas por la población.

Las compañías se enfrentaron a nuevos retos como la reorganización y la cohesión de sus departamentos, la gestión del trabajo en remoto, la retención y la captación del talento o la reestructuración de las deudas contraídas que les han permitido mantenerse a flote. Una circunstancia que, a la vez, supuso una ocasión para cambiar de mentalidad y ver la crisis como una oportunidad.

Partiendo de esta nueva realidad y tomando en consideración la relevancia del teletrabajo como nuevo paradigma a abordar, se requiere hacer una revisión documental del Teletrabajo especialmente en Venezuela, tomando en cuenta que esta nueva forma de trabajo podrá mantenerse en el tiempo y que necesariamente implica un cambio cultural que ameriten cambios personales, organizacionales, legales y de relaciones sindicales, que garanticen el bienestar de los trabajadores y de sus patronos, traducidos en mayor productividad y eficiencia institucional, contando para ello con ampliaciones y renovaciones tecnológicas, evaluaciones de riesgos y compromiso de las máximas autoridades, en el marco legal regulatorio que desarrolle el país.

Objetivos de la Investigación:

Objetivo General

Realizar un estudio sobre el teletrabajo que permita el desarrollo de un análisis sobre las perspectivas y retos en Venezuela, una vez terminada la pandemia producida por el COVID-19.

Objetivos Específicos

1. Describir la evolución del teletrabajo en el contexto de la Pandemia por el Covid-19.
2. Analizar la importancia del teletrabajo en tiempos de Pandemia por el Coronavirus.
3. Determinar las perspectivas y retos del teletrabajo en Venezuela Post Pandemia por el Covid-19.

Fundamentación Teórica:

La presente revisión documental es requisito indispensable señalar algunas definiciones y consideraciones del Teletrabajo, tal y como se indica a continuación:

El Teletrabajo (Definición):

El Teletrabajo está definido por la Real Academia Española como el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas. Pero la descripción más precisa técnicamente hay que buscarla en la Organización Internacional del Trabajo (OIT): define teletrabajo como:

Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que est n en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 como:

"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 el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) hacen posible esta separación facilitando la comunicación.

El término teletrabajo está formado por el prefijo griego "tele", que significa "distancia" o "lejanía" y que, en este caso, hace referencia a las telecomunicaciones. Y es que no es lo mismo trabajar desde casa que hacer teletrabajo. No hay que confundir trabajar desde casa con hacer teletrabajo.

La etimología de la palabra hace referencia a desplazar el trabajo en lugar de ser los trabajadores quienes se desplacen, como ocurría con el modelo industrial que implicó el movimiento hacia los centros de fabricación. De hecho, el teletrabajo surgió precisamente para evitar desplazamientos, aglomeraciones y problemas de movilidad al tiempo que se reducía el consumo energético en plena crisis del petróleo en los años 70 en Estados Unidos. Una distancia que hace del teletrabajo la opción ideal para situaciones excepcionales en las que se debe evitar el contacto físico, como por ejemplo la propagación mundial del Coronavirus.

España promulgó la Ley 10/2021 reguladora del trabajo a distancia como nueva realidad laboral que parece haber venido para quedarse y que se impulsó el pasado año con la llegada del COVID-19 y a tales efectos, define los siguientes términos:

- Trabajo a Distancia: prestación de servicios que se realiza desde el domicilio de la persona trabajadora o lugar elegido por esta, desde donde, de manera regular desarrollará sus labores profesionales.
- Teletrabajo: el que implica la utilización de medios y sistemas informáticos, telemáticos y/o de comunicación.
- Esta forma de trabajo que hoy se regula mediante la mencionada Ley, tiene su antecedente en el artículo 4 del RD-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes y extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 y posteriormente en el RD 28/2020, de 22 de septiembre, mediante el que se estableció el marco legal general del teletrabajo.

Características del Teletrabajo:

Las características del teletrabajo a nivel mundial se expresan de forma homogéneas, debiendo ser acatadas por el patrono y los trabajadores, tal como se indican a continuación:

- Horarios flexibles de acuerdo con las necesidades del cargo y los resultados esperados
- Trabajo desde cualquier lugar
- Dispositivos propios (BYOD)
- Evaluación por resultados
- Reuniones virtuales con participaciones ilimitadas

Evolución Histórica del Teletrabajo:

Hay precedentes bastantes años atrás en la historia que demuestra que trabajar desde casa no necesariamente tiene que estar reñido con la productividad. El ejemplo es el mismísimo Isaac Newton. Newton desarrolló la teoría de la gravedad trabajando desde casa.

En 1665, cuando la Universidad de Cambridge se vio obligada a cerrar temporalmente debido a la propagación de la peste bubónica, Newton tuvo que trabajar desde casa y fue precisamente durante este tiempo cuando consiguió desarrollar el cálculo y la teoría de la gravedad.

Una de las primeras personas que demostraron que trabajar desde casa no estaba reñido con la productividad fue el físico y matemático inglés Isaac Newton cuando en 1665 la Universidad de Cambridge tuvo que cerrar temporalmente, Newton se vio obligado a trabajar desde casa y fue durante este tiempo de trabajo en remoto cuando consiguió desarrollar la mundialmente conocida Teoría de la Gravedad.

La primera referencia que engloba las nuevas tecnologías y un cierto tipo de teletrabajo la hicieron en 1947 los canadienses Brown y Leaver en su polémico artículo "Máquinas sin hombres", en la que predecían fábricas totalmente automatizadas, en las que la única mano de obra humana estaría en centros de control distantes donde las máquinas avisarían en caso de la existencia de problemas que ellas no pudieran solucionar. También se ocupó de ello Norbert Wiener al publicar en 1948 la obra "Cibernética o la regulación de la transmisión de mensajes en seres vivos y máquinas", y ya en la década de los 50 se realizaron aproximaciones más exactas sobre el trabajo electrónico desde el domicilio.

En los 60 se pasó de la teoría a una incipiente práctica con la conexión de ordenadores mediante la red telefónica conmutada, que permitía comunicar equipos desde cualquier casa, aunque no se podía llevar a la práctica por el elevado coste de los ordenadores y sus muy amplias dimensiones y requerimientos de instalación. Sin embargo, durante los 70 se produjeron una serie de acontecimientos que supusieron un importante paso para materializar el teletrabajo. Por un lado, en el ámbito tecnológico, con la aparición en 1971 del primer microprocesador, se produjo un desarrollo de las telecomunicaciones y una más fácil utilización de los equipos, que cada vez eran más baratos.

Con respecto a las organizaciones, se produjeron enormes reestructuraciones en numerosas empresas como efectos de la crisis global del principio de esa década, lo que obligó a buscar aceleradamente cómo reducir costes, con la consiguiente reestructuración del trabajo y la subcontratación del mismo.

En lo socioeconómico, tras la subida de los precios del petróleo y el aumento de la concienciación medioambiental, se presentaba al teletrabajo

como un claro exponente del ahorro energético en desplazamientos y en funcionamiento de oficinas. En este panorama hace que, Jack Nilles comience a hablar del "Telecommuting", teledesplazamiento o transporte virtual, término con el que se suele denominar desde entonces al teletrabajo en el continente americano. Gracias a los proyectos liderados por Nilles se dictaron leyes para fomentar, y en cierta medida, obligar a las empresas a aplicar el teletrabajo.

El teletrabajo, como se conoce hoy en día, no llegó hasta el siglo XX, ligado a las primeras empresas tecnológicas. Según datos históricos, se considera el padre del teletrabajo al físico e ingeniero Jack Nilles. En plena crisis del petróleo en EE.UU., Nilles comenzó a plantearse nuevas formas de optimizar las energías no renovables y sus recursos y fue esta idea la que le llevó a plantearse "llevar el trabajo a los trabajadores", creando el concepto de "telecommuting", como trabajo en remoto.

Durante la década de 1970, en plena crisis del petróleo en Estados Unidos, el físico e ingeniero Jack Nilles comenzó a pensar en formas de optimizar los recursos no renovables. No solo por su cantidad limitada, sino también por la contaminación derivada, las aglomeraciones y los problemas de movilidad.

Pero en los años 70 del pasado siglo, el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente avanzado como para que el teletrabajo se implantase de forma masiva. El salto tecnológico de las siguientes décadas, la bajada de los costes, la velocidad de las redes de comunicación, la implantación de Internet y el surgimiento de servicios de Telefonía IP y Soluciones Cloud como los de netelip han constituido el paso definitivo para la implantación de una nueva fórmula productiva de trabajo a distancia. Por no hablar de la explosión tecnológica que supuso el desarrollo de Silicon Valley.

Nilles implementó el modelo de teletrabajo en la aseguradora en la que estaba contratado en 1973. Su idea consistía en conectar los teclados y pantallas de sus compañeros a estaciones remotas cercanas a la sede de la empresa. De esta manera, cada trabajador podía seguir trabajando como si estuviera allí, pero sin estarlo.

El teletrabajo ofrecía la oportunidad de incorporar, de manera ágil, mano de obra muy vinculada al uso de las TIC y que no se encontraba disponible fácilmente en el mercado local. Se habla especialmente de programadores que empezaban a ser muy demandados en los 80, pero que todavía eran escasos. En los 90, con el desarrollo tecnológico y de los sistemas de telecomunicaciones, el teletrabajo se empieza a reconocer como una herramienta de flexibilidad en la distribución de tareas y en la gestión del tiempo.

Así, surgieron los horarios flexibles adaptados a la globalización, vinculados tanto a la idea de externalizar la actividad empresarial como a la conciliación o, incluso, para frenar la despoblación en zonas rurales.

A medida que se han ido desarrollando nuevas tecnologías, se ha ido transformando también el concepto de teletrabajo. Si bien en los años 70 se trabajaba desde un único sitio, aunque distinto al de la sede original de la empresa, actualmente, dispositivos como los teléfonos inteligentes y herramientas digitales como Skype o Zoom han permitido que se pueda teletrabajar desde cualquier lugar y momento. En días de transformación digital, el teletrabajo es móvil. No depende de una conexión fija en un lugar único y se vincula con la hiperconectividad.

A pesar de que la primera semilla del trabajo en remoto se plantó en los años 70 del pasado siglo, no fue hasta comienzos del 2000 cuando los países empezaron a contemplar esta fórmula de trabajo e implantarla en

sus legislaciones laborales. En el año 2002 surgió el llamado Acuerdo Marco Europeo sobre el teletrabajo y se consideró un punto de partida para esta nueva realidad, aunque ya existían algunas iniciativas.

En el caso de Latinoamérica, los informes indican el porcentaje de personas que tienen la posibilidad de teletrabajar, encontrándose Colombia a la cabeza con un 45%, seguido de Argentina y México con un 44% y 39%, respectivamente. Chile, Brasil y Perú son los siguientes en la lista de países latinoamericanos con posibilidad de trabajar en remoto, según el portal de estadísticas Statista. Aunque en los países latinoamericanos preocupa que la brecha digital se convierta en un nuevo rostro de desigualdad, los organismos e instituciones ya están trabajando en soluciones efectivas para este problema.

Figura 1.

Teletrabajo en América Latina



Nota .Statista 2021

En Europa esta modalidad de trabajo se tardó un poco más y la primera proposición de ley para regular el teletrabajo fue en 2010 la cual fue

rechazada. No fue hasta la reforma laboral de 2012 que se planteó la modificación del artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores en España. Es aquí cuando se introduce por primera vez en la ley una definición sobre el trabajo a distancia. Aunque su mención sea considerada ambigua y se limita a clasificarlo como una alternativa al trabajo presencial.

La segunda modificación es mucho más contemporánea. Tan solo hay que retroceder al año 2019 para encontrarse con la modificación legislativa que permite al trabajador solicitar la adaptación de la jornada laboral y flexibilidad horaria y, por primera vez, también la posibilidad de adaptar la forma de realizar ese trabajo, pudiendo elegir trabajar a distancia o de forma presencial.

Una vez establecidos los requisitos necesarios para teletrabajar y la aplicación de la Ley 10/2021, de 9 de julio sobre el teletrabajo, sustituyendo el Real Decreto-Ley 28/2020, el siguiente era el desarrollo dentro de las empresas de planes para el bienestar de los trabajadores a distancia.

Figura 2.

Teletrabajo en España



Nota:Adecco

La actualidad del teletrabajo en España, según un informe del Adecco Group Institute, señala que actualmente 2,86 millones de españoles teletrabajan, esto indica un total de 1,2 millones más de teletrabajadores que el año pasado (2.020). Una cifra récord en España, pues estima un incremento de casi un 75% con respecto a los registros anteriores.

Aunque estas cifras son muy halagadoras, si se comparan con años anteriores (sin ir más lejos, en 2019 solo cerca del 5% de los trabajadores disfrutaban del teletrabajo en España según datos del INE), la realidad es que en comparación con otros países europeos que tienen instaurados las diferentes fórmulas de trabajo en remoto, en España todavía queda mucho por hacer en referencia a la flexibilidad laboral y cambios estructurales y técnicos necesarios para hacer viable el teletrabajo.

Estos casi tres millones de empleados que teletrabajan en España suponen casi el 15% del total de ocupados y constituyen un porcentaje inferior al de la media de la Unión Europea que se encuentra por encima del 20%.

Existen diferentes causas por las cuales se puede afirmar que el teletrabajo no ha llegado a tener éxito en España hasta la fecha:

- Carencia de regulación
- Inexistencia de una flexibilidad horaria
- Falta de confianza por parte del empleado
- Poca inversión en equipo informático, tecnológico y servicios necesarios
- Falta de formación informática por parte de los trabajadores

Aunque hace un tiempo fuera impensable, el teletrabajo en 2021 ya es una realidad para muchas empresas. Si bien es cierto que es una medida que se ha aplicado a la fuerza, se ha podido demostrar que se puede llevar

a cabo en la gran mayoría de los casos, siempre que las empresas y los profesionales establezcan una serie de pautas y requisitos necesarios para realizar un trabajo a distancia de forma productiva.

- Establecer canales de comunicación digitales, servicios de telefonía IP y soluciones Cloud como los de netelip.
- Realizar reuniones productivas con servicios de videoconferencia como vConference.
- Disponer de un buen soporte de trabajo a distancia.
- Contar con herramientas y espacios para el envío de archivo y almacenaje como vDrive.
- Realizar controles de horarios en remoto.
- Ofrecer a los trabajadores flexibilidad y autonomía.
- Implantar la metodología de trabajo por objetivos.

Las últimas encuestas y datos determinan que el teletrabajo constituirá una fórmula más dentro del mercado laboral. Pero ¿hacia dónde van las nuevas tendencias de trabajo en remoto?

Fomentar la idea de equipo será una de las ocupaciones de los responsables. Es trascendental que las empresas adjudiquen un presupuesto para la salud emotiva de sus empleados, anticiparse a los problemas de aislamiento, falta de comunicación y carencias de relaciones sociales.

Otro punto que tomar en consideración serán los recursos que las empresas tendrán que destinar a la ciberseguridad. No solo con entornos que transmitan seguridad y programas específicos, sino también con cursos y educación sobre la materia. La digitalización en general será una cuestión de supervivencia para muchos negocios que todavía están

estancados en la brecha tecnológica, por lo que formarse en este campo y aprender de las nuevas herramientas y de los modelos que vayan saliendo será una apuesta.

Cifras reveladas por Adecco Group Institute, indican que un año después de la implantación forzosa del teletrabajo como consecuencia de la Covid-19 el teletrabajo ya no es una fórmula de difícil de aplicar por muchas empresas en España. La necesidad de continuar la actividad productiva en el país obligó a muchas compañías a pensar en la posibilidad de funcionar a distancia, utilizando para ello a las TIC como herramientas fundamentales para mantener en el mercado ofreciendo casi de forma obligada, esta alternativa a sus trabajadores.

Estas cifras indicaron que 2,86 millones de los trabajadores españoles teletrabajan desde su domicilio, 1,2 millones más que hace año, cuando llegó la Pandemia. Esta cifra, récord en España presume un incremento de un 74,2% con respecto a los registros previos a la Pandemia. Sin embargo, en comparación con los volúmenes que manejan otros países europeos, las estadísticas españolas no reflejan un fuerte incremento del teletrabajo y advierte del retroceso en la flexibilidad laboral del mercado de trabajo nacional respecto al de sus principales competidores.

Casi tres millones de empleados que teletrabajan en España suponen el 14,7% del total de ocupados (19.344.300), según los datos obtenidos en la Encuesta de Población Activa (EPA) para el cuarto trimestre de 2020, un porcentaje muy inferior al de la media de la Unión Europea (21,5%).

Los países que manejan mayores tasas de teletrabajo son Suecia (40,9%) y Holanda (40,1%), por delante de Luxemburgo (34,5%) y Finlandia (33,5%). En el entorno más cercano también hay países con tasas más elevadas que la española: Francia (28,3%), Portugal (20,7%) y Alemania (18,5%); y solo

Italia se ubica por debajo de las cifras de España (9,8%). Caso contrario se observó en países como Rumanía (5,4%) y Bulgaria (4,7%) respectivamente. En el caso español, la implantación del teletrabajo ha sido desigual en los distintos espacios y territorios del país. La presencia de empresas de mayor tamaño, más propensas a la implementación de esta forma de trabajo, ha provocado que tanto la Comunidad de Madrid como Cataluña presenten las mayores tasas de aumento del teletrabajo del país: 200% y 118%, respectivamente. En términos absolutos, esos incrementos porcentuales significan que, durante 2020, la Comunidad de Madrid aumentó su número de teletrabajadores en 512.000 personas (hasta un total de 767.200), mientras que Cataluña lo hizo en 350.000 (elevando el total hasta 645.400 teletrabajadores). Ambas comunidades concentran siete de cada 10 nuevos teletrabajadores de toda España.

La llegada de la pandemia ha dado la vuelta al punto de partida de algunas comunidades autónomas con respecto a la posibilidad de trabajar a distancia. Madrid ha pasado a encabezar la lista (26,9% de los teletrabajadores de España), por delante de Cataluña (22,6%) y Andalucía (12,8%); y es la comunidad donde el incremento porcentual de los trabajadores acogidos a esta fórmula más ha crecido en todo este tiempo (14 puntos). Que el teletrabajo ha sido el recurso de gran parte de las comunidades para sobrellevar las restricciones de movilidad lo evidencia el dato de que hace un año 15 de los 17 territorios presentaban tasas de teletrabajo inferiores al 10%, doce (12) meses después, solo son tres: Canarias y Murcia (9,8% en ambos casos) y La Rioja (9,6%).

La Tecnología como herramienta indispensable para el Teletrabajo:

El teletrabajo contempla la tecnología como herramienta que facilita la gestión de proyectos, planificación de horarios y tareas, almacenamiento de información en línea, portales y aplicaciones móviles para comunicar a los departamentos y mejorar la comunicación entre los colaboradores, estas herramientas tecnológicas son importantes para el desarrollo empresarial. (Consultek 2.020)

En el siglo XXI lo digital es la esencia del diario vivir, las compañías deben estar en constante renovación, si desean seguir compitiendo en el mercado laboral.

Una de las herramientas fundamentales que toda empresa debería utilizar, es “la nube”, la cual, no es más que la capacidad de almacenar datos del ordenador al internet. Esto permite a los colaboradores acceder a la información desde cualquier parte del mundo y desde cualquier dispositivo.

Evidentemente, la tecnología eleva el potencial del recurso humano de una empresa y resulta más aprovechable cuando el trabajo a distancia es una alternativa plausible en la compañía.

El teletrabajo ha tenido mayor auge a partir de la llegada de la Pandemia por la Covid-19 y tal vez se ha visto en la necesidad de terminar pendientes de la oficina en su hogar, o bien, atender una llamada de trabajo fuera de las instalaciones habituales. Si le ha pasado, tal vez se beneficie de tomar en cuenta algunas aplicaciones que pueden facilitar sus actividades y los procesos de su empresa.

A continuación, Se indican algunos servicios y herramientas Microsoft 365.

Sharepoint

Una excelente aplicación enfocada en compartir documentos y editarlos de forma fluida. Puede acceder desde PC, Mac o dispositivos móviles.

Outlook

Es el correo electrónico definitivo. Le permite programar reuniones y responder invitaciones con significativa facilidad. Su interfaz es intuitiva y la bandeja de entrada funciona con mayor eficacia al poseer características que le ayudan a centrarse en los correos importantes. Outlook también está disponible para iOS y Android.

Microsoft Teams

Es una de las herramientas colaborativas con más demanda en el mundo empresarial. Esta le permite mantener conversaciones por chat, videoconferencias o llamadas por audio, compartir documentos e integrar aplicaciones.

Ventajas y Desventajas de la Implementación del Teletrabajo, tanto para los trabajadores como para la empresa

Ventajas del Teletrabajo para la Empresa:

- Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio.
- Costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A mayor demanda, crecimiento de la organización con inclusión de teletrabajadores; a menor demanda, pocos costos fijos.
- Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros.

- Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas.
- Procesos descentralizados pero interconectados.

Ventajas del Teletrabajo para los Trabajadores

Los colaboradores de las organizaciones reciben la posibilidad de trabajar en lugares distintos a su oficina como una oportunidad para mejorar su calidad de vida y aumentar su rendimiento. Entre sus ventajas están:

- Ahorros en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina.
- Ahorros en dinero derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.
- Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.
- Mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.
- Reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental producido por cada trabajador durante los desplazamientos y el consumo de energía en las oficinas.
- Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.
- Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

Desventajas del Teletrabajo para la empresa:

- Dificultad para controlar al empleado
- Inversión para lograr el cambio de cultura en la empresa

- Inversión inicial en tecnología y equipos de comunicación
- Evaluación de riesgos legales por la contratación
- Cancelación de gastos en que incurra el trabajador para mantenerse conectado a internet.

Desventajas del Teletrabajo para los trabajadores:

- Posible desvinculación emocional del trabajador con la compañía
- Se elimina el ambiente laboral
- Dificultad para el trabajo en equipo
- Aislamiento

Tipos de Teletrabajo

El teletrabajo está señalado en España por el Estatuto de los Trabajadores. Allí, se señala que “tendrá la consideración de trabajo a distancia aquel en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa”. De acuerdo con la normativa, existen tres tipos de teletrabajo:

Teletrabajo en el domicilio:

Es aquel tipo de trabajo a distancia en la que parte de la jornada laboral se desarrolla en la vivienda habitual del trabajador. Es también la modalidad más extendida de teletrabajo en la actualidad. Implica el uso de tecnologías de la comunicación y de herramientas digitales, por lo que es más habitual en empleos en los que se trabaja con información y no con tareas manuales.

Centros de teletrabajo:

En este caso, la empresa o institución destina una serie de recursos y espacios para que los trabajadores lleven a cabo sus tareas fuera de la

oficina principal. Puede tratarse de un espacio propio o de un centro compartido, donde varias empresas se reparten los costes. Son soluciones empleadas para reducir los tiempos de desplazamiento al centro de trabajo o reducir costes gracias a la deslocalización.

Teletrabajo itinerante

Esta modalidad de teletrabajo no contempla ningún sitio fijo para llevar a cabo las tareas. El teletrabajador puede estar unos días en su domicilio, otros en la oficina y otros trabajar de forma itinerante. Todo lo que une al empleado con la empresa son los sistemas informáticos y las redes de telecomunicaciones.

La importancia del Covid-19 en el Teletrabajo

El Coronavirus SARS- Co-V2 causante del COVID-19, se detectó por primera vez en la ciudad China de Wuhan (Provincia de Hubei) China, en diciembre de 2019. Según el Centro Chino para el Control y Prevención de Enfermedades (CCDC), el 29 de diciembre un hospital en Wuhan admitió a cuatro (4) individuos con neumonía, quienes trabajaban en un mercado de esa ciudad.

El hospital reportó esto al CCDC, cuyo equipo en la ciudad inició una investigación. El equipo encontró más casos relacionados al mercado y el 30 de diciembre las autoridades de salud de Wuhan reportaron los casos al CCDC, quienes enviaron expertos a Wuhan para apoyar la investigación.

Se obtuvieron muestras de estos pacientes para realizar análisis de laboratorio. El 31 de diciembre 2019, el Comité de Salud Municipal de Wuhan, reportó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) que 27 personas habían sido diagnosticadas con neumonía de causa desconocida,

de ellos, siete (07) en estado crítico; la mayoría de estos casos eran trabajadores del mencionado mercado.

Para el 1 de enero de 2020, el mercado había sido cerrado y se había descartado que el causante de la neumonía fuera el SARS, el MERS, gripe aviaria u otras enfermedades respiratorias comunes causadas por virus.

El 7 de enero de 2020, los científicos chinos habían aislado el virus causante de la enfermedad y realizaron la secuenciación del genoma. El orden o la secuencia estuvieron disponibles para la OMS el 12 de enero de 2020, permitiendo a los laboratorios de diferentes países producir diagnósticos específicos vía pruebas de PCR.

El 14 de enero la Organización Mundial de la Salud informó sobre el primer caso confirmado fuera de China. Una mujer china de 61 años vecina de Wuhan que el 8 de enero viajó en vuelo directo de Wuhan a Tailandia. La Comisión Nacional de Salud de China confirmó el 20 de enero de 2020 que el nuevo coronavirus se transmitía entre humanos. Al mismo tiempo empezaron a darse casos de la enfermedad entre personal sanitario y el virus saltó a Corea del Sur.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) advirtió que podría originarse una epidemia internacional, temor que se incrementó por la cercanía de las celebraciones del Año Nuevo Chino, durante las cuales millones de personas se desplazan de una provincia a otra.

El nuevo coronavirus fue denominado posteriormente SARS-CoV-2 “Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus”, por el Comité Internacional de Taxonomía de Virus (ICTV) el 11 de febrero de 2020; el mismo día, la Organización Mundial de la Salud denominó la enfermedad como COVID-19, como abreviatura de la enfermedad causada por Coronavirus 2019.

Desde el 30 de enero de ese año, la enfermedad había sido declarada una emergencia de salud pública de importancia internacional, por recomendaciones del Comité de Emergencia de Regulaciones Internacionales de Salud (2005); 43 días antes. Fue reconocida oficialmente como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020. La enfermedad por Coronavirus 2019, es una enfermedad infecciosa causada por una cepa de coronavirus denominada SARS-CoV-2 (síndrome respiratorio agudo severo coronavirus (p.2). Desde los casos iniciales que se produjeron en Wuhan, China, a fines de diciembre de 2019, desde de esa fecha allí se ha extendido rápidamente a prácticamente todo el mundo.

La violenta expansión internacional del virus provocó un impacto social de grandes proporciones, económico y sanitario y ha obligado a la adopción de medidas extraordinarias de confinamiento social para frenar su propagación y a la reestructuración sanitaria para evitar su colapso.

A finales de octubre de 2020, el número de casos confirmados de COVID-19 en todo el mundo alcanzó los 46 millones, y el número de muertos supera ya la cifra de 1.140.0001 (OMS, p. 59).

En un contexto como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa. Mientras, en circunstancias normales, sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los trabajadores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional.

El teletrabajo permite a los trabajadores tener un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador. También

puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo.

Evidentemente se ha adoptado la forma de trabajo más inusual de esta generación. El mundo, tal como lo conocíamos, se detuvo abruptamente a principios de 2020 y los gobiernos, informados por la ciencia, tuvieron que aplicar medidas drásticas para salvar vidas. El reto para los responsables políticos era cómo seguir protegiendo la vida y la salud de las personas sin, a su vez, causar un daño irreversible a la economía.

Las medidas que garantizan el distanciamiento físico -el cierre de escuelas, la suspensión de vuelos, el cese de grandes reuniones y el cierre de lugares de trabajo- fueron solo el comienzo de la lucha contra el virus y sirvieron únicamente como herramienta para frenar su propagación. Antes de la pandemia, solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa.

Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional (teletrabajo en el hogar y teletrabajo móvil combinados) variaba del 30 por ciento o más en Dinamarca, los Países Bajos y Suecia al 10 por ciento o menos en la República Checa, Grecia, Italia y Polonia. Según investigaciones realizadas, hasta un 20 por ciento de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba regular u ocasionalmente desde su casa u otro lugar alternativo, un 16 por ciento en el Japón y solo un 1,6 por ciento en Argentina (Eurofound y OIT, 2019).

Entre enero y marzo de 2020, a medida que las infecciones por COVID-19 se extendieron por todo el mundo, los países dieron instrucciones a los empleadores de cerrar sus operaciones y de ser posible, aplicar el

teletrabajo a tiempo completo trabajadores, con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores.

En cierta medida se planeó como una solución temporal, obligatoria y a corto plazo. Hay varios factores que determinan si un trabajo puede realizarse potencialmente a distancia. La cantidad de trabajos que se pueden realizar a distancia determina la parte de la fuerza laboral que puede trabajar desde casa durante una pandemia y así reducir la transmisión del virus en la comunidad.

En dos artículos recientes Organización Internacional del Trabajo (2.020) se examinaron las posibilidades de trabajar desde casa en países con diferentes niveles de desarrollo económico: se constató que factores como la estructura económica y ocupacional, el acceso a Internet de banda ancha y la probabilidad de que las personas posean una computadora personal, fueran determinantes para trabajar desde a distancia.

Las conclusiones indican que la posibilidad de trabajar desde el hogar aumenta con el nivel de desarrollo económico del país. Por consiguiente, los países donde una proporción importante de los puestos de trabajo corresponden a sectores como las Tecnologías de la Información, los servicios profesionales, las finanzas y los seguros así como los sectores de la administración pública pueden movilizar una mayor proporción de la fuerza laboral a trabajar desde casa, mientras que los países que dependen en gran medida de sectores como la industria manufacturera, la agricultura, la construcción y el turismo tienen menos posibilidades de hacerlo.

Como resultado de las directrices de confinamiento decretadas por los gobiernos, casi 4 de cada 10 empleados en Europa comenzaron a teletrabajar (Eurofound, 2020). El aumento más significativo del teletrabajo

tuvo lugar en los países más afectados por el virus y en los que el teletrabajo estaba bien desarrollado antes de la pandemia.

En Finlandia, cerca del 60 por ciento de los empleados pasaron a trabajar desde casa. En Luxemburgo, los Países Bajos, Bélgica y Dinamarca, más del 50 por ciento, en Irlanda, Austria, Italia y Suecia, alrededor del 40 por ciento de los empleados teletrabajaban. En esos países, menos trabajadores vieron una reducción en su tiempo de trabajo.

En promedio, en Europa, el 24 por ciento de los empleados que nunca habían trabajado desde casa comenzó a teletrabajar, en comparación con el 56 por ciento de los empleados que lo habían hecho ocasionalmente. No obstante, este salto en las cifras muestra que, con la tecnología, las herramientas (por ejemplo, de comunicación) y la reorganización del trabajo adecuados, muchos más trabajos pueden realizarse a distancia de lo que se suponía anteriormente.

Se adoptaron medidas similares en otras partes del mundo, donde los gobiernos instaron a los empleadores a adoptar el teletrabajo para reducir la densidad de desplazamientos en las grandes ciudades y contribuir así al distanciamiento físico. En Japón, según una encuesta del Ministerio de Tierras, Infraestructura, Transporte y Turismo, indicó que menos del 13 por ciento de los trabajadores de todo el país pudieron, debido a una serie de factores, entre ellos el amplio uso del sello Hanko1, un sello personal que se utiliza en los documentos de oficina, los contratos, las solicitudes e incluso los memorandos, en lugar de las firmas, para cualquier artículo que requiera reconocimiento de autoría en lugar de una firma.

Hay que destacar que para los padres y cuidadores que trabajan, el cierre de escuelas y de otros centros de atención ha hecho que el trabajo desde el hogar sea un desafío. De acuerdo con la última encuesta de Eurofound

2020, entre quienes trabajan desde el hogar como medida de distanciamiento físico, el 26 por ciento vive en hogares con niños menores de 12 años y otro 10 por ciento vive con niños de 12 a 17 años. A estos trabajadores les resulta difícil equilibrar sus responsabilidades laborales y de cuidado y están experimentando nuevas dinámicas en la gestión del equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

Marco Legal Regulatoria para el Teletrabajo en Venezuela:

La Organización Internacional del trabajo, ha planteado la necesidad de regular el teletrabajo como medida necesaria para proteger los derechos de los trabajadores bajo relación de dependencia, sin embargo, las medidas regulatorias en Venezuela no se evidenciaron en la realización de la presente investigación.

En este orden de ideas, se plantea como requisito indispensable, regular el teletrabajo en la legislación venezolana, solo observándose las bases jurídicas establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (2012), en lo relativo al derecho al trabajo y los deberes de los trabajadores.

Por esta razón, es imprescindible establecer las normas jurídicas en cuanto al teletrabajo que aplicaran en el sistema laboral venezolano, tanto público como privado.

Conclusiones

En un contexto Pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa, mientras en circunstancias normales, sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los trabajadores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y una

oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional, a continuación, se presentan las conclusiones más resaltantes de la investigación:

- Las nuevas tecnologías (Internet, teléfonos inteligentes, servidores externos, entre otros) son las que facilitan la mayor flexibilidad espacial y temporal para el teletrabajo, pero las ventajas de la nueva forma de trabajar no se dan por igual para empleados, empresas ni países.
- En Venezuela, El teletrabajo todavía es una forma de trabajar poco utilizada en algunas ramas de actividad económica que podrían haberse visto favorecidas por los nuevos avances tecnológicos, como las manufacturas, la administración pública, el transporte y el almacenamiento, las actividades administrativas, el comercio y otros servicios.
- Una vez investigadas las características de la actividad laboral, se afirma que el trabajo no presencial es más común entre personas de entre 35 y 65 años y entre trabajadores con formación universitaria. Sin embargo, este incremento potencial es asimétrico y no todos los trabajadores se van a aprovechar de él, dado que aquellos con menor nivel educativo tienen dificultades para poder beneficiarse de esta forma de trabajar.
- El ordenamiento jurídico requerido en Venezuela deberá estar orientado a disminuir las brechas existentes (patrono-trabajador) en el uso de esta modalidad de trabajo.
- El teletrabajo no es adecuado en toda circunstancia o para todo tipo de puestos. No obstante, si se practica correctamente, puede ser un

componente importante para el desarrollo y mantenimiento de empresas públicas y privadas.

- Esta investigación arrojó como resultado que la resistencia de los directivos al teletrabajo es un importante obstáculo para que esta práctica sea eficaz. Dirigir eficazmente a quienes trabajan a distancia exige un enfoque de gestión basado en los resultados. Ello supone definir metas, objetivos y tareas, y luego supervisar y hablar de los progresos, sin imponer excesivas presentaciones de informes.
- Dado el riesgo real de aislamiento social vinculado al teletrabajo a tiempo completo, debe hacerse todo lo posible para que el/la trabajador(a) permanezca en contacto con los supervisores, los colegas y la institución en su conjunto. Esto incluye tener acceso al equipo adecuado, como un ordenador portátil y aplicaciones para teletrabajar, asistencia técnica suficiente, y formación, tanto para los directivos como para quien trabaja a distancia.
- El área de recursos humanos ha experimentado una gran transformación, especialmente en el proceso de contratación y de formación de nuevos empleados, ya que el trato presencial era clave para transmitir los conocimientos y el funcionamiento de la compañía, además de los valores de la empresa. Para asegurar la formación se ha recurrido a cursos en línea y se podrá retomar la formación presencial en la medida que se flexibilice la Pandemia.
- El confinamiento obligado por la llegada de la Pandemia de la Covid-19, superó los límites del trabajo tradicional pasando a ser una solución a corto plazo para las empresas y los teletrabajadores en un mercado signado por la incertidumbre y el riesgo, pasando a ser una solución que pudiera mantenerse e incrementarse como reto

postpandémico, ajustando las normas jurídicas que amparan a los teletrabajadores y garantizan la continuidad de las organizaciones a nivel global.

Referencias

Adecco (2022). *Teletrabajo en España*. [en línea]. Disponible en <https://www.adeccoinstitute.es/articulos/el-teletrabajo-en-espana/>. [abril 2022]

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (Quinta edición ed.). Caracas: Episteme. 2006.

Balestrini, M. (2002). *Procedimientos y Técnicas de Investigación Documental*. Caracas, Venezuela, Editorial Panapo.

Banco de España. (2020). *El Teletrabajo En España*. Banco De España

Boletín Oficial Del Estado.(2022). *Medidas urgentes y extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19*. [en línea]. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-11415. [abril 2022]

Cisterna, F. (2010). *Categorización y Triangulación como Procesos de validación de Conocimientos en Investigación Cualitativa*.

Consultek. (2022) *¿Por qué es importante la tecnología para el Teletrabajo?* [en línea]. Disponible en <https://blog.consultek.com/teletrabajo/por-que-es-importante-tecnologia-para-teletrabajo>. [21 de abril 2022]

Eurofound (2020). *COVID-19 podría cambiar permanentemente el teletrabajo en Europa*. [en línea]. Disponible en:

[https://www.eurofound.europa.eu/news/news-articulos/covid-19-podria-cambiar-permanentemente-el-teletrabajo-en-europa.](https://www.eurofound.europa.eu/news/news-articulos/covid-19-podria-cambiar-permanentemente-el-teletrabajo-en-europa)

[abril 2020]

Eurostat.(2018). *Trabajar desde casa en la UE*. [en línea] Disponible en <https://ec.europa>. [05 de marzo] 2018.

Galeano, M. (2012). *Estrategias de Investigación Social Cualitativa*. El giro en la mirada. Bogotá.

González, Y. (2010). *Abordaje de la Metodología Cualitativa*. Ediciones Dabosan, C.A. Venezuela. (2010).

González, Y. (2013). *Abordaje de la metodología cualitativa y la Investigación acción para la transformación social*. Ediciones Dabosan. Caracas-Venezuela.

Hernández, R.; Fernández, C. Y Baptista, P. (2012). *Metodología de la Investigación*. Trillas: La Carreta Editores México.

Hurtado, J. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundación Sypal. Caracas. Venezuela.

Martínez, M. (2006). *Metodología de la Investigación cualitativa* [en línea]. Disponible en <https://sisbib.unmsm.edu.pe> > bvrevistas

Merlino, A. (2009). *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*. Compilación. 1era. Edición. Buenos Aires Argentina. (2.009)

Ministerio De Tierras, Infraestructura, Transporte Y Turismo (2022). *Encuestas Medidas De Teletrabajo*. [En Línea]. Disponible En: [Www.Soumu.Go.Jp](http://www.Soumu.Go.Jp).

Organización Internacional De Trabajo (2020). *Definiciones De Trabajo A Distancia, Teletrabajo Y Tipos De Teletrabajo*. [En Línea] Disponible En <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>. [26 De Marzo 2020]

Organización Mundial De La Salud (2020) *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. [en línea] Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf [abril 2020]

Sabino, C. (1992). *El Proceso De Investigación*. Editorial Panapo. Caracas Venezuela. 1992

Statista. (2020). *Teletrabajo En América Latina*. [En Línea] Disponible En: <https://es.statista.com/estadisticas/1110514/uso-de-internet-teletrabajo-america-latina/>. [26 De julio 2020]

Valles M. (1999). *Técnicas Cualitativas De Investigación Social*. Editorial Síntesis S.A. España. Madrid.

Vida, trabajo y COVID-19 Primeras conclusiones (2020) [en línea] Disponible en <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/report/2020>. [Abril]