

TELETRABAJO: VIDA EN UN MUNDO GLOBALIZADO

Ing. Luis Diego Brenes Corrales¹

Resumen

En un mundo globalizado, la tendencia a utilizar nuevas e innovadoras formas de realizar las labores diarias nos guía a experimentar en las diferentes áreas de una empresa. Es aquí donde la incursión del teletrabajo se presenta como una de las más atractivas tendencias de la actualidad. El teletrabajo consta de una serie de metodologías que sugieren realizar las labores diarias desde cualquier lugar del mundo y cuya preferencia queda a discreción del teletrabajador, quien por lo general ubica su "centro de operaciones" en su propia casa o lugar de residencia. Esto le brinda la oportunidad de amoldar su trabajo a su vida privada y poder realizar una serie de actividades sin atarse a un horario y trabajar por medio del cumplimiento de objetivos. Esta metodología de labores está siendo muy utilizada en el mundo, y está tomando cada vez más fuerza en la realidad costarricense gracias a la incursión de empresas transnacionales que brindan nuevas tecnologías de información para mejorar sus procesos internos y brindar nuevos servicios a sus clientes y de paso motivar a su personal con una propuesta novedosa y cómoda.

Palabras clave

Teletrabajo / Globalización / Labores / Distancia / Tecnologías / Información

Abstract

In a globalized world, the trend to use new and innovative ways of carrying out daily tasks, guide us to experience different areas in a company. Right here is where the increase of telecommuting is presented as one of the most attractive trends nowadays. Telecommuting

consists of a series of methodologies which allow one to carry out daily tasks from any place in the world and whose preference is discretionary to the telecommuter. The operations center is usually located in its house or residence place. This offers telecommuters the opportunity to accommodate their work with their private life and perform a series of activities without becoming tied up in one schedule and, on the contrary, to work by means of execution of objectives. This methodology is commonly used in the world and is gaining more and more strength in the Costa Rican reality thanks to the incursion of multinational companies that put new information technologies into effect. This improves internal processes, offers new services to clients, and motivates personnel with a novel and comfortable proposal.

Key Words

Telecommuting / Globalization / Work / Distances / Technologies / Information

Antes de abordar la problemática del presente artículo vamos a incluir la siguiente situación hipotética para ejemplificar la dinámica del teletrabajo: son las 7 de la mañana del día lunes y el despertador hecho en Taiwán, emite un pitido fuerte que despierta de golpe a Oscar, el cual sabe muy bien que es hora de iniciar una nueva semana de trabajo en la empresa donde con tantos esfuerzos, sacrificios y estudios logró entrar a laborar. Una vez que deja preparando su café y se cepilla sus dientes, enciende su computadora portátil pensando en la gran cantidad de trabajo que hoy le espera. Armado con su taza de café de los Rolling Stones² se prepara para una nueva jornada.

Ya instalado en su escritorio y con su querido traje de gala para realizar sus labores del día, compuesto por su amada camiseta sin mangas del deportivo Saprissa y su pantaloneta de surf negra marca Billabong³, se dispone a levantar la

¹ Licenciado en Ingeniería Informática con énfasis en Gestión de Recursos Tecnológicos, ULACIT. Correo electrónico: lbrenesco@hotmail.com

² Grupo musical británico de rock.

³ Marca de ropa deportiva para el surf.

aplicación de soporte remoto que dura un poco al cargarse en la máquina. Mientras espera por el programa dé soporte, levanta su Windows Live Messenger⁴ y revisa su correo electrónico que le indica con una alarma, que en 30 minutos tendrá una importante reunión virtual con soportistas que se encuentran del otro lado del océano Pacífico. Una vez que se halla dispuesto en su Windows Live Messenger y mientras busca sus pantuflas para que el frío del piso de su improvisada oficina en uno de los cuartos de la casa no le agrave el resfrío que el fin de semana lo tuvo con grandes malestares, se dispone a dar la patada inicial a su día laboral.

Ya en línea, nuestro amigo Oscar, discute por el "chat" del Messenger las mejores opciones para resolver un problema con un cliente en Argentina, que tiene un inconveniente con la aplicación que fue vendida por la compañía en la que labora. Un compañero soportista que se encuentra en India le indica que lo mejor es buscar un consultor que visite la empresa para valorar la situación, al tiempo que la hija menor de Oscar que tiene 3 años, le da los buenos días a su papá con un cálido beso en la mejilla y un abrazo que por poco derrama el café que tiene al lado de la portátil.

Mientras Oscar plantea que se estudie la situación y se prepara para enviar a sus superiores un correo electrónico con la minuta de la reunión virtual, su esposa le solicita 2 minutos de su tiempo para matar una cucaracha que encontró en la cocina, a lo que Oscar como es su costumbre, acude cual superhéroe al rescate de su amada y, entre bromas y risas, su reina de corazones le premia con un beso.

Esta es la nueva tendencia tecnológica que va ganando terreno en el ambiente laboral de múltiples empresas a nivel mundial. Su nombre: teletrabajo; lo cual significa realizar labores a distancia sin tener que desplazarse a una oficina en la institución en la que se labore y, por el contrario, realizar todas las tareas diarias desde la comodidad de la propia casa.

Esta tendencia de trabajo virtual plantea el uso de las telecomunicaciones para desarrollar labores que antes confinaban a un empleado a un cubículo de una oficina. También otro recurso por

destacar es el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), las cuales tienen como objetivo principal servir de mediador tecnológico para alcanzar los objetivos del teletrabajo. Entre los TIC más utilizados encontramos las computadoras, teléfonos y cualquier otro elemento telemático que facilite la comunicación entre los "teletrabajadores", la compañía y las diferentes jefaturas, así como con sus clientes.

Teletrabajo: ¿herramienta o profesión?

Si se entiende el término de profesión como la especialización en un área de trabajo definida y con una serie de elementos característicos propios de una función profesional, se debe decir que la labor del teletrabajador no se considera, como tal, una profesión, sino más bien como un estilo, medio o forma de desarrollar una serie de tareas a distancia, que utiliza como medio indispensable las TIC.

Sin embargo, es necesario entender que para el surgimiento de una base laboral como el teletrabajo en algún área de una empresa, es indispensable una reorganización cultural que permita de manera eficiente la aplicación de lo que respecta a la innovadora forma de realizar estas labores. No se puede pretender cambiar de forma brusca la cultura organizacional y de producción de una empresa que ya cuenta con su propio ciclo de proceso.

Para implementar el teletrabajo en la compañía, se deben organizar y analizar no solo las áreas por innovar con el teletrabajo, sino también todas las áreas que dependan de manera directa o indirecta de las funciones de esta dependencia y que se verán afectadas por la nueva forma de laborar. No obstante, el aspecto organizacional de la compañía no es la única cultura por cambiar, también la empresa debe preocuparse por modificar la mentalidad y establecer las directrices necesarias para que los nuevos teletrabajadores laboren bajo un ambiente pleno, innovador y cómodo, pero sin perder de vista la eficiencia, eficacia y calidad de sus labores, que le permita a la jefatura apoyarse en el teletrabajo como un medio que produzca de manera positiva en la empresa, pero sin caer en vicios que puedan perjudicarla.

⁴ Programa de mensajería instantánea para sistemas Windows.

Regulaciones

Dentro del marco de cualquier estructura laboral debe existir una serie de normativas o regulaciones que permitan tanto a patronos como a empleados, sentar un precedente con el cual ambas partes puedan entender no solo el papel que juegan en esta forma de trabajar, sino también las responsabilidades y posibles sanciones que se podrían aplicar. Thibault Aranda, experto español en ley laboral, comenta: "Cuando en el panorama socio laboral surge un fenómeno nuevo, como el teletrabajo, la primera tarea que debe afrontar el iuslaboralista es la de determinar la naturaleza jurídica, incluyéndolo en alguna de las categorías legales ya existentes, o en caso de imposibilidad, reclamar una regulación 'ad hoc'⁵" (Thibault, 2000, 41)⁶.

Se habla de una manera especial del tipo de trabajo que se realiza, ya sea enmarcado dentro de una relación laboral o por el contrario de manera autónoma, que por consiguiente tendría un carácter civil. Esto quiere decir que la relación laboral debe quedar muy bien fundamentada, es decir, si será bajo un marco laboral o civil, ya que la connotación de esta servirá de referencia para plantear el ligamen contractual con la que tanto empresa como teletrabajador medirán los alcances legales del contrato.

Se debe recordar también que el uso de herramientas que le brinden seguridad a la labor del teletrabajo, es de vital importancia para el buen desempeño de las funciones, así como para certificar la información con la que se está laborando. Se podrían citar dentro de las normas del teletrabajo, el uso de "encriptadores" que codifiquen la información para que únicamente pueda ser "desencriptada" por las personas autorizadas y con esto evitar fugas de información. También la nueva tendencia del uso de firmas digitales ayudaría mucho a preservar la información que se utilice a distancia, ya que con una serie de elementos de seguridad sería más atractivo para las empresas contar con esta metodología que ahora se expone.

⁵ Digitalizar los documentos, indexarlos e incorporarlos al flujo administrativo.

⁶ Artículo: Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral / Djamil Tony Kahale Carrillo, *Revista Gaceta Laboral*, vol. 9, No. 3. 2003

Aplicaciones laborales del teletrabajo

Una vez que se ha analizado desde el punto de vista legal lo relacionado con el teletrabajo, surge la inquietud por saber en cuáles áreas o labores específicas pueden utilizar esta estrategia laboral como ayuda para la compañía. Es importante recordar que no es en cualquier área que se puede implementar el teletrabajo, ya que existen labores dentro de la gran cadena de valor de un negocio que requieren la presencia de personal en una empresa, fábrica, cubículo, oficina o cualquier otra instancia de la compañía.

Además, el uso de las tecnologías de información en la implementación del trabajo a distancia es vital para el correcto funcionamiento de la innovación de que se habla. Por tanto, se podría mencionar la labor del "centro de llamadas", la cual consiste en realizar una serie de funciones que, por lo general, implican la atención a clientes vía telefónica, ya sea ofreciendo un producto, dando soporte técnico a aplicaciones de usuario, haciendo publicidad, telemarketing y demás.

Todas esas funciones corresponden a tareas de fácil manejo por medio del teléfono, por lo que si se piensa en la implementación de un sistema centralizado en servidores de aplicaciones y de bases de datos que sean accedidos desde una computadora personal en la casa de un empleado encargado de asistencia técnica o telemarketing y que servirá de apoyo a las labores diarias, accediendo a información de la empresa, se encuentra que es posible utilizar estos medios tecnológicos y acoplarlos a la empresa para ser parte de una estrategia de teletrabajo.

Otro ejemplo que sería de gran uso en el teletrabajo es para dar soporte o monitoreo a diferentes sistemas en una empresa o entidad que tenga labores en las que el desplazamiento de personal al centro de cómputo no sea requerido y que, por el contrario, pueda hacerlo desde su casa. Es importante recordar que las labores a distancia tienen la característica principal de ser realizadas por el cumplimiento de objetivos.

Esto quiere decir que un empleado que tenga 10 tareas asignadas en un día, terminará su jornada en el momento que las concluya. De esta manera, una persona puede trabajar por día

desde unos minutos hasta horas enteras, por lo que es de vital importancia que se realice el control sobre la responsabilidad de las labores asignadas. Perfectamente, un teletrabajador asignado a labores de digitación podría elaborar una serie de documentos en su computador, desde la casa, iniciando en horas de la madrugada y con esto finalizar con antelación para así aprovechar el resto del día en otras labores o compromisos que le ayudarán a llevar una vida normal.

Incluso, se podría pensar en un profesor universitario que por medio de una videoconferencia dé sus lecciones desde su propia casa y los mismos estudiantes compartan la lección de igual manera, con lo que se crearía una forma de “e-learning”⁷ que podría ser de gran utilidad y con grandes beneficios para ambas partes. En el caso de compañías multinacionales, la aplicación del teletrabajo dentro de sus cadenas de valor es vista como algo más que una herramienta de trabajo y se le llega a llamar incluso “incentivo”, pues promueve una serie de normativas que le permiten al empleado tener labores flexibles para que su vida laboral sea la que se amolde a su vida personal y no al revés.

Este es el caso de la compañía IBM⁸, la cual utiliza una política de “empresa flexible”, que pretende velar por las necesidades individuales y profesionales de sus empleados para que cuenten con un entorno atractivo que los mantenga motivados y, por consiguiente, le produzcan más y con mejor calidad a la compañía. Dentro de las políticas implementadas por IBM, se encuentra el teletrabajo. El director de Recursos Humanos de IBM para España y Portugal, Sr. Manuel Cervantes, comenta lo siguiente:

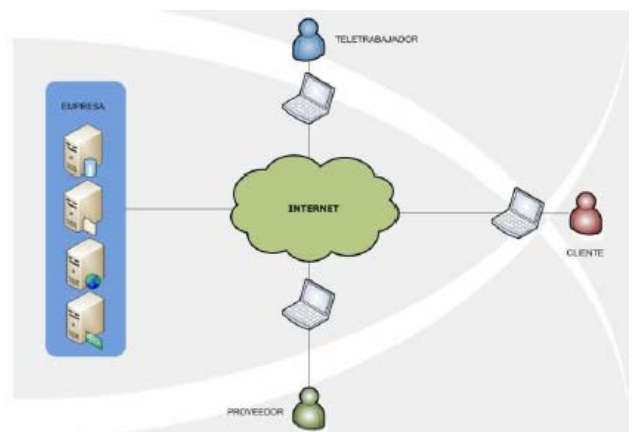
El Plan Mobility (teletrabajo) fue implantado con el objetivo de incrementar la flexibilidad en el desempeño del trabajo. Los empleados cuentan con ordenadores portátiles y teléfonos móviles, de forma que pueden realizar sus tareas en el lugar y tiempo que mejor les convenga (en casa, aprovechando tiempos muertos en

desplazamientos, en dependencias de clientes, etc.). Así se mejora la productividad y se incrementa la satisfacción de los empleados, que pueden gestionar sus tiempos de manera más eficaz y equilibrar su vida laboral y personal.

Un matiz importante es que el Plan Mobility no implica obligar a los empleados a trabajar en su domicilio. El número de horas que cada uno trabaja desde casa o desde la oficina es una opción individual que depende de la situación y carga de trabajo de cada uno. Diversas encuestas realizadas internamente confirman una mejora de productividad de hasta el 15% cuando el empleado teletrabaja, debido principalmente a la reducción de tiempos muertos⁹.

Como se puede ver, las ventajas de la implementación del teletrabajo en esta compañía, así como en muchas otras, es de gran ventaja estratégica, pues no solo motiva a sus empleados a trabajar mejor y no abandonar la empresa, sino que aumenta su productividad y genera un estilo de vida laboral agradable. En la ilustración 2, se aprecia el funcionamiento de un esquema de teletrabajo, donde uno de los principales medios es el uso del Internet.

Ilustración 1.
Esquema de teletrabajo



Fuente: Elaboración propia.

Al inicio de este documento se comentó el caso de un personaje llamado “Oscar”, el cual es soportista técnico de una gran compañía de software y es un ejemplo clásico del uso de

⁷ Estudio por Internet a distancia.

⁸ International Business Machines o IBM es una empresa que fabrica y comercializa hardware, software y servicios relacionados con la informática ⁹ UNIVERSIA BUSINESS REVIEW-ACTUALIDAD ECONÓMICA / PRIMER TRIMESTRE 2005 | ISSN: 1698-5117

⁹ Idem.

herramientas de información para realizar el teletrabajo; en una práctica que hasta hace unos años no se creía posible y que hoy por hoy es una realidad existente en muchas empresas e ingresa poco a poco en las cadenas de valor de las diferentes compañías, sobre todo en las multinacionales.

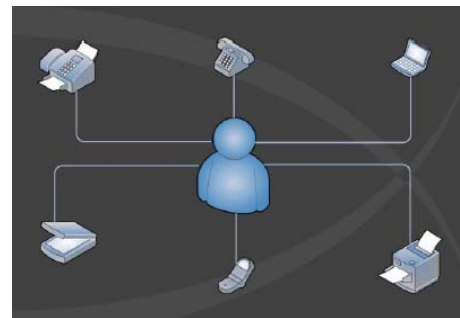
Las Tecnologías de Información Aplicadas al teletrabajo

Como es bien sabido, el uso de las TIC en cualquier compañía es una necesidad en la actualidad, pero cuando hablamos de aplicarlas al teletrabajo, se convierte en una necesidad que liga a ambas partes, ya que sin las tecnologías de la información, la labor del teletrabajo no sería una realidad. Pero no solamente basta con tener una computadora personal en la casa y una buena conexión a Internet, pues el teletrabajo, para su eficiente funcionamiento, debe tener implícitas una serie de herramientas tecnológicas adicionales que complementen la labor por realizar. Entre las más importantes se encuentran las redes de comunicación que permiten acceder a información, entre las que se encuentran una serie de equipos informáticos que van desde celulares, computadoras personales, agendas electrónicas hasta incluso "mainframes", que brinden todos los elementos para desarrollar las labores del teletrabajador de manera eficiente y con información a la mano.

Se debe recordar que la materia prima del teletrabajador es la información, pues aparte de sus conocimientos y experiencias que le permitan enfrentar una situación a distancia, siempre debe disponer de todo el detalle de los elementos que sean necesarios para ofrecer un trabajo de calidad.

También elementos ya consagrados dentro del ambiente laboral, como los ya conocidos teléfonos, faxes y otros se añaden a nuevos elementos que en el escritorio de un teletrabajador no pueden faltar, como lo son las cámaras web que le permitan hacer una video conferencia por medio de Internet, el uso de la telefonía IP que reduce en cuanto a costos las llamadas internacionales pues se realizan por medio de Internet.

Ilustración 2.
Herramientas del teletrabajador



Fuente: Elaboración propia.

El buen uso de estas herramientas así como de otras tecnologías que permitan realizar esta labor, en conjunto con una adecuada capacitación temprana desde etapas escolares, permitirá formar a futuros teletrabajadores y permitirles a muchas empresas expandir fronteras en un mundo globalizado.

Ventajas y desventajas del teletrabajo

Una vez que hemos abarcado una serie de elementos técnicos referentes al teletrabajo, no podemos obviar la existencia de una cantidad de ventajas y desventajas que vienen implícitas dentro de la labor para cada una de las partes, entendiéndose el empleado, que será el teletrabajador encargado de ejercer ciertas funciones a distancia y la empresa para la cual labora. Para detallar estas características, es importante clasificarlas en cuatro áreas principales:

- Ventajas del teletrabajo para el trabajador.
- Ventajas del teletrabajo para la empresa.
- Desventajas del teletrabajo para el trabajador.
- Desventajas del teletrabajo para la empresa.

La importancia de conocer a fondo estas particularidades del teletrabajo ayuda a comprender de una manera más adecuada sus dimensiones.

Ventajas del teletrabajo para el teletrabajador

Las ventajas que el teletrabajo le ofrece al teletrabajador pueden ser vistas como uno de los grandes atractivos de esta labor a distancia, ya que el empleado como tal es uno de los grandes

beneficiados de esta modalidad laboral y por ende la motivación en él es constante. Entre las garantías que encuentra el trabajador está la mayor flexibilidad que ofrece el teletrabajo, ya que le permite realizar sus labores con mayor libertad, sin apego estricto a un horario establecido y con la posibilidad de que organice y administre las labores a su gusto y preferencia. Esto provoca que tenga una mayor autonomía y movilidad en realizar las tareas, ya que, por lo general, se establecen objetivos por cumplir y es sobre estos que se evaluará el desempeño del trabajador y por ende aumentará su productividad.

Lo anterior también provocará una mayor especialización en el teletrabajador, pues su horario será más flexible, lo que le impulsará a crecer académicamente en aras de mejorar sus capacidades y actitud hacia el trabajo.

Además, el teletrabajo le brinda oportunidades laborales al empleado, las cuales aumentarán debido a que el teletrabajador podrá tener una serie de opciones importantes en el mercado laboral, gracias al creciente uso de esta técnica. El hecho de poseer experiencia en labores a distancia permitirá hacer más atractiva la experiencia laboral en un empleado. Por otra parte, la comunidad discapacitada del país tendrá múltiples opciones de laborar y realizarse profesionalmente con la incursión de esta técnica laboral.

Sin embargo, no solo en el aspecto laboral se mejora; la familia también sale ganando, pues aumentará su convivencia intrafamiliar, lo que será de gran ventaja en casos de emergencia, algún embarazo, educación de los hijos y otra serie de factores de las que se tendría que privar desde una oficina. Como se apreció al inicio, nuestro imaginario amigo "Oscar", maneja una vida familiar plena y libre, en la cual puede disfrutar de amplias ventajas y le permite compenetrarse más con sus seres queridos.

Además, el teletrabajo permite la colaboración del teletrabajador con las labores domésticas, ya que como es sabido, una de las grandes diferencias del teletrabajo con respecto al trabajo normal es que las labores a distancia se adaptan a la vida personal y no la vida al trabajo, como ocurre actualmente con un trabajo de oficina.

Por último, se podría decir que el teletrabajo permite una elección personal del entorno de trabajo que ayudará a mejorar la calidad de las labores; reduce el estrés; permite tener más tiempo libre y realizar actividades saludables como ejercicio; evita el desplazamiento en vehículo a la oficina, lo que mejora el ambiente; y, por consiguiente, todo esto mejorará la calidad de vida del trabajador.

Es por esto que el teletrabajo permitirá al teletrabajador no solo flexibilidad, sino que lo hará trabajar a gusto, con ilusión de alcanzar sus metas y objetivos laborales y personales, comprometido con su trabajo, brindando mayor dedicación y cariño a lo que realiza.

Ventajas del teletrabajo para la empresa

No solo es atractivo para el empleado el realizar labores a distancia, la empresa también sale ganando con el teletrabajo, ya que el simple hecho de evitar los conflictos de convivencia entre los empleados le ahorra a la compañía una serie de problemas que disminuyen la producción y aumentan la tensión en el clima laboral de la compañía. Laborar por objetivos en el teletrabajo permite una mejor y mayor productividad y provoca a la vez un menor costo del puesto por desempeñar. Con esto se elimina el control de horarios y se centra en el cumplimiento de objetivos.

A nivel de infraestructura, la empresa sale altamente gananciosa, pues disminuye la cantidad de espacio necesario para realizar las labores al tiempo que procura mejorar a sus empleados en tecnología para un mejor desempeño.

Al mismo tiempo la empresa puede pensar en el crecimiento o expansión de la compañía sin grandes cambios estructurales y aumentar las opciones de mercado utilizando un "off shoring"¹⁰ para reducir sus costos y permitir la expansión geográfica de la compañía. Además, está comprobado que un puesto de teletrabajo resulta un 50% más barato que un puesto presencial.

¹⁰ Realizar una serie de labores en una ubicación geográfica distinta, para bajar los costos debido a una mano de obra más barata.

Esta combinación de ventajas para empresa y trabajador son las que permiten que la tendencia del teletrabajo sea hoy por hoy una de las más analizadas y por ende implementadas en compañías a nivel mundial.

Desventajas del teletrabajo para el trabajador

No obstante, no todo es ventajoso en el teletrabajo, ya que también existe una serie de desventajas para ambas partes que deben ser igualmente analizadas y tomadas en cuenta. En el caso del teletrabajo, el colaborador a distancia podría toparse con un gran faltante de roce y ambiente laboral, que le permita desenvolverse de manera más profesional y compartir una serie de experiencias y tendencias nuevas a nivel personal, profesional, académico y laboral.

El constante temor de no ver las labores a distancia con la estabilidad que se desearía provoca inseguridad en el trabajador, que puede hacerle caer en estrés por no asegurarle su trabajo. La posibilidad de que la misma empresa, por medio de sus jefaturas, explote al empleado, asignando una serie de trabajo adicional u objetivos por desarrollar es una realidad que el empleado no podrá percibir, pues este solamente se limita a realizar lo asignado y no podrá visualizar el entorno, como sí ocurre en una oficina.

Además, la presencia de la desconcentración constante al realizar las labores podría generar una serie de inconvenientes que afecten el diario proceder del teletrabajador.

Desventajas del teletrabajo para la empresa

Existen una serie de inconvenientes que se podrían presentar al implementar un modelo de teletrabajo en una empresa, ya que es importante recordar que el simple hecho de contar con trabajadores a distancia cambia radicalmente el ciclo de vida del negocio o su línea de producción, por lo que, de no tomarse medidas al respecto, es probable que se presenten una serie de inconvenientes.

Para esto lo más importante es depurar la línea de procesos y por ende la reglamentación vigente en la compañía, para no incurrir en situaciones problemáticas que provoquen trabas en lugar de mejorar las labores y los servicios prestados por la empresa con un modelo a distancia.

Desde el punto de vista de la compañía, la falta de supervisión en las labores que realiza el teletrabajador genera un rendimiento decreciente de las labores del colaborador "on line"¹¹, donde el costo de la calidad es mayor a lo aportado por el teletrabajador.

La pérdida de jerarquías¹² en la compañía puede provocar un ambiente de falta de organización y resolución de problemas que, por lo general, en una oficina es más fácil de combatir, aunado al hecho de la importancia que tiene mantener la comunicación vertical¹³ de la empresa. Si se compara la compensación salarial de un empleado a distancia con uno que labore en una oficina, se puede ver excedido por el hecho de la gran cantidad de tiempos muertos que tiende a tener el teletrabajador y que no es controlado por una supervisión o jefatura. Está claro que aquí el problema lo afronta la compañía mientras que pareciera ser el teletrabajador quien sale ganando.

Como punto de mayor discusión y preocupación entre las compañías a la hora de discutir la implementación de una estrategia de teletrabajo, se encuentra la lealtad de los colaboradores, no solo hacia la empresa, ya que se tiende a tener otras actividades laborales, por la facilidad que permite esta modalidad de trabajo, sino también la lealtad hacia los bancos de datos, ya que es muy fácil para un empleado acceder a ellos y de alguna manera sacar provecho personal de esto.

Para lidiar con este punto, es importante hacer prevalecer en el empleado una actitud ética y de responsabilidad con sus labores y de lealtad para con la compañía, ya que el simple hecho de laborar desde su casa, debe verse reflejado como un incentivo importante para que el empleado sea recto en su proceder ante la empresa.

Como es común en las compañías, esta serie de características deben ser del conocimiento de las partes en el momento de elaborar y firmar el contrato de trabajo, pues por las dimensiones de

¹¹ En línea. Se utiliza esta frase pues las labores de teletrabajo utilizan el Internet como medio de comunicación.

¹² Forma como se encuentra organizada la compañía por los diferentes puestos de mando como gerencia, jefaturas, colaboradores y demás integrantes.

¹³ Comunicación vertical es la que existe desde la alta gerencia de la empresa en forma descendente hasta los colaboradores finales y viceversa.

la labor, se puede prestar para malos entendidos y por ende crear conflictos a nivel laboral.

Realidad costarricense respecto al teletrabajo

A pesar de la realidad económica, social, laboral y tecnológica del país, la constante globalización de los mercados internacionales brinda una serie de ventajas estratégicas que permiten pensar en la incorporación de nuevas tendencias laborales en la realidad costarricense.

En los últimos 10 años, se han venido instalando en el país una gran cantidad de empresas multinacionales que no solo generan posibilidades laborales en el país, sino que incorporan estrategias novedosas a nivel tecnológico y laboral que compañías e instituciones nacionales podrían emular no solo para mejorar su productividad, sino también para competir de manera robusta con estas nuevas empresas.

Tomando en cuenta el posicionamiento que tiene Costa Rica en cuanto a tecnología y el estar situado en una posición de privilegio mundial a nivel de brecha digital, donde cada vez su población se encuentra más identificada con las tecnologías de información para el uso diario en sus labores, debemos pensar que estrategias como el teletrabajo, incorporadas a funciones específicas en instituciones del Estado, compañías nacionales y pymes¹⁴, deben ser uno de los principales aliados estratégicos, ya que como se ha comentado en este artículo, es de gran ayuda en ciertas labores que permitirían reducir altamente los costos operativos en las empresas y generar un ambiente atractivo para la comunidad laboral en busca de mejores condiciones de trabajo, más flexibles y que produzcan más a la compañía.

Pero esto no es suficiente, es necesario estar conscientes del importante y fundamental papel que cumple la educación costarricense en la capacitación de las tecnologías de la información.

Es de vital prioridad que nuestro modelo educativo fomente el uso de la informática y de otros elementos alrededor de las TIC, para así asegurar futuros profesionales con un alto grado de conocimientos tecnológicos que aporten, no

solamente en modelos de negocios que sigan llegando al país a posicionarse, sino también para lograr un nivel de innovación óptimo que ponga a competir realmente a Costa Rica con modelos desarrollados, y le dé la oportunidad de seguir escalando posiciones a nivel tecnológico y al fin desarrollarse económicamente como país.

El fortalecer con infraestructura que le brinde al estudiante escolar, colegial y universitario, accesos a información avanzada y la aplicación de ese conocimiento mediante herramientas que le permitan la administración del conocimiento son claves en la búsqueda de objetivos que tracen la era de las labores a distancia. No se debe olvidar que para que este panorama sea realidad y se puedan alcanzar metas en materia tecnológica y laboral, es necesario que tanto el Estado como las instituciones formulen acuerdos de nivel de servicio y fortalezcan la infraestructura tecnológica del país.

Como consecuencia de estas acciones es casi seguro que el teletrabajo alcanzará una importante posición en empresas nacionales, con lo que se asegurará eficiencia en los servicios y se brindarán aportes importantes no solo a la economía del país, sino también en la parte ambiental, además del fortalecimiento de las comunicaciones, entre otras.

En la actualidad, la utilización de tecnologías para realizar trabajo a distancia se centra principalmente en las multinacionales que laboran en el país. Empresas como Hewlett Packard cuentan con toda una infraestructura que les permite a empleados en varios países del mundo, no solo mantenerse conectados en línea, sino también realizar labores desde sus propios hogares.

La misma IBM, a la que se hacía referencia en páginas anteriores, posee opciones de teletrabajo que le ayudan a sus empleados no solo a ser eficientes con sus labores por el escalamiento de trabajos por objetivos, sino que también se constituyen en un incentivo que mantiene al personal motivado con sus labores, además de contar con personal prácticamente las 24 horas del día.

Instituciones educativas, dentro de las que destacan las universidades, principalmente las privadas, cuentan con mecanismos con los cuales se puede recibir una clase, seminario o

¹⁴ Pequeña y mediana empresa.

charla desde la comodidad del hogar y hasta realizar exámenes a distancia.

Esto permite contar con una experiencia más que provechosa para el estudiante que logrará posiblemente reflejarlo en forma de aporte, innovación o propuesta para su entorno laboral.

Conclusión

En la actualidad, la influencia del teletrabajo en la realidad económica y laboral a nivel mundial no es cosa del futuro, sino que ya está totalmente instalada y funcionando en muchas empresas que concluyen que uno de los mejores alicientes para motivar a su recurso humano y fortalecer los niveles en su ciclo de negocios, es trasladar aquellas funciones que puedan ser factibles a un ambiente en línea, fortaleciendo no solo sus normativas institucionales, sino además recortando costos y asignándolos a otros sectores que ayudarán a fortalecer la misión de la empresa. Además, es notable observar cómo se mejoran las relaciones con los clientes, y el personal que se dedica a teletrabajar no tiene problema en realizar las labores desde un ambiente que, aunque en principio parece un tanto incómodo y hasta podría ser estresante, sugiere una forma bastante exitosa de desempeñarse y que fomenta en el teletrabajador un espíritu de servicio y orden en sus labores, lo que le brinda una gran ventaja.

Es importante rescatar y hacer un llamado a las empresas nacionales que pretenden competir en un mundo comercialmente globalizado, a que reflexionen en el uso de estas innovaciones laborales, que como ya se ha comentado, manejan una serie de ventajas importantes, pero sobre todo que buscan enrumbar a nuestra sociedad a un futuro más tecnológico, con mayores oportunidades y nuevas y mejoradas fuentes de ingreso.

No se deben olvidar las labores que realizan a diario las diferentes empresas a nivel mundial, ejemplos claros de que no es necesario poseer gran poder económico para hacer la diferencia, y que se arriesgaron con una idea que les ha brindado grandes réditos en sus negocios. Si bien es cierto que muchas compañías apuestan a las innovaciones para mejorar la calidad de sus productos o servicios, es necesario tener muy en

cuenta que las buenas relaciones entre el personal de trabajo siguen siendo vitales para el buen funcionamiento de la compañía.

Esta armonía permitirá trabajar con más claridad y brindar colaboración a distancia a compañeros y clientes que requieran del criterio experto que el teletrabajador pueda transmitir.

Las compañías modernas y globalizadas de la actualidad buscan brindar una serie de beneficios que garanticen la fidelidad de su personal y que los identifique con la visión de la empresa. Es mediante estrategias innovadoras que consiguen darle oportunidades especiales a su personal y, además, garantizarle una calidad de vida que mantendrá a este empleado brindando ese 101% de su potencial que buscan las empresas.

El manejo de labores mediante esta metodología a distancia, concienciará más a las empresas y trabajadores sobre los cuidados que se deben tener para mantener un medio ambiente equilibrado y sostenible, y podría ser la “punta de lanza” para nuevas propuestas que simplifiquen y mejoren las labores que se desempeñan.

No se debe perder de vista el papel fundamental que juegan las tecnologías de la información en este contexto, ya que sin ellas y sin su mantenimiento oportuno, el teletrabajo y las constantes novedades en el sector laboral no serían una realidad. Será así, como empezarán a surgir las pequeñas economías al mercado mundial y a fortalecerse las ya instaladas, ofreciendo más posibilidades de desarrollo a los pueblos y permitiendo “aplanar” más un mundo que se vuelve cada vez más “en línea”.

El teletrabajo es una de las grandes opciones que ayudarán a fortalecer la mecánica actual del mundo laboral y abrirán nuevas opciones a clientes más exigentes con los servicios y productos que utilizan.

Referencias Bibliográficas

Campella, U.; Coll, D.; Rodríguez, D. y Romero, M. (1999). Centros de llamadas. Artículo no publicado, Escuela de Ingeniería y Desarrollo, Universidad del Norte, Barcelona, España.

Cervantes, M. (2005). Las ventajas de la empresa flexible. Revista UNIVERSIA BUSINESS REVIEW-ACTUALIDAD ECONÓMICA, 1, págs. 112-120.

Kahale D. (2003). Teletrabajo: "Regulación jurídico-laboral". Revista Gaceta Laboral, Vol. 9, No. 3, págs. 397-417.

Barba, Lourdes. (2001). El teletrabajo y los profesionales de la información. Revista El profesional de la información, 2001, abril, v. 10, n. 4, págs. 4-13.

Escalante, Z.; Cendrós, J. y Urdaneta, E. (2006). Revista Gaceta Laboral Vol. 12, No. 2, págs. 232-266. Universidad del Zulia (LUZ) • ISSN 1315-8597

Enciclopedia Wikipedia. (2007). Referencia sobre el Teletrabajo. Recuperado el 6 de julio de 2007, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Teletrabajo>

Liberty and Travel. (2007). Puestos en Teletrabajo. Recuperado el 25 de julio de 2007, de <http://www.liberty-and-travel.net/zaccolo/es>

Teletrabajo.es. (2007). Ofertas de Teletrabajo. Recuperado el 9 de agosto de 2007, de <http://www.teletrabajo.es/>

Artículo: Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral / Djamil Tony Kahale Carrillo, *Revista Gaceta Laboral*, vol. 9, No. 3. 2003