



Crítica y Derecho

Revista Jurídica

e-ISSN 2737-6281 / p-ISSN 2737-629X

<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/criticayderecho/issue/view/297>

Derecho, Justicia y Políticas Sociales en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe

*El teletrabajo: nueva modalidad de trabajo, forma de
contratación, derecho humano y laboral*

*Teleworking: New Modality of Work, Hiring Form, Human and
Labor Rights*

Patricio Ubidia Burbano

Magíster en Derecho Laboral y Seguridad Social Internacional.

Docente a tiempo en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

paubidia@uce.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-5395-4383>

DOI: <https://doi.org/10.29166/cyd.v3i5.3820>

Recibido: 2022-08-05 / Revisado: 2022-09-20 / Aceptado: 2022-10-15 / Publicado: 2023-01-01



Crítica y Derecho: Revista Jurídica. Vol. 4(6), (enero - julio, 2023). pp. 74-88.

RESUMEN

Cuando se habla de teletrabajo, se puede decir que es una forma de trabajo que se realiza fuera de una oficina central, con la aplicación y uso de medios tecnológicos. Se puede decir que es una modalidad que tiene un antes y un después de la pandemia, porque es a raíz de esta que esta nueva modalidad de trabajo inicia su auge. En virtud de que el derecho al trabajo es un derecho humano fundamental, en este grupo se engloba al teletrabajo puesto que existen personas quienes por diferentes causas no están en condiciones de realizar un trabajo de forma presencial y que se ajusta a las necesidades modernas de trabajar con tecnologías que incluso nos permiten acercarnos entre continentes. Se considera un derecho laboral en razón de que se encuentra normado en la legislación ecuatoriana, tanto en sus formas como en sus requisitos a fin de mantener una jornada laboral como la de cualquier trabajador con las respectivas horas de desconexión, algo que todavía en medios como el nuestro (latinoamericano) todavía es una problemática ya que desde la parte empleadora se ha pensado que al referirse al teletrabajador es alguien quien tiene que estar disponible 24/7 algo que poco a poco debe cambiar.

Palabras clave: sistema económico, desarrollo sostenible, estado de derecho, Agenda 2030.

ABSTRACT

Teleworking is a form of work outside a central office with the application and use of technological means. It is a modality that has a before and after the pandemic because, as a result, this new modality of work begins its boom. Since the right to work is a fundamental human right, teleworking is included in this group. There are people who, for different reasons, are not in a position to carry out work in person. This modality fits the modern need for work by using technological means that allow us to get closer between continents. It is considered a labor right because it is regulated by Ecuadorian legislation in its forms and requirements to maintain a working day like any worker with the relevant disconnection hours. This situation in an environment like ours (Latin America) is still a problem since the employer thinks that when referring to the teleworker, he is someone who should be available 24/7, something that must gradually change.

Keywords: economic system, sustainable development, rule of law, agenda 2030.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo

La Organización Internacional de Trabajo -OIT- define teletrabajo como la 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 estén en esa oficina; y, b. La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación. (Organización Internacional del Trabajo).

Podemos citar de igual forma algunos conceptos utilizados por diferentes autores, así, por ejemplo: Cristina Civit y Monserrat March en su libro *Implantación del Teletrabajo en la Empresa* han recopilado algunas definiciones que se han ofrecido sobre el tema; a continuación, algunas de las citadas en dicha obra: El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el

desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa (Civit & March, 2000).

Otro autor que también define el teletrabajo es Francisco Ortiz Chaparro que en su libro *El Teletrabajo una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología* dice lo siguiente: Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena. (Ortiz Chaparro, 1995)

De las anteriores definiciones, se puede concluir que los autores están de acuerdo en que el teletrabajo es una forma de organización del trabajo, que se adecúa a las nuevas innovaciones tecnológicas y de comunicación que implica la prestación del servicio en un lugar distinto una oficina como se la ha concebido, esto es dentro de una empresa.

Asimismo, responde a las necesidades de conciliar el trabajo con el tiempo en familia por lo que, responde a una necesidad de flexibilidad, adicionalmente, brinda una inserción al campo laboral a colectivos vulnerables que han sido históricamente excluidos del mercado laboral.

Definición de teletrabajador

El teletrabajador es aquella persona física que ejecuta las labores encomendadas por el teleempleador, mediante el uso y manejo de las TICs (tecnologías de la información y comunicación), el teletrabajador tiene la particularidad de que su presencia física no es necesaria en el centro de trabajo, por ende las personas no permanecen toda la jornada laboral en el local de la empresa y pueden culminar sus labores en su hogar, oficina privada o cualquier otro lugar, este debe ser adecuado para que goce de las comodidades y debe estar equipado con lo necesario para ejecutar la labor. (Trejo Esquivel, 2011)

En definitiva, el teletrabajador es una persona que realiza una labor productiva utilizando medios tecnológicos en un lugar distinto al centro de trabajo, es decir, de una forma remota, lo que promueve una mayor independencia en la realización de su trabajo.

Características que debe tener el teletrabajador

Dentro de este contexto es importante definir cuáles son las principales características que debe tener un trabajador para ser considerado en esta nueva modalidad de trabajo y son las siguientes:

- Conocimiento en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), para poder ejecutar su trabajo en el lugar en que éste se encuentre, sin necesidad de requerir presencia física en la empresa.
- Capacidad de organización y responsabilidad, puesto que estos no van a ser vigilados ni controlados tan estrictamente como suele ocurrir en el trabajo presencial.
- Comunicación entre los sujetos de la relación laboral (teletrabajador y teleempleador), para que el teletrabajador pueda absolver sus dudas por medios de comunicación tales como: teléfono, fax, correo electrónico, videoconferencia, aplicaciones que permitan compilar, procesar, almacenar, transmitir información como voz, datos, texto, video o imágenes, etc.

De lo expuesto, se desprende que el teletrabajador, debe reunir una serie de requisitos, capacidades y condiciones para ser calificado como tal y por ende ser esa persona idónea y apta para trabajar mediante esta modalidad, principalmente, en lo que se refiere al uso y manejo de las TICs; asimismo, debe ser proactivo y tener la iniciativa de formarse profesionalmente, la mentalidad de adquirir nuevos conocimientos de manera continua que le permitan lograr un alto desempeño y productividad.

Definición de tele - empleador

En base a la definición de teletrabajador se puede realizar una definición de tele - empleador como la persona natural o jurídica que crea uno o varios puestos de trabajo y los ofrece con el fin de que sean ocupados por trabajadores bajo su mando, y a través de un contrato de trabajo. (Código del Trabajo, 2022)

Consideraciones jurídicas y legales del teletrabajo

En agosto de 2016, el Ministerio de Trabajo del Ecuador emitió el Acuerdo Ministerial que regula el teletrabajo en el sector privado, en el cual esta modalidad laboral y contractual, hasta antes, desconocida e inexistente jurídicamente, pasó a formar parte del ordenamiento jurídico ecuatoriano; pero es a raíz de la pandemia, a nivel mundial, que tuvo un auge significativo y sumamente importante esta modalidad laboral e inclusive hubo mayores regulaciones con el fin de garantizar los derechos laborales y evitar cualquier tipo de precarización.

Normativa

Código del Trabajo, Art. 21

Requisitos del contrato escrito, en el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a:

- La clase o clases de trabajo objeto del contrato;
- La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.;
- La cuantía y forma de pago de la remuneración;
- Tiempo de duración del contrato;
- Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y,
- La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad. (Código del Trabajo, 2022)

En este punto, se debe enfatizar que el contrato de trabajo tiene su característica jurídica propia, por cuanto tiene particularidades que definen su esencia y lo diferencian de otros tipos de contrato, y, según el:

Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 de agosto del 2016, mediante el cual se expiden las normas que regulan el teletrabajo en el sector privado

Este Acuerdo Ministerial, como se expuso en líneas anteriores, fue el primer instrumento jurídico, en Ecuador, que reguló el teletrabajo, si bien hoy por hoy se encuentra derogado, muchas de sus estipulaciones fueron la base para el Acuerdo Ministerial MDT-2020-181; entre sus disposiciones están:

El contrato de teletrabajo deberá celebrarse por escrito y contener, a más de los requisitos establecidos en el Código del Trabajo, los siguientes:

- La descripción clara de las labores a realizarse, condiciones de ejecución, remuneración y otros beneficios e información relevante relacionada a esta forma de trabajo;
- Identificación de los instrumentos que utilizará el empleador para la supervisión y control del trabajo;
- Identificación de los instrumentos de trabajo que utilizará el teletrabajador/a y determinación de la parte responsable de la provisión, instalación y mantenimiento de los equipos de trabajo;
- La unidad organizacional o departamento al cual pertenece el teletrabajador/a de ser el caso, así como el señalamiento del nombre y cargo de su inmediato superior u otras personas a las que puede dirigirse para informarse sobre temas profesionales o personales;
- En el caso de los teletrabajadores/as parciales, los días en los que se ejecutará el trabajo a través de esta forma o la forma de determinarlos;
- Modalidades de entrega de informes de trabajo; y,
- Demás particularidades del teletrabajo dependiendo de la labor que se trate. (Ministerio del Trabajo, 2022)

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, emitido por el Ministerio de Trabajo, con las directrices para regular el teletrabajo, según lo que establece la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario por la crisis de Covid-19.

Este Acuerdo Ministerial se expide bajo el contexto del confinamiento global por causa de la pandemia de Covid-19 y mediante el cual se procura precautelar el derecho al trabajo y que éste sea desarrollado en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Constitución de la República del Ecuador) Sus regulaciones más importantes son:

Art. 4.- De las herramientas para el teletrabajo. - El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, debiendo notificar al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la ejecución de sus actividades; garantizando la salud y seguridad del trabajador, así como de su información personalísima, debiendo establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores. El trabajador será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos entregados, así como de la confidencialidad de la información otorgada para la ejecución del trabajo.

Art. 5.- Del derecho a la desconexión. - Una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos, salvo en el caso que se verifique una o más de las circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo.

El trabajador tendrá derecho a mantener el tiempo de descanso que mantenía en la modalidad presencial, incluyendo el tiempo de almuerzo. En los casos de jornada parcial o jornadas especiales, se deberá establecer un tiempo de descanso al menos cada cuatro horas de teletrabajo continuo.

El tiempo utilizado para el descanso, formará parte del derecho a la desconexión del trabajador.

Art. 6.- Del registro y notificación. - Previo a aplicar la modalidad de teletrabajo, el empleador deberá notificar por correo o físicamente al trabajador esta decisión. Una vez realizada la notificación, el empleador deberá en el plazo de 15 días contados desde la notificación de teletrabajo realizar el registro en el Sistema Único de Trabajo (SUT), editando el registro vigente de cada trabajador a esta modalidad. Es de responsabilidad del empleador este registro.

Art. 8.- De la notificación y justificación de la imposibilidad. El trabajador imposibilitado de ejecutar sus labores a través de teletrabajo deberá informar de tal circunstancia al empleador dentro del término de 3 días luego de notificado con el inicio del teletrabajo, adjuntando los respaldos que sustenten su imposibilidad.

En caso de que el trabajador no notifique su imposibilidad dentro del término previsto en este artículo, se configurará el supuesto de abandono de trabajo previsto en el número 1 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Cuando el trabajador, habiendo notificado al empleador dentro del término establecido en este artículo, no justifique la imposibilidad alegada, deberá acogerse al teletrabajo de acuerdo con lo dispuesto por el empleador. (Ministerio del Trabajo, 2022)

La jornada laboral en el teletrabajo

No se puede desconocer que el teletrabajo ha venido para quedarse y son muchas las empresas que han necesitado acudir a este medio en los últimos tiempos como consecuencia de la crisis sanitaria, alcanzando acuerdos con sus trabajadores. Trabajar desde casa no supone la obligación de estar siempre conectado.

El teletrabajo no implica el desmejoramiento de los derechos adquiridos, ni mucho menos la desmejora de las condiciones laborales actuales.

Esta modalidad debe ser utilizada para mejorar la calidad de vida del trabajador y la productividad de la entidad, y en ningún momento modifica el contrato de trabajo.

De conformidad al Acuerdo Ministerial 181 se establece que, una vez finalizada la jornada de trabajo, se garantizará al trabajador el derecho a la desconexión cuyo tiempo deberá ser de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; tiempo durante el cual el empleador deberá abstenerse de contactarse, formular órdenes o requerimientos al trabajador. Adicionalmente, debe incluirse un tiempo de desconexión para el almuerzo y cada cuatro horas de trabajo continuo.

Ahora bien, estas estipulaciones pueden resultar un tanto ambiguas puesto que se podría confundir que doce horas de desconexión significa que las otras doce sí se podrían trabajar; y, en este punto se debe aclarar que la jornada de trabajo máxima legal de 40 horas rige desde el 1-X-80. (Decreto 43, 1980)

El fundamento de la limitación temporal del trabajo es la necesidad fisiológica del descanso; este posibilita que el trabajador recupere la energía empleada en el trabajo y que disponga de tiempo para realizar actividades de su preferencia. (Cerón del Hierro, 1998)

De lo anteriormente expuesto, se deduce que el teletrabajador no está obligado a contestar a los requerimientos realizados por parte de la empresa o los clientes fuera de la jornada laboral; mismos pueden ser remitidos, pero con la expresa indicación de que no deben ser contestados fuera de la jornada laboral, es decir, no queda limitado el envío de requerimientos dentro de la jornada laboral del trabajador, pero siempre que sean remitidos por parte del empresario, éste debe especificar que no deben ser contestados y/o atendidos de manera automática, sino solo dentro de

la jornada laboral del trabajador, lo mismo sucede con las llamadas telefónicas, mensajes por aplicaciones tales como WhatsApp y otras comunicaciones.

Se debe resaltar que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que no cambia los derechos de los trabajadores, por lo tanto, el teletrabajador goza de los mismos derechos y garantías laborales que un trabajador que se encuentre en las instalaciones del empleador, caso contrario sería desconocer garantías laborales ya conquistadas o derechos adquiridos. Por lo tanto, el teletrabajador tiene derecho a lo que, actualmente, se denomina desconexión digital y a que la empresa respete los horarios de su jornada de trabajo, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias de ser el caso y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo.

Áreas en las que se puede teletrabajar

Dependiendo del tipo de empresa y de su capacidad de adquisición y adaptación a los cambios tecnológicos se puede implementar el teletrabajo; con lo expresado en líneas anteriores, el teletrabajo no es apto para todo tipo de trabajos, y tampoco para todo tipo de empresas por lo que, solo es posible para aquellas tareas que pueden realizarse a través de medios tecnológicos. Así para ejemplificar, el teletrabajo resulta apropiado en los sectores en donde existe una intensa actividad de elaboración de datos y en donde se pueda garantizar la continuidad de su servicio. Entre las cuales, se puede mencionar a las siguientes:

- El sector de la Informática y la Comunicación.
- Servicios a las empresas (acceso a bases de datos, asesoramiento y gestión administrativa).
- Editorial, especialmente trabajos con textos e imágenes.
- Crédito y finanzas.
- Organismos públicos locales o centrales que trabajan con documentos y asuntos administrativos.
- Comercio, especialmente el servicio al cliente y las ventas.
- Servicios públicos. (Convega, s.f.)

En los sectores que trabajan con bienes físicos, el teletrabajo puede utilizarse para las áreas administrativas y en las que sus funciones incluyen la producción de datos y también contratos de negocios. Según las características de la labor a ejecutar y el nivel de autonomía del trabajador, se puede elegir entre varios modelos de organización del teletrabajo. Por ejemplo, en algunos casos los centros informáticos son eficaces para quienes prestan servicios auxiliares o de asistencia tecnológica continua.

Con referencia a la transmisión de imágenes o líneas de grandes dimensiones, que requieren líneas anchas, el uso de RDSI parece colmar eficazmente esta necesidad, tanto en el entorno doméstico como en el de la empresa.

Por lo tanto, el teletrabajo en sus distintas formas puede aplicarse en las siguientes actividades:

- Administración.
- Asistencia al cliente.
- Ventas.
- Desarrollo de *software*.
- Mantenimiento y asistencia del *software*.
- Marketing.

- Elaboración de imágenes y textos de datos.
- Introducción y recuperación de datos.
- Servicios de información y centralita. (Convega, s.f.)

Otras áreas de trabajo en las que también se puede aplicar el teletrabajo

Como se puede revisar son cada vez más los sectores que han visto que en esta nueva modalidad se puede explorar y seguir creciendo, a continuación, se puede apreciar distintos sectores que buscan explotar esta nueva oportunidad.

Servicios de redacción

Al hablar de los servicios de redacción se puede mencionar entre algunas tareas las de, resumir, redactar, corregir borradores y hacer índices.

La mayoría de los teletrabajadores tienen conocimientos en el ámbito de la publicación, muy cotizados sobre todo si estos se combinan con el manejo de temas científicos, que en la actualidad cada vez existen más y mejores profesionales capacitados.

Transcripción de sonido, transcripción remota

El teletrabajador hace una transcripción de un texto (a partir de una copia dura) con el ordenador y esto lo entrega impreso o por correo electrónico. Hay que tener en cuenta que este tipo de trabajo se ve amenazado por las nuevas tecnologías, en particular el de un *software* que permite dictarle de forma directa al ordenador. Por esta razón, se ha intentado combinarlo con servicios de redacción, tal y como ya lo hemos mencionado. Cada vez existe una demanda menor de servicios de solo transcripción, pero algunas empresas todavía los siguen utilizando con bastante regularidad, siempre que sean de alta calidad y de bajo costo.

Conferencias

Al hablar de “conferencias” o mejor dicho de conferencistas, este tipo de profesionales suelen estar especializados en un área en concreto y disponen a su vez de una amplia red de contactos personales, lo que les permite tener conexiones en todas partes del mundo y es la manera más fácil de interactuar en cuestión de segundos con diferentes países al mismo tiempo, algo que en épocas de antaño era prácticamente imposible; son las facilidades y las nuevas tecnologías que lo han hecho posible.

Algunos *telecottages* pueden ofrecer estructuras para video y audio conferencias, así como apoyo para todo tipo de tele reuniones. Las videoconferencias requieren una línea RDSI y un videoteléfono, y utilizan un servicio estándar de teléfono digital. Las organizaciones interesadas pueden invertir asimismo en altavoces de alta calidad. (Convega, s.f.)

Conversión de datos

Convertir datos de un disco o de un formato de *software* a otro es un servicio que se solicita frecuentemente. Requiere un amplio conocimiento de los paquetes de *software*. (Convega, s.f.) Capacidades en estas áreas específicas que cada día tienen mayores adeptos en especial en un público más joven y un grupo de profesionales que siguen formándose en esta especialidad.

Centros de llamadas

Es ésta un área de gran éxito comercial, en la que los trabajadores tienen que tratar un gran volumen de tráfico telefónico (llamadas permanentes a sus potenciales clientes). Algunas empresas poseen una estructura satélite muy bien adaptada en la que el personal incluso puede responder a las llamadas desde la comodidad de su casa.

El trabajo de los centros de llamadas incluye numerosas tipologías de *telemarketing* y teleservicios, como, por ejemplo:

- Servicios centrales de reservas de hoteles, billetes de avión, alquiler de coches y taxis.
- Centros de apoyo y asistencia técnica para ordenadores y programas *software*.
- Televentas.
- Estudios de mercado.
- Recogida de fondos para iniciativas benéficas.
- Transacciones financieras y de seguros. (Convega, s.f.)

Las innovaciones tecnológicas de la integración entre ordenadores y telefonía (*computer-telephony integration, CTI*) están definiendo las nuevas tendencias para el desarrollo de los centros de llamadas, que podría ser la de adoptar dimensiones más reducidas respecto al pasado, con un tipo de marketing directo y con resultados excepcionales, en las que las ventas se han disparado extraordinariamente de acuerdo con el tipo de servicio ofertado.

Entre otras cosas, la tecnología *CTI* ofrece opciones de "*screen popping*" (las llamadas telefónicas se visualizan inmediatamente en la pantalla del empleado).

Para instalar centros de llamadas se precisan unos recursos tecnológicos y económicos considerables, con inversiones que van de menos a más en concordancia al giro de negocio establecido y de acuerdo con el número de trabajadores que se desea tener. (Mientras más telefonistas, mayor será el número de llamadas y por ende de ventas realizadas)

Procesamiento de datos

Entre los posibles trabajos en este campo, cabe destacar los siguientes:

- Realización de índices, síntesis, resúmenes de documentos.
- Servicio de elaboraciones *health claim processing*.
- Administración de servicios bancarios.
- Administración de suscripciones a revistas.
- Alquiler de equipos. (Convega, s.f.)

En la actualidad esta es una de las principales fuentes de ingresos para muchos de estos centros informáticos, e incluye el alquiler de ordenadores, *software* e impresoras a particulares o a empresas. Algunos centros están utilizando instrumentos de promoción, como la fórmula "probar antes de comprar". Algo que sin duda les ha dado muy buenos resultados, siendo aún cada ocasión más necesaria la manera de implementar ventajas competitivas a la hora de vender o alquilar sus servicios y productos.

Búsqueda de información

Estos corredores de información son expertos que ayudan a sus clientes a encontrar la información que precisan, normalmente en una gran masa de documentación disponible, electrónica o sobre papel, una herramienta novedosa que ha generado múltiples ventajas, sobre todo en oficinas públicas donde el manejo de información es voluminoso y que se han visto apoyados con este tipo de herramientas para mejorar los estándares en el manejo de la información, mucha de esta delicada al guardar información privilegiada de personas o de instituciones.

Servicios de información/agencias de reservas/información turística

Los teletrabajadores pueden ofrecer servicios de reservas (*box office*), como la venta de entradas para el teatro o para eventos deportivos. Algunos *telecottages* administran servicios de información turística, eventos especiales como festivales locales, calendario de actividades turísticas en épocas de vacaciones, etc., una actividad para la que pueden preverse subvenciones públicas. Muchos de estos servicios se vieron afectados en la etapa más dura de la pandemia, al existir un confinamiento absoluto, y más adelante restricciones necesarias, el sector turístico tuvo que idearse nuevas y novedosas formas de motivar el turismo virtual, con algunos resultados positivos en algunos casos, o en otros no, pero lo que si no existen dudas, es que de aquí en adelante la forma de promocionar y vender paquetes turísticos dio un giro radical, los diferentes operadores podrán realizar sus actividades con la modalidad del teletrabajo.

Servicios para oficinas

En los últimos años, las oficinas virtuales han ido haciendo su aparición con una frecuencia cada vez mayor, ofreciendo posibilidades de representación oficial para pequeñas empresas y profesionales autónomos, garantizando el servicio de secretaría telefónica, dirección postal y telemática y el uso temporal de locales para encuentros y reuniones.

De esta forma, empresas de dimensiones muy reducidas pueden dar una imagen más profesional, delegando las actividades tradicionales de secretaría a los *telecottages*. Al adaptarse la nueva modalidad del teletrabajo vemos el auge de este tipo de oficinas (rentadas por horas o por días) en donde la genera una nueva alternativa al teletrabajador que realiza sus oficios desde su hogar, pero que en algunos momentos requiere de un espacio para realizar reuniones propias del trabajo con otros grupos de personas.

Editorial, gráfica y elaboraciones multimedia

Esta es un área para teletrabajadores con una preparación particular en las actividades de publicación, gráfica, diseño y en la realización de proyectos editoriales multimedia. Este trabajo puede incluir la realización de presentaciones de proyectos sobre papel impreso o con tecnologías multimedia (que pueden ir acompañados de animación y sonido), así como en diapositivas en formato 35 mm. Las herramientas tecnológicas sin duda han facilitado la posibilidad de evitar el trabajo desde un lugar en particular, entregando la posibilidad de que los profesionales en multimedia solo requieran el movilizarse con su computadora de un lugar a otro, siendo esta una actividad óptima para ejecutar el teletrabajo.

Servicios de las oficinas virtuales

Las empresas que utilizan los servicios de sus oficinas virtuales remotas tienen la ventaja de usar equipos y *software* específicos, en lugar de ponerse en manos de teletrabajadores ajenos a la empresa, que tienen equipos distintos.

Los costos pueden reducirse si las oficinas están ubicadas en sectores donde exista la disponibilidad de conexión ágil y eficiente.

Transporte de textos e imágenes sobre papel en formato electrónico (escaneo)

Las soluciones y exigencias técnicas (y, por tanto, económicas) para procesar electrónicamente textos, imágenes, gráficos y fotografías pueden variar sensiblemente, dependiendo el tipo de exigencia requerido por el usuario.

Para procesar textos de forma sistemática suele necesitarse un escáner con contenedor para la lectura automática de varias hojas, y un software de lectura óptica de caracteres (OCR, Optical Character Reading), mientras que para las imágenes puede utilizarse en muchos casos un escáner de sobremesa más económico.

De igual manera, para procesar imágenes con alta resolución hay que recurrir a un tipo de escáner profesional, más bien de un precio elevado, y a un tipo de personal preparado y con experiencia en el uso del software y los procesos de impresión.

Registro de las cualificaciones del personal disponible. Agencia de recursos humanos

Muchos centros informáticos llevan un registro de los currículums de los trabajadores disponibles, y si una empresa recurre a uno de ellos, puede preverse una comisión por el servicio que ha prestado este centro.

Otros centros informáticos disponen de una tabla de anuncios (que puede ser electrónico), en que los teletrabajadores pueden presentarse y hacerse promoción, fijando encuentros y estableciendo formas de colaboración, así como de su experticia en áreas que tienen interés y demanda por quienes requieren de este tipo de servicios.

Formación

Muchos centros informáticos imparten cursos de formación para teletrabajadores centrados en los requisitos concretos necesarios, a pesar de que hoy en día la mayor parte del software existente lleva guías de aprendizaje interactivas, existe una alta demanda de quienes requieren una capacitación personalizada.

Los centros informáticos de dimensiones relativamente grandes pueden convertirse en centros de exámenes para cursos especializados y oposiciones en el campo de la informática. También pueden establecerse contactos con institutos y universidades locales, para proporcionarles e impartirles cursos de informática.

Y, finalmente, la producción de cursos de formación y material educativo, de los que hay una fuerte necesidad por parte de las grandes estructuras profesionales, que buscan mayor profesionalización de sus trabajadores en estos ámbitos.

Servicios de traducción

Los servicios de traducción, para los que puede utilizarse principalmente el correo electrónico, pueden tener un mercado interesante, especialmente si van unidos a otros servicios informáticos, como el *editing* y el *publishing* electrónico. La posibilidad y la capacidad de establecer una red entre teletrabajadores de distintos idiomas puede permitir ofrecer un "servicio europeo" completo. En un mundo globalizado como el de hoy, este tipo de trabajos es altamente eficiente para un teletrabajador que no requiere más que su laptop para ejecutar la actividad, cabe destacar el nivel de conexiones entre países que esta actividad genera, un trabajador puede desde su país de origen teletrabajar con cualquier parte del mundo.

Contabilidad

Los teletrabajadores con una preparación de tipo contable pueden tener posibilidades de utilizar su preparación de forma provechosa, incluyendo además la posibilidad de aceptar trabajo por cuenta de otros gestores y contables.

Los trabajadores contadores autónomos que teletrabajan en casa deberían tener en cuenta la posibilidad de que el cliente les visite, aminorando en gran medida problemas propios generados por la alta movilidad y el tránsito en las grandes ciudades, así como también la reducción en el presupuesto de combustible o de traslados según el caso.

Programación informática/apoyo al software

Realización de software y apoyo técnico telefónico especializados y personalizados con respecto a necesidades especiales, que en la actualidad tienen un mercado considerable. Los proveedores deberían cerciorarse de que reciben una indemnización profesional adecuada, un seguro que suele ser más bien caro, pero necesario en caso de que el asesoramiento acarree perjuicios económicos para el cliente.

Las especialidades en este campo pueden ser, por ejemplo, CAD/CAM, diseño computarizado de circuitos impresos (PCBs printed circuit boards) y muchas otras. En los últimos años está siendo utilizado con bastante éxito estos servicios técnicos adaptados a las diferentes necesidades de los clientes, una herramienta positiva para teletrabajar y sacar ventajas de estas.

Diseño de páginas web

Muchas empresas necesitan ayuda para elaborar sus propias páginas *web*. Esto supone un nuevo terreno laboral que está en auge y crecimiento, con la descentralización de cierto tipo de actividades por parte de las empresas, abren las puertas para teletrabajadores especializados en esta rama con la ventaja de utilizar su propio tiempo y espacio para poderlo realizar, el trabajador especializado en diseños de páginas requiere el conocimiento del lenguaje de *HTML*, *software* apropiado y preparación en la publicación de información.

Los centros informáticos también pueden ofrecer accesos y servidores para las páginas *web* de empresas y organizaciones locales. Son de gran utilidad los conocimientos de programación en *cgi-scripting*, *HotJava*, *JavaScript* y *HTML* dinámico, muy útiles para creación de sitios *web* más interactivos.

En este punto, se presentan algunas experiencias internacionales en materia de teletrabajo a fin de establecer un análisis comparativo de las situaciones más

propicias para teletrabajar, y que al igual que en otras ramas, abre la posibilidad de interactuar a quien lo ejerce con otras partes del mundo, teniendo la posibilidad incluso de trabajar con distintos países al mismo tiempo.

Normativa comparada:

Cuando se habla de teletrabajo y al ser este una nueva modalidad de trabajo, por las circunstancias por todos conocidas; y, al tratarse de una nueva adaptación laboral que de un momento a otro la mayoría de los trabajadores tuvieron que aplicar, no se puede dejar de visualizar y comparar con la normatividad y la metodología, adoptada en otras partes del mundo y en este sentido se realizará la comparación con los países más cercanos de la región.

DESARROLLO

Tabla 1. Comparativas de teletrabajador en Latinoamérica

| | Argentina | Bolivia | Brasil | Colombia | Chile | Ecuador | Paraguay | Perú |
|-----------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|---|---|-------------------------|
| Variable | Ley 27.555 del 14/08/2020 | Decreto Supremo 4.218 del 14/04/2020 | Ley 13467, del 13/07/2017 | Ley 1.221 del 16/07/2008 | Ley 21.220 del 26/03/2020 | Acuerdo MinisterialMDT-N°181/2020, 2020-181 | Resolución N°181/2020, 30036 del 23/04/2020 | Ley 30036 del 3/03/2015 |
| Teletrabajador | No menciona | Art. 3 | No menciona | Art. 2 | No menciona | No menciona | No menciona | Art. 2 |

Fuente: Toledo (2021)

Argentina: en la legislación laboral Argentina se prevé la definición y marco sobre el teletrabajo; la igualdad de derechos con las modalidades de trabajo presencial, la vigencia; el derecho a la “desconexión” por parte del trabajador (tendrá derecho a no ser contactado y a desconectarse de los dispositivos fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias); jornada laboral pactada previamente por escrito en el contrato de trabajo; los empleados que acrediten tener a su cargo menores de 13 años, personas con discapacidad y adultos mayores tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada. (Organización Internacional del Trabajo)

A su vez no contempla: una definición de Teletrabajador no hace mención al fomento al teletrabajo, tampoco al teletrabajo para población vulnerable, a la inamovilidad de sueldos y salarios, al pago de horas extraordinarias, ni a la suspensión del teletrabajo en casos justificados. (Toledo, 2021)

Bolivia: regula el teletrabajo como modalidad especial de prestación de servicios en los sectores público y privado y se considera el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios que se regulariza en el marco para afrontar el Covid-19, sin embargo en su Ley General del Trabajo de 8/12/1942 no se establece el fomento al teletrabajo; no fomentando el teletrabajo para población vulnerable; no especificando los derechos y obligaciones, sueldos y salarios, horas extraordinarias, derecho a la desconexión digital, cambio a teletrabajo, retorno a presencial, incumplimiento del empleador, responsabilidad elementos, compensación de gastos y fiscalización. (Organización Internacional del Trabajo) (Toledo, 2021)

Brasil: en el año 2017 el país incorpora por primera vez un capítulo especial sobre teletrabajo que modifica las Leyes del Trabajo a fin de adecuar la legislación a las nuevas relaciones de trabajo. A partir de la pandemia se establecen medidas laborales para hacer frente al estado de calamidad pública. (Organización Internacional del Trabajo), pero no contempla objetivo de la ley, definición de

teletrabajador, fomento al teletrabajo, teletrabajo para población vulnerable, jornada laboral, sueldos y salarios, horas extraordinarias, derecho a la desconexión digital, incumplimiento del empleador, suspensión del teletrabajo, capacitación, sistema de control y derecho a la intimidad, protección de la información laboral y fiscalización. (Toledo, 2021)

Chile: desde el 01.04.2020 rige la Ley 21.220 publicada en el Diario Oficial el 2603. 2020, que modificó el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia. (Organización Internacional del Trabajo), no obstante excluye de su legislación lo siguiente: objetivo de la ley, definición de teletrabajador, fomento al teletrabajo, sueldos y salarios, horas extraordinarias, retorno a presencial, incumplimiento del empleador, responsabilidad elementos, suspensión del teletrabajo, compensación de gastos, sistema de control y derecho a la intimidad, protección de la información laboral, fiscalización. (Toledo, 2021)

Colombia: promueve el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo en el ámbito laboral para aprovecharse de las ventajas que trae las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs); pero a su vez no contempla en su legislación muchas cosas, el derecho a la desconexión digital, sanciones y multas al incumplimiento del empleador las obligaciones establecidas por ley, tampoco la responsabilidad en las mantenciones y reparaciones de los elementos de trabajo, la suspensión del teletrabajo; la compensación de gastos, capacitación, sistema de control y derecho a la intimidad y protección de la información laboral. (Organización Internacional del Trabajo) (Toledo, 2021)

Ecuador: el teletrabajo es una de las cuatro modalidades de trabajo que se aplican ante la emergencia sanitaria por coronavirus en el Ecuador, junto a la reducción, modificación o suspensión de la jornada laboral. (Organización Internacional del Trabajo); pero no se prevé definición de teletrabajador, fomento al teletrabajo, teletrabajo para población vulnerable, derechos y obligaciones, derecho a la desconexión digital, incumplimiento del empleador, elementos de trabajo, mantenciones y reparaciones, suspensión del teletrabajo, compensación de gastos, capacitación y fiscalización. (Toledo, 2021)

Paraguay: con motivo de la pandemia, establece la legalidad del teletrabajo como modalidad para empresas públicas y privadas durante el período de emergencia, pero no define al teletrabajador; no precisa el pago de horas extraordinarias; no contempla el derecho a la desconexión digital; no especifica cómo se debe hacer el retorno a trabajo presencial; no contempla sanciones al incumplimiento del empleador, no incluye las compensaciones de gastos, ni un sistema de control y derecho a la intimidad. (Organización Internacional del Trabajo) (Toledo, 2021)

Perú: el trabajo remoto no se concibe como una modalidad especial de prestación de servicios del teletrabajo, toda vez que esta figura tiene un distintivo, el consentimiento del trabajador para su implementación. Mientras que el trabajo remoto surge como resultado de las circunstancias excepcionales del Estado de emergencia sanitaria, para prevenir el contagio de las personas. (Organización Internacional del Trabajo); por lo tanto, la legislación peruana no contempla el fomento al teletrabajo, jornada laboral, horas extraordinarias, derecho a la desconexión digital, incumplimiento del empleador, mantenciones y reparaciones, suspensión del teletrabajo, capacitación, sistema de control y derecho a la intimidad, protección de la información laboral y fiscalización. (Toledo, 2021)

En base a la investigación compilada se desprende que Argentina proporciona mayor cobertura de beneficios y resguardo de derechos para los teletrabajadores, Colombia

es el país cuya legislación sobre el teletrabajo es la más antigua pues data del 2008 y Brasil es el país con menor cobertura de beneficios y resguardo de derechos para los teletrabajadores.

CONCLUSIONES

A lo largo del presente trabajo se ha definido a los sujetos de la relación laboral en el teletrabajo y se ha realizado una definición de teletrabajo, con lo que se puede concluir que es una actividad laboral que se realiza fuera de la oficinas centrales de la empresa, para la efectiva realización de dicha actividad es necesario la utilización de tecnologías de información y comunicación, las mismas que brindan un mejor desarrollo a nivel personal del trabajador y también mayor productividad para la organización, sin descuidar los derechos laborales adquiridos.

Finalmente, cabe destacar que la pandemia obligó a dar ese salto tecnológico obligando a que los trabajadores y las empresas replanteen sus estructuras organizacionales internas y sean creativos a la hora de generar nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas asignadas a cada uno de sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190. (2016). Obtenido de <https://n9.cl/c06bz>
- ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-181. (2020). Obtenido de ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-181
- CODIGO DEL TRABAJO. (2020). Obtenido de <https://n9.cl/nwded>
- González, María Palacios. «El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador.» 2017.
- Isch Pérez, Andrés. «ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-181.» Expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el Código del Trabajo, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19. 14 de octubre de 2020. <https://n9.cl/bp5y>
- Toledo Aceituno, Pablo. «Análisis comparativo de las leyes sobre el teletrabajo en el Cono Sur.» |16 de junio de 2021.
- Monesterolo Lencioni Graciela. <RÉGIMEN JURÍDICO Laboral> 2018
- Kurczyn Villalobos Patricia < Derechos humanos en el trabajo y la Seguridad Social> 2014 México
- Contreras Paola, Lopez Liliana <Análisis del teletrabajo como herramienta de empleabilidad para empresas privadas colombianas> 2016