



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ESTADISTICA**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

**TESIS**

**El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto  
de la globalización; su evolución y alcances**



**AUTOR: CP. Viola Mónica Beatriz**

**DIRECTOR DE TESIS: Dr. CP. Marchese Alicia**

Rosario, Mayo 2010

## Agradecimientos del Autor

El reconocimiento de este trabajo de investigación de Tesis dedicado:

A todos mis profesores que se comprometieron a transmitir el Conocimiento, me enseñaron el arte y hábito para encontrar el camino académico, encontrar nuevas ideas, encontrar “el lugar” donde se puede estar cómodo, ese lugar que me permitió cumplir con los objetivos planteados de este trabajo.

A mi Directora de Tesis: Alicia Marchese, por su trabajo, su respeto y tiempo dedicado. Por todos los aportes que supo transmitir en cada encuentro de conducción, revisión, sin dejar de observar los detalles página por página, por sus sabias observaciones que permitieron alcanzar el sentido de vínculo con la realidad. Esa sinergia de trabajo construida desde lo más simple de la vida, entrega y amor.

A mi familia porque creyeron en mi proyecto y me acompañaron estos años.

A mis cuatro hombres, por las horas empleadas, comparto este trabajo: Gustavo; mi esposo; mis tres hijos: Pedro, Francisco y Mateo, que día a día me ensañan a transitar su mundo y representan el futuro.

A mis antepasados que me legaron sus espíritus de lucha: Fidele, Ángelo, Miguelina. Fidel, Nemesia, Lala y Ángel mi padre, por su extraordinaria humildad.

Me llevo una experiencia importante, muchas personas valiosas que trabajan en esta Casa de Altos Estudios; a la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la UNR.

A mis compañeros de posgrado, fieles amigos: Nora, Rubén, Betina. Marisa y Valeria.

Tesis: El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances

C.P. Viola Mónica Beatriz

A todos los partícipes de la encuesta, a los entrevistados y a las empresas que desinteresadamente abrieron sus puertas para brindar información para formar parte del presente estudio.

A los Teletrabajadores fuente de esta Tesis. ¡Gracias!

## Prologo

El análisis del Teletrabajo que se propone en esta tesis conlleva el desafío de identificar las variables intrínsecas y extrínsecas que definen nuevas formas de desenvolver actividades propias de la vida cotidiana, así como aquellas vinculadas con nuestras obligaciones como partícipes sociales en un mundo globalizado en este tan esperado Siglo XXI.

En la tesis se ha planteado como principal objetivo, el de “Establecer precisiones de las características del proceso llamado teletrabajo en las relaciones laborales y en la vida de los actores sociales”, situando el análisis de la problemática en la Ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, Argentina.

La autora nos convoca a ese proceso de reflexión, transitando fundamentos teóricos del teletrabajo que, posteriormente, confronta con experiencias concretas en la Ciudad de Rosario. Esa tarea le permite identificar variables que puedan ser recogidas por investigaciones posteriores, como apoyo para la generación de leyes y/o reglamentaciones que permitan gozar de las mejores posibilidades que el teletrabajo pueda proporcionarle a quienes lo desempeñan y a la sociedad en su conjunto.

Se plantea un análisis transversal a través del estudio de las nuevas relaciones sociales que el teletrabajo genera en los planos personales, laborales y organizacionales.

El estudio se apoya en una metodología de abordaje que incluye el análisis de documentos, la preparación de encuestas, así como la concreción de entrevistas directamente relacionadas con la temática.

Hasta aquí, estimo ha quedado presentada la faz académica de la tesis.

Para finalizar, deseo recoger el espíritu que ha guiado a la autora en la selección del tema y en su encuadre como cuestión social digna de reconocimiento. Basada en el mismo, en el desarrollo de estas páginas ha comprometido convicciones personales acerca del papel

Tesis: El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances

C.P. Viola Mónica Beatriz

que socialmente le corresponde desempeñar en sus múltiples facetas de madre, docente y profesional.

Me es grato acompañarla en el momento de recoger los frutos de tantas horas dedicadas en la concreción de este objetivo y alentarla para que continúe con el mismo ímpetu y compromiso que aquí ha demostrado.

Buenos Aires, Junio de 2010

Elsa Beatriz Suarez Kimura  
Doctora UBA – Área Contabilidad  
Docente - investigadora

## Índice

### Sumario

Agradecimientos del Autor.....	2
Prologo.....	4
Capítulo I.....	11
1 Introducción preliminar.....	11
2 Las enseñanzas de don Juan, nota metodológica.....	12
3 Metodología aplicada.....	15
4 Objetivos.....	16
4.1 Objetivo Principal.....	16
4.2 Objetivos particulares (específicos).....	17
5 Alcance y Limitaciones.....	17
Capítulo II.....	26
1 Análisis histórico.....	26
2 El fenómeno del punto de vista globalizado, su proceso.....	27
2.1 Origen del Teletrabajo.....	27
2.2 Concepto moderno de teletrabajo.....	29
2.3 El proceso del teletrabajo.....	31
2.3.1El proceso en EEUU.....	31
2.3.2El proceso de teletrabajo en Argentina.....	32
3 El reconocimiento de teletrabajo según organizaciones del trabajo y de algunos autores.....	34
3.1 Definición de trabajo.....	34
3.2 Definición de trabajo decente.....	35

3.3 Definición de Teletrabajo .....	35
3.4 ¿Qué es el Teletrabajo?.....	36
3.5 Según la OIT .....	37
3.6 El Teletrabajo según diversos autores .....	37
Capítulo III.....	40
1. El teletrabajo y la organización virtual.....	40
1.1.Estrategia de una empresa Virtual.....	41
2. Telemarketing: Herramienta del Marketing Directo .....	42
2.1 Aplicaciones Comerciales.....	43
3. Gestión de impacto ambiental .....	43
3.1. Impacto ambiental en Rosario .....	45
3.2.La pandemia en Rosario.....	46
3.3 Responsabilidad por el ciclo de vida de la herramienta de trabajo .....	47
4. Algunas ventajas vs. desventajas del teletrabajo.....	48
4.1 Ventajas del Teletrabajo .....	48
4.2.Desde el punto de vista del teletrabajador .....	50
4.3.Desde el punto de vista social .....	52
4.4.Desventajas para el teletrabajador .....	53
Capítulo IV.....	56
1. El proceso. ¿Quiénes teletrabajan?.....	56
2. La Comisión de Teletrabajo en Argentina – Antecedentes .....	58
3. El teletrabajo en otros países: Teletrabajo en la Unión Europea, tendencias .....	60
3.1 Actividades susceptibles de realizarse mediante teletrabajo en la Unión Europea.....	63
3.2 Convenio sobre teletrabajo en Europa.....	65

Capitulo V.....	67
1. Experiencias en Argentina, hechos concretos en nuestro país.....	67
2. Caso YPF.....	75
3. El 1er Foro de teletrabajo “las TIC para una mejor calidad de vida – Una mirada Transversal, Ministerio de Trabajo, empleo y Seguridad Social, Coordinación de Teletrabajo.....	76
4. Una REALIDAD con nombre propio: El caso YPF.....	81
5. Seguridad laboral del teletrabajo.....	82
6. La experiencia piloto en cifras.....	83
7. Acciones que marcan la diferencia.....	86
8. Relevamiento.....	87
9. Análisis del caso YPF.....	98
Capítulo VI.....	104
El teletrabajo en la ciudad de Rosario.....	104
1 Relevamiento Encuesta:.....	104
1.2 Evaluación general de la encuesta.....	114
2 Los Profesionales y el Teletrabajo.....	116
2.1 El Contador Público como teletrabajador.....	116
2.2 El Abogado como teletrabajador.....	117
2.3 El periodista como teletrabajador.....	118
2.4 El traductor como teletrabajador.....	120
2.5 Administrador de contenidos WEB.....	121
2.6 Consultor Virtual RRHH.....	122
3 Estudio de casos: Organizaciones que teletrabajan.....	123
3.1 Metodología de investigación - Caso: ITX.....	124

3.2 Su origen .....	124
3.3 Como Organización Virtual .....	125
3.4 Gestión de recursos humanos.....	127
4 Estudio de caso IR .....	130
4.1 Metodología de investigación - Caso: IR.....	130
4.2 Su origen .....	131
4.3 Como organización virtual.....	132
4.4 Gestión de recursos humanos.....	133
5 Estudio de Caso N. G. Call Centers, Contact Centers .....	134
5.1 Metodología de investigación – Caso: N. G. ....	134
5.2 Su Origen .....	135
5.3 Organización Virtual .....	137
5.4 Gestión de recursos humanos.....	141
6 Algunos aportes Casos ITX, IR y N. G. ....	142
6.1 Organización Virtual .....	142
6.2 Desde el punto de vista de los Recursos Humanos, Relaciones Laborales .....	143
Capítulo VII .....	147
1 Algunos aportes de este trabajo.....	147
2. Según el lugar donde se realiza y su contrato laboral.....	149
3. Teletrabajo como salida laboral frente a la desocupación .....	151
4. Desde el punto de vista de los actores y su actividad.....	152
5. Objetivos cumplidos.....	153
5.1 Describir: La situación del Teletrabajo.....	153
5.1.1.Análisis de Caso YPF .....	154

5.1.2.Análisis de Caso ITX.....	155
5.1.3.Análisis de Caso N. G.....	156
5.1.4.Análisis de Caso IR .....	159
5.1.5.Análisis: La encuesta .....	159
5.2.Identificación de variables que intervienen en el desarrollo del Teletrabajo en las relaciones laborales y en la vida de los actores sociales.....	161
5.3.Establecer principales beneficios y utilidad práctica del Teletrabajo.....	162
5.4.Conveniencia de creación de la Comisión de Teletrabajo con sede Rosario.....	162
Anexos .....	164
1. Anexo I “Algunos comentarios surgidos de las reuniones caso YPF” .....	164
2. Anexo II “Caso Repsol YPF Argentina, la entrevista” .....	169
3. Anexo III “Proyecto de Ley de Teletrabajo” .....	174
4. Anexo IV “Informe de la OIT” .....	175
5. Anexo V “Entrevista Caso N. G.” .....	176
6. Anexo VI Encuesta: “El Teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances” .....	184
7 Anexo VII “Proyecto Rosario Digital 2010” .....	205
Bibliografía .....	209
Sitios Web visitados .....	211

## Capítulo I

### 1 Introducción preliminar

El teletrabajo es una modalidad de trabajo, que viene desarrollándose como una alternativa laboral, que se manifiesta creciendo con el uso de las TICs, a distancia. Donde el sitio de trabajo puede ser: en el hogar del trabajador u otros espacios que no sean el domicilio de la organización para la cual se trabaje, en adopción tanto por parte de las organizaciones como también por elección individual de los trabajadores, con necesidades sociales, culturales y particulares. Los diversos comportamientos se investigaran, para difundir, mejorar, en la búsqueda de una mejor calidad de vida a los teletrabajadores y a las organizaciones bajo un contexto cambiante, incierto.

Para el propósito de la tesis se desarrollan algunos conceptos de teletrabajo, evolución, alcances, el teletrabajo en otros países, en Argentina; los aportes del propio Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a través de la Comisión de Teletrabajo como medio de difusión de estas nuevas prácticas. Luego se focalizará el estudio del caso YPF, organización que tuvo la primera experiencia de puesta en marcha con sus trabajadores en adherir a un Programa Piloto, sentando precedentes en el campo de estas nuevas prácticas de trabajo. Siguiendo con la investigación de otras organizaciones de la ciudad de Rosario, se analizaran tres organizaciones denominadas en adelante como casos: IR, NG, ITX, para lograr un análisis del fenómeno, describiendo sus principales características, enfoques, fortalezas y debilidades que definen esta práctica.

Como aportes finales se presenta el relevamiento de una encuesta realizada a treinta teletrabajadores de la ciudad de Rosario, estratificando por: género, edades, antigüedad en la práctica, actividades que desarrollan, espacios físicos de trabajo, niveles de satisfacción con la empresa o clientes, niveles de satisfacción sobre flexibilidad horaria, relación trabajo- sueldos- honorarios, oportunidades, seguridad en el trabajo, carga horaria, beneficios, formación. Identificación de características de la figura del teletrabajador, análisis de fortaleza y debilidades.

A partir del desarrollo de este trabajo se espera realizar un aporte a la sociedad en general y en particular a los actores involucrados en esta innovadora modalidad, que conllevan a nuevas relaciones sociales en los planos personales, laborales y organizacionales

## 2 Las enseñanzas de don Juan, nota metodológica

A partir de la lectura “Las enseñanzas de don Juan” escrito por Carlos Castañeda <sup>1</sup> en su libro se asimilan a los encuentros mantenidos con el profesor de Taller de Tesis <sup>2</sup> para la realización del presente trabajo en cuanto expresara:

“Si había algunas leyes o reglas a establecer, éstas tendrían que ser propias al fenómeno mismo. Tal investigación no tenía que ser sometida a teorías a priori”.<sup>3</sup>

Así como Castañeda Carlos bajo la influencia de sus profesores se involucrara profundamente en su trabajo de campo, Esta investigación se involucra tan profundamente como Castañeda lo hizo en su trabajo de campo.

---

1 Castañeda Carlos “Las enseñanzas de dan Juan” Editorial Fondo de Cultura Económica Bs. As. 6ta. Edición 2007

2 Serlin José

<sup>3</sup> Ibídem (1) Pág. 10

“La verdadera defensa de la obra consiste en irritar y seducir la atención del lector con un texto que pueda leerse de muchas maneras. De la capacidad de autoproducción se sigue la pluralidad de significados y de ésta la multiplicidad de lecturas. Sólo hay una manera de leer las últimas noticias del diario pero hay muchas de leer a Cervantes. El periódico es hijo de la publicidad y ella lo devora; es un lenguaje que se usa y que, al usarse, se gasta hasta que termina en el cesto de basura; el Quijote es un lenguaje que al usarse se reproduce y se vuelve otro. Es una transparencia ambigua: el sentido deja ver otros posibles sentidos”.<sup>4</sup>

La intención del presente trabajo pretende seducir al lector desde los distintos capítulos de investigación de Tesis; atraer su atención, generar sinergia sobre el tema central: el teletrabajo

“Le pregunté si había alguna de aceptar mi solo deseo de saber, como si yo fuera indio. Tardó un rato largo en responder. Me sentí obligado a quedarme, porque don Juan parecía estar tratando de decidir algo”.

No es necesario ser un teletrabajador o haber teletrabajado para comprender cómo se desarrolla la modalidad del teletrabajo, puede ser comprendida en forma sencilla, como una alternativa de llevar a cabo el trabajo actual.

“Finalmente me dijo que había una forma, y procedió a delinear un problema. Señaló que yo estaba muy cansado sentado en el suelo, y que lo adecuado era hallar un “sitio” en el suelo donde pudiera sentarme sin fatiga. Yo tenía las rodillas contra el pecho y los brazos enlazados en torno a las pantorrillas. Cuando don Juan dijo que yo estaba cansado, advertí que me dolía la espalda y me hallaba casi exhausto”.<sup>5</sup>

En la búsqueda de información investigativa se entrevistaron a trabajadores, organizaciones que teletrabajan, se realizó una encuesta, bajo diversas formas y características. Entrevistas llevadas a cabo en la Capital Federal en el Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social, organismo provincial como el Ministerio de Trabajo de la

---

<sup>4</sup> Ibídem (1) Pág. 19 a 20

<sup>5</sup> Ibídem (1) Pág. 46

provincia de Santa Fe y municipal, la Municipalidad de Rosario, Consejo Municipal de Rosario que delinearon el fenómeno del teletrabajo.

“Esperé su explicación con respecto a lo de un “sitio”, pero don Juan no hizo ningún intento abierto de aclarar el punto. Pensé que acaso quería indicarme cambiar de posición, de modo que me levanté y fui a sentarme más cerca de él. Don Juan protestó por mi movimiento y recalcó claramente que un sitio significaba un lugar donde uno podía sentirse feliz y fuerte de manera natural”.<sup>6</sup>

Luego de obtener la información necesaria para volcarla a la tesis, se puede decir que es suficiente para establecer precisiones del proceso llamado teletrabajo en las relaciones laborales y en la vida de los actores sociales.

“Yo no tenía idea de cómo empezar, ni idea de los él tenía en mente. Varias veces pedí una pista, o al menos un indicio, sobre cómo proceder a la localización de un punto donde me sintiera feliz y fuerte...  
Añadió que nada en este mundo era un regalo: todo cuanto hubiera que aprender debía aprenderse por el camino difícil”.<sup>7</sup>

Estos pequeños Fragmentos transcritos del libro “Las enseñanzas de don Juan” son la representación del sentimiento de la autora, mientras se cursaba el taller de Tesis. Varios escritos tratando de encontrar ese sitio que delineaba Don Juan, una búsqueda incesante de atinar el tema de esta Tesis hasta hallar un aporte a la comunidad científica. Satisface encontrar el afamado sitio que escribe Castañeda en su libro, un tema que pueda leerse y tener significados diferentes para el lector o que quizás despierte interés para que otros puedan aportar sus experiencias para mejorar esta nueva forma de trabajar.

### **Conocimientos para poder lograr otros conocimientos.**

También se pretende que la investigación realizada pueda reproducirse por otro investigador, rehacer la investigación dada, sea para llegar a obtener los mismos resultados o para encontrar falencias que deban ser superadas.<sup>8</sup>

---

6 *Ibidem* (1) Pág. 45-47

7 *Ibidem* (1) Pág. 47

### 3 Metodología aplicada

Las técnicas de investigación utilizadas en este trabajo son: investigación documental, encuestas, entrevistas en profundidad, método de Casos (YPF, IT, IR, N.G.) siendo de uso común en las ciencias sociales, obteniéndose datos cuantitativos y cualitativos del tema bajo análisis. Para la encuesta se utilizó el muestreo estadístico dada la magnitud del universo a investigar, para el tema específico, bajo la colaboración de los profesores de Taller de Tesis<sup>9</sup>. Se realizaron las preguntas para la encuesta, se puso en práctica la misma. El medio de relevamiento de la información elegido fue Internet, se construyó en un sitio de aplicación para la gestión de encuestas.<sup>10</sup> Con e-encuesta se creó y se lanzó la encuesta de forma rápida y sencilla. Mediante correo electrónico se envió el sitio creado para tal fin <http://www.e-encuesta.com/answer.do?testid=dAbCMvppmAs=> a una lista de contactos personales creados en el computador de la autora y a su vez los contactos proporcionaron otras direcciones y así se formó una base de datos de direcciones; la prueba arrojó resultados favorables a mantener la postura de la elección del tema, la mayoría de los encuestados que amablemente entraron al sitio Up Supra contestaron 29 preguntas para la investigación de Tesis: Expresaron que Sí teletrabajaban, y que su tiempo de trabajo era de entre veinte y treinta horas semanales. Dichos datos constituyen características propias que formula el Teletrabajo. Una modalidad que se viene desarrollando en Rosario, bajo algunas Organizaciones que teletrabajan, teletrabajadores en relación de dependencia, teletrabajadores independientes o autónomos, teletrabajadores free lance. El lugar en el cual desempeñan su trabajo varía, algunos trabajan dentro del hogar, oficina en casa; como también otros sitios como bares,

---

8 Caivano José Luis "Guía para realizar, escribir y publicar trabajos de investigación" ARQUIM, Buenos Aires, 1995 Pág. 5

9 .Arriaga María Cristina - Albano Sergio - UNR

10 [Encuestas por Internet](http://www.e-encuesta.com/answer.do?testid=dAbCMvppmAs=) - <http://www.e-encuesta.com/answer.do?testid=dAbCMvppmAs=>

estaciones de servicio, aeropuertos, no hay lugar físico establecido. Las entrevistas realizadas fueron basadas en un guión del tema a tratar. Los entrevistados fueron elegidos a priori, se hicieron entrevistas de investigación, orientadas al estudio de la vida social, no estructuradas. Se concretaron entrevistas en forma individual a fin de descubrir las motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos expresados verbalmente sobre el tema de investigación.

De la investigación surgen los hechos o sucesos. El origen de éstos sobre los factores y condiciones que han ejercido influencia sobre la situación actual son el sustento y antecedentes para la investigación, para circunscribir la complejidad que el objeto de estudio.<sup>11</sup> Es necesario reducir en un Universo más pequeño aplicable a la ciudad de Rosario bajo el contexto de la globalización.

La investigación tiene por objetivo analizar la modalidad del teletrabajo, sus principales características y cómo las organizaciones adoptan esta figura ante la falta de un marco legal en materia laboral, sin un sindicato que los represente. No obstante existe un Proyecto de Ley que se pretende aprobar; para dar seguridad, cubrir necesidades, crear nuevos puestos de trabajo para todos los teletrabajadores de Argentina.

## 4 Objetivos

### 4.1 Objetivo Principal

Partiendo de las siguientes premisas: “El teletrabajo hoy está inmerso en el paradigma del contexto globalizado”, “El fenómeno del teletrabajo, es un proceso”; se proponen los siguientes objetivos:

- Describir las características del proceso llamado teletrabajo en las relaciones laborales y en la vida de los actores sociales

---

11 Albano Sergio “Metodología de la Investigación en Administración” Editorial UNR Rosario 1999 Pág.28

## 4.2 Objetivos particulares (específicos)

- **Identificar** las variables que intervienen en el desarrollo del Teletrabajo en la ciudad de Rosario
- **Establecer** principales beneficios y utilidad práctica del Teletrabajo, para **difundir** dicha modalidad en la ciudad de Rosario, aportar a la comunidad científica y a la sociedad en general

## 5 Alcance y Limitaciones

**El teletrabajo, es una forma de desarrollar tareas que requieren una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación.**

Al definir el alcance del trabajo, resulta necesario explicitar ciertos significados básicos:

“Para comprender el concepto de teletrabajo, es fundamental detallar que es una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICS) en el domicilio del trabajador o en un lugar o establecimiento ajeno al empleador.”<sup>12</sup>

Coincidentemente se concibe como concepto de teletrabajo a toda forma de trabajo que no requiera la presencia de la persona en la oficina o planta de la empresa.

El Teletrabajo es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. Es una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con el uso de las tecnologías

---

<sup>12</sup> <http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/>

de la información y comunicación (TIC) en el domicilio del trabajador o en un lugar o establecimiento ajeno al empleador.

Teletrabajadores son aquéllos que adoptan la forma de trabajo bajo dichas características, pudiendo encontrarse teletrabajadores que trabajan bajo relación de dependencia, teletrabajadores autónomos, que trabajan para una o varias organizaciones, conocidos como free lance.

En este marco conceptual, una organización virtual es una organización que usa TI para enlazar personas, activos e ideas. Son organizaciones que teletrabajan cuya actividad está ligada a la industria del software, venta de servicios de comunicación fundamentalmente, como por ejemplo call centers, atención al cliente, servicios turísticos, legales, comerciales, marketing, administración, educación distancia, etc.

**TECNOLOGÍA** = Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.

**INFORMACIÓN** = Datos que tienen significado para determinados colectivos. La **información** resulta fundamental para las personas, ya que a partir del **proceso** cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.

**COMUNICACIÓN** = Transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales las personas, además de recibir información de los demás, necesitamos **comunicarnos** para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etc.

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)** = Cuando unimos estas tres palabras hacemos referencia al conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los "mas media", las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías

básicamente nos proporcionan **información**, herramientas para su **proceso** y canales de **comunicación**<sup>13</sup>

El teletrabajo en la ciudad de Rosario existe, en consonancia con la teoría que se formula sobre el mismo, siendo una modalidad que se viene desarrollando en nuestra ciudad Rosario, bajo algunas aristas: Organizaciones que teletrabajan, teletrabajadores en relaciones de dependencia, teletrabajadores independientes o autónomos, teletrabajadores free lance. El lugar en el cual desempeñan su trabajo varia , algunos trabajan dentro del hogar, oficina en casa ;como también otros sitios como bares, estaciones de servicios, aeropuertos, no hay lugar físico establecido.

Al investigar esta modalidad surgen los hechos o sucesos, el origen de éstos, los factores y condiciones que han ejercido influencia sobre la situación actual, que son el sustento y antecedentes para indagar, circundar la complejidad del objeto de estudio.<sup>14</sup> Esto lleva a reducir en un Universo más pequeño aplicable a la ciudad de Rosario bajo el contexto de la globalización.

### **Las salvedades de este trabajo son las siguientes:**

No se estudiará la problemática sindical de los teletrabajadores bajo relación de dependencia en la legislación laboral vigente en la República Argentina, por considerar que aún no hay avances significativos dado que no existe una Ley que aborde a los actores en materia de Teletrabajo. Sólo existe un Proyecto aprobado en espera de convertirse en Ley.

La evolución de las tecnologías de la comunicación TICs no es desarrollada en este trabajo de tesis, sólo es tomada como canal para el logro del teletrabajo. Considerando que desde “ El 24 de mayo de 1844, Morse transmitió el mensaje que se haría tan

---

13 Pere Marquès Graells “ LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD” Universidad Autónoma de Barcelona

<http://www.pangea.org/peremarques/tic.htm>

14 Albano Sergio “ Metodología de la Investigación en Administración” Editorial UNR Rosario 1999 (Pág.28)

famoso: "Qué nos ha forjado Dios" ("What hath God wrought"), una cita bíblica, Números 23:23) desde la Corte Suprema de los Estados Unidos en Washington, D. C. a su asistente, Alfred Vail, en Baltimore, Maryland”<sup>15</sup> “como la base fundamental de desarrollo de la tecnología hasta el desarrollo de la Internet, servicio que brinda la World Wide Web (WWW.)”<sup>16</sup>, que significa en inglés "telaraña global", la WWW o sencillamente la Web; son el marco necesario para lograr los objetivos plantados de la presente investigación.

Los problemas generacionales aplicados al teletrabajo no serán objeto de estudio por comprender que existe una franja etárea que no convivió con el advenimiento de la red Internet, desde el primer nodo de Arpanet en septiembre de 1969, hasta el espectacular desarrollo de la Internet con millones de usuarios actuales en el mundo<sup>17</sup>.

No será tratado el problema de especialización necesaria para poder teletrabajar, sólo se enuncian las capacidades, competencias necesarias del teletrabajador y las características principales que debe tener una organización virtual.

Se asediará en forma tangencial las contribuciones que el teletrabajo produce y su impacto en el medio ambiente, como menor desplazamiento, reducción de contaminantes por menor Km. recorridos en vehículo, mayor utilización del correo electrónico y ahorro de papel.

Se deja abierta para futuras investigaciones, para profundizar cuestiones sobre globalización, desarrollo de tecnologías; ligadas al tema central.

---

15 Anais Vázquez Ochoa Anaís - Hernández Raúl

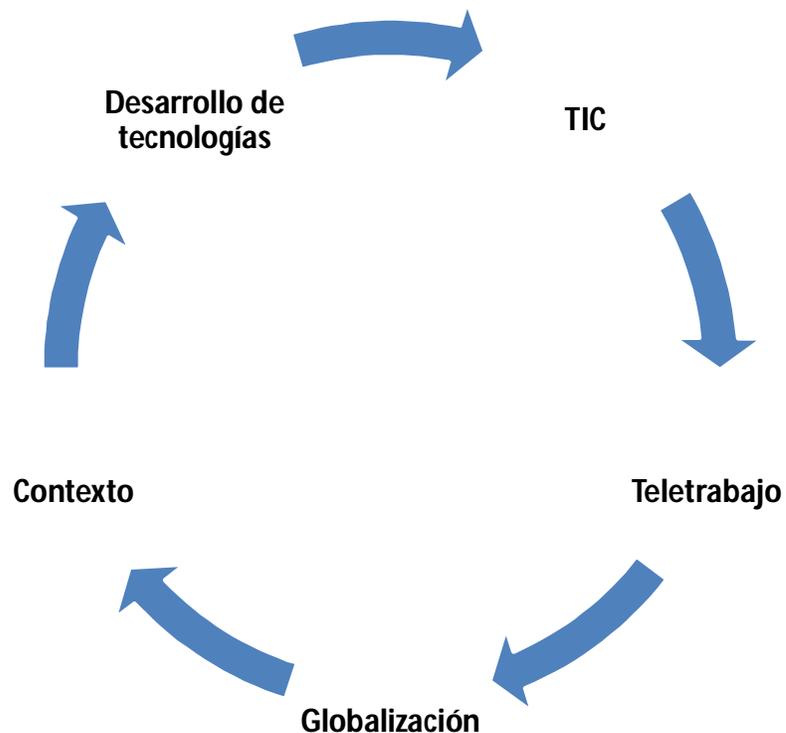
<http://nuevatecnologiasarkos.blogspot.com/2009/02/el-telegrafo.html>

16 Lamarca Lapuente María Jesús- Hipertexto: “El nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen” <http://www.hipertexto.info/documentos/internet.htm>

17 Ibídem ( 17)

Por tratarse de un estudio cualitativo los resultados expuestos el trabajo no pretenden ser generalizados, sino que los aportes serán válidos únicamente para los casos tratados en la misma y sólo tiene carácter orientativo, los enunciados de ciertas variables más relevantes, por otra parte no indican que se aspire obviar la complejidad del problema. En esta investigación se busca agregar nuevos elementos de juicio para hacer un aporte teórico, no se trata de obtener frecuencia o medida.

Ilustración 1 “Modelo simplificado del Teletrabajo”



Fuente: Elaboración propia

*Las TIC's promueven el teletrabajo, el teletrabajo favorece la globalización y en su contexto se favorece el desarrollo de tecnologías.*

Se resume en la siguiente representación la estructura general de este trabajo:

Tabla 1 : Esquema General

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	“El Teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances”
<b>QUÉ</b>	Detalle del problema situándolo dentro del tema y área temática.
<b>CÓMO, CUÁNDO Y DONDE</b>	Metodología utilizada para recoger datos sobre la muestra de 30 encuestados, residentes en la localidad de Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina.  Entrevistas: De la muestra se ha realizado voluntariamente por parte de algunos participantes entrevistas personales, bajo otros contextos no virtuales, con el objetivo de hallar información más detallada de forma tal que producir enriquecimiento del tema investigado. <b>Capítulo VI y Anexo VI Encuesta:</b> “El Teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances”

<p><b>CÓMO, CUÁNDO Y DONDE</b></p>	<p>Entrevistas a empresas de la ciudad de Rosario que teletrabajan: Caso IR, Caso IT, Caso NG - <b>Capítulo VI Algunos aportes Casos ITX, IR y N. G.</b></p> <p>Entrevista: Honorable Consejo Municipal de Rosario- <b>7 Anexo VII “Proyecto Rosario Digital 2010”</b></p> <p>Entrevista : Gerente de Recursos Humanos Repsol YPF - <b>Anexo I “Algunos comentarios surgidos de las reuniones caso YPF”</b></p> <p>Entrevista :Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</p> <p><b>Anexo III “Proyecto de Ley de Teletrabajo”</b></p>
<p><b>PORQUÉ</b></p>	<p>El proyecto es importante para poder difundir la gestión del Teletrabajo, su paradigma. No se trata de resolver un problema, porque la actividad viene desarrollándose con anterioridad al tiempo de la investigación, se trata de ver algunos caracteres actuales que el teletrabajo; sus prácticas, para analizar sus fortalezas y debilidades frente al trabajo bajo la forma tradicional.</p>
<p><b>PARA QUÉ</b></p>	<p>Los objetivos principales son cómo la modalidad de teletrabajo se viene desarrollando en la ciudad de Rosario. Utilidad Social; sus características más relevantes, qué actividades se desarrollan, edades, género, como actividad principal, secundaria, como alternativa de nuevas prácticas,</p>

<p><b>PARA QUÉ</b></p>	<p>como inserción en el mercado laboral, para jóvenes, para discapacitados, para las organizaciones que buscan un cambio o atender las necesidades de sus recursos humanos de gestión y adecuación.</p> <p>Este consenso creciente en la importancia del terreno simbólico -en el poder de las ideas- por fuentes tan independientes con objetivos tan diversos, refleja la realidad de la vida organizada en el mundo moderno.</p> <p>Aun los más tradicionales pensadores sociales están ahora reconociendo la particularidad del mundo post-industrial por lo que realmente es; un drama en desarrollo de la interacción humana cuyo potencial parece limitado o ampliado primariamente por nuestra capacidad simbólica de construir acuerdos significativos que permitan la representación comprometida de la vida colectiva.<sup>18</sup></p>
------------------------	--

Fuente: Propia a partir de la investigación

---

18 "Research in Organizational Change and Development" (Investigación en Cambio y Desarrollo Organizacional). Volumen I. Páginas 129-169. - Copyright © 1987 by JAI Press Inc.

*“Su mente debe estar abierta todo el tiempo. Si Usted no espera lo inesperado, no lo va a encontrar” Heraclio (575-641) Emperador Bizantino.*

## Capítulo II

### 1 Análisis histórico

El Teletrabajo, es una modalidad de trabajo, tiene sus orígenes por razones de índole económicas, el precio del crudo de petróleo en la década de los años 70, una búsqueda permanente de encontrar una salida a tan semejante situación, hace que hoy encuentre fuerza a punto tal que a nivel mundial se haya extendido esta manera de trabajo, sumado por supuesto a los avances de las TIC, pieza fundamental de sustento, Teletrabajar es una realidad de muchos trabajadores, profesionales o no ,van adquiriendo casi sin proponérselo, inmersos en la era de las comunicaciones.

Nos dirigimos hacia una sociedad de redes más que una sociedad de empleados. Durante más de un siglo, desde las décadas de 1860 y 1870, las organizaciones se basaron en la propiedad. Una empresa típica era dueña de aquello que consideraba su negocio, o al menos lo controlaba. Existían los proveedores y distribuidores independientes, pero aquellos estaban afuera. La organización se basaba en el comando y control, y estaba anclada en la propiedad.

Progresivamente, las empresas, incluso las más pequeñas, deben ser dirigidas como si se tratara de transnacionales. Su mercado puede seguir siendo local o regional, pero la competencia que enfrentan es global. Su estrategia debe ser global en términos de tecnología y finanzas, productos, información y personas.<sup>19</sup>Una sociedad que toma cada vez más conciencia que nuestro planeta posee limitaciones: Escasez de los Recursos Naturales fuente principal de subsistencia. La actual actividad energética tiene enormes impactos: lluvias ácidas, contaminación de mares y suelos, destrucción de bosques, residuos radiactivos, el cambio climático global y el agotamiento de recursos no renovables. El calentamiento global es una de las peores amenazas que enfrentamos: se incrementan eventos meteorológicos extremos como sequías, huracanes e inundaciones, expansión de enfermedades y cambios climáticos que pondrán en crisis a los ecosistemas

---

19 Druker P. “ Esencial” Editorial Coyuntura SAC 1999 Argentina ( Pág34 y 35)

de todo el planeta., uso de los combustibles fósiles como gas, petróleo y carbón. Es necesario un rápido abandono de esos combustibles. El Teletrabajo empieza como consecuencia de la crisis<sup>20</sup> petrolera de los años 70 ahorro de combustible, contaminación entre otros, nada muy diferente después de tres décadas, practicas de empresas multinacionales de esta modalidad de trabajo demuestran que hay buenas razones para su implementación, si bien como todo tiene contra partida, las desventajas que bajo el paradigma de la complejidad, la dinámica de la organización es el producto de sucesivos desequilibrios localizados y transitorios. De una manera esquemática puede afirmarse que dichos desequilibrios provienen de perturbaciones externas aleatorias y de las fluctuaciones propias del sistema. La estabilidad del conjunto se constituye entonces sobre bases cambiantes figurando una sucesión de estructuraciones y desestructuraciones permanentes.<sup>21, 22 23</sup>

## 2 El fenómeno del punto de vista globalizado, su proceso

### 2.1 Origen del Teletrabajo

Según un informe español, realizado por el equipo de la Universidad de Huelva coordinado por Miguel Rodríguez-Piñero Royo, y formado por los Investigadores Francisco Javier Calvo Gallego, Francisco José Martínez López, Luís Palma Martos, Rosa Pérez Yañez; Auxiliares de Investigación: Emilia Castellano Burguillo, Roberto

---

20 Una crisis global es, una crisis local. Luego, necesita vías de circulación para desparramarse por el mundo. Pero esas vías de contagio son lo único que hace falta para que la crisis aterrice en un lugar diferente del que le dio origen. Necesita, además, escenarios para desembarcar en cada país. Esos escenarios son, en todos los casos, dos. El sistema financiero y el mercado de capitales. Cada vez que la crisis llega a un país, sus primeros pasos consisten en librar esos escenarios una batalla de cuya duración y resultado dependerá la transmisión definitiva de las turbulencias a lo que los especialistas llaman economía real: el delicado punto de contacto entre lo económico y social. Si la crisis se instala en alguno de estos escenarios y el sistema no puede conjurarla, tarde o temprano los efectos se filtrarán a lo cotidiano y producirán un daño en la calidad de vida de los habitantes. Lo epidémico se volverá endémico; lo superficial, crónico. La metáfora que presenta la crisis como enfermedades es demasiado común, pero útil.

Redrado Martín "Cómo sobrevivir a la Globalización" Editorial Prentice Hall Bs. As. 2000 ( Pág.51)

21 . Etkin J. , Scvarstein L. " Identidad de las Organizaciones" Editorial Paidós 2000 Argentina ( Pág. 91)

22 Viola Mónica B. Parte I - "El teletrabajo es un paradigma del contexto globalizado"  
<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=195>

23 Viola Mónica B. Actualidad | 10/06/2009 "El teletrabajo es un paradigma del contexto globalizado"  
<http://www.mercadofiscal.com/showcontent.asp?idContenido=13915>

Fernández Villarino, María Luisa Pérez Guerrero y Alberto Valdés Alonso, expresaron que:

La aparición del teletrabajo no puede ser contemplada de forma reduccionista como la consecuencia de una única causa, sino que se debe a un compendio muy amplio de ellas, tanto de índole tecnológico, convergencia informática y telecomunicaciones (telemática), como organizativo y sociológico. Por ello, haremos un rápido repaso histórico a la evolución del teletrabajo desde que intervienen los factores anteriormente señalados.

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 produce un desarrollo de las telecomunicaciones y una más fácil utilización de los equipos, que cada vez eran más baratos. En el plano organizativo, se producen enormes reestructuraciones en numerosas empresas como consecuencia de la crisis global del principio de esta década, lo que les obligó a buscar desesperadamente cómo reducir costes, con la consiguiente reestructuración del trabajo y la subcontratación del mismo.

En el plano social, 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.

Bajo esta última perspectiva, Jack Nilles comienza 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.<sup>24, 25</sup>

## 2.2 Concepto moderno de teletrabajo

El concepto moderno de Teletrabajo nació en Estados Unidos en el año 1973, cuando el futurista Jack Nilles comandara una exhaustiva investigación sobre la aplicación de las (entonces disponibles) tecnologías en el trabajo para reducir el traslado de trabajadores a las oficinas, reemplazándolo por el traslado de la información necesaria para que el trabajador realice sus tareas desde su casa o centro de Teletrabajo próximo a su domicilio. Esto debía traer, aplicado a escala conveniente, reducciones del tránsito vehicular en horas pico y la consecuente reducción de emisión de gases dañinos para el medio ambiente. Los proyectos piloto de Teletrabajo fueron realizados en la ciudad de Los Ángeles (USA), ciudad que padecía de altos índices de tránsito y de contaminación ambiental.

Durante los siguientes años de aplicación de la modalidad de Teletrabajo, a partir de los primeros ensayos, la experiencia recogida fue arrojando resultados positivos no solo en

---

24 Aproximación al Teletrabajo

<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/car1/observatorio/calculaURL.asp?obs=46&menu=6&submenu=21>.

25 Viola Mónica B. Parte II - "Origen del Teletrabajo"

<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=198>

los campos mencionados anteriormente, sino que se detectaron otros factores que se veían impactados positivamente, generando otros beneficios para las empresas, los empleados y la comunidad toda.

Hoy, el Teletrabajo es una modalidad de trabajo habitual en el mundo, sobre todo en los países económicamente más desarrollados con porcentajes de penetración sobre el total de trabajadores desde el 5%, como en España, hasta 20% en USA (más de 21 millones de teletrabajadores) e incluso porcentajes mayores en algunos países nórdicos.

Este éxito se debió a muchos y distintos factores, entre los cuales se encuentran, por ejemplo, los casos de éxito de las primeras experiencias reales, la continuidad en el desarrollo de técnicas para la implementación basadas en esas experiencias, y otras más específicas como aspectos geográficos, climáticos, tecnológicos, legales, etc. Esa continuidad a la que se hace referencia se debió, históricamente, a que los implementadores y artífices de la difusión de los conceptos y las técnicas fueran los que "inventaron" el concepto y las técnicas a partir del año 1973, los miembros del grupo de investigación y desarrollo de la University of Southern California.

Ellos desarrollaron procedimientos y metodologías basadas en "best practices", y fueron así constituyéndose en los primeros consultores de teletrabajo, tanto como sus principales discípulos. Y fueron ellos quienes lo fueron difundiendo en las empresas, en entidades regulatorias, en centros de estudio, en entidades gubernamentales y no gubernamentales, etc. Fue así que, en 1982, Jack Nilles, hoy conocido como el "Padre del Teletrabajo", fundara **JALA International Inc., la primera consultora de Teletrabajo del mundo**, quien sería luego la asesora de muchas de las empresas Fortune 500, de gobiernos en todo el mundo, de entidades multilaterales como la Unión Europea, etc.<sup>26, 27</sup>

---

<sup>26</sup> <http://www.jala.com/latinamerica.php>

<sup>27</sup> Viola Mónica B. Parte III - "Jack Nilles"

<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=200>

## 2.3 El proceso del teletrabajo

### 2.3.1 El proceso en EEUU

La fase inicial del proceso del teletrabajo en EEUU, es atribuido a Jack Nilles; en los 60 era un científico aeroespacial, diseñaba aviones para la fuerza aérea norteamericana y para la NASA. Justamente en una investigación para el director de ese organismo, un especialista en planeamiento urbano le cuestionó cómo podía suceder que el gobierno norteamericano pudiera poner un hombre en la luna y no pudiera solucionar los problemas de tráfico, poniendo a la gente a trabajar desde sus hogares.

A partir de ese momento empezó a pensar como podía solucionar estos problemas mediante las telecomunicaciones.<sup>28</sup>

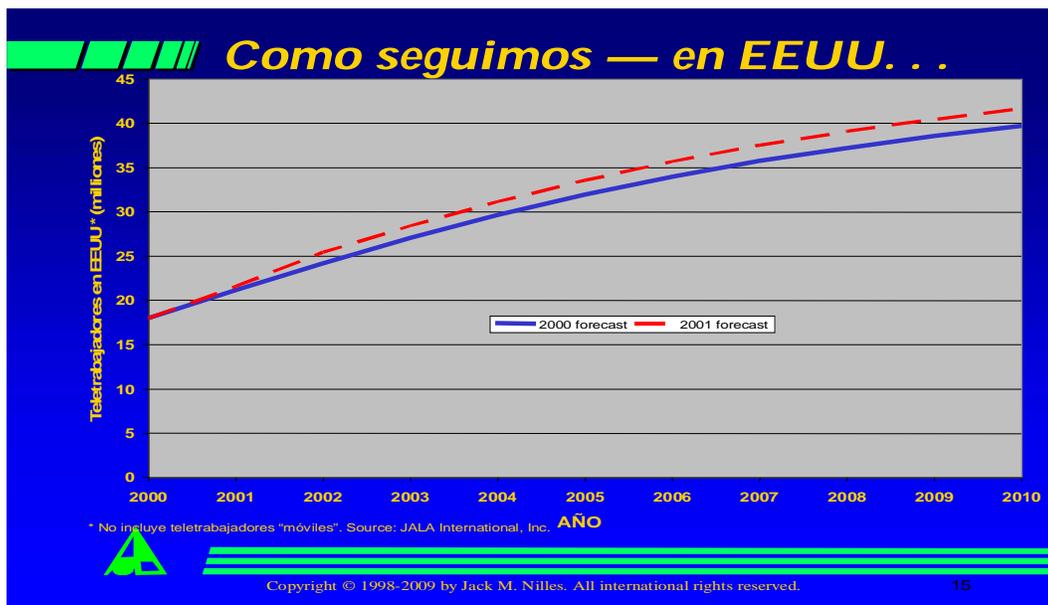
En 1972 Jack Nilles se marcha de la NASA y se involucra en un proyecto para demostrar la viabilidad económica del mundo de la “telecomunicación”, eso es, estar en constante interacción con otras personas pero de una manera que no implique la presencia física. Con esta idea en mente, Nilles comenzó a establecer numerosos contactos con agencias gubernamentales que pudieran apoyar esta iniciativa. Luego de tocar muchas puertas sin obtener respuesta positiva, en 1983 el Comité de Energía de California decidió patrocinar un estudio del impacto del teletrabajo en la energía. Este estudio se tornó fundamental para que el Estado de California decidiera, en 1987, ir adelante con un experimento que involucró doscientos treinta (230) trabajadores por algunos años. Los resultados de este experimento fueron asombrosos, porque demostraron las ventajas, tanto para los empleadores, como para los mismos trabajadores. En 1989 el terremoto en Loma Prieta vino a demostrar la utilidad del teletrabajo en situaciones de emergencia, porque permitió a muchos trabajadores continuar en sus actividades aún cuando los edificios de la compañía fueron parcialmente destruidos. Hoy en día, en California hay una legislación que impone a las compañías con más de cien (100) trabajadores buscar una alternativa

---

<sup>28</sup> Perla Fernando - <http://management20.wordpress.com/>

para disminuir el impacto ambiental de los trabajadores que viajan a diario. Una de las alternativas sugeridas es el teletrabajo.<sup>29</sup>

Ilustración 2 “Proyección del teletrabajo”



Fuente: Jack Nilles - Proyección del teletrabajo en EEUU<sup>30</sup>

### 2.3.2 El proceso de teletrabajo en Argentina

El teletrabajo nació de la necesidad, por el fuerte desempleo que se generó en los 90, ahora la situación es diferente. “Como la gente se familiarizó con las tecnologías, pasó a ser una opción. Incluso, en algunos casos, descartando las otras posibilidades. De hecho,

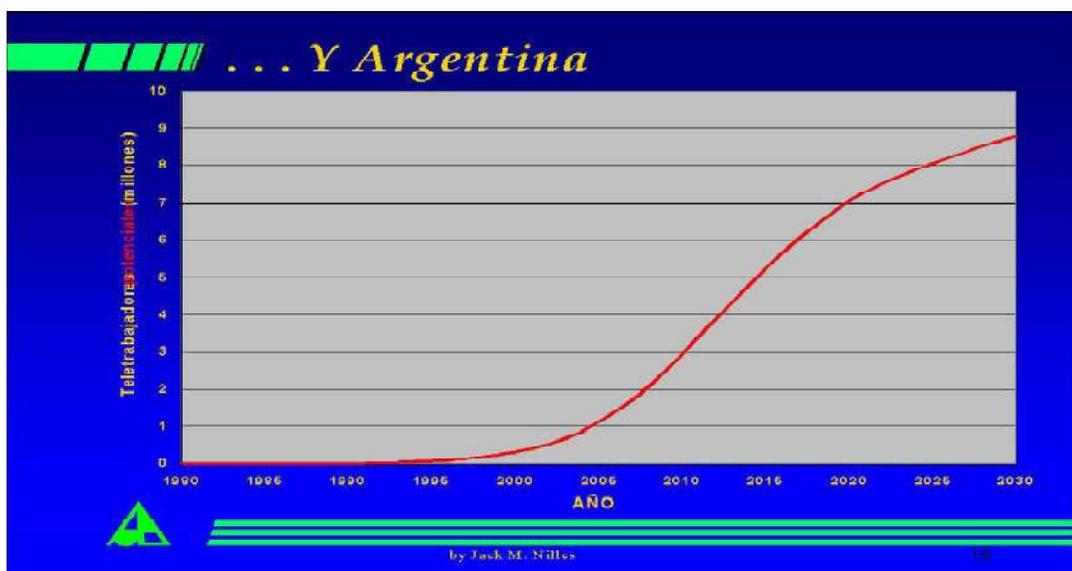
<sup>29</sup> [http://www.aat-ar.org/zonaDeDescarga/Teletrabajo\\_Aportes\\_a\\_la\\_construccion\\_de\\_una\\_politica\\_en.doc](http://www.aat-ar.org/zonaDeDescarga/Teletrabajo_Aportes_a_la_construccion_de_una_politica_en.doc).

<sup>30</sup> Jack M. Nilles Telecommuting: the first 50 years  
[http://www.trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/091013\\_lic\\_jack\\_nilles.pps](http://www.trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/091013_lic_jack_nilles.pps)

mucha gente que empezó en aquel entonces, ya no vuelve al trabajo tradicional. Ahora ya no es por necesidad que uno se inicia, si no que es una opción paralela”<sup>31</sup>

Veamos su evolución, desde el año 2004: 320.000 oficinas en hogares - Informe Vittorio Di Martino, año 2007: 589.157 oficinas en hogares -Informe CTT base E.P.H (Indec) 1º trimestre 2007 y año 2008: 1.300.000 oficinas en hogares - Informe Enrique Carrier Febrero 2008.

Ilustración 3 “Proyección del Teletrabajo en Argentina”



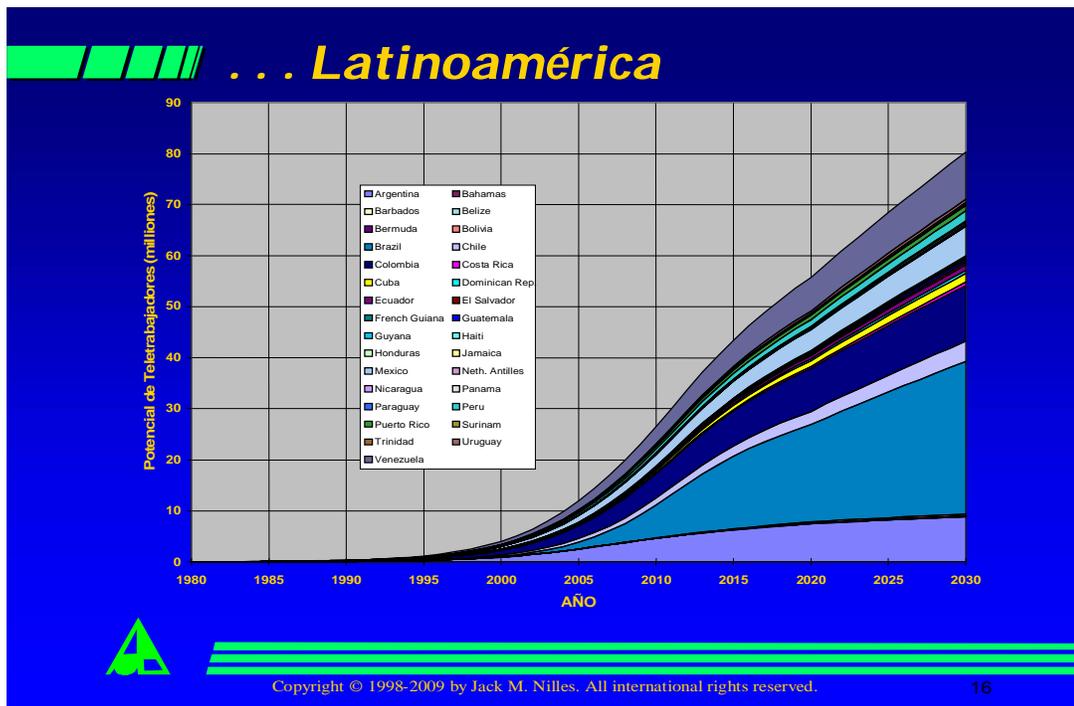
Fuente: Jack Nilles <sup>32</sup>

31 Boiarov Sonia -<http://www.canal-ar.com.ar/Default.asp>

32 “Ier. Congreso Iberoamericano de Teletrabajo en Buenos Aires”. El Congreso en modo Virtual comenzó en junio y el presencial se realizó en Septiembre del 2002. El evento contó con el auspicio de la Secretaría de comunicaciones de la Nación y fue declarado de interés nacional para la Ciudad de Buenos Aires y de interés Municipal para la Ciudad de Ushuaia.

El encuentro fue de gran trascendencia, no sólo porque participaron reconocidos especialistas en el tema del ámbito nacional e internacional, como el mismísimo Jack Nilles (a través de videoconferencia)

Ilustración 4 Proyección en Latinoamérica



Fuente: Jack Nilles <sup>33</sup>

### 3 El reconocimiento de teletrabajo según organizaciones del trabajo y de algunos autores

#### 3.1 Definición de trabajo

Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución. Es una parte o etapa de una obra de un proyecto para la formación de un bien de capital. Labor, deber, relación y responsabilidad que debe realizarse para el logro de un fin determinado y por el cual se percibe una remuneración.

<sup>33</sup> Ibídem (33)

m. Acción de trabajar. Esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza. Se usa como oposición de capital. Estudio, investigación.<sup>34</sup>

### 3.2 Definición de trabajo decente

El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres.<sup>35</sup>

### 3.3 Definición de Teletrabajo

Circunstancias tales como el desarrollo de los sistemas de telecomunicación (muy especialmente de los de carácter informático), la posibilidad de los trabajadores de compaginar su actividad laboral con su vida familiar como forma de lograr una mayor calidad de vida, y un menor costo para los empresarios en el mantenimiento de instalaciones, han otorgado al TELETRABAJO un importante papel entre los modernos sistemas de descentralización productiva empresarial. El actual proceso de expansión de las telecomunicaciones a través de **Internet** y de la telefonía móvil parece abordar el terreno para un renovado ascenso en términos cuantitativos de esta forma de prestación

---

<sup>34</sup> [www.definicion.org/trabajo](http://www.definicion.org/trabajo)

<sup>35</sup> <http://www.oit.org.ar/pagina.php?seccion=159>

del trabajo, caracterizada por la lejanía física entre empresario y trabajador y por su comunicación a través de medios telemáticos.<sup>36</sup>

### 3.4 ¿Qué es el Teletrabajo?

#### **Según el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Argentina)**

Para comprender el concepto de teletrabajo es fundamental detallar que se considera teletrabajo a toda forma de trabajo que no requiera la presencia de la persona en la oficina o planta de la empresa.

El Teletrabajo es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. La mediación tecnológica es otra de las características centrales del teletrabajo, ya que para su realización deben actuar elementos telemáticos, ya sea computadoras, teléfonos o cualquier otra de las denominadas TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación). El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación.

El concepto de teletrabajo involucra dos elementos fundamentales a saber:

 Distancia + uso de telecomunicaciones

Podemos distinguir dos tipos de teletrabajadores:

 El Teletrabajador autónomo

 El Teletrabajador en relación de dependencia.

El teletrabajo, es una forma de desarrollar tareas que requieren una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación.

---

<sup>36</sup> <http://www.e-trabaje.com/>

Sus principales objetivos son: Promover la implementación de plataformas de Teletrabajo. Evaluar el impacto del teletrabajo en la conservación y creación del trabajo decente. Propiciar la generación de mejores condiciones laborales a través de las TIC's. Conciliar el ámbito familiar y laboral. Promover nuevos contenidos en la negociación colectiva. Argumentar las ventajas de las relaciones laborales mediadas por las TIC's. Difundir regional e internacionalmente las buenas prácticas en Teletrabajo.<sup>37</sup>

### 3.5 Según la OIT

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el teletrabajo (TT) es una forma de laborar que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas que estén en esa oficina y, la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la información; comunicación.<sup>38</sup>

### 3.6 El Teletrabajo según diversos autores

Por teletrabajo, o trabajo a distancia, se entiende toda actividad profesional desarrollada en cualquier momento y lugar, independientemente del emplazamiento común del trabajo. Estas ocupaciones se caracterizan por el uso más o menos intensivo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información (desde de un simple teléfono o un fax hasta la conexión y uso de Internet).<sup>39</sup>

---

37 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación

<http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/>

38 [http://www.lanacion.cl/prontus\\_noticias/site/artic/20070809/pags/20070809202404.html](http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20070809/pags/20070809202404.html) 10-08-2007

39 Velarte Liliana- Anuario Empleos 1999, ediciones BECAS & EMPLEOS

<http://www.becasyempleos.com.ar/teletrabajo.htm>

Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena.

Es decir:

TELETRABAJO = TRABAJO + DISTANCIA + TELECOMUNICACIONES + CUENTA AJENA + RED

(Francisco Ortiz Chaparro)

Teletrabajo significa sustituir los desplazamientos relacionados con el trabajo por las telecomunicaciones. El ejemplo más simple: cada vez que coges el teléfono para hablar con alguien en lugar de ir a verle.

(Jack Nilles)

Teletrabajo es enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo.

(Jack Nilles, European Community Telematics / Telework Forum)<sup>40</sup>

Según la Carta europea para el Teletrabajo, éste se "configura como un nuevo modo de organización y gestión del trabajo, que tiene el potencial de contribuir sustancialmente a la mejora de la calidad de vida, a prácticas de trabajo sostenibles y a la igualdad de participación por parte de los ciudadanos de todos los niveles, siendo dicha actividad un componente clave de la Sociedad de la Información, que puede afectar y beneficiar a una amplia gama de actividades económicas, grandes organizaciones, pequeñas y medianas empresas, micro-empresas, y auto-empleados, así como a la operación y prestación de servicios públicos y la efectividad del proceso político".<sup>41</sup>

Tanto los autores más reputados como los propios Organismos Internacionales, están en mayor o menor medida de acuerdo a la hora de definir el TELETRABAJO como englobador de todas aquellas actividades profesionales ejercidas lejos de la sede de la

---

40 CCT- Centro del Teletrabajo y Teleformación – Facultad De Ciencias Sociales Facultad de Buenos Aires

41 Realizada al amparo de la Dirección General XIII de la Unión Europea bajo el proyecto DIPLOMAT, que tiene como objetivo crear un conjunto de directrices para el desarrollo del teletrabajo en Europa.

empresa a través de la comunicación diferida o directa y mediante la utilización de las nuevas tecnologías.

Los dos requisitos básicos identificadores del teletrabajo serían los siguientes:

El desarrollo de un trabajo a distancia y fuera de los centros de trabajo o sedes de la empresa. El empleo de medios tecnológicos y/o informáticos de comunicación entre empresa y teletrabajador.<sup>42</sup>

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, ó conjunto de teletrabajadores que pertenecen al subconjunto organizacional dentro de 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.

(Gray, Hodson y Gordon)<sup>43</sup>

---

42 Gudiño Valeria

<http://www.e-trabaje.com.ar/principala.htm>

43 Tellez Julio “ El teletrabajo”

<http://www.bibliojuridica.org/libros/5/2458/43.pdf>

## Capítulo III

### Características del teletrabajo

#### 1. El teletrabajo y la organización virtual

##### Empresas virtuales, empresas que aprenden

Esta es la propuesta estratégica más importante de TI. Una empresa virtual es una organización que usa TI para enlazar personas, activos e ideas. Para tener éxito una empresa virtual debe ser una organización adaptable y que explote oportunidades, que suministre excelencia de primera clase en sus competencias y tecnologías, que genere de manera transparente soluciones integradas para el cliente en relaciones empresariales que se basen en la confianza mutua.

Las empresas virtuales utilizan una estructura organizacional denominada de red. La mayoría de las organizaciones virtuales están enlazadas mediante Internet, intranets y extranets, su estructura también puede denominarse hiperarquía, diseñada según el modelo de la estructura hiperenlazada de la WWW.<sup>44</sup>

##### Características:

-  Adaptabilidad. Se adapta a un entorno empresarial diverso y cambiante.
-  Oportunismo: creada, operada y desagregada para explotar oportunidades, cuando surgen.
-  Excelencia: Posee una excelencia de primera clase y completamente sobresaliente en las competencias medulares que se necesitan.

---

<sup>44</sup> O'Brien James, "Sistemas de Información Gerencial", McGraw Hill Interamericana, Colombia, 2001

- Tecnología: suministra tecnologías de información de primera clase y otras requeridas en todas las soluciones para el cliente.
- Sin límite: Sintetiza en forma fácil y transparente las competencias y los recursos de los socios comerciales, en soluciones integradas para el cliente.
- Basada en la confianza: Los miembros son confiables y revelan confianza mutua en sus relaciones empresariales.

Ilustración 5 “Organización virtual”

Esquema de una Organización Virtual



Fuente: Marchese-Picco

### 1.1. Estrategia de una empresa Virtual

- Compartir infraestructura y riesgo.
- Enlazar competencias medulares complementarias.
- Reducir el tiempo entre el concepto y la realización mediante el compartimiento.

- Incrementar las instalaciones y la cobertura del mercado.
- Obtener acceso a nuevos mercados.
- Compartir el mercado o la lealtad del cliente.
- Cambiar de la venta de productos a la venta de soluciones.

Cuando cambian los mercados, proliferan las tecnologías, se multiplican los competidores y los productos se vuelven obsoletos, se hace necesario entonces construir la empresa creadora de conocimiento integrada en organizaciones que aprenden. Por lo tanto, las empresas exitosas son aquellas que constantemente crean nuevos conocimientos, lo diseminan ampliamente a través de la organización y lo incorporan rápidamente en nuevas tecnologías y productos. Si además integra ese capital con el de otras empresas similares, se produce un efecto expansivo más que proporcional, beneficioso para cada uno de los miembros de la red.<sup>45, 46</sup>

## 2. Telemarketing: Herramienta del Marketing Directo

El marketing telefónico es entendido como la aplicación profesional del teléfono para la comunicación interactiva de mensajes organizacionales que cubre amplios sectores de público objetivos, es la disciplina que se ha desarrollado con mayor solidez, tanto en las aplicaciones comerciales como en las de marketing propiamente dichas.

---

45 Marchese, Alicia Graciela, Picco, Alicia María, HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA CREACIÓN DE ORGANIZACIONES VIRTUALES - Grupo de Investigación: "Tecnologías de Conocimiento en Contabilidad y Administración" Facultad de Ciencias Económicas y Estadística Universidad Nacional de Rosario.

46 Viola Mónica B. Parte IV - "El teletrabajo y la organización virtual" Empresas virtuales, empresas que aprenden  
<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=202>

El telemarketing cumple una doble función, por un lado es un canal de comercialización para diversos productos y servicios. En algunas actividades, las ventas se “cierran” directamente por teléfono. En otras, si bien las transacciones no concluyen por teléfono, la prospección se efectúa por este medio y luego la fuerza de ventas o el canal de distribución concretan la operación.

## 2.1 Aplicaciones Comerciales

Existen dos grandes grupos de acciones comerciales: las dirigidas a prospectos y las pensadas para clientes. Las acciones comerciales con prospecto son contactos para vender un producto o servicio que se establecen con aquellas personas que todavía no son clientes, es decir los que nunca compraron.<sup>47</sup>

## 3. Gestión de impacto ambiental

La influencia que ejercen las Tecnologías de la información en el cambio de nuestras vidas: “Ciertas tecnologías se han hecho tan omnipresentes que no solamente ahorran energía, preservan los recursos y reducen desechos, sino que también cambian los comportamientos y transforman los procesos empresariales”. Como es el caso del teletrabajo.

Oficina sin papeles, que considera una realidad hoy y no una visión futurista, gracias a los modernos sistemas de gestión de los documentos electrónicos que permiten a las empresas adquirirlos y archivarlos sin necesidad del documento en papel. Permiten, por ejemplo, mediante la gestión automatizada, el control de las distintas versiones y

---

47 Filiba Salvador -Palmieri Ricardo “Manual de Marketing directo e intercambio” Editorial Amida-Bs. As. 2008 ( Pág. N° 299-305)

correcciones. “Los documentos electrónicos se pueden almacenar de forma remota y seguir siendo accesibles en línea desde cualquier lugar”. Los objetivos fundamentales son ahorro de costes, seguridad y concordancia con los estándares del registro de las empresas u organismos, de lo que se beneficia claramente el entorno. La gestión electrónica de los documentos “reduce la necesidad de faxes, fotocopiadoras e impresoras, al tiempo que el espacio de almacenamiento, con sus demandas asociadas de iluminación y calefacción”.

Los sistemas de videoconferencia con presencia virtual que están poniendo en práctica algunas empresas tecnológicamente punteras: instalaciones para videoconferencia en 3 dimensiones que reproducen exactamente el ambiente de una reunión presencial, de forma que quienes asistan a la misma desde lugares diferentes se sientan como si estuviesen en la misma sala. El perfeccionamiento de estas tecnologías para videoconferencias virtuales proporciona instalaciones de conferencia flexibles en las que quienes participan sólo se unen a la “reunión” en aquellas partes que les son pertinentes o pueden ser convocados de inmediato cuando se requiere su concurso particular. Los materiales necesarios se pueden intercambiar en línea y los documentos se pueden revisar, corregir y circular en tiempo real.

Naturalmente, estas facilidades propician una notable reducción de los viajes, especialmente los de largas distancias.

El estudio introduce un vocablo que no habíamos encontrado nunca, pero que es suficientemente expresivo: webinars, que define como seminarios en línea que implican la interacción entre los intervinientes; el moderador y la audiencia remota. Además de las ventajas que supone el ahorro de los viajes, con el consiguiente ahorro energético, el contenido de la mayor parte de los webinars “permanece accesible en línea después del evento, de manera que quienes no pudieron asistir puedan acceder a los documentos finales sin necesidad de imprimir los proceedings de la conferencia”.

Otro aporte del estudio es la información sobre el papel electrónico. Dice al respecto: “Muchas personas son escépticas ante la idea de que se haga realidad la oficina sin papel.

Aunque cada vez es mayor la tendencia a no almacenar documentos en forma impresa, a menudo se imprimen bajo demanda, se arrojan a la papelera cuando se leen y a veces se vuelven a imprimir en otro momento de necesidad. Esto constituye un gravísimo problema desde el punto de vista del entorno por la cantidad de energía que consume la fabricación de una simple hoja de papel. La solución puede venir de la mano del papel electrónico reusable. Xerox, por ejemplo, está desarrollando un papel electrónico reusable denominado Gyricon, un material que reúne muchas de las cualidades del papel. Almacena una imagen que se ve con luz reflectiva pero, al contrario del papel convencional, se puede reescribir y borrar eléctricamente. Y aunque se prevé que sea más costoso que una hoja de papel ordinaria, se puede reutilizar miles de veces”.<sup>48</sup>

### 3.1. Impacto ambiental en Rosario

#### **¿Qué aire respiramos?**

El teletrabajo es una alternativa reciente de llevar a cabo el trabajo a distancia, lo cual implica poco desplazamiento físico del trabajador hacia su puesto de trabajo. El teletrabajo incide en el medio ambiente en algunos aspectos favorables dados por la escasa movilidad, poca utilización de vehículo aplicada al trabajo; disminuye la polución ambiental como también mejora la calidad de aire que respiramos.

En la ciudad de Rosario a cargo de A.P.D.M.A. (Asamblea Permanente de Defensa del Medio Ambiente) el Ingeniero químico Eduardo Ferrero quién junto a otros colegas de su especialidad trabajaron en la Facultad Regional Rosario de la UTN en la determinación del grado de contaminación en nuestra ciudad.

Fundamentaciones: “Un humano adulto aspira un promedio de 15 Kg. diarios de aire, solamente 2 Kg. de alimentos sólidos y bebe 4 litros de agua. La regla conocida como

---

<sup>48</sup> Ortiz Chaparro Francisco “ El teletrabajo y el cambio climático”  
<http://www.tendencias21.net/trabajo/index.php?action=article&numero=41>

“del cinco” dice que una persona puede resistir 5 semanas sin comer, 5 días sin beber pero tan sólo 5 minutos sin respirar”. Cifras a tener en cuenta cuando se evalúa la importancia del aire para nuestra supervivencia. “La contaminación atmosférica en un 90% se debe a contaminantes denominados primarios producidos por el consumo de combustibles fósiles como el petróleo, el gas natural y el carbón. A su vez más del 40% de toda la contaminación atmosférica se debe al uso de combustibles para el transporte automotor, ya sea naftero, gasolero o GNC”. “La contaminación que se produce por los automotores no sería tan grave si estos contaminantes se dispersaran rápidamente una vez liberados, pero esto no es así, ya que grandes volúmenes de gases de escape se vuelcan en las áreas de mayor densidad de población y atento a que el tiempo necesario para su dispersión es significativo, se promueven altas concentraciones en el ambiente que respiran miles de personas hacinados en estos conglomerados. La Agenda 21 es un documento firmado a partir de la Cumbre de Río en 1992 que fija una serie de objetivos y una metodología de trabajo tendiente a la sustentabilidad por lo que la invitación por parte de la Municipalidad de Rosario a participar de un foro a universidades, ONGs y organizaciones barriales con el fin de dar seguimiento a la Agenda 21 local, nos van a permitir explicitar desde las ONGs cuáles son las prioridades socio-ambientales y que conllevarán así un fuerte componente de participación ciudadana.”<sup>49, 50</sup>

### 3.2. La pandemia en Rosario

La Pandemia del invierno de 2009 comenzó con la suspensión de las clases en los colegios de la ciudad de Rosario; que tenían reportados clínicamente al menos un caso de Gripe A., de este modo, los primeros afectados fueron unos 1.200 alumnos y los 160 docentes de la institución de Brassey 8255, en donde el contacto entre educadores y educado serían comunicadas en su página Web. *"Es la forma en que nos venimos*

---

49 Ezcurra de Larrechea Silvia – Grupo ecologista Génesis Rosario

50 Revista de la Comisión de Ecología y Medio Ambiente del Consejo Municipal de Rosario – Año 6  
Revista N° 13-14 dic. 2006

*conectando con las familias y lo que encontramos como recurso más eficaz ante este panorama donde se debe actuar rápido",* dijo el representante legal, Raúl Bravo.<sup>51</sup>

Luego siguieron el resto de todos los establecimientos educativos, los que estaban preparados, resolvieron la continuidad académica mediante sus Web o por correos electrónicos, otros crearon sitio con Blog como el Colegio Misericordia *“Preferiríamos verlos en el colegio, pero dadas las circunstancias, **trabajaremos** a través de este blog”*

Sin proponérselo un hecho externo modificó el modo de trabajo de las organizaciones educativas de la ciudad, obligando a cerrar sus puertas y seguir trabajando; una nueva manera para estas organizaciones, lejos del contacto físico con sus alumnos, se encontraron teletrabajando, transitoriamente se convirtieron en Organizaciones Virtuales, luego le siguieron las organizaciones tanto privadas como públicas, para proteger la salud de sus empleados.<sup>52, 53, 54</sup>

### 3.3. Responsabilidad por el ciclo de vida de la herramienta de trabajo

“Responsabilidad del productor” es el término actual utilizado por los fabricantes de productos electrónicos que solicitan que se les haga entrega de sus productos cuando éstos van a ser descartados, evitando que el consumidor tenga la responsabilidad de deshacerse de ellos y encontrar un programa de reciclaje. En Europa, ése es un requisito de toda operación comercial. Ahora, dice Elizabeth Grossman, autora de High Tech

---

51 [http://www.lacapital.com.ar/contenidos/2009/06/03/noticia\\_0008.html](http://www.lacapital.com.ar/contenidos/2009/06/03/noticia_0008.html)

52 [Mercadofiscal.com](http://www.mercadofiscal.com) Actualidad | 15/07/2009 El teletrabajo cobra protagonismo ante la Influenza H1N1 en Argentina

<http://www.mercadofiscal.com/showcontent.asp?idContenido=14114>

53 Viola Mónica B. -Power Point [Mercadofiscal.com](http://www.mercadofiscal.com)

<http://www.mercadofiscal.com/data/Documentos/Teletrabajo%20MV%2009.ppt#257,1,Definición de Teletrabajo>

54 Viola Mónica B. “ Nota on line ” [Mercadofiscal.com](http://www.mercadofiscal.com)

<https://sas.illuminate.com/site/external/jwsdetect/playback.jnlp?psid=2009-07-15.0820.M.696B87A13BA5C02F2A5938C33EB2C7.vcr>

Trash - Digital Devices, Hidden Toxics and Human Health diversos fabricantes de productos electrónicos tienen “cláusulas de recuperación” de productos, es decir, programas de reciclaje supervisados por el fabricante como parte del ciclo de vida del producto.

De acuerdo con La Asociación Internacional de Recicladores Electrónicos, anualmente se generan cerca de 400 millones de unidades de basura electrónica. Gran parte de esa basura está almacenada en los armarios y sótanos de los consumidores; ya que las personas lo piensan dos veces antes de mandar sus aparatos viejos al depósito de basura, pero no saben cómo deshacerse de ellos de modo responsable.

Lexmark, fabricante de impresoras y toners de Lexington, en Kentucky, incentiva a sus clientes a imprimir menos o, por lo menos, a imprimir de forma más inteligente, utilizando los dos lados del papel. “Eso, para nosotros, significa crear valor para el cliente”, dice Tanya Jackson, directora de desarrollo sostenible de Lexmark.<sup>55</sup>

#### 4. Algunas ventajas vs. desventajas del teletrabajo

 El teletrabajo su impacto sobre: el trabajador, la organización, el proceso del trabajo.

##### 4.1. Ventajas del Teletrabajo

- La mejor combinación de las exigencias laborales y extra laborales.

---

<sup>55</sup> El reto de hacer las tecnologías de la información más 'verdes'  
<http://wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=1573&language=spanish>

- El mejor control del horario laboral y de las pautas de trabajo.
- Una mayor flexibilidad respecto del rendimiento y la productividad.
- Menor gasto de transporte.
- Creación de nuevas empresas.
- Desempeño de un trabajo remunerado en lugar del desempleo.
- Inserción laboral para los que buscan su primer puesto de trabajo.
- Inserción laboral para mayores de 45 años.
- Inserción laboral para discapacitados motrices.

El teletrabajo como salida laboral frente a la desocupación es abordado a través del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, El Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), uno de sus objetivos es Promover el teletrabajo en el sector privado. Desde la Coordinación acompañan a las empresas participantes del PROPET en las prácticas de Teletrabajo, aportando herramientas, conocimientos y seguridad jurídica. Capacidad para Teletrabajar. El proyecto tiene dos finalidades, una de carácter "inmediata" y otra "mediata". La primera consiste en lograr que la persona con discapacidad, calificada para teletrabajar, pueda insertarse en el campo laboral, en tanto la segunda propone capacitar a aquellas personas a través de cursos especiales para que una vez alcanzados los conocimientos y manejos de las TICS tengan la posibilidad de entrar en el ámbito laboral con la modalidad del teletrabajo. Generar oportunidades de inclusión social y laboral para jóvenes desempleados. El programa incluye capacitación para adquirir competencias en el uso de las herramientas TIC's y del teletrabajo, posibilitando su inserción laboral a través de acciones de responsabilidad social empresaria que eviten la exclusión social.

Teletrabajo a partir de los 45 años, un nuevo desafío. Este programa busca la reinserción laboral de hombres y mujeres que tengan más de 45 años, procurando dar una respuesta inmediata al fenómeno de desempleo masivo que sufre este grupo de personas desde la década de los noventa.

#### 4.2. Desde el punto de vista del teletrabajador

El teletrabajo se presenta como una nueva forma flexible de trabajo con grandes perspectivas de difusión en el futuro. Existen tres tipos principales de teletrabajo: teletrabajo en casa, teletrabajo en telecentros u oficinas satélite, y el teletrabajo móvil.

Una empresa puede adoptar una o varias de estas modalidades. El teletrabajo en casa se refiere a empleados/as que trabajan en su domicilio de forma habitual, aunque no necesariamente (y de hecho en pocos casos) todos los días. En los telecentros, los empleados/as trabajan a la vez fuera de casa pero alejados del lugar convencional de trabajo en una localización conveniente para los empleados/as y/o clientes, con la finalidad de reducir el tiempo de desplazamiento. Por su parte, los teletrabajadores móviles están con frecuencia desplazándose, y utilizan las tecnologías para comunicarse con la oficina desde distintas localizaciones (hotel, empresa del cliente, etc.) con la frecuencia que sea necesaria. Las estadísticas disponibles sobre el teletrabajo (Empírica, 2000; ITAC, 2001; European Comisión, 2002) indican que en Estados Unidos uno de cada cinco empleados realiza su trabajo mediante alguna modalidad del teletrabajo. En Europa el porcentaje de teletrabajadores es inferior al de Estados Unidos con un 6,1% de promedio y superior al de Japón con el 1,7%.<sup>56</sup>

El teletrabajo es apto tanto para hombres y mujeres, no hay impedimentos según el género para adoptar esta modalidad de trabajo. Cada persona está interconectada con el resto de la organización y está en condiciones de cambiar en términos casi instantáneos. Todo está conectado con todo. Desaparecen las barreras internas y externas. Todo se sabe. Lo importantes es priorizar y focalizar la atención en lo nuevo.

Después del boom de Internet, la forma de hacer negocios se ha transformado de manera radical y las personas son, claramente las principales protagonista.

---

<sup>56</sup> <http://www.mwcog.org/commuter/telesresult.html>

La burbuja de Internet generó un proceso de aprendizaje muy intenso. Tanto para los jóvenes que metieron en ese mundo, jugando a todo o nada, sin medir riesgos y poniendo verdadera pasión en lo que hacían, como los mayores, que comenzaron mirando este fenómeno de reojo y se dieron cuenta de que no era cuestión de aceptar o no el cambio, sino que el cambio había llegado para quedarse.<sup>57</sup>

En nuestro país los empleados incluidos en el programa (véase PROPET) distintos géneros y unidades de negocios, gozan de los mismos derechos y beneficios garantizados por la legislación vigente y los convenios colectivos de trabajo que aquellos que prestan las mismas tareas en los establecimientos de la empresa, sin perjuicio de aquellos derechos o beneficios que pacten en forma individual o colectiva teniendo en cuenta las peculiaridades del teletrabajo.<sup>58</sup>

Tendencia creciente: el TELETRABAJO se impone cada vez más en la Sociedad de la Información, y se presenta como una solución orientada a la creación de puestos de trabajo.<sup>59</sup>

Mayor calidad de vida es el punto que más se desea encontrar, un cambio de modalidad conlleva a cambiar el lugar del puesto tradicional de trabajo, en Canadá en general el estudio demostró que lo que motiva a cambiar de domicilio es la búsqueda de calidad de vida. En parte viene determinado por conseguir viviendas de mayor tamaño pero también por otras características que puede ofrecer una zona geográfica determinada, como son, el acceso a zonas de ocio, colegios y en general buenos sistemas de transporte. Los autores reconocen que existen factores no recogidos en el modelo que llevaban a las personas a quedarse a vivir en el centro de las ciudades, es decir, a no moverse, además de la propia inercia, cuando más tiempo llevan viviendo en un sitio menos dispuestas están a cambiar. No obstante, si se teletrabaja aumenta la probabilidad de que estén dispuestos a vivir lejos del centro.

---

57 Roldan Álvarez Roberto "e Change" El lado humano de la economía digital- Editorial Granica 2º Edición Bs. As. 2002 ( Pág. N° 29)

58 <http://www.diariogremial.com/index.htm>

59 Díaz Viviana L. - COMISIÓN DE TELETRABAJO EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DE LA NACIÓN

#### 4.3. Desde el punto de vista social

Creación de nuevos puestos de trabajos, captar manos de obra calificada, profesionales, no profesionales, disminución de los índices de desocupación. Desarrollo regional y de infraestructura en diferentes zonas residenciales, fomentando las inversiones en telecomunicaciones. En el primer caso se menciona la construcción “de telecentros en pueblos que han permitido proporcionar empleos y disminuir la emigración a las grandes ciudades” por lo que se logran corregir los desequilibrios regionales al fomentar las regiones más deprimidas. En el segundo caso se sostiene que permite la descentralización en las grandes ciudades, estimulando el desarrollo de las zonas residenciales.

En muchos casos se generan organizaciones que pasan de tener una dirección muy centralizada, jerárquica y vertical a una organización plana, democrática y descentralizada.<sup>60</sup>

Véase: Proyecto español financiado por el Instituto de la Mujer. M ° de Trabajo y Asuntos Sociales. Véase Exp. 83/02.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Martínez, Oscar A. Teletrabajo: ¿Otro canto de sirenas? : El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria / Oscar A. Martínez y Federico Vocos. – 1a ed. – Buenos Aires: Taller de Estudios Laborales, 2005.

<sup>61</sup> Pilar de Luis Carnice EL TELETRABAJO COMO FACTOR DE MEJORA MEDIO AMBIENTAL. EFECTOS INDIRECTOS EN LA VIDA DE LAS MUJERES

En dicha investigación halla que un planeamiento básico para el teletrabajo provoca una reducción de desplazamientos en vehículo privado y una reducción de la superficie inmobiliaria en las empresas, lo que de forma directa reduciría el consumo de energía y en consecuencia el nivel de contaminación. Pero a su vez provocaría unos “efectos rebote” sobre el consumo de energía que se derivaría de los cambios de hábitos de los hogares donde se teletrabaja, como consecuencia de su nueva situación inmobiliaria, uso del comercio electrónico, necesidad de nuevos servicios, etc. Lo que de forma indirecta incidiría de nuevo en el consumo de energía.

La existencia de estos cambios en el comportamiento de la unidad familiar, va a impedir que la aceptación de esta modalidad de trabajo sea una decisión unilateral del trabajador o trabajadora. Su convivencia con otras personas y las relaciones de género que se establezcan dentro de la unidad familiar van a ser determinantes a la hora de tomar la decisión. Los estudios que analizan las desventajas del teletrabajo que pueden ser causa del abandono se centran en las barreras laborales del teletrabajador o teletrabajadora como pérdida de status, alejamiento de los centros de poder. Universidad de Zaragoza-Año 2006

[http://www.inmujer.migualdad.es/MUJER/mujeres/estud\\_inves/663.pdf](http://www.inmujer.migualdad.es/MUJER/mujeres/estud_inves/663.pdf)

En el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social el 19 de agosto de 2009 firmo el siguiente Convenio de capacitación en Teletrabajo:

El convenio permitirá la capacitación en Teletrabajo de Jóvenes de 18 a 24 años y mayores de 45 en Salta, Tucumán, Chaco, Buenos Aires y la Capital Federal. La iniciativa está destinada a jóvenes desocupados que no terminaron los estudios primarios y/o secundarios y adultos en situación desempleo.

El diciembre de 2009, el ministro Carlos Tomada inauguró la Red de Teletrabajo, un ámbito de cooperación entre organismos públicos y privados para promover el teletrabajo como una nueva práctica de trabajo decente en las empresas e instituciones nacionales.<sup>62</sup>

#### 4.4. Desventajas para el teletrabajador

Para comprender bien el teletrabajo no solo como un fenómeno tecnológico, sino también desde otros puntos de vista asociados: económico, cultural y social. Esta perspectiva más amplia es imprescindible para poder situarlo correctamente en el entorno del trabajo. En este contexto, véase un estudio de las implicaciones sociales del teletrabajo con la participación de 15 Estados miembros de la Unión Europea, por iniciativa la Comisión Europea y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Cuya tarea principal del estudio consistió en delimitar y discutir las cuestiones, los obstáculos y los problemas relacionados con la salud y la seguridad en el teletrabajo. En el teletrabajo, como en casi cualquier tipo de trabajo, el entorno psicológico, las consecuencias para la salud y los niveles de estrés difieren, en función de si las tareas realizadas requieren o no una gran cualificación. La segunda dimensión importante es la autonomía y el control del contenido del trabajo y los ritmos de trabajo. En la mayoría de casos, el estrés en el teletrabajo está más asociado al tipo de trabajo y a la organización del trabajo que al espacio físico. En principio, el

---

62 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social  
<http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/actividades.asp>

teletrabajo supone independencia y autonomía, y ofrece posibilidades de concentrar y organizar el trabajo y dosificar el tiempo según criterios personales. Sin embargo, la libertad individual para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a una sobrecarga y, en los casos más extremos, suponer que se está "disponible" las 24 horas del día. Trabajar durante muchas horas puede afectar negativamente a la salud, especialmente en un lugar de trabajo mal diseñado o si las tareas son repetitivas. Otro factor de estrés relacionado con el horario puede suponer una dificultad para prever el volumen de las tareas futuras y sus plazos. La adicción al trabajo puede ser un riesgo adicional si no hay un control externo, o si el teletrabajador no puede controlar sus propias formas de trabajar. En el caso del teletrabajador empleado, la responsabilidad de evaluar los riesgos del lugar de trabajo suele corresponder a la empresa. Los Teletrabajadores autónomos son ellos mismos responsables de esta evaluación. La probabilidad de un entorno de trabajo mal diseñado y de una calidad ergonómica insuficiente de las unidades de visualización puede ser mayor en los hogares de los teletrabajadores que en los típicos externos de oficina.<sup>63</sup>

Para un especialista en el tema de teletrabajo como Ortiz Chaparro desde que comenzaron las prácticas de teletrabajo, se consideró como una de sus principales ventajas el ahorro de energía que conllevaba el hecho de no tener que trasladarse el teletrabajador hasta su lugar de trabajo, con la consiguiente supresión de viajes, muchos de ellos en vehículo particular, utilizado por una sola persona.

Sobre el teletrabajo dice que es quizás la forma más obvia en que pueden ayudar las tecnologías a mejorar la eficiencia en la utilización de la energía, y resulta evidente que ejerce un impacto positivo en la reducción del uso de esta energía, incluso aunque se tenga en cuenta el efecto rebote. Este efecto consiste en los impactos negativos del teletrabajo al incrementar las necesidades de calefacción e iluminación de los hogares de los teletrabajadores, la utilización del auto privado para moverse en trayectos que antes no se hacían, o se hacían con menos frecuencia, el hecho de que las personas puedan

---

63 Pekka Huuhtanen Instituto de Salud en el Trabajo de Finlandia – Fuente: [www.arearh.com](http://www.arearh.com) - Publicación 25/09/2006

Tesis: El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances

C.P. Viola Mónica Beatriz

trasladarse a vivir a lugares más apartados de sus oficinas al no tener que ir al trabajo a diario y la potencial duplicación del hardware y del espacio de oficina.

## Capítulo IV

### 1. El proceso. ¿Quiénes teletrabajan?

Aunque al principio el sistema estaba destinado a empleados de categoría con grandes responsabilidades y cierta capacidad de decisión, esta modalidad laboral se está extendiendo a casi todas las ocupaciones. La tendencia es digitalizar el trabajo en todos los aspectos susceptibles de ser digitalizados.

El abanico es muy amplio y son muchas las áreas en las que se puede trabajar a distancia: Asesoría laboral, fiscal, jurídica y contable; ventas; servicios de traducción, consultoría, medicina, enseñanza; trabajo de secretaría, arquitectura, diseño, edición, ingeniería, seguimiento de valores bursátiles, vigilancia de bosques y medioambiente, administración, entre tantísimo otros.

El teletrabajo resulta ideal para aquellos que hacen buena parte de su tarea, o toda su labor, en la calle: como vendedores, visitantes médicos, promotores... **la oficina va con ellos**, y así pueden enviar pedidos e informes por su computadora. Sin embargo, por ahora la mayor parte de los teletrabajadores son profesionales independientes contadores, analistas de sistemas, periodistas, expertos en marketing, diseñadores que decidieron manejar sus asuntos desde otro ámbito laboral. En la Argentina no hay de momento estadísticas sobre el teletrabajo, pero se sabe que la mitad de las computadoras personales instaladas en nuestro país van al mercado hogareño... ¿Cuántas para teletrabajar? No lo sabemos. Lo que sabemos, observando la progresión a nivel internacional, es que dentro de pocos años, la mayoría de las profesiones enfilarán hacia el trabajo cada mañana por el «camino virtual». <sup>64</sup>

El mundo del trabajo vive una transformación permanente, pueden ser ciclos de años o siglos pero la gente siempre va a necesitar reunirse para conversar sobre lo que hay que hacer. El ser humano es gregario por propia naturaleza”, opinó con nostalgia Eduardo

---

64 Altisen Claudio “Teletrabajo: opción laboral del futuro...” Hoy - Filosofía y Ciencias de la Educación - Universidad de Rosario -1997

Press, director Eduardo Press Consultores. Desde la otra vereda, la titular de la AAT no dudó al enumerar las ventajas de los e-trabajadores, aunque no pasó por alto los peligros de no poner límites al tiempo de trabajo diario. “Permite una mejor organización de la vida personal, mayor facilidad para actualizarse, menos stress, y mayor sensación de autonomía y libertad. Fundamentalmente, mejor calidad de vida”.

Está claro que cualquier persona puede convertirse en un e-trabajador pero hay áreas profesionales -como la administración, consultoría, comercialización, marketing, informática, edición y producción de contenido, traducción y diseño gráfico-, que tienden a ser un terreno más fértil para la experiencia. En nuestro país, a pesar del alto índice de desempleo, se trata de una alternativa aún poco desarrollada. Sin embargo, cada vez son más quienes se animan a hacer de las nuevas tecnologías un medio de trabajo y, por otra parte, también aumenta el número de empresas que comienzan a ver esta alternativa de cara a reducir el personal o los costos.

Abdallah García advierte: “El futuro del teletrabajo en Argentina depende de condiciones de infraestructura, cambios en el sistema educativo formal, capacidad para crear alianzas y de gestión de los gobiernos locales, capacidad del empresariado local para unirse en propuestas creativas y también para lograr el peso necesario que les permita incidir en políticas públicas que faciliten el desarrollo de estas nuevas formas de trabajo”.

Desde la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, donde funciona un Centro de Teletrabajo y Teleformación, intentan explicar de qué se trata y ayudan a los estudiantes a ver sus computadoras como medios de inserción laboral. Por su parte, la directora del centro, Sonia Boiarov, aclara la cuestión legal cuando dice que el teletrabajador comparte el marco legal con los demás trabajadores. “Como sabemos hay peculiaridades, hemos pedido en el año 2001 la creación de una comisión de estudio del teletrabajo, formado por representantes gremiales, empresarios, y académicos”. La mencionada comisión vio la luz en diciembre del 2003 y a partir de allí abrió un espacio para el diálogo sobre una modalidad de trabajo que, aún cuando no existen datos precisos, se calcula que afecta a 17,4 millones de personas en Latinoamérica. Según expresa Carla Barbuto.<sup>65</sup> ¿Más libertad y creatividad? ¿Más horas de trabajo, más exigencias? Estos son

---

65 Barbuto Carla - Especial para Clarín.com Bs. As. Edición 25/06/2004  
Link: <http://www.clarin.com/diario/2004/06/25/conexiones/t-783123.htm>

tan sólo algunos de los mitos que salieron en danza cuando el mundo laboral se mezcló con Internet y dio origen al llamado “tele-trabajo”.

“Las nuevas formas laborales simplemente irán llegando y cambiando a las tradicionales. Creo que aún estamos lejos de pensar en el fin de las oficinas y de los límites del lugar de trabajo. El mayor inconveniente sigue siendo cultural”, dice Angélica Abdallah García, directora de la Asociación Argentina de Teletrabajo. El hecho de trabajar desde la propia casa o desde un cibercafé, lejos de ser un "rebusque" propio de una época de crisis, es un fenómeno que ya cumplió las tres décadas.

En nuestro país el teletrabajo es presentado desde distintos ámbitos académicos, empresariales, gubernamentales y periodísticos como la ocupación del futuro y como la respuesta a numerosos problemas que afectan al mundo del trabajo y a los trabajadores. Incluso se lo muestra como la solución a dificultades que trascienden el ámbito laboral como por ejemplo los problemas ambientales o de organización familiar. Se habla, por ejemplo, de resolver el problema de los largos viajes al trabajo, el cuidado de los hijos, la congestión de las ciudades, los gastos de infraestructura y muchos otros problemas que afectan cotidianamente a los trabajadores.<sup>66</sup>

## 2. La Comisión de Teletrabajo en Argentina – Antecedentes

La Comisión de Teletrabajo fue creada en el mes de septiembre de 2003 y de allí en más no han cesado las reuniones. El expediente de creación es el N ° 1.079.053/03. En la primera reunión el Dr. Tomada manifestó que éste no sería sólo un espacio de intercambio sino que también debería generar propuestas.<sup>67</sup> Coordinación de la Comisión a cargo: Dra. Viviana Laura Díaz Inicialmente integraron la comisión las siguientes

---

66 Vocos Federico - Martínez Oscar A. Teletrabajo: ¿Otro canto de sirenas? El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria” Taller de Estudios Laborales Cuadernos del TEL Editorial propuesta Gráfica Rosario 2004 ( Pág. 5)

67 Ministerios de Trabajo Empleo y Seguridad Social – Comisión de teletrabajo  
<http://www.trabajo.gov.ar/temasespeciales/teletrabajo.asp>

instituciones: USUARIA. (Asoc. Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones) AAT (ASOCIACION ARGENTINA DE TELETRABAJO). ARTRA (Asociación de Relaciones del Trabajo de la República Argentina, ex ARIA).UIA (Unión Industrial Argentina). Telecom SA. CGT (Confederación General del Trabajo). FAECYS (Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios). CAC, (Cámara Argentina de Comercio). FOETRA (Federación de obreros y empleados telefónicos de la Rep. Argentina). CTT (Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Carrera de Relaciones del Trabajo -UBA). UNTREF-SADL (Maestría en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales Internacionales). TELEFONICA ARGENTINA SA. PRESIDENCIA CCEF-HCDN. En el año 2005, se incorporaron: ASOCIACION ARGENTINA DE DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL. FOESITRA (Federación de obreros, especialistas y empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina). CTA (Central de los Trabajadores Argentinos). CICOMRA (Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina). ADESPA (Asociación de Servicios Públicos de Argentina).OIT (Organización Internacional del Trabajo).

Sintéticamente, los antecedentes legales del teletrabajo en Argentina son:

Ilustración 6 “Bases legales teletrabajo”



Fuente: Díaz Viviana L <sup>68</sup>

68 Díaz Viviana L. - COMISION DE TELETRABAJO  
<http://www.trabajo.gov.ar/unidades/teletrabajo/teletrabajo.htm>

### 3. El teletrabajo en otros países: Teletrabajo en la Unión Europea, tendencias

La Unión Europea ha creado numerosos programas para fomentar el teletrabajo, entre los que cabe destacar los IV y V programas marco, en los que se explicitan partidas para el teletrabajo.

Los resultados se han conocido recientemente mediante un macroestudio realizado para la Dirección General XIII de la Unión Europea en el marco del EcaTT basado en un análisis exhaustivo del teletrabajo en 10 países de Europa, entre ellos España. A continuación se reseña los aspectos más importantes relativos a la estructura del teletrabajo.

En Europa existen unos 9 millones de teletrabajadores, lo que supone aproximadamente un 6% de la fuerza laboral, mientras que en España son 357.000, es decir el 3% de los trabajadores, ocupando nuestro país el último lugar de Europa en número de teletrabajadores sobre el total, junto con Italia y Francia, siendo el teletrabajo un fenómeno más difundido en los países del norte de Europa, con Finlandia a la cabeza con un 17%.

A nivel europeo unos 6 millones son teletrabajadores habituales, llamémosles formalizados o estructurados, frente a 2.960.000 que lo son de forma no habitual y en algunos casos no formalizados, o trabajan de forma autónoma. En España unos 260.000 y 100.000 respectivamente, lo que supone un 2% y algo más de un 0,8% del total de la fuerza laboral.

De los trabajadores españoles que se dedican regularmente al teletrabajo unos 150.000 lo hacen desde su casa, unos 30.000 desde telecentros o pequeñas oficinas y 70.000 se consideran teletrabajadores móviles, sin un lugar específico de trabajo.

Podemos considerar al teletrabajo en Europa una actividad realizada fundamentalmente por hombres, el 81% en teletrabajo regular y el 62 en el complementario y autónomo, siendo tan sólo el 54% los hombres en el total de la población activa, y la edad suele estar

comprendida entre los 30 y 50 años Además, se trata de una actividad a la que recurren trabajadores con media o alta cualificación (59% carrera universitaria y el 36% estudios de nivel medio), frente al 27% y 45% del total de la fuerza laboral.

El ámbito del teletrabajo se diferencia del resto también en el tipo de trabajo realizado, pues tan sólo el 9% es únicamente manual (44% en el conjunto de todos los trabajadores), necesitando el 89% (71%) realizar el trabajo tras un entrenamiento profesional específico y con un 78% (45%) con responsabilidad directiva.

En cuanto a los sectores en los que se aplica el teletrabajo se destaca el de los servicios financieros y de negocios, con un 8,5% de la población activa teletrabajadora regular en Europa, realizándose teletrabajo en el 38% de estas empresas, seguido de las empresas de distribución, transporte y comunicación, 5,5% de trabajadores y 22% de empresas, y de las manufactureras y de la construcción, 3,5%. Por el contrario, el teletrabajo no está aún tan desarrollado en el sector público, la educación, los servicios sociales, con un escaso 2.3% de los trabajadores.

A su vez el teletrabajo estructurado y formalizado es un fenómeno que se produce mayoritariamente en las grandes empresas, un 52% de los teletrabajadores europeos lo hacen en empresas de más de 250 empleados, y son estas grandes empresas en la que se viene dando un mayor porcentaje de las que recurren al teletrabajo, un 68%, frente a un 12% las de menos de 10 trabajadores.

Un elemento importante a considerar es el número de teletrabajadores que suelen realizar su actividad en esta modalidad en las empresas, así, con menos de 10 teletrabajadores se sitúan casi la mitad de las empresas tanto a nivel europeo como español, no llegando al 10% las que contratan a más de 100 teletrabajadores ni en Europa ni en España.

Tal vez una explicación al pequeño número de teletrabajadores existentes por empresa, cuando las instituciones son en general medianas y grandes es que el teletrabajo suele ser una modalidad que lleva poco tiempo implantándose en la mayoría de las empresas. En Europa el 49% de las empresas llevan menos de 2 años desarrollando el teletrabajo, mientras que España son el 65 las que han iniciado su andadura en este apasionante mundo desde hace menos de 2 años.

Uno de los aspectos más polémicos del teletrabajo es si requiere mayor o menor número de horas trabajadas. La Unión Europea, preocupada por este tema intentó determinar, con

el estudio de Empírica de 1999, la diferencia en horas trabajadas semanalmente. Los resultados son sorprendentes y están dando pie a importantes disquisiciones, ya que se estima que el 13% de los teletrabajadores necesita realizar más de 20 horas más a la semana de lo pactado para culminar su trabajo, y un 37% entre 10 y 20 horas y tan sólo un 17% trabaja justo lo acordado y un escasísimo 4% necesita trabajar menos horas de lo contratado. Estos mismos datos en el resto de los trabajadores son muy diferentes, ya que únicamente el 3% requiere echar más de 20 horas más y un 6% entre 10 y 20 horas y un significativo 45% realiza justo lo que le corresponde. Este es un aspecto muy significativo que debe ser tenido en cuenta para la futura legislación laboral en éste ámbito.

Por otro lado, España resulta ser el país en el que menos interés parece haber resultado tener la idea del teletrabajo, tan sólo el 61% de los trabajadores indican que les podría valer, aunque fuera de forma ocasional. Los países nórdicos están más concienciados, por ejemplo Finlandia con el 86%. En este aspecto no cabe duda de la necesidad de promocionar el teletrabajo en nuestro país, pues la cuota de interés se ha mantenido en el mismo porcentaje desde que en 1994 la Unión Europea estudiara este mismo aspecto, siendo creciente en todos los demás países analizados en 1994 y 1999.

En este mismo orden de cosas, merece la pena resaltar la importancia que se otorga por parte de los trabajadores españoles al teletrabajo como actividad suplementaria (50%) o alternante (47%) con el trabajo normal, frente al teletrabajo regular (37%) y en telecentros (30%).

No obstante, no son muchos los trabajadores que españoles que han tomado conciencia de los que significa el teletrabajo y ha considerado seriamente poder realizar su actividad laboral, un 14%, frente a un 22% para la media europea de los países analizados y tasas por encima del 30% en los países nórdicos.

A pesar de todo, el teletrabajo ha crecido en España a una tasa de 11% anual entre 1994 y 1999, más que en países con mayor tradición teletrabajadora como Francia (10%) o el Reino Unido (8%), aunque muy por debajo del tremendo empuje del teletrabajo en Alemania (34%) o incluso en Italia (29%).

Sobre lo que sí existe un gran consenso entre los trabajadores de toda Europa es en considerar factible el teletrabajo en su actual ocupación, con una tasa media del 68%,

65% para España. No obstante, tan sólo en el 18% de los lugares de trabajo españoles se ha llegado a plasmar en la práctica el teletrabajo, casi la mitad que en la media europea (30%). Nuevamente es la tasa de crecimiento la que nos indica que las perspectivas pueden considerarse halagüeñas, pues el número de empresas en las que se realiza teletrabajo ha crecido el 27% anualmente desde 1994.

En suma, el teletrabajo es una actividad en España lleva un pequeño retraso con el resto de Europa, pero con una tendencia de crecimiento en todos los parámetros superior en nuestro caso, lo que indica que en los próximos años estarán a la misma altura que su entorno. Poco a poco dejará de ser un fenómeno mayoritariamente centrado en grandes empresas para ir tomando posiciones en las pequeñas y medias.

Además, el desarrollo de la telemática e Internet supondrá un espaldarazo definitivo para que los aproximadamente 357.000 teletrabajadores existentes en la actualidad en España, lleguen a una cifra próxima al millón en los próximos años y evolucione a medio y largo plazo hasta estabilizarse en torno al 10% de la población activa, objetivo a medio plazo de la Unión Europea.<sup>69</sup>

### 3.1 Actividades susceptibles de realizarse mediante teletrabajo en la Unión Europea

Prácticamente en todas las empresas y en la mayoría de las actividades laborales se pueden realizar determinadas tareas mediante el teletrabajo, en unos casos de forma completa y en otros parcialmente. Ya se indica en el apartado anterior que la Unión europea estima que el teletrabajo alcanzará a medio plazo el 10 % de la población activa

---

<sup>69</sup> APROXIMACION AL TELETRABAJO

Este estudio forma parte del informe sobre “Negociación Colectiva y Sectores emergentes”, elaborado por encargo de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos y publicado por el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. Colección Informes y Estudios. Serie Relaciones Laborales. Núm. 33 [http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/observatorio/46\\_NUEVAS\\_TECNOLOGIAS\\_Y/doc/una%20aproximaci%F3n%20al%20teletrabajo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/observatorio/46_NUEVAS_TECNOLOGIAS_Y/doc/una%20aproximaci%F3n%20al%20teletrabajo.pdf)

Europea, y a largo plazo esta cifra se puede incrementar de forma progresiva. Las actividades reconocidas para el desarrollo algunas son:

Abogado, Actividades con problemas de accesibilidad, Actividades mediáticas, Actuarios, Administración de sistemas informáticos, Administración pública, Administrador de correo electrónico, Administrador de escuela, Agencias de turismo, Agencias e traductores, Agente de seguros, Agente de ventas, Agente inmobiliario, Agentes de compras, Agentes de ventas viajero, Alquiler de vehículos, Análisis de puestos, Analista contable, Analista de mercado, Analista de riesgos, Analista de sistemas, Analista de valores bursátiles, Analista del mercado, Analista financiero, Arquitecto, Artes gráficas, Artista, Asesoramiento y consultoría a las empresas, Asesoría fiscal, Asesoría jurídica, Asesoría laboral, Asistencia a colectivos, Atención discapacitados, Auditor, Auditores informáticos, Auditores recursos humanos, Autoedición, Autor, Auxiliares administrativos, Ayuda on line, Ayudante de administración, Bibliotecas virtuales, Búsquedas de datos, Cajero, Cartografía, Científico de ciencias naturales, Científico de laboratorio, Científico de ordenadores, Comercio Electrónico, Compilador de contenidos multimedia, Consultoría de calidad, Consultoría medioambiental, Contable, Control de calidad, Corredores de bolsa, Corredores de seguros y de bolsa, Creativo, Creativo gráfico, Creativo Web, Custodia y televigilancia, Defensor de consumidores, Deportes y juegos cibernéticos, Desarrollo contenidos multimedia, Desarrollo de Aplicaciones Informáticas, Desarrollo de productos multimedia, Desarrollo de software, Dibujantes, Dietética y Nutrición Humana, Digitalización de documentos e imágenes, Dirección de empresas, Directivos, Director de compras, Director de contenidos, Diseñador de entornos Web, Diseñadores artísticos, Diseño gráfico, Distribución productos mayorista, Documentalistas, Economista, Educación a distancia, Educación en red, Educación y formación, Educador social, Ejecutivo de publicidad, Elaboración de informes y dictámenes, Empleado de entrada de datos, Empleado de los archivos centrales, Empleados bancarios, Empresas de trabajo temporal virtuales, Enseñanza de idiomas, Enseñanza técnica, Escritores, Especialista en búsqueda de datos, Formación continua., Fotógrafos, Gestión de intercambio electrónico de Documentos, Gestión impagados, Gestor de bases de datos, Guías turísticos,

Guionista, Ingeniero de diseño, Ingeniero de sistemas, Ingeniero de software, Ingeniero industrial, Intermediación financiera, Intermediación legal, Investigación privada, mercantil y política, Juristas, Locutor de radio. Logística, Marketing directo, Marketing telefónico, Mecnógrafo, Mediciones satélites, Multiservicios, Notaria electrónica, Nuevas franquicias virtuales, Ocio, cultura y turismo, Organización de ferias y congresos, Pedagogo, Periodista, Personal administrativo, Poetas, Producción TV, Productos y Servicios para la WWW, Profesionales informáticos, Profesor de Universidad, Programador de sistemas, Programadores de ordenadores, Psicólogo clínico, Publicista, Realización Audiovisual, Redactores editoriales, Relaciones laborales, Religiosos, Reportero, Revisor de publicaciones, Sacerdotes, Selección de personal, Servicio seguridad y alarmas, Supervisor de administración virtual, Tareas de gestión, Técnico de mantenimiento, Teleasesorías para resolver dudas a asesores.<sup>70</sup>

### 3.2 Convenio sobre teletrabajo en Europa

Los sindicatos y los representantes de los empleadores europeos han negociado un nuevo acuerdo marco sobre teletrabajo, cuyo ámbito de aplicación es la Unión Europea. El convenio, suscrito en julio de 2002 en una ceremonia celebrada en Bruselas, sobre el modo de regularizar las condiciones de los que adoptan nuevas formas de trabajo con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación. BRUSELAS, Bélgica - El término teletrabajo, cuya definición ha planteado históricamente diversas dificultades, se consigna en el acuerdo para aludir al trabajo en el que se utilizan las TIC y que se lleva a

---

70 Este estudio forma parte del informe sobre “Negociación Colectiva y Sectores emergentes”, elaborado por encargo de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos y publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Colección Informes y Estudios. Serie Relaciones Laborales. Núm. 33 Equipo coordinado por Miguel Rodríguez-Piñero Royo, y formado por los Investigadores Francisco Javier Calvo Gallego, Francisco José Martínez López, Luís Palma Martos, Rosa Pérez Yañez; Auxiliares de Investigación: Emilia Castellano Burguillo, Roberto Fernández Villarino, María Luísa Pérez Guerrero y Alberto Valdés Alonso  
<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/observatorio/calculaURL.asp?obs=46&menu=6&submenu=21>

cabo de manera regular fuera de las instalaciones del empleador. Por tanto, el nuevo convenio cubre a numerosos trabajadores “móviles” o itinerantes, así como a los que desarrollan su actividad en su domicilio. El convenio fue negociado por tres órganos europeos de representación de empleadores y por la Confederación Europea de Sindicatos, y es la primera vez en Europa que representantes de trabajadores y de empleadores establecen un convenio que se comprometen a llevar a la práctica, sin recurso a la legislación europea.<sup>71</sup>

El teletrabajo brinda una oportunidad para trabajar de la forma más descentralizada en el seno de la sociedad. Puede realizarse desde casa y desde otro país. Un caso llamativo es el de Salvador Larroca, un valenciano que recrea a los superhéroes de cómic en la editorial Marvel. Su oficina central se encuentra en Nueva York -a ocho horas de distancia en avión-, aunque él sólo pasa por la oficina (si todo va bien) una vez al año.<sup>72</sup>

---

71 La revista de La OIT: Trabajo N° 44 setiembre - octubre de 2002  
<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/44/news.htm>

72 Hoy Tecnología <http://www.hoytecnologia.com/>

## Capítulo V

### 1. Experiencias en Argentina, hechos concretos en nuestro país

En Argentina el 23 de abril de 2008 YPF se convirtió en la primera empresa en el país en adherir al Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), a partir de la firma del convenio marco con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.<sup>73</sup> Registrando así un precedente importante para esta modalidad de trabajo.

Lanzaron una prueba piloto de teletrabajo, cuarenta empleados de la compañía YPF desde el 2 de mayo y durante seis meses, la experiencia de desarrollar sus tareas sin trasladarse hasta la oficina. La petrolera es la primera empresa que ingresó en el Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), impulsado por la Comisión de Teletrabajo que coordina el Ministerio de Trabajo.

El convenio, suscripto por el Ministro Carlos Tomada y el director general de Operaciones de YPF, Antonio Gomis Sáez, prevé que 29 de los 40 trabajadores involucrados en el plan desarrollen sus tareas desde sus casas un día a la semana. Otros siete empleados harán su trabajo a distancia dos días por semana, en tanto que cuatro de ellos estarán tres días sin moverse de sus hogares. La falta de aprobación de esa ley, aclaró, no impide el desarrollo del programa piloto.<sup>74</sup>

El convenio también contó con el apoyo de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y del estudio jurídico Funes de Rioja y Asociados. La Dra. Viviana Laura asesora técnica,

---

<sup>73</sup> <http://www.diariogremial.com/index.htm>

<sup>74</sup> [http://www.lanacion.com.ar/economia/nota.asp?nota\\_id=1006750](http://www.lanacion.com.ar/economia/nota.asp?nota_id=1006750) Publicación Miércoles 23 de abril de 2008

Secretaría de trabajo de la Nación, también coordinadora de la Comisión de teletrabajo del Ministerio de la Nación puntualizó que el tema está comenzando a ganar su espacio en algunas negociaciones de convenios colectivos.

YPF comunicó que una vez formalizado el acuerdo "se fijarán las condiciones referidas a la protección de los bienes e información, a salvaguardar la privacidad del domicilio del trabajador y a la adhesión a las normas de higiene y seguridad en el lugar de trabajo". Según los directivos de la compañía, esta modalidad de trabajo tiende a "mejorar la calidad laboral y a contribuir sustancialmente a la conciliación entre la vida personal y el trabajo". El proyecto puntualiza tres aspectos especiales, básicos de esta modalidad de trabajo:

1) Respecto de los sistemas de control de los bienes e información del empleador, que no deben violentar la privacidad del domicilio del trabajador. 2) Referido al equipamiento, cuando éste es o no provisto por el empleador. 3) Finalmente el relacionado con las obligaciones del teletrabajador respecto al correcto uso de ese equipamiento. En síntesis, el proyecto de ley tiene la intención de convertirse en un piso mínimo sobre el cual las partes, ya sea individual o colectivamente, puedan negociar las condiciones específicas bajo las cuales se desarrolle el teletrabajo, en particular, los regímenes de remuneración y jornada de trabajo, la promoción profesional y la formación en el trabajo en los términos del Art. 1º de la ley 24.576, introducido como capítulo VIII, del Título II, de la LCT, y el derecho de información respecto de la propia actividad, sin perjuicio de la consideración de toda otra cuestión que haga a la especificidad de esta actividad.<sup>75</sup>

Por segunda vez "El Ministro Carlos Tomada y el Jefe de Gabinete Norberto Ciaravino junto a autoridades de la empresa Telecom, suscribieron el pasado 11 de noviembre de

---

75 Díaz Viviana L. Sociedad Argentina de derecho laboral Bs. As. 2007 REVISTA AÑO VIII – N° 35 AGOSTO - SEPTIEMBRE 2007  
<http://www.laboral.org.ar/index.html>

este año 2008 el Convenio del Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET),<sup>76</sup>

Otro hecho concreto; dando así las primeras pruebas en el país. Los teletrabajadores mantendrán su posición física en la compañía y sumarán un nuevo espacio virtual en su casa

Dicha empresa realizará una prueba piloto de teletrabajo enmarcada en los lineamientos de la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Telecom participa activamente de la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio que elaboró un proyecto de ley para regular esta modalidad, que día a día toma más fuerza en todo el mundo. Con este proyecto piloto, Telecom lidera la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la calidad de vida de sus empleados y brindarles beneficios adicionales, tales como optimizar sus tiempos al no tener que trasladarse, entre otros. En una primera etapa, el programa Teletrabajo Telecom alcanzará a 50 empleados en su mayoría de la Dirección Comercial que durante tres días de la semana cumplirán su jornada laboral en su domicilio, y otros dos días cumplirán jornada presencial en su lugar habitual de trabajo. De esta forma, los teletrabajadores mantendrán su posición física dentro de la compañía y sumarán un nuevo espacio virtual de trabajo en su hogar. El proyecto abarca a empleados de las ciudades de Buenos Aires, Campana, Córdoba, La Rioja, Mendoza, Paraná, Posadas, Rafaela, Rosario y Salta, de todos los grupos étnicos, y con la misma participación de hombres y mujeres. En el marco de este proyecto, Telecom les proveerá todos los insumos que los empleados necesitan para generar un espacio de trabajo completo y seguro: desde un botiquín y un matafuego, hasta el escritorio, silla ergonómica y apoya pies. Esta prueba piloto tendrá una duración inicial de 6 meses en una población acotada y se eligió para la misma aquellos perfiles que por su tarea cotidiana puedan utilizar la modalidad de teletrabajo. Cada teletrabajador mantendrá sus derechos y obligaciones laborales con sus respectivos seguros de vida y de riesgo de trabajo. Los empleados alcanzados por este programa son

---

<sup>76</sup> [http://www.trabajo.gov.ar/downloads/prensa/081113\\_tomada-telecom.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/downloads/prensa/081113_tomada-telecom.pdf)

evaluados por objetivos por lo que no necesitan cumplir un horario en la oficinal. De esta manera, su jefatura inmediata puede evaluar la gestión teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco de la confianza empleado-empendedor.<sup>77</sup>

Según el Ministerio de Trabajo, se estima que el 5,86% de la población total de la Argentina realiza su trabajo desde su casa, pero ese índice incluye a quienes se desempeñan en forma autónoma.

La combinación de conectividad e informatización de los hogares hace que siga creciendo la tendencia a trabajar desde los mismos, la cual aumentó un 10% en el último año, para llegar al 48% de los hogares conectados. Así, ya son más de 1,3 millones los hogares desde donde al menos uno de sus integrantes trabaja. Esto surge del informe "Uso de Internet: contenidos y transacciones - Segmento individuos 2008", realizado por Carrier y Asociados.

En éstos, un 45% desarrolla desde el hogar su actividad laboral principal, lo que equivale a un 22% del total de los hogares conectados. En este segmento se destacan los profesionales independientes y diseñadores, tal cual venía sucediendo en años anteriores. No obstante, surgen también con fuerza actividades vinculadas a la generación de contenidos. Por otra parte, los hogares donde se realiza una actividad laboral secundaria representan el 29% de las oficinas hogareñas, equivalente al 14% de los hogares conectados. Aquí, la principal actividad tiene que ver con tareas administrativas y la docencia.

La relevancia del trabajo en el hogar se refleja en que un 39% de estos hogares tiene un ámbito específico dedicado a albergar a esta oficina.<sup>78, 79</sup>

---

77 <http://management.infobaeprofesional.com/notas/74533-Telecom-lanza-el-teletrabajo-para-sus-empleados.html?cookie>

78 [http://www.carrieryasoc.com/v2/index.php?option=com\\_content&task=view&id=366](http://www.carrieryasoc.com/v2/index.php?option=com_content&task=view&id=366)

79 Viola Mónica B. "El Teletrabajo en Argentina" 23 agosto de 2008

<http://monica-viola.lacoctelera.net/post/2008/08/23/el-teletrabajo-argentina>

En lo que refiere al ejercicio del derecho de negociar colectivamente, el Proyecto destaca la necesidad de que sean las Convenciones Colectivas las que brinden una regulación a los temas de jornada, carrera profesional, aislamiento, igualdad de trato y derechos, el carácter voluntario del traspaso y la reversibilidad. En el mensaje de elevación N ° 829 se expresa “el proyecto que se eleva tiene la intención de convertirse en un piso mínimo sobre el cual las partes, ya sea individual o colectivamente, puedan negociar las condiciones específicas bajo las cuales se desarrolle el teletrabajo.

Las negociaciones colectivas deberán contemplar, en particular, los regímenes de remuneración y jornada de trabajo, la promoción profesional y la formación en el trabajo en los términos del Art. 1° de la Ley 24.576, introducido como Capítulo VII, del Título II, de la Ley de Contrato de Trabajo N ° 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, y el derecho de información respecto de la propia actividad, sin perjuicio de la consideración de toda otra cuestión que haga a la especificidad de esta actividad. En materia de negociación colectiva resulta un antecedente a tener en cuenta el “Acuerdo paritario entre FOEESITRA y TELECOM” (Homologado por Resolución N ° 147/2007 de la Secretaría de Trabajo) que incluye un Anexo sobre Trabajo frente a Pantallas de Videoteclado, regulando entre otros puntos: sistemas de iluminación; diseño del puesto de trabajo; condiciones ambientales; información, formación y participación del trabajador y ergonomía del software.

En el derecho comparado podemos destacar al Convenio Colectivo sobre Teletrabajo de Telefónica en España, N ° 263 del 3/11/2006. Resolución del 10/10/2006 el cual toma como referencia el Convenio Marco Europeo., estableciendo cláusulas específicas sobre:

1. Efectividad. Incorporación paulatina al teletrabajo desde otras actividades.
2. Carácter voluntario para el empleado, que se formaliza mediante un acuerdo individual cuya duración se estipula en un año, podrá ser objeto de prórroga tácita salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes, con un preaviso de 1 mes de antelación
3. Carácter reversible, durante los dos primeros meses, transcurrido el cual el trabajador quedaría sometido al desarrollo de su actividad laboral mediante teletrabajo hasta

transcurrido un año de la firma del Acuerdo Individual. En el momento de cada prórroga se recuperará la reversibilidad. La reversibilidad puede ser tanto a iniciativa del trabajador como de la empresa en ambos casos el plazo de preaviso será de 15 días.

4. Vigencia.-Como regla general la condición de teletrabajador se mantendrá en tanto no varíen las circunstancias que dieron lugar a la firma del acuerdo individual, cumpliendo en todo caso los principios de voluntariedad y reversibilidad.

5. Tiempo de Teletrabajo.-el tiempo mínimo de teletrabajo es de dos días pudiendo ser ampliado de común acuerdo. En el contrato será suficiente con la determinación inicial del número de días/horas de teletrabajo semanales.

6. Aislamiento. Para favorecer la comunicación, evitar situaciones de aislamiento o de no pertenencia, será preciso establecer con carácter obligatorio reuniones de contacto bien con el equipo de trabajo, con los colaboradores o con el responsable directo. Estas reuniones tendrán lugar con una periodicidad semanal, garantizando al menos una jornada de trabajo presencial.

7. Formación.-Recibirán una formación adecuada y específica sobre las características de esta forma de organización laboral.

8. Protección y confidencialidad de datos.-Los teletrabajadores seguirán vinculados a los derechos y obligaciones establecidos por la empresa en relación con la protección y confidencialidad de los datos y el acceso a datos de carácter personal, que figurarán incorporados en el acuerdo individual. Por otra parte, la empresa adoptará las medidas oportunas para asegurar la protección de los datos utilizados por el teletrabajador para fines profesionales. La empresa facilitara los medios de comunicación al teletrabajador.

9. Equipos. La Empresa asume el compromiso de establecer un programa de dotación progresiva de los medios necesarios a los teletrabajadores.

10. Ambas partes asumen el compromiso de desarrollar las fórmulas que permitan que durante el contrato de teletrabajo no suponga para el teletrabajador coste en sus comunicaciones.

11. Otros gastos: La empresa se hace cargo del mantenimiento informático, de dotar al teletrabajador de papelería que fuere necesaria y las herramientas necesarias para que el teletrabajador pueda realizar su tarea en las mismas condiciones que si estuviese en la oficina.

12. El Teletrabajo no modifica la relación laboral preexistente, ni las condiciones económicas y laborales de los trabajadores, ni supone discriminación respecto al resto de los trabajadores.

13. Jornada y horarios.-La jornada y los horario serán fijados de forma individual según la Unidad de pertenencia, en la normativa de la empresa. Los días y horarios pactados en acuerdo actuarán como regla general siempre que no impida la normal realización de la actividad, permitiéndose las variaciones que sean precisas en atención a las necesidades organizativas, siempre con pleno respeto a la jornada laboral y horarios de oficina.

14. Teletrabajo fuera del horario habitual: Será siempre a instancia del teletrabajador, y podrá ser admitido con carácter excepcional si el tipo de trabajo desempeñado así lo permite. Estos cambios deberán constar por escrito, y anexarse al acuerdo inicial de teletrabajo. No generarán compensación económica distinta de la que correspondiera al empleado por razón de su puesto de trabajo en forma presencial.

15. Trabajo a Turnos: Cuando un puesto de trabajo sometido a turnos se realice mediante teletrabajo, el régimen de turnos no experimentara variación por realizar la actividad en régimen de teletrabajo.

16. Condiciones económicas.-La retribución del empleado no se verá alterada por realizar la modalidad de teletrabajo.

17. Recomendaciones en materia de Prevención y Salud Laboral. Se describen las condiciones que deberán cumplir los puestos de teletrabajo.

18. Derechos sindicales.-El teletrabajo no supondrá menoscabo de los derechos sindicales del teletrabajador, rigiéndose las comunicaciones con sus Representantes conforme a lo pactado en el convenio colectivo y la normativa laboral. Estarán sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de los trabajadores. Se tomarán medidas tendientes a efectivizar los derechos de información y participación de los teletrabajadores.

19. Formación.-El teletrabajo no debe suponer menoscabo en su formación, y además debe potenciarse una formación específica en esta materia, tanto para los teletrabajadores, como para sus responsables directos, a cuyo efecto la Empresa dispondrá los medios oportunos para facilitar dicha formación.

20. Seguimiento del acuerdo: para un adecuado seguimiento en la evolución de esta modalidad, periódicamente se tratarán las situaciones de reversibilidad del teletrabajo y circunstancias excepcionales, así como los supuestos de denegación de las peticiones individuales de teletrabajo o las solicitudes para desarrollar el teletrabajo en tiempo de jornada equivalente o fuera de los horarios establecidos.

Finalmente, está claro que el teletrabajo es una herramienta necesaria para la inclusión social y laboral, generadora de más y mejor trabajo decente, facilitando la armonización de la vida personal con la laboral. El reconocimiento a través de un marco normativo del status jurídico de la relación de dependencia, permite garantizar la certeza y la confianza, dos elementos esenciales en el desarrollo de las nuevas relaciones laborales, mediadas por las tecnologías.<sup>80</sup>

---

80 DIAZ VIVIANA L

[http://www.alfa-redi.com/apc-aa-alfaredi/img\\_upload/9507fc6773bf8321fcad954b7a344761/diaz\\_5.pdf](http://www.alfa-redi.com/apc-aa-alfaredi/img_upload/9507fc6773bf8321fcad954b7a344761/diaz_5.pdf)

## 2. Caso YPF

La petrolera inició el día 2 de mayo de 2008 una etapa piloto donde 40 personas de su plantilla experimentaron durante seis meses, el sistema de teletrabajo que tiende a mejorar la calidad laboral y contribuir sustancialmente a la conciliación entre la vida personal y el trabajo. El Teletrabajo comprendió a los diferentes actos, obras o servicios realizados total o parcialmente por el trabajador en su domicilio, mediante la utilización de tecnologías de comunicación e información. La norma estableció que una vez formalizado el acuerdo entre el teletrabajador y la empresa, se fijarán las condiciones referidas a la protección de los bienes e información, a salvaguardar la privacidad del domicilio del trabajador y a la adhesión a las normas de higiene y seguridad en el lugar de trabajo. Es importante destacar que los empleados incluidos en el programa, compuesto por distintos géneros y unidades de negocios, gozaron de los mismos derechos y beneficios garantizados por la legislación vigente y los convenios colectivos de trabajo que aquellos que prestan las mismas tareas en los establecimientos de la empresa, sin perjuicio de aquellos derechos o beneficios que pacten en forma individual o colectiva teniendo en cuenta las peculiaridades del teletrabajo. De esta manera, YPF inició una nueva modalidad de trabajo que profundizará la optimización de la calidad laboral de las personas y el constante compromiso para llevar adelante proyectos que respondan a las necesidades del mañana, con nuevas soluciones y mejores respuestas. Al proyecto piloto, se sumó la construcción de la Nueva Sede de YPF en Puerto Madero, que será un emblema en la ciudad de Buenos Aires y un referente en el mundo de las empresas de los nuevos sistemas y formas de calidad en el trabajo.<sup>81</sup>

---

81 <http://www.trabajo.gov.ar/prensa/historicos/2008/05/teletrabajo.doc>

3. El 1er Foro de teletrabajo “las TIC para una mejor calidad de vida – Una mirada Transversal, Ministerio de Trabajo, empleo y Seguridad Social, Coordinación de Teletrabajo

El 1er Foro de teletrabajo realizado en el mes de octubre del 2008 (Dra. Viviana Laura Díaz, Asesora técnica, Ministerio de Trabajo, Coordinadora de Teletrabajo; Lic. Andrés Mosteiro Gerente de Recursos Humanos de YPF; Dr. Ignacio Funes de Rioja, Socio del Estudio Funes de Rioja y Asociados), propiciaron los objetivos, alcances, métodos, experiencias, contenidos normativos del PROPET (Programa piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas). Contenidos del Programa piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas:

Ilustración 7 “Objetivos PROPET”

**PROPET ( Programa piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas)**

Objetivos

- Promover la implementación del teletrabajo en el sector privado.
- Evaluar el impacto del teletrabajo en la creación, mantenimiento y mejora de la calidad del empleo.
- Identificar la existencia de dificultades prácticas generadas por el teletrabajo en la organización de la empresa
- Recopilar la información para la reglamentación del proyecto de ley de teletrabajo
- Difundir los resultados del PROPET

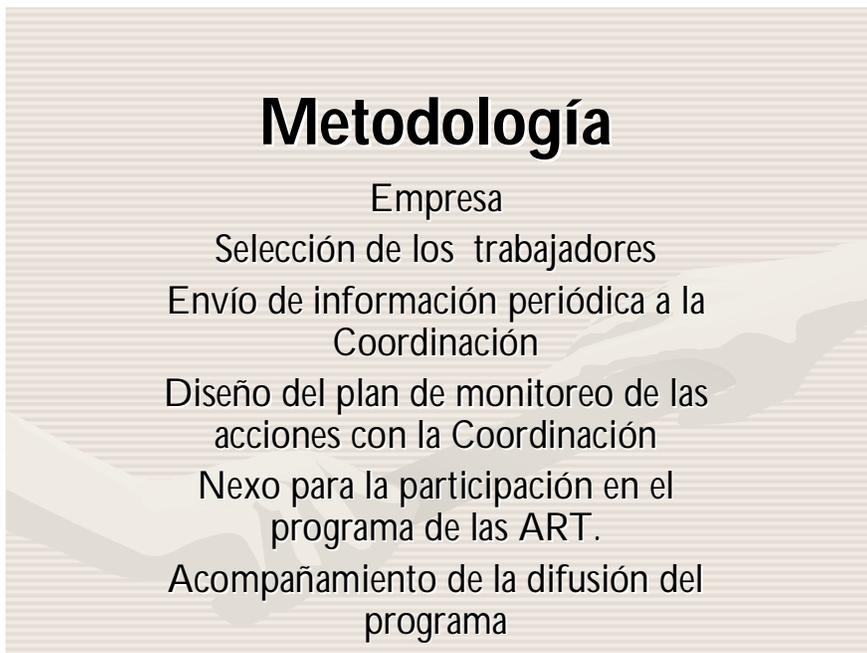
Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 8 “Metodología – Coordinación”



Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 9 “Metodología – Empresa”



Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 10 “Gestión”



Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 11 “Experiencia”



Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 12 “Seguimiento”



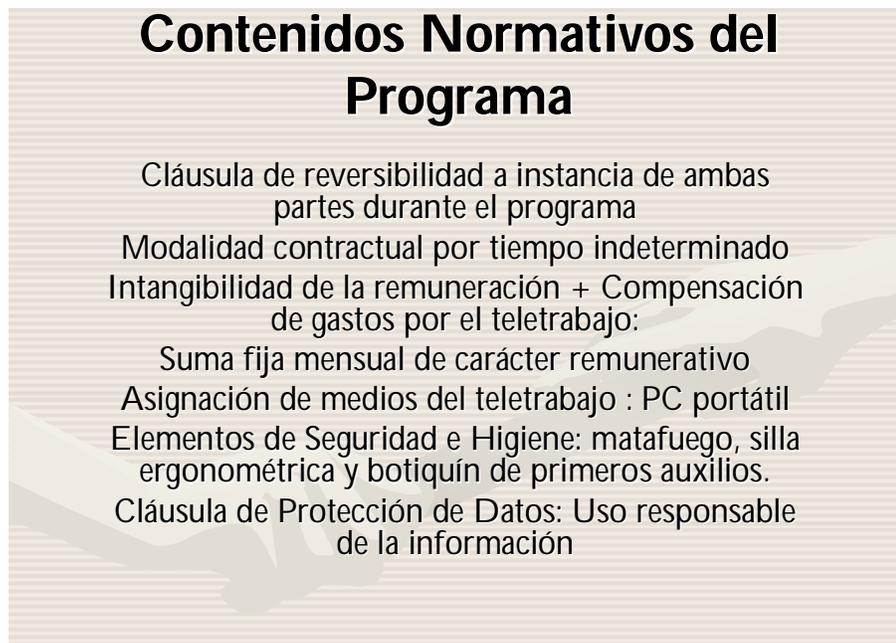
Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 13 “Prorroga”



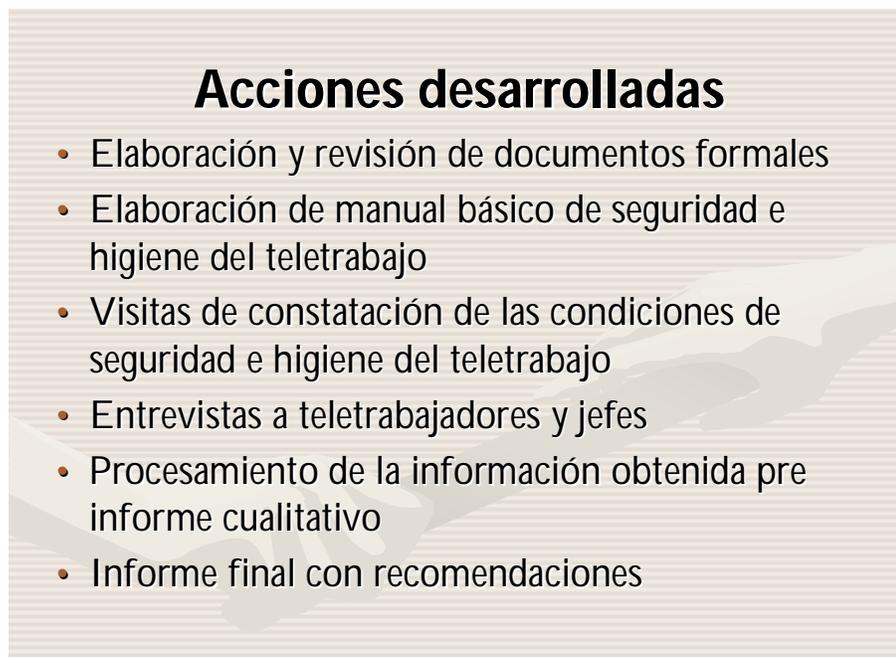
Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 14 “Contenidos Normativos”



Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 15 “Acciones desarrolladas”



Fuente: Ministerio de trabajo y de Seguridad Social

Ilustración 16 “Agregar valor”



El teletrabajo como fuente de pleno empleo

#### 4. Una REALIDAD con nombre propio: El caso YPF

El norte de la Comisión de Teletrabajo en el MTESS en materia de Salud y Seguridad de los Teletrabajadores, al igual que en otros temas es el Trabajo Decente. En el marco del Proyecto de Certificación de Competencias (Convenio MTESS 60/07) que está siendo desarrollado desde la Comisión de Teletrabajo junto a la Dirección de Fortalecimiento Institucional del MTEYSS han sido validadas las normas de competencias para el administrativo contable teletrabajador, tutor virtual teletrabajador y diseñador de páginas Web teletrabajador. Estas normas de competencias pretenden ser descriptores de estas

habilidades, conocimientos y criterios de actuación. Se destaca que los teletrabajadores consultados destacaron la importancia de la materia de SALUD Y SEGURIDAD en el TELETRABAJO. Es así como en las normas se incluye el elemento de competencia: “Mantener el espacio y el puesto de trabajo libre de riesgos, contemplando pautas del empleador/cliente y considerando criterios de higiene, ergonomía y buenas prácticas del teletrabajo”. Asimismo, bajo este concepto y en el marco del Diálogo Social, Con motivo de la primera implementación de un proyecto del Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET) en YPF la Comisión de Teletrabajo convocó a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Mapfre ART, YPF, a través de sus representantes técnicos y asesores jurídicos y se ejecutaron las siguientes acciones en materia de Salud y Seguridad de los Teletrabajadores:

- Elaboración consensuada entre las partes (\*) de un **Manual Básico de Salud y Seguridad para Teletrabajadores**”, cuyo objeto fue poner en conocimiento del Teletrabajador las medidas preventivas tendientes a evitar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas que desempeña (En los términos de los Art. 213 y 208 del Anexo I del Decreto 351/79 reglamentario de la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo).
- Supervisión de los contenidos referidos a la materia de salud y seguridad, establecidos en el Contrato a celebrar entre el Empleador y el Teletrabajador (Cláusula Cuarta sobre requerimientos de Prevención, Seguridad y Salud).
- Provisión por parte de YPF de un extintor portátil contra incendio (matafuegos) y de una silla ergonómica a cada uno de los teletrabajadores de YPF.<sup>82</sup>

## 5. Seguridad laboral del teletrabajo

Mapfre Argentina ART, aseguradora de riesgos del trabajo de YPF, fue la primera empresa en cubrir a teletrabajadores. Por este motivo, y a pedido de la empresa petrolera,

---

82 Díaz Viviana L. - Coordinadora COMISION DE TELETRABAJO  
MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL de la NACION ARGENTINA. Bs. As. 2008

confeccionó un manual que contiene recomendaciones, con el objetivo de poner en conocimiento del teletrabajador las medidas preventivas tendientes a evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

El manual indica, por ejemplo, cómo deben ser los espacios de trabajo, las posturas, la disposición de la computadora, la silla, la luz y las condiciones ambientales, entre otras cosas. YPF otorgó a los teletrabajadores una silla ergométrica y un botiquín. Además, la empresa, junto a la aseguradora, visitaron en dos oportunidades (dentro del período contemplado) al teletrabajador para verificar si las condiciones de seguridad e higiene se mantienen.<sup>83</sup>

## 6. La experiencia piloto en cifras

Algunos resultados del cumplimiento de la prueba piloto donde 40 personas de plantilla pertenecientes a la empresa Repsol YPF experimentaron durante 6 meses el sistema de teletrabajo

Datos aportados por Lic. Andrés Mosteiro en entrevista, método cualitativo y cuantitativo  
Anexo I “Algunos comentarios surgidos de las reuniones caso YPF”

### **La diferencia entre “conectarse desde casa” y “teletrabajar”**

Algunas personas entienden que entregar una computadora personal portátil a un empleado y decirle que se conecte desde su casa es sinónimo de “teletrabajar”.

Sin embargo, entre lo señalado y lo que debe entenderse como “teletrabajo” existe una diferencia fundamental, que puede definirse como “calidad laboral”.

---

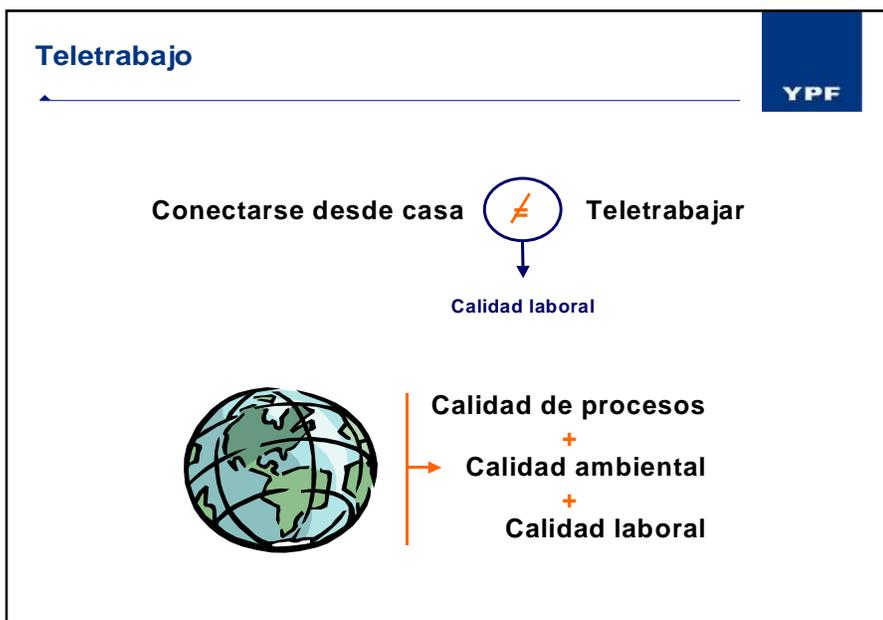
83 <http://www.pool-economico.com.ar/noticia-354.html>

Y ello, porque si inicialmente el mercado vino demandando a las compañías “calidad de procesos” y “calidad ambiental”, hoy les requiere “calidad en el trabajo”, con independencia de la forma en que el mismo se realice.

La “calidad laboral” se basa en conceptos como “trabajo decente” y “trabajo registrado”, pero se enriquece con principios de higiene y seguridad, capacitación, asignación de herramientas y seguimientos constantes y contributivos, para concluir con aquel que refiere a la conciliación de la vida laboral y personal.

Un conjunto de elementos que también alcanza al “teletrabajo”, distinguiéndolo de una simple conexión desde el hogar.

Ilustración 17 “Objetivos- Caso YPF”



Fuente: YPF

Partiendo de dicho encuadre teórico, YPF decidió impulsar un Programa de Teletrabajo, con el objetivo de proponer esa nueva forma de actividad, garantizando “calidad laboral”

y buscando contribuir a la mejora de indicadores de gestión y a la satisfacción de sus integrantes.

Para diseñar y poner en marcha su iniciativa, la Compañía llevó a cabo una ronda de consultas, con el propósito de incluir su experiencia dentro de un marco de acuerdos que contemplaran el acompañamiento de la autoridad laboral y la participación de su aseguradora de riesgos del trabajo, con la supervisión de la superintendencia respectiva.

De esta manera, luego de mantener encuentros para el análisis y el intercambio de ideas con la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS), la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, MAPFRE ART y el Estudio Funes de Rioja, YPF puso en marcha una experiencia en materia de “teletrabajo”, dotando de “calidad laboral” a dicho concepto, comúnmente mal utilizado por quienes lo asocian a prácticas que, pareciéndose en su esencia, son distintas en sus formas, marcando, así, la diferencia.

YPF se convirtió, entonces, en la primera empresa en Argentina en adherir al Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), a partir del convenio firmado con la cartera laboral, cuyo titular encabezó el acto de lanzamiento de la experiencia en la sede central de la Compañía.

Cabe destacar que dicho convenio fue complementado con otro, que YPF suscribió con su aseguradora de riesgos del trabajo, MAPFRE ART, Véase: *Seguridad laboral del teletrabajo*- haciendo del mismo un documento en materia de atención de riesgos laborales, que sirve de referencia a otras empresas que deseen sumarse al “teletrabajo” en el ámbito nacional.

Si la innovación en Recursos Humanos es producto de prácticas fundacionales que marcan un camino a las organizaciones que quieran transitarlo, la experiencia de YPF debe catalogarse como tal, más cuando actúa como “experiencia de campo” que aporta al Proyecto de Ley sobre Teletrabajo, presentado al Poder Legislativo por la autoridad laboral en julio de 2007, y que a cada uno de sus artículos la Compañía responde desde el Programa que lleva adelante.

## 7. Acciones que marcan la diferencia

Dichas magnitudes brindan información que diferencia al Programa de Teletrabajo de YPF de cualquier otra iniciativa que pudiera haberse esbozado en el tema. Pero, aún más lo distinguen los elementos, la formación y las inspecciones que giran en torno al aseguramiento de las personas que “teletrabajan” en el hogar.

Así, partiendo de que para el cumplimiento de sus tareas, a los “teletrabajadores” se asignaron:

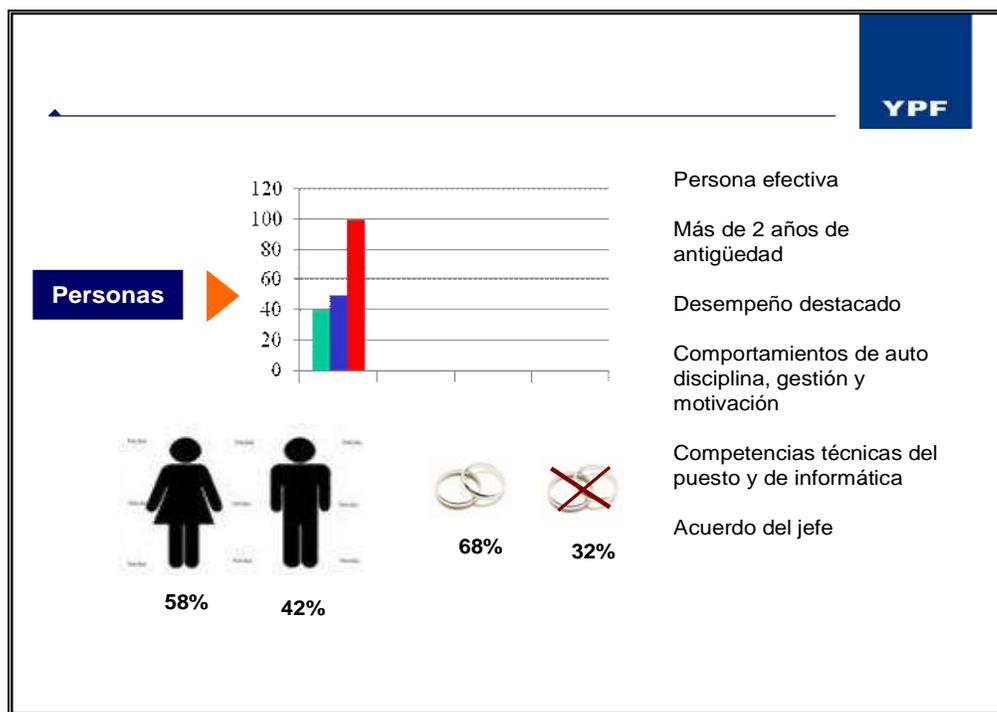
- Computadora personal portátil.
- Teléfono móvil.
- Acceso a programas informáticos institucionales.
- Compensación monetaria para ayudar a afrontar costes de conexión y otros relacionados con la experiencia, también los mismos fueron destinatarios de otros elementos tendientes a garantizar su salud y su seguridad en el ámbito donde “teletrabajan”, entre los que destacan aquellos fijados por la aseguradora de riesgos del trabajo:
  - Silla ergométrica
  - Matafuego
  - Botiquín
  - Manual básico de salud y seguridad para “teletrabajadores” que las personas recibieron en sus domicilios.

Para contribuir a lo señalado, los “teletrabajadores” participaron de cursos dictados por profesionales de MAPFRE ART y en sus casas recibieron la visita de integrantes del área de Higiene y Seguridad de la Compañía, quienes evaluaron condiciones ambientales y recomendaron acciones de mejoras.

## 8. Relevamiento

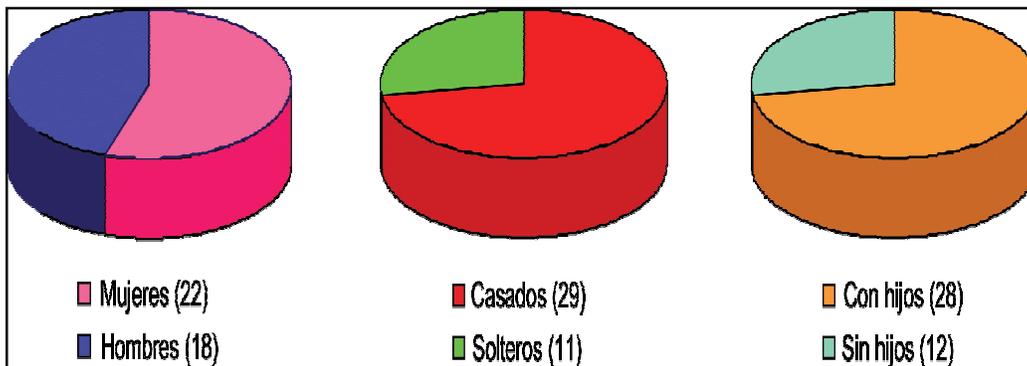
A fin de ilustrar algunas magnitudes de la experiencia piloto, a continuación se indican aquellas ligadas a documentos suscriptos, áreas involucradas, personas alcanzadas y modalidades de “teletrabajo” (datos iniciales)

Ilustración 18 “Personal comprendido- perfil”



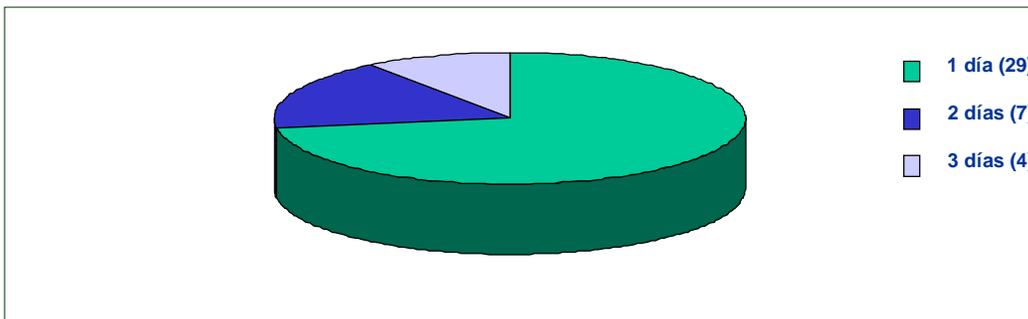
Fuente: YPF

Ilustración 19 “Género-Estado civil”



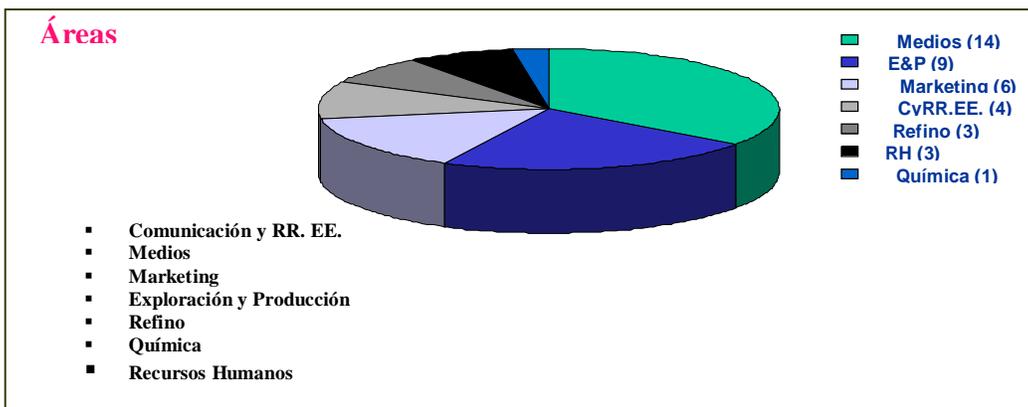
Fuente: YPF

Ilustración 20 “Modalidad, Frecuencia semanal”



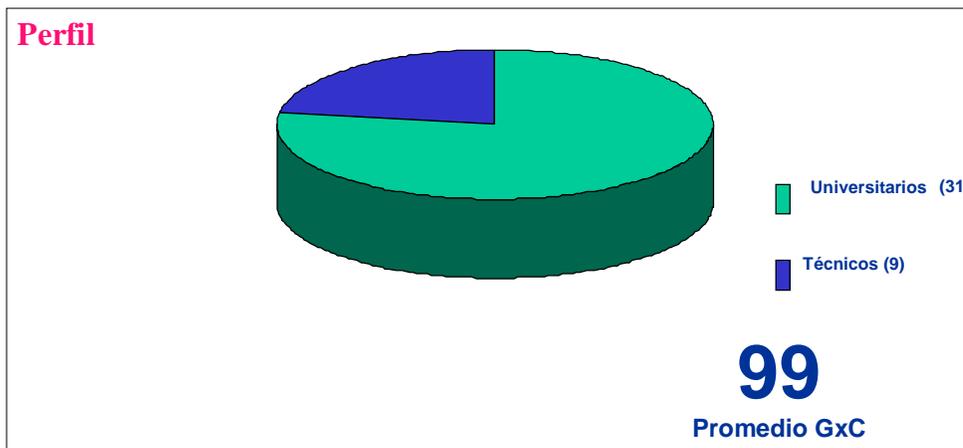
Fuente: YPF

Ilustración 21 “Áreas involucradas”



Fuente: YPF

Ilustración 22 “Perfil Estudios”



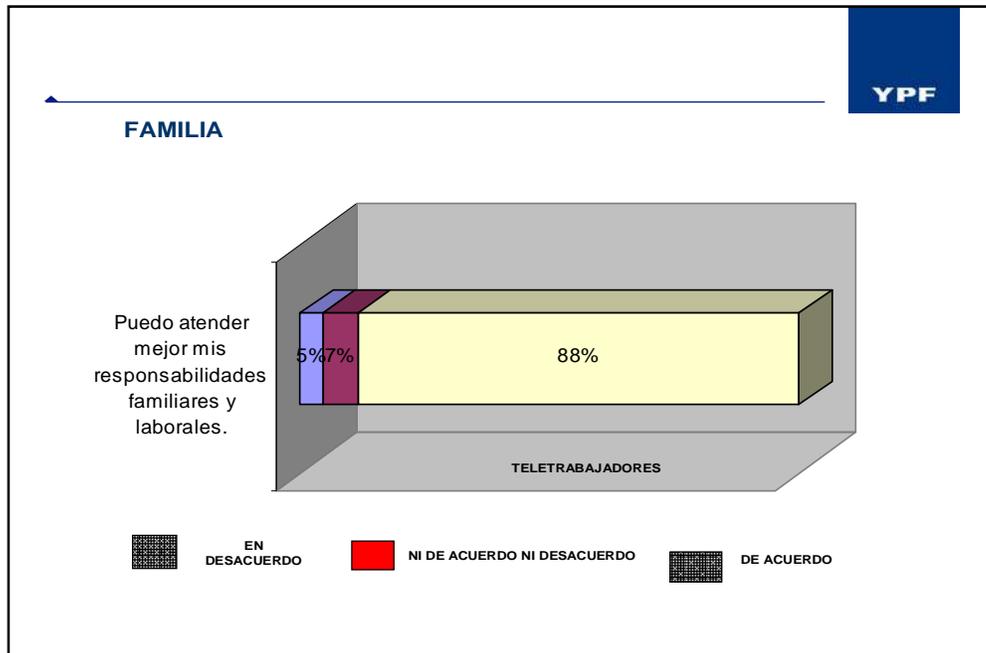
Fuente: YPF

### Seguimiento y proyección futura

Con independencia del seguimiento que jefes y “teletrabajadores” realizan de forma regular, al promediar la experiencia piloto se llevaron a cabo encuentros con los nombrados en el MTEySS, a fin de conocer su opinión sobre la marcha del Programa que los tiene como protagonistas.

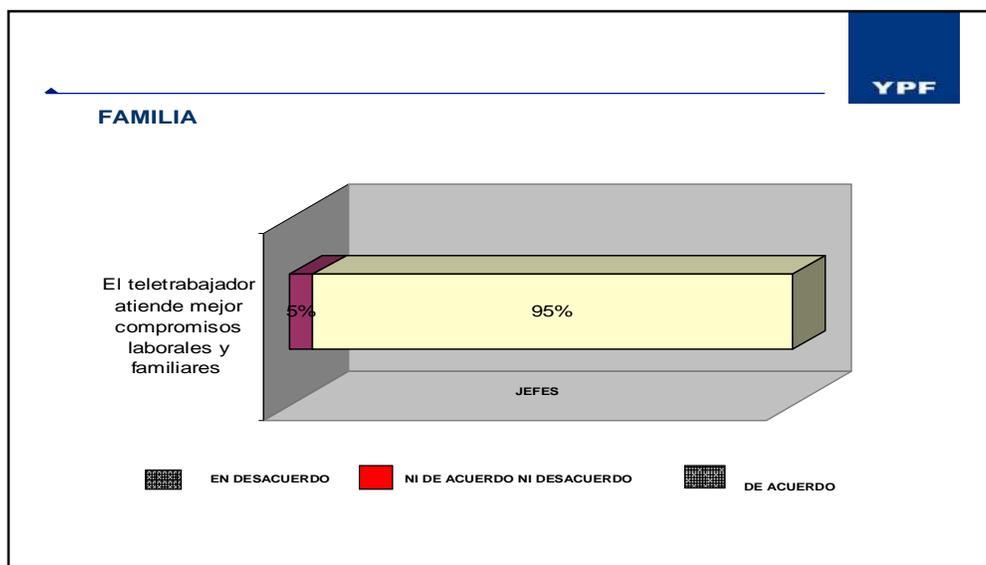
A continuación se acompañan en Ilustraciones los resultados obtenidos:

Ilustración 23 “Responsabilidades”



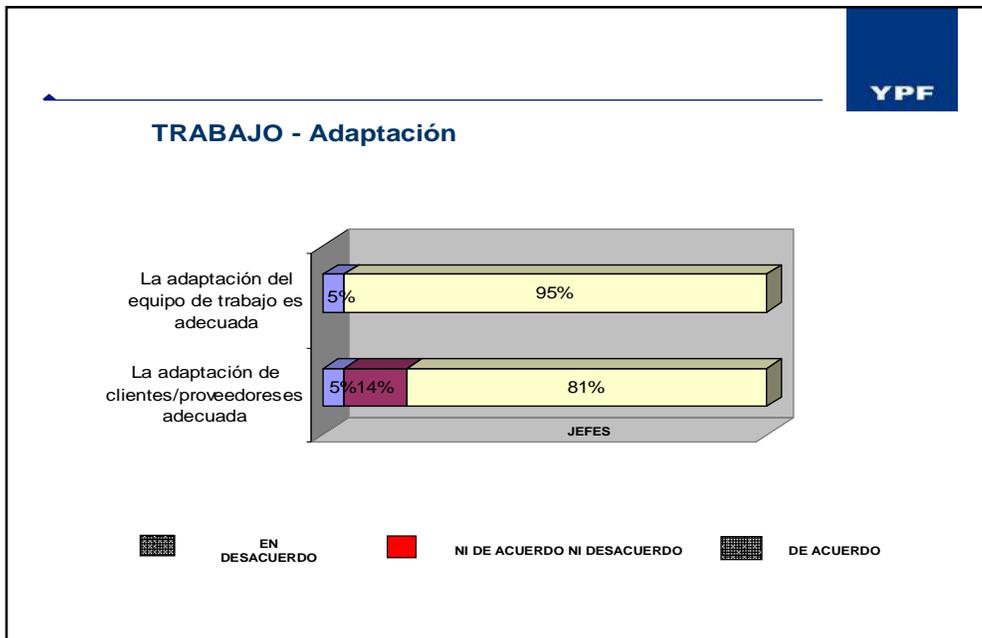
Fuente: YPF

Ilustración 24 “Atención”



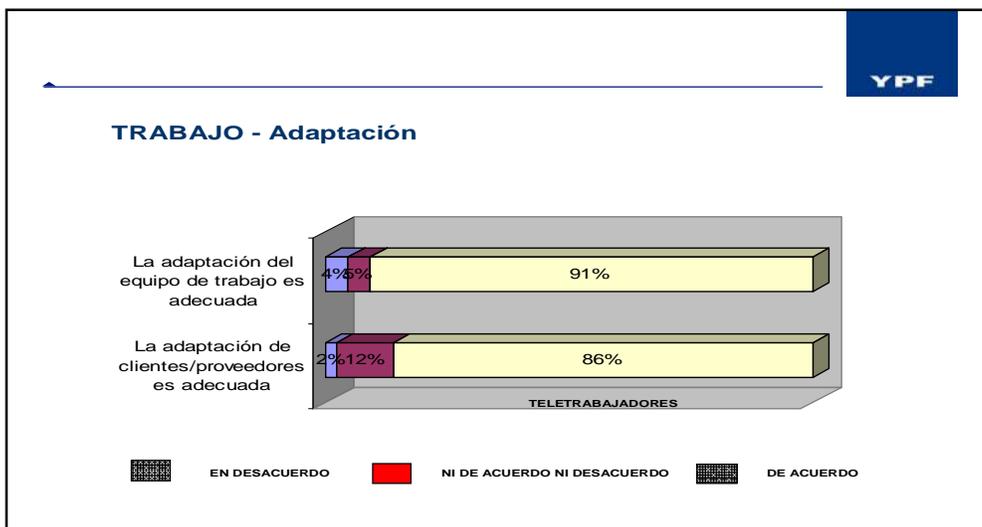
Fuente: YPF

Ilustración 25 “Adaptación teletrabajadores - equipo/clientes/proveedores”



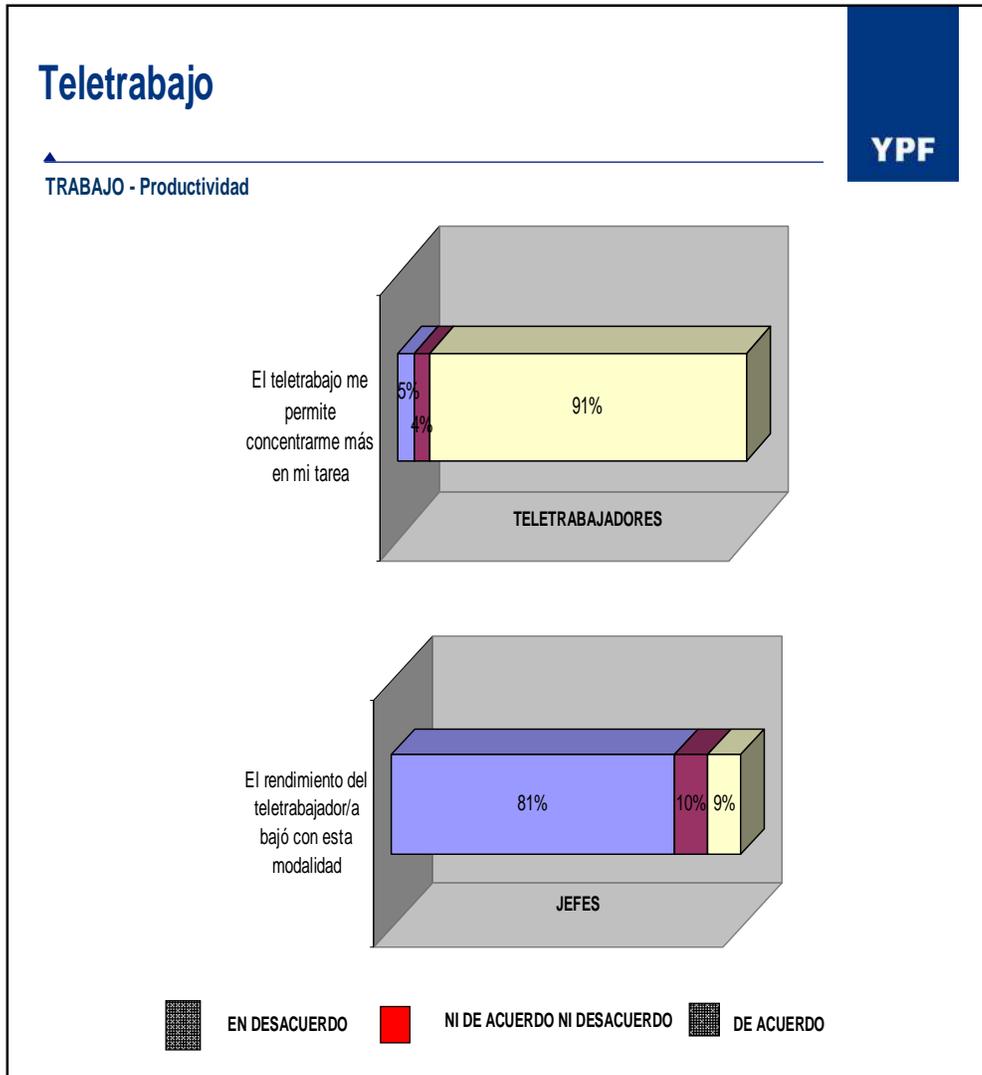
Fuente: YPF

Ilustración 26 Adaptación jefes



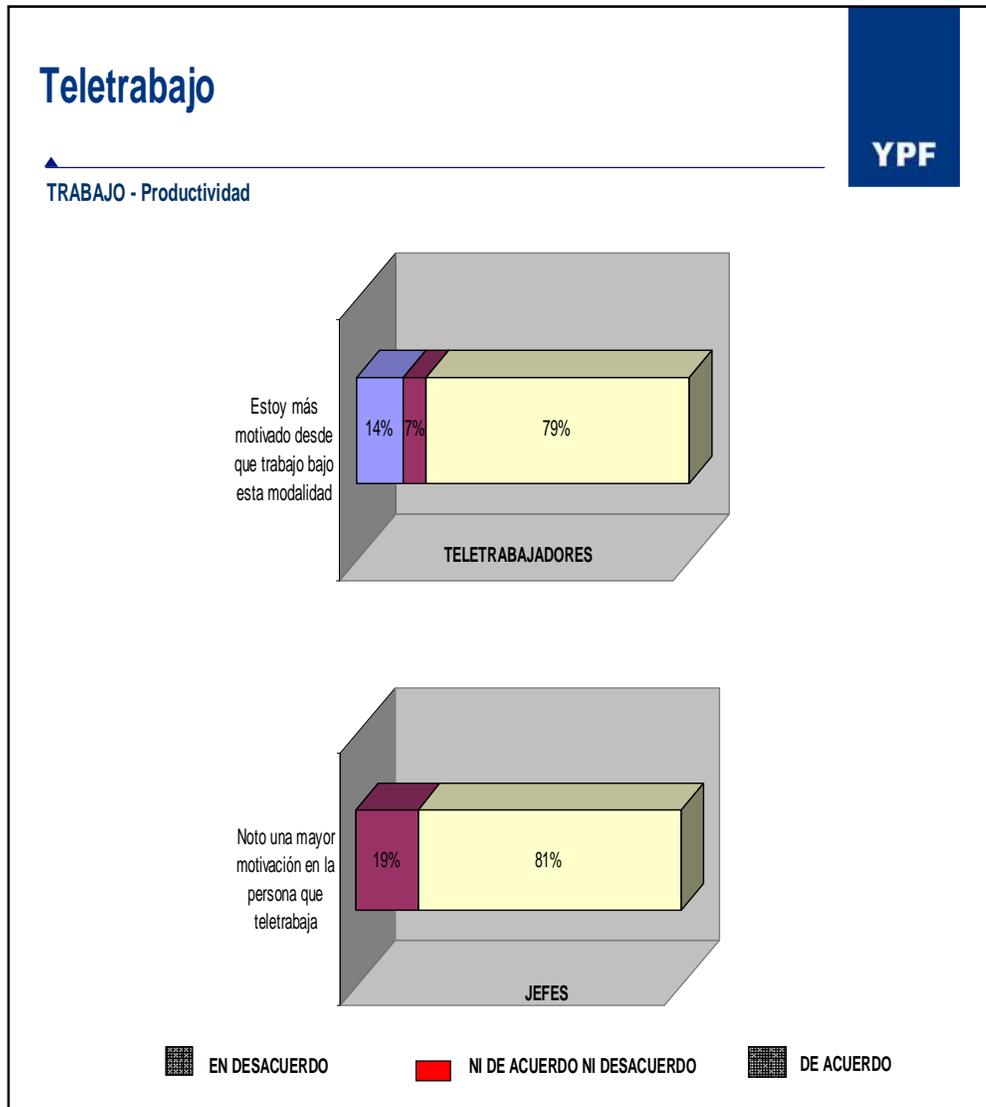
Fuente: YPF

Ilustración 27 “Productividad-concentración”



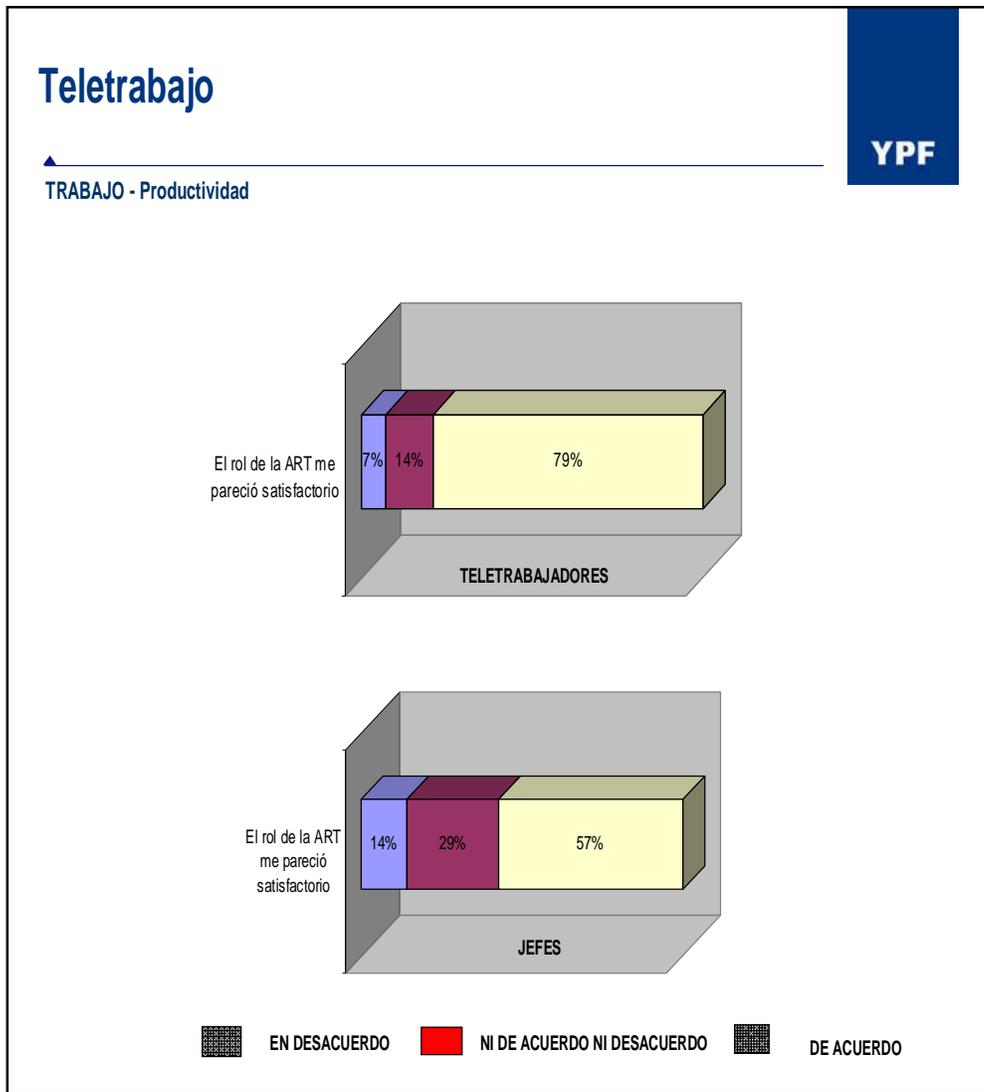
Fuente: YPF

Ilustración 28 “Motivación”



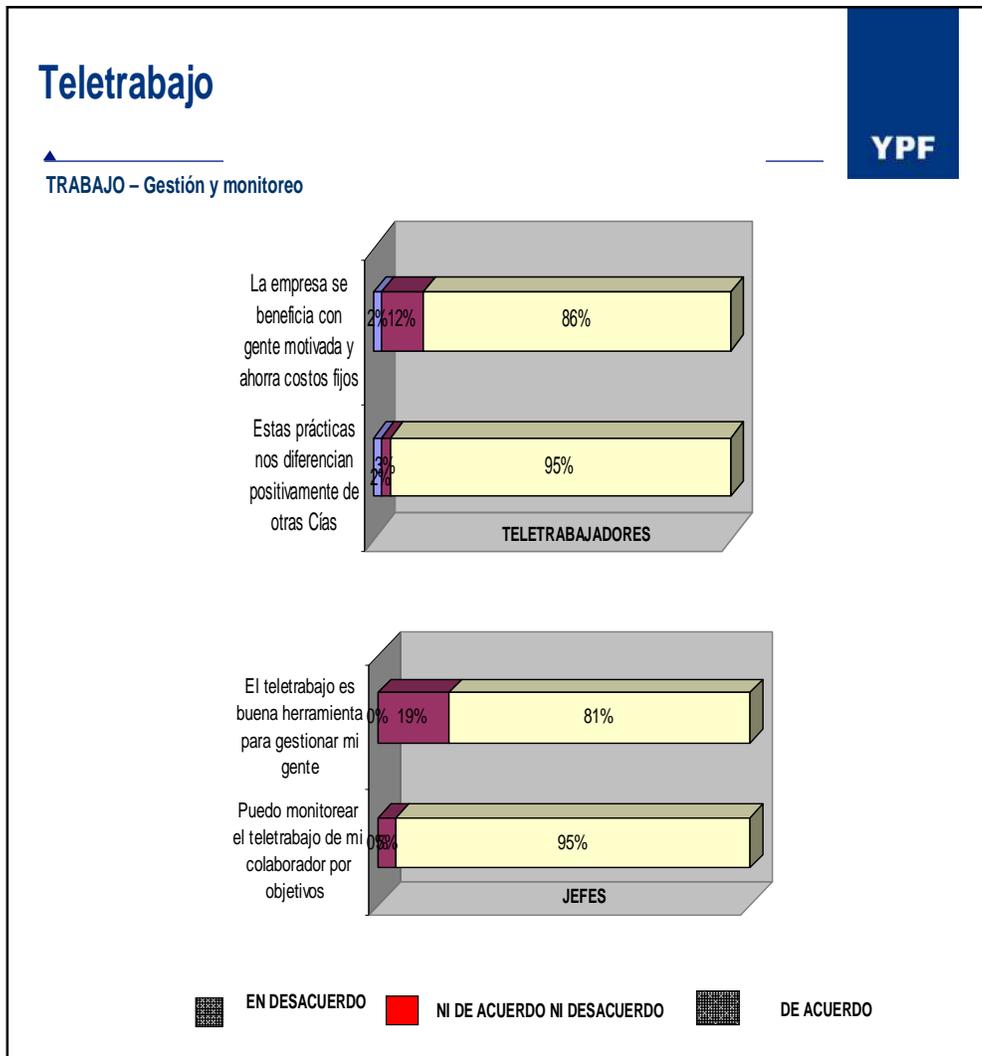
Fuente: YPF

Ilustración 29 “Rol de la ART”



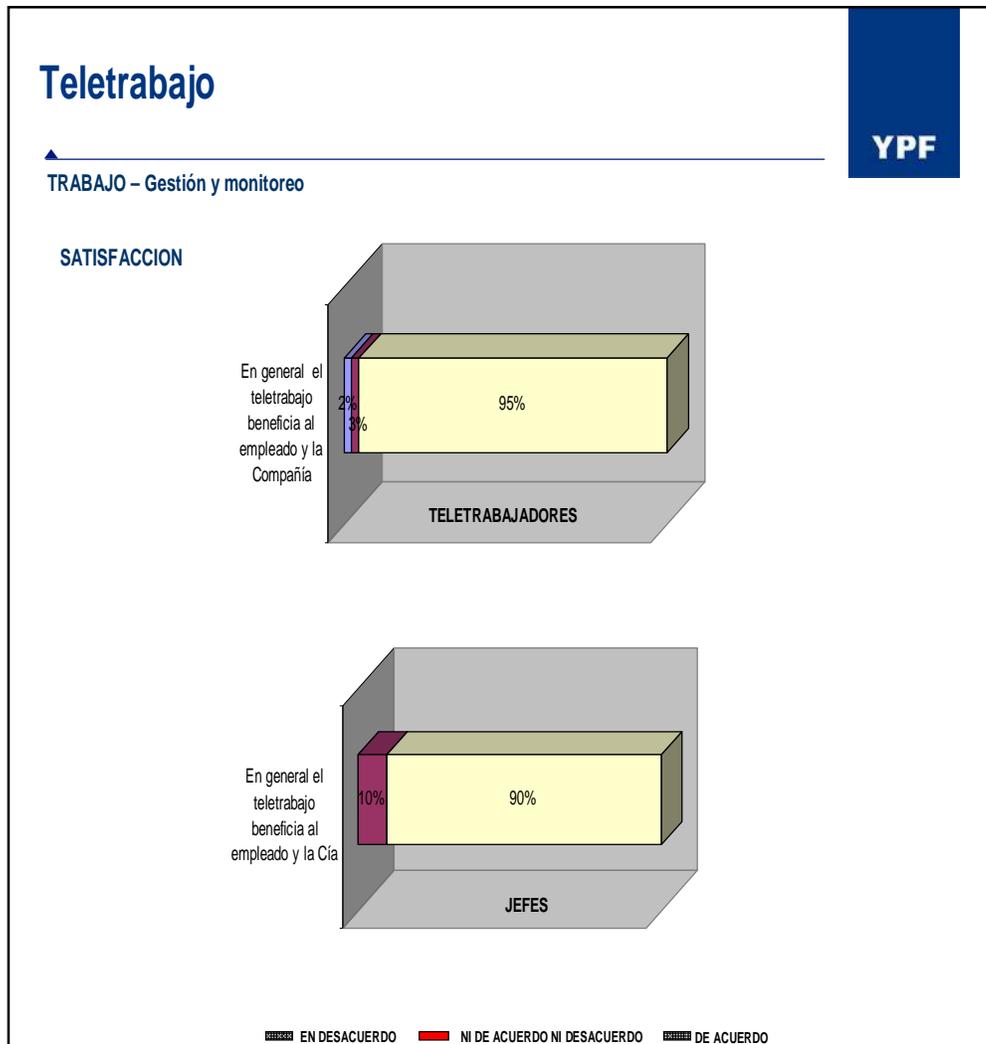
Fuente: YPF

Ilustración 30 “Gestión y monitoreo”



Fuente: YPF

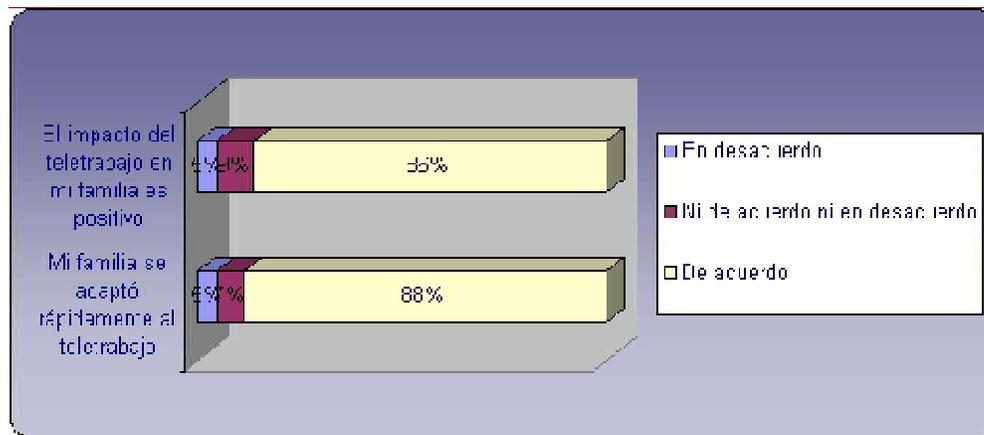
Ilustración 31 “Satisfacción”



Fuente: YPF

Familia – (aspectos relacionados con el ámbito familiar, su impacto y organización, beneficios de la conciliación)

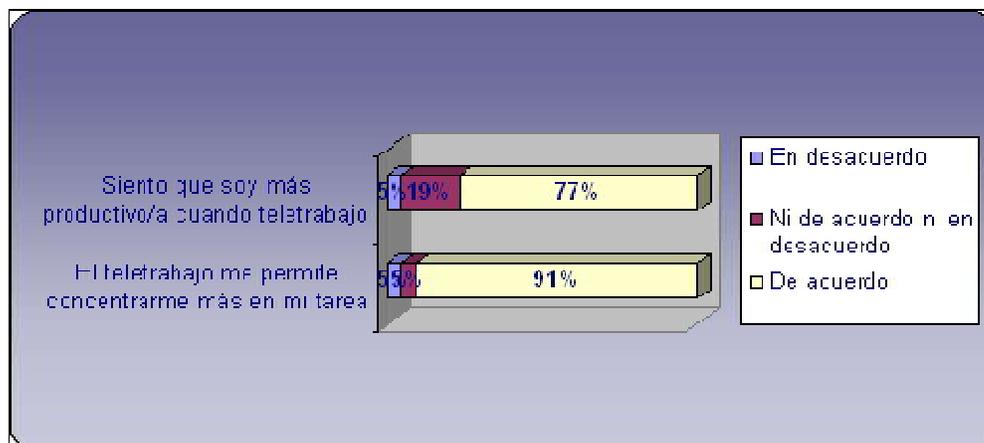
Ilustración 32 “Familia y teletrabajo”



Fuente: YPF

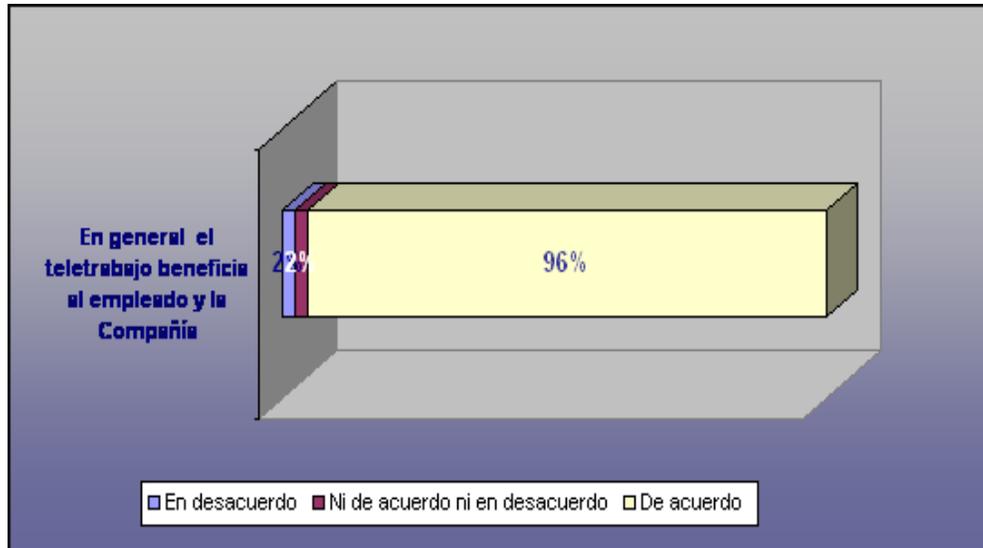
Aspectos relacionados con el impacto en la productividad del teletrabajador y del equipo, concentración, percepción del jefe

Ilustración 33 Productividad



Fuente: YPF

Ilustración 34 “Evaluación general”



Fuente: YPF

## 9. Análisis del caso YPF

En la empresa YPF la experiencia se aplica desde mayo de 2008 con el propósito de mejorar los indicadores de gestión y contribuir a la satisfacción de los empleados. “La diferencia es la calidad laboral, que le aporta ventajas tanto a la compañía como a los trabajadores”, señala A. Mosteiro. La petrolera, fue la primera compañía en adherir al Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas, la modalidad se viene aplicando en las áreas de Comunicación e Imagen, Marketing, Exploración y Producción, Refino Química, y RR.HH.

“Hemos comprobado que el teletrabajo beneficia a la empresa y a los empleados al redundar en un ahorro de espacio e infraestructura, en una optimización del tiempo y mejora del clima laboral: persona que trabaja contenta, trabaja mejor”, declara .A. Mosteiro.

Una primera evaluación de la experiencia entre los teletrabajadores arrojó resultados alentadores: el 88% ponderó el sistema porque permite atender las responsabilidades familiares y laborales; el 91% aseguró que la adaptación al equipo de trabajo es la adecuada; y otro 91% reveló que el hecho de trabajar desde su casa le permite concentrarse más en la tarea.<sup>84</sup>

Bajo estas declaraciones por parte de la empresa, no hay dudas que los resultados en la puesta de la prueba piloto bajo esta forma de trabajo han sido positivos. Según los datos arrojados en las encuestas al personal involucrado; su el seguimiento, el 96 % sostiene que está de acuerdo que el teletrabajo beneficia al empleado y a la compañía.

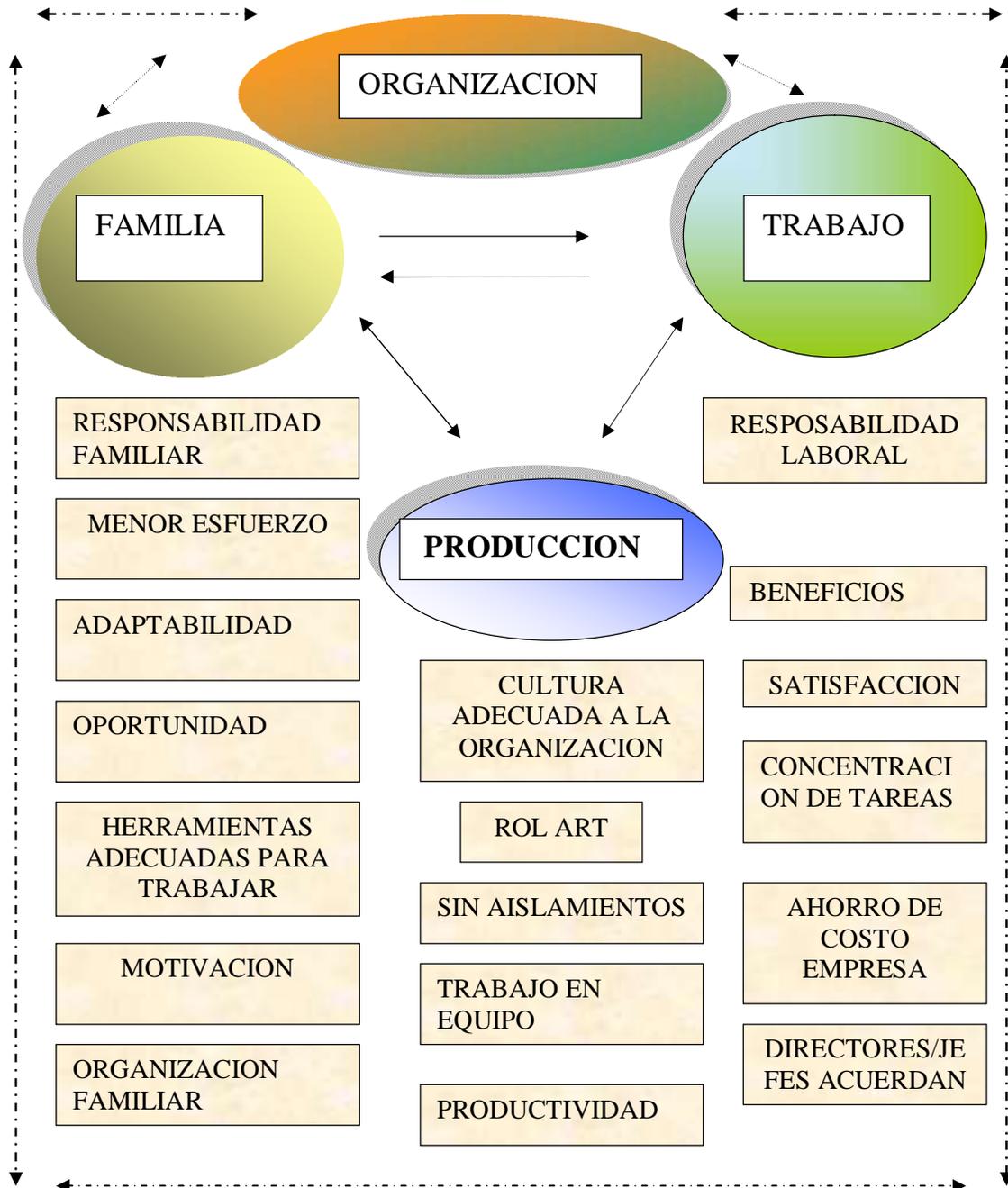
Han estudiado el comportamiento de las relaciones laborales de manera que pueden seguir renovando y consolidando cada vez más en el campo, con sus empleados en esta nueva experiencia que con el tiempo se irán sumando nuevos conceptos surgidos de las relaciones laborales, el contexto, el uso de nuevas tecnologías, adecuación de las telecomunicaciones, la distancia física para quienes trabajan no sea un obstáculo, es un nuevo vínculo que surge con el fin de perseguir beneficios para las partes que intervienen, no se evalúa sólo el aporte que el personal pueda suministrar a la compañía, se evalúa también lo que le aporta a sus recursos humanos en el plano personal, en su vida cotidiana, se persigue estabilidad entre lo laboral y personal, demanda que está inmersa en el estilo de vida en la sociedad, una nueva cultura de trabajo.

A continuación se destacan los conceptos más preponderantes de la experiencia que marcan un antecedente en el campo laboral de nuestro país:

---

84 Fernández N. - Diário Clarin - Bs. As. 11 May. 09

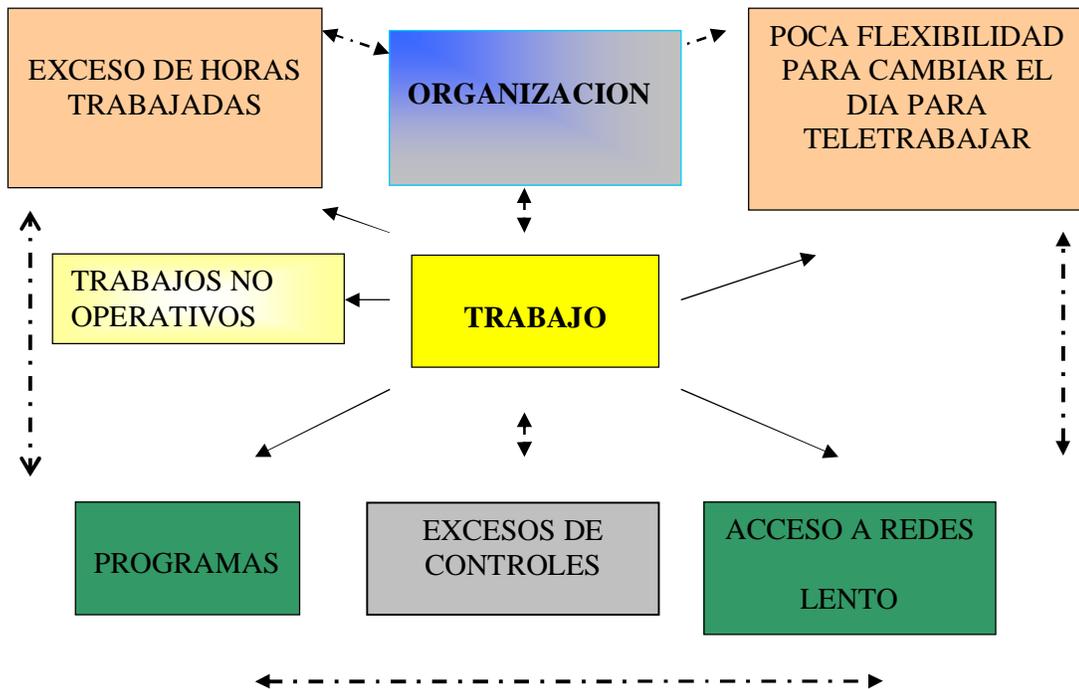
Ilustración 35 Caso YPF “Conceptos involucrados”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados en la investigación del Caso YPF

Ilustración 36 Desventajas Prueba Piloto

**Algunas desventajas teletrabajo: Prueba Piloto**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados en la investigación del Caso YPF

Véase Anexo I “Algunos comentarios surgidos de las reuniones caso YPF” surgidos de las reuniones y entrevistas, encuestas realizadas para este fin.

La modalidad de teletrabajo representó : el 72.5 % un solo día de teletrabajo, el 17.5 % dos días de teletrabajo y el 10% restante representó 3 días de teletrabajo, cuyo perfil de los empleados de un total de 40 personas que ya pertenecían al personal permanente en relación de dependencia el 77.5% fueron profesionales y el 22,5 % personal técnico de la empresa. Dando así un perfil que la modalidad de teletrabajo en esta primera prueba

piloto bajo el marco del PROPET fueron trabajadores con formación universitaria y técnica.

Cabe destacar que el género femenino fue mayor en porcentaje que el género masculino, el estado civil de los partícipes fue otro preponderante para integrar la prueba de la modalidad, dado que se dio mayor importancia, representando así el 68 %, y por consiguientes aquellos que tenían hijos a su cargo con el 70 %.

La nueva modalidad de trabajo que profundizó la optimización de la calidad laboral de las personas y el constante compromiso para llevar adelante proyectos que respondan a las necesidades del mañana, mientras se llevaban a cabo las acciones por parte del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social visitas de constatación de las condiciones de seguridad e higiene del teletrabajador, entrevistas a teletrabajadores y jefes como el procesamiento de la información obtenido pre- informe cualitativo.

Aspecto trabajo y familia:

¿Puedo atender mis de responsabilidades y familiares y laborales?

Tabla 2 “Aspecto trabajo y familia”

	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Teletrabajador	88%	7%	5%
Jefe	95 %	5%	0 %

Fuente: Elaboración Propia

La modalidad fue ponderada para ambos encuestados, en Jefes, las respuestas obtenidas por parte de los teletrabajadores en cuanto a sus responsabilidades laborales y familiares fue atendida, representando el 95 % aspecto de importancia para la prueba piloto.

Trabajo y adaptación ¿La adaptación del equipo de trabajo es adecuada?

Tabla 3 Trabajo y adaptación

	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Teletrabajador	91 %	6 %	
Jefe	95%	0%	5%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, la adaptación del equipo de trabajo es: Jefes con el 95% y por parte del teletrabajador del 91%, ambos son favorables, entonces se puede decir que cuando hablamos de teletrabajar no hay que imaginar al trabajador aislado de la organización, de su jefe, por el contrario la muestra señala lo contrario, es decir, hay trabajo en equipo y es dable llevarlo a cabo con satisfacción si está organizado.

## Capítulo VI

El teletrabajo en la ciudad de Rosario

### 1 Relevamiento Encuesta:

En este capítulo se ha desarrollado la información obtenida a partir de la encuesta realizada, basada en la práctica del Teletrabajo en la ciudad de Rosario, su contexto; su evolución y alcances.

La metodología utilizada fue cuantitativa y cualitativa, un modo de enfocar los problemas y sondear las respuestas. Los supuestos, intereses y propósitos llevan a elegir ambos métodos, reducidos a sus rasgos esenciales. Si bien la investigadora tiene asumido que forma parte del contexto observado, intenta producir un alejamiento estratégico para captar las opiniones, declaraciones, actitudes de los partícipes de la muestra, sus conocimientos, sus propias experiencias, sentimientos y declaraciones al respecto.

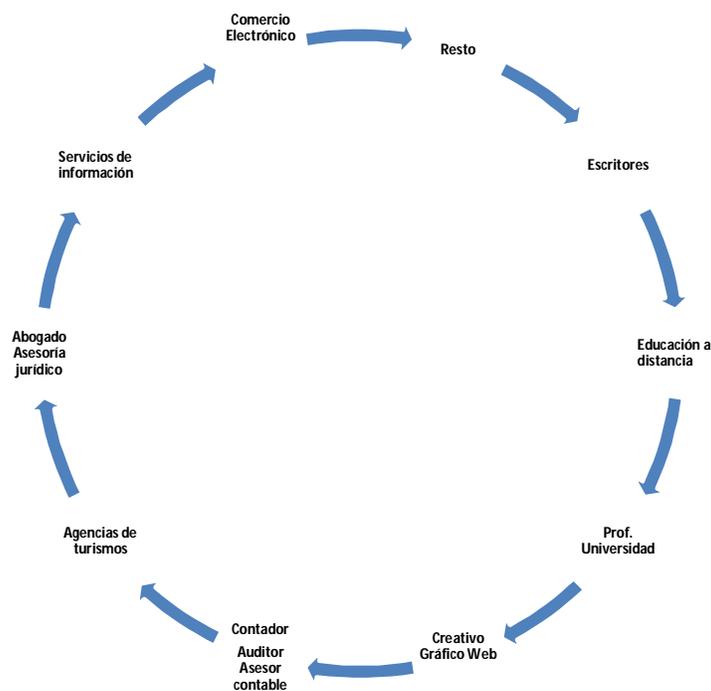
Enfoque cuantitativo: para poder probar parte de la existencia de teletrabajo y arribar a conclusiones, se ha realizado una encuesta a treinta personas, todos residentes de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, que consta de treinta preguntas. Esta muestra poblacional está conformada por un 60 % de personas del sexo femenino y un 40 % masculino, cuyas edades comprenden el rango que va de los 20 a 60 años, donde la mayor concentración de teletrabajadores se halló entre los 31 a 50 años de edad, representando el 76.66% del total de la muestra.

La muestra comprende las siguientes profesiones y actividades:

- Profesiones: Periodista, Ingeniero en Sistemas, Diseñador de programación, Contador Público, Abogado, Diseñador de páginas Web, Fotógrafo digital, Profesor, Traductor de Idioma
- Actividades relevadas: Agencia de turismo, Agentes de viajes, Asesoría fiscal, Asesoría jurídica, Auditor, Comercio electrónico, Asesor contable, Creativo

gráfico, Creativo Web , Desarrollo de software, Educación a distancia, Escritor, Documentos, Investigaciones privados, Nuevas franquicias virtuales, Ocio, cultura y turismo, Operador telefónico, Organización de ferias y congresos, Personal de ventas y marketing, Productos y servicios para la WWW, Profesor universitario, Secretaria, Servicios de seguridad y alarmas, Servicios de comunicación, Servicios de I+D, Supervisor de administración virtual, Estudiantes on line-participaciones en medios literarios, Administración de funciones. Las actividades con mayor participación relativa, de la muestra encuestada son las siguientes:

Ilustración 37 “Actividades susceptibles de realizar con el teletrabajo”

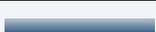


Fuente: Elaboración propia, datos de encuesta realizada para el trabajo de campo

El resto de las actividades que se relevaron son desarrolladas al menos por un encuestado, representando de esa forma que las mismas son susceptibles de llevarlas a cabo bajo el modo de teletrabajo.

**Tiempo trabajado:** Se indagó en la muestra la antigüedad de trabajo que llevaban los actores, bajo la pregunta: ¿Cuánto tiempo hace que teletrabaja?, los porcentajes arrojados fueron los siguientes:

Tabla 4 “Antigüedad en el teletrabajo”

		Porcentaje	Respuestas total
3 meses o menos		6,67%	2
Más de tres meses pero menos de un año		6,67%	2
Entre uno y tres años		10 %	3
Entre 3 y 5 años		30 %	9
Entre 5 y 7 años		20 %	6
Entre 7 y 10 años		10 %	3
Más de 10 años		16,66%	5
		<b>Total respondientes</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia, datos de encuesta realizada para el trabajo de campo

El 76.66 % de la muestra con mayor permanencia de práctica en la modalidad, con un tiempo de trabajo entre 3 a 7 años y también más de 10 años. El 10% representan entre 1 a 3 años. El 13.34 % representa el intervalo que se han iniciado como teletrabajadores. El total de la muestra estadística es de 100 %.

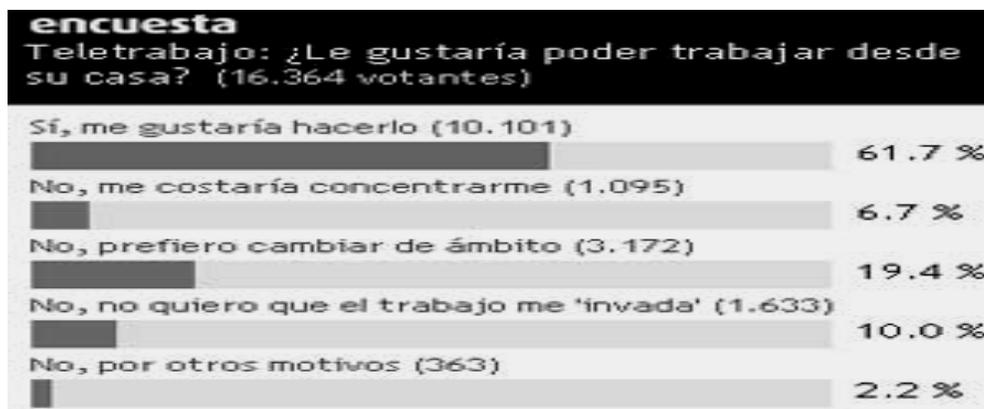
En cuanto a los **espacios físicos** donde desarrolla el trabajo, se concluyó que: el 70% lo lleva a cabo en su casa, departamento, oficina en casa, seguidos de oficinas tipo telecentros, hoteles, bares y por último en aeropuertos.

Se complementan estos datos con información relevante que surgió del siguiente sitio Web:

¿Le gustaría trabajar desde su casa? Encuesta lanzada en Internet por el diario Clarín en su sitio: <http://www.clarin.com/weblogs/> . La mayoría de los votantes respondió que sí. Los datos relevados de esta encuesta en esta pregunta en particular fueron realizados

entre agosto del 2007 a setiembre de 2008. Es una expresión de deseo o de futura elección del lugar de trabajo. Y también muchos votantes manifestaron ya estar trabajando desde su casa, en concordancia a los datos obtenidos en la encuesta realizada para investigación de este trabajo.

Ilustración 38 “Encuesta del diario Clarín”



<sup>85</sup> Fuente: Diario Clarín

**Nivel de satisfacción con la empresa o el cliente para los cuales trabaja:** un 53.33% de la población de la muestra encuentra satisfactorio su relación con la empresa o el cliente, 20% muy satisfecho, el 10% es insatisfecho, 10% muy insatisfecho y 6.667% neutral.

**Se valoró el nivel de satisfacción con el jefe o superior inmediato,** cliente, aspectos tales como comunicación con el 4.07% de media aritmética (de 1 a 5) fue satisfecho, la relación global con el 3.97%, la implicación en la carrera profesional con el 3.52%, conocimiento y aptitudes con el 3.7%, reconocimiento recibido con el 3.8%, siendo en general casi satisfactorio los ítems relevados.

---

<sup>85</sup> [http://weblogs.clarin.com/encuestate/archives/2007/08/le\\_gustaria\\_trabajar\\_desde\\_su\\_casa.html](http://weblogs.clarin.com/encuestate/archives/2007/08/le_gustaria_trabajar_desde_su_casa.html)

Tabla 5 “Niveles de satisfacción”

	1	2	3	4	5	Media Aritmética
Comunicación con mi jefe/supervisor/cliente	3,33% (1)	3,33% (1)	3,33% (1)	63,33% (19)	26,67% (8)	4,07
Relación global con mi jefe/supervisor/cliente	6,67% (2)	0% (0)	13,33% (4)	50% (15)	30% (9)	3,97
La implicación de mi jefe/supervisor /cliente en mi carrera profesional	6,9% (2)	6,9% (2)	31,03% (9)	37,93% (11)	17,24% (5)	3,52
Los conocimientos y aptitudes de mi jefe/supervisor/ cliente	3,33% (1)	6,67% (2)	26,67% (8)	43,33% (13)	20% (6)	3,7
Reconocimiento recibido por parte de mi jefe/supervisor /cliente	6,67% (2)	0% (0)	20% (6)	53,33% (16)	20% (6)	3,8
	Total respondientes					30

Fuente: Elaboración propia, datos de encuesta realizada para el trabajo de campo

**Aspectos cualitativos individuales fueron valorados**, siendo los siguientes: Flexibilidad horaria con el 4.2% de media aritmética (de 1 a 5), satisfactorio, relaciona entre sueldo y resultados con el 3.57% de la media aritmética, oportunidad de ascenso con el 3.24%, salario obtuvo el 3.48%, seguridad en el trabajo el 3.33%, carga de trabajo el 3.38%, beneficio sociales con el 2.53%, lo cual indica que es insatisfecho del mismo modo que la formación a cargo de la empresa con el 2.73%. Estos dos últimos aspectos; beneficios sociales y formación a cargo de la empresa son débiles, poco desarrollados por parte de las empresas, sobre todo si el teletrabajador no está en relación de dependencia, no tienen una figura legal en materia laboral que los protejan, es una desventaja que encuentran los teletrabajadores independientes, autónomos, free lance.

**Se analizó la población de acuerdo a la variable “forma de contratación” cuyas opciones son:**

Trabajador en relación de dependencia

Trabajador autónomo, independiente, free lance

Trabajador dependiente y Trabajador autónomo (trabaja en forma combinada)

El 73.33 % teletrabajan en forma independiente, el 26.66 % restante está en relación de dependencia, pregunta que fue formulada de dos formas distintas a fin de obtener un resultado genuino. En forma combinada, es decir son trabajadores que están bajo relación de dependencia y son independientes, teletrabajan en forma alternada 28%, el 72% no trabaja combinado.

Esto revela que el teletrabajo se desarrolla a partir de iniciativas individuales que llevan a trabajar por fuera del sistema laboral vigente en la Argentina, son trabajadores autónomos y los que lo hacen en forma combinada, trabajan dentro de una organización y también trabajan como independientes o bien teletrabajan para su organización en su casa, departamento, oficina en casa u otros sitios. Véase **Anexo VI Encuesta: “El Teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances”**

De acuerdo a lo relevado los teletrabajadores en su mayoría trabajan en forma independiente.

¿Cuáles fueron los indicios de cómo comenzaron con esta modalidad?: por iniciativa propia con el 50 %, por propuesta de un tercero el 23.33 %, por la propia empresa en la cual trabaja el 26.66 %.

**El tiempo que trabajan fuera del la empresa**, arrojó los siguientes: más de 40 hs. semanales el 46.66 %, generalmente 30 hs. semanales el 6.66 %, la mitad de las veces con 20 hs. semanales el 10 %, menos de 20 hs. por semana el 20% y nunca realiza trabajos fuera de la empresa con el 16.66%; de los cuales quienes trabajan fuera de la empresa utilizan los fines de semana en un 70 %.

**En la pregunta N ° 19 ¿Cree necesario incluir la figura del teleempleo en la Ley de Contrato de Trabajo?** La Misma fue indicada con el 80 %, requiriendo un cambio legal que enmarque su labor.

**Contacto con el cliente:** El 30% declara recibir en su domicilio a sus clientes y el restante 70 % no lo hace. Dejando así que en su mayoría delimita el contacto con el cliente porque el cliente puede ser virtual.

**Seguridad laboral:** El riesgo de accidente laboral en el puesto de trabajo (en el hogar): el 6.66 % se hace cargo la empresa que lo contrato, el 26.66 % a cargo de la empresa porque está bajo relación de dependencia y el 66.66 % corre por su cuenta dado que trabaja independiente como Autónomo<sup>86</sup> o Monotributista.<sup>87</sup>

Aún el más pequeño accidente no sólo lesiona el capital más importante, sino también la productividad, competitividad y rentabilidad de las empresas. Todo accidente puede ser prevenido, con el 66.66 % de teletrabajadores que trabajan en forma independiente, de la muestra, quedan al descubierto de medidas de prevención de riesgo de trabajo. Capacitación, toma de medidas de prevención, riesgos más comunes, manuales básicos de gestión referentes a prestaciones técnicas, legales y asesoramiento en prevención de riesgos laborales; están ausentes, porque sólo son aplicables a todos los trabajadores que se hallen en relación de dependencia.

Una contingencia del trabajo puede y debe ser prevenida ya que, por pequeña que ésta sea, atenta contra la salud de los trabajadores así como con el rendimiento y competitividad de los principios de producción y trabajo. Pese a esta falta de cobertura entre el prestador de servicio y la organización, tomadora del mismo, a continuación se mostrará cuán es eficiente el teletrabajador con su trabajo:

**El grado de eficiencia:** el 60% afirmaron ser más eficientes frente a 13.33 % que consideraron que no eran más eficientes y 26.66% no supo evaluar su grado de eficiencia.

**Las competencias técnicas** que se consideran necesarias para el desarrollo aplicable al teletrabajo fueron: informática, contabilidad, financiera, impuestos, idiomas, cálculos matemáticos, programación y diseño. Según pregunta N° 23.

---

86 Fuente: Art. 40 y 41 Ley N° 25.865

87 Fuente: Art. 8 y 13 Ley N° 25.865

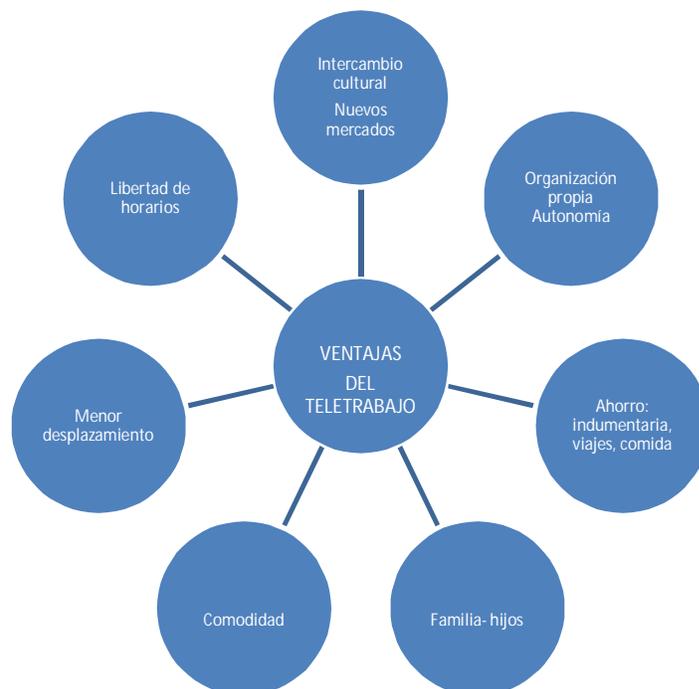
**Las competencias de gestión:** El 96.66 % de los encuestados considera tener: iniciativa y autonomía 100%, orientación al cliente 68.96 %, trabajo en equipo 65.51 % y capacidad de liderazgo 51.72%. Según pregunta N ° 24.

**Organización del tiempo:** El 100 % de los encuestados contestaron que su organización del tiempo es mejor en un 76.66 %, igual con el 23.33 %, sin encontrar deficiencias en la disposición para el trabajo. Según pregunta N ° 25.

### Ventajas del teletrabajo

Las ventajas suministradas en la encuesta con el aporte del 86.66 % de la muestra de teletrabajadores, de la ciudad de Rosario año 2008 y 2009 para tales fines, arrojaron en forma positiva, induciendo a emplear este sistema de trabajo con predominio de intereses comunes. Véase pregunta N ° 26.

Ilustración 39 “Algunas ventajas predominantes del teletrabajo”



Fuente: Elaboración propia, datos de encuesta realizada para el trabajo de campo

### Impacto ambiental

Los datos relevados en la encuesta realizada sobre **impacto ambiental** en la pregunta N ° 28 que esta modalidad contribuye favorablemente; fueron los siguientes: el 100 % respondieron a las siguientes pregunta: menor desplazamiento 90 %, mayor utilización de correo electrónico 77 %, reducción de contaminantes por kilómetros recorridos con su vehículo 60 % y ahorro de papel 70% y finalmente responden a otros factores 17 %.

Tabla 6 : Encuesta pregunta N ° 28 “Impacto ambiental”

		Respuestas total
Menor desplazamiento	90 %	27
Reducción de contaminantes por menor Km. recorridos en vehículo	60 %	18
Mayor utilización del correo electrónico	77 %	23
Ahorro de papel	70 %	21
Otros	17 %	5
	Total respondientes	30

Fuente: Elaboración propia, datos de encuesta realizada para el trabajo de campo

Continuando con el relevamiento de datos en la pregunta N ° 29 la contribución de los encuestados acerca del impacto ambiental de esta modalidad con el aporte del 86.66%, son los siguientes:

Las expresiones a destacar fueron: menor desplazamiento, menor utilización de vehículos, ahorro de combustible. Por enfermedades, contagio y la pandemia del invierno de 2009, la gripe A, obligó a cambiar transitoriamente el modo de trabajar a la población de la ciudad de Rosario y tantas otras del país. Los teletrabajadores observan que tanto la utilización de papel como las impresiones que se hacen cada vez son menores en cantidad, sin un método planificado. El proceso metodológico de trabajo conlleva a favorecer al medio ambiente, pero aún no se considera el incremento de

consumo energético que demandan las computadoras, iluminación, calefacción aplicada al trabajo, como tampoco existe un Plan Nacional que determine qué hacer cuando los artefactos informáticos entran en desuso, la vida útil de los ordenadores es relativamente corta, entre 1 a 3 años.

### Desventajas

Las desventajas que la encuesta realizada Up Supra expone en la pregunta N° 27 con el 86.66% de respondientes que a continuación se detallan:

Enumere desventajas de teletrabajo que Ud. considera importante, priorice el orden

Tabla 7 Encuesta pregunta N° 27 “Desventajas del teletrabajo”

Gastos a cargo, obra social, aportes jubilatorios, falta de leyes de trabajo
1) No hay sociabilización 2) Trabajo fuera de hora cuando necesario 3) Desconfianza del empleador 4) Falta de reconocimiento por la distancia
Ingreso real, capacitación solo por cuenta propia, inseguridad laboral, inexistencia posibilidad de ascenso, relativo reconocimiento del cliente
Despersonaliza las relaciones, dependemos de Internet y su rapidez, las páginas se cuelgan, los servidores de mail no funcionan bien
Roles
Absorbente
STATUDS PROFESIONAL, NO HAY LIMITE EN LA JORNADA LABORAL, SUPERPOSICION DE ROLES
Falta de marco legal, costo de asistencia a cargo, capacitación a cargo
Menos contacto con el cliente, empresas y organismos
Una ley, marco legal

Riesgos económicos que genera trabajar con un cliente europeo , la falta de contacto personal en las comunicaciones
Falta de contacto con otras personas
No le encuentro
Poca demanda, fijación de costos, definición del servicio que se presta, ansiedad y lograr la adaptación familiar hacia quien teletrabaja
Stress, rutina, desmotivación, falta de desarrollo personal, trabajo insalubre para ser realizador por más de 5 horas (yo trabajo 7 hs.)
Tiempo, ganancia, equipamiento, casa, gastos
Dificultad para definir las jornadas laborales, problemas de comunicación
Incertidumbre en cuanto a cobrar, y otras por ahora no le he encontrado
No encuentro
Falta de un marco regulatorio, aun no está incorporado en las empresas, la cantidad de horas empleadas en un trabajo no se visualiza
Falta de un Marco Legal para regular la actividad, aun falta más difusión de la modalidad,
Disponibilidad full time para urgencias, limitaciones en la gestión que requiere presencia en lugar físico, organizar cortes por descanso/vacaciones, idioma,
Trabajo los fines de semana, trabajo hasta cualquier hora, minimiza la comunicación

Fuente: Elaboración propia, datos de encuesta realizada para el trabajo de campo

## 1.2 Evaluación general de la encuesta

El análisis de los datos de la encuesta realizada en la ciudad de Rosario entre los años 2008/2009, ha permitido extraer ciertas conclusiones, que a continuación se detallan:

El mayor porcentaje de teletrabajadores no se encuentran en relación de dependencia, manifestándose en general que las empresas no tienen la figura del teletrabajador como tal incorporada y equiparada como cualquier puesto de trabajo.

La ausencia de una Ley sobre teletrabajo, no obliga a las empresas a incorporar a la planta personal ocupado; en donde exista flexibilidad para llevar el trabajo fuera de la misma. Sin embargo las empresas sí son tomadores de los servicios que los teletrabajadores ofrecen: profesionales, técnicos, operadores, administradores, etc., deslindando así la responsabilidad de las leyes existentes en materia laboral. Las empresas que empiezan a reconocer el teletrabajo bajo su dirección y protección legal son minoría.

El 79.66% lleva trabajando más de a tres años en la práctica como teletrabajadores. Sus edades oscilan entre los 30 años a 50 años en un 77%.

Como lugar físico de trabajo predomina: casa, departamentos, oficina en casa.

Para el desarrollo de la modalidad prevalecen conocimientos informáticos, idiomas, (especialización), autonomía, orientación al cliente. Estas son algunas de las principales características que poseen los encuestados. A pesar de no tener un marco legal que los encuadre, ellos siguen eligiendo ser teletrabajadores.

Es un encadenamiento de ventajas más que desventajas, los teletrabajadores encuestados prefieren la libertad horaria, a estar dentro de una empresa 8hs. diarias, además el tiempo que utilizan para trasladarse, no necesitan tener al jefe permanentemente a su lado para trabajar. Eligen la facultad de organizar sus horarios de trabajo acorde a sus posibilidades personales y familiares. Están dispuestos a enfrentar nuevos desafíos, una nueva cultura social que la tecnología de la comunicación les ofrece.

En la pregunta N° 24 el 100 % poseen autoexigencia, es un común denominador para los teletrabajadores estén o no bajo relación de dependencia. Es una forma de llegar a mercados nacionales e internacionales. La exportación virtual de trabajo sin la obligatoriedad de trasladarse, tomar aviones, largas horas en rutas, gastos de alojamiento, es atractivo para los que se animan a sortear las fronteras físicas.

## 2 Los Profesionales y el Teletrabajo

Se han entrevistado a trabajadores que desarrollan sus actividades profesionales en la ciudad de Rosario, de diversas áreas. Se destacaran algunas: Contador Público, Abogado, Traductor, Periodista, Administrador y Consultor.

### 2.1 El Contador Público como teletrabajador

Con la aparición de las TIC se han puesto de manifiesto en los organismos Públicos nacionales, provinciales, municipales, obras sociales, sindicatos; la creación de sus propios sitios Web con portales de consulta permanente, constituyéndose como una herramienta indispensable para el ejercicio de la profesión de Contador Público.

Existen otros sitios de interés general, en los cuales el Contador Público interactúa según la labor que desarrolle, como asesor impositivo, contable, laboral, auditor, consultor, financiero entre otros.

En la Entrevista se destaca en que su labor está ligada a los cambios tecnológicos que para permanecer en el mercado altamente competitivo, parte de su trabajo lo hace teletrabajando; cuando más se aplican las TIC's puede brindar un buen servicio, también puede llegar a diversificar sus clientes sin importar la distancia de los mismos.

Paternó Sandra Teresa es Contador Público, trabaja como consultor integral de empresas, su experiencia en el ejercicio de su profesión se encuentra muy ligada a el uso de Internet, sin ella no podría brindar un buen producto de servicio.

Sin proponérselo él Contador Público ha ido modificando su manera de trabajar en estos últimos años. En nuestro caso bajo análisis; la profesional ofrece un servicio de

Consultoría, los usuarios en general están radicados en el radio centro de la ciudad. Una vez realizado su trabajo lo remite por correo electrónico a sus clientes, evitando los traslados, estacionamiento de su vehículo.

También ha ido cambiando el modo de interactuar con los clientes. Los mismos de igual forma utilizan como medio de comunicación la vía Internet (el correo electrónico) para informar distintas situaciones, enviar planillas de compras, de ventas, listados de cuentas para auditar, listados de precios, catálogos, avisos de reuniones. Anteriormente debía trasladarse a cada empresa para la búsqueda de la información y la entrega de resultados. El teléfono se usaba mucho más tiempo, no quiere decir con ello que el uso del teléfono como medio de comunicación hoy se haya dejado de utilizar sino más bien es un medio más entre otros. La modalidad de trabajo que hoy desarrolla obedece a la ecuación: Distancia + Comunicación + Trabajo de terceros + Conocimiento.<sup>88</sup> Lo que convierte a su consultora en una Organización cuasi virtual.<sup>89</sup>

## 2.2 El Abogado como teletrabajador

Del mismo modo podemos encontrar esta modalidad de trabajo aplicada al profesional del Derecho, Silvana C. Abogada se encuentra trabajando como Profesional litigante en los Tribunales Provinciales de Rosario, por cuestiones familiares no podía ejercer la profesión en la forma tradicional, cumplir horarios, asistir a audiencias, hasta que encontró una manera de insertarse trabajando para un agente de Patentes de Invención y Marcas. Hace un año que elige su tiempo y maneja a su criterio el horario de trabajo desde su oficina en casa, solo debe asistir al estudio dos veces por semana.

---

88 Paterno Sandra T. –Consultora , Profesora UNR -Entrevista Rosario 2008

89 Viola Mónica B. 03/07/2009 Contadores y abogados en el mundo del teletrabajo  
<http://www.mercadofiscal.com/showcontent.asp?idContenido=14035>

Su trabajo consiste en realizar por un lado oposiciones de las Marcas existentes, contestar las oposiciones de las personas que intentan registrar su nueva marca en relación a las ya existen.

Debe valerse para desarrollar su trabajo de libros jurídicos y diccionarios, para buscar etimológicamente determinadas palabras y sus significados incluso en otros idiomas, como también debe tener permanentemente abiertos programas en su computador, necesarios para acceder a la información precisa y estar al día con las Oposiciones, para cumplir con su trabajo recurre a la página Web del I.N.P.I (Instituto Nacional De La Propiedad Industrial), y como herramienta utiliza el Outlook Express, tiene como ventajas resultados rápidos, en varias ocasiones en tan solo 24 hs.

Con un Mail se evita una Mediación o un Juicio, y evita traslados a la Capital federal, bajo otra situación este trabajo tardaría meses, nunca más de un año, porque prescriben las solicitudes al cumplirse ese término.

### 2.3 El periodista como teletrabajador

La actividad de periodista tiene un gran desarrollo con el advenimiento de Internet, siendo un nuevo canal de comunicación, en donde aparece el periodismo digital, abriendo así nuevas posibilidades de trabajo para la actividad, generando nuevas habilidades que el contexto actual demanda.

**Periodismo Digital** es la convergencia de medios (Prensa, Radio, Televisión) y recursos en una misma plataforma: el Internet. El Periodismo Digital, aprovecha los recursos y servicios que provee Internet, para ampliar la información en un sólo medio y de forma inmediata.

Se plantea el Periodismo Digital como un nuevo género periodístico, con características enfocadas al uso de nuevas tecnologías para informar y comunicar. Además constituye un

reto para los periodistas que no tienen conocimientos técnicos o no son usuarios de las nuevas tecnologías de la comunicación. Representa una oportunidad para las nuevas generaciones de periodistas y los medios que hacen su incursión en esta plataforma.<sup>90</sup>

Ricardo Peralta de profesión Periodista reconoce que al principio de su carrera no conocía esta modalidad, trabajó en radio, luego en medios gráficos como colaborador, columnista; allí es donde conoció otra forma de trabajo.

Surge a propuesta de la propia editora, trabajar fuera de la empresa, no tuvo que pensar en aceptar la propuesta. Poder armar el trabajo así le proporcionaba libertad, desde el año 2006 teletrabaja hasta el presente. Escribe para un Semanario de la Revista ADN de la ciudad de Rosario, cada lunes entrega una nota que realiza desde su casa y la envía mediante Correo electrónico, en forma física debe concurrir a la empresa una sola vez al mes, para cobrar sus honorarios, esta forma de trabajo se lo conoce como el nombre de Free Lance.

Mantiene contacto con otros teletrabajadores, ha participado de un Congreso Virtual Latinoamericano en el año 2007, en donde pudo interactuar con otros teletrabajadores tanto de Argentina como de Chile, Ecuador, Colombia, Venezuela, Puerto Rico, en donde se trataron temas tales como honorarios, marco legal entre otros.

Algunas ventajas importantes que encuentra, en orden de prioridades son

- a) La disposición del tiempo
- b) Recuperó muchísimo la relación con la familia.

Como desventajas considera:

- a) Sólo conoce en forma personal a dos o tres periodistas del equipo de la editorial, el resto se relaciona a través de Internet, por medio de correos electrónicos.
- b) Status, para muchos no le es tan visible esta forma de trabajo.

---

<sup>90</sup> Falla Aroche Stephanie  
<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/periodismo-digital-definiciones-caracteristicas/>

Como logro relacionado con el teletrabajo en el mes de Julio de 2008 en la 1º semana salió publicado una nota de su autoría sobre Teletrabajo, sabe que hay muchas personas que lo hacen y están a la sombra, quizás por falta de reglamentación. También creó un Blog en donde se aborda el tema de teletrabajo. Véase: <http://www.adndiario.com.ar/>

Véase también: la versión en PDF del libro Nuevos medios, nuevos modos, nuevos lenguajes: 1er. Foro de Periodismo Digital de Rosario 2008 <http://fpdrosario.ning.com/>. Esta publicación refleja el resultado del Primer Foro en Periodismo Digital que fue una iniciativa conjunta entre la Universidad Nacional de Rosario y la Fundación La Capital llevada adelante en el mes de junio de 2008.<sup>91</sup>

## 2.4 El traductor como teletrabajador

Pamela Gallusser<sup>92</sup> Licenciada en Comunicación Social, ha realizado su investigación sobre Teletraducción; cuyo objetivo fue analizar al teletrabajo como fenómeno en el contexto de la sociedad de la información desde una perspectiva comunicacional, a través del caso específico de los teletraductores en la ciudad de Rosario y así sentar las bases para debatir acerca de esta temática.

La ciudad de Rosario cuenta con una importante infraestructura tecnológica, lo cual desde mediados de la década del 90 la posicionó como un importante polo para el desarrollo del teletrabajo aplicado al ámbito de la traducción. Actualmente cuenta con varias empresas y micros emprendimientos de teletrabajo rosarinos que tienen algunos

---

91 Nuevos medios, nuevos modos, nuevos lenguajes: 1er. Foro de Periodismo Digital de Rosario 2008 (Pág. 9)

<http://www.scribd.com/doc/19540523/Nuevos-medios-nuevos-modos-nuevos-lenguajes-1er-Foro-de-Periodismo-Digital-de-Rosario-2008>

92 Gallusser Pamela "Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. El caso de la Teletraducción en Rosario", en La Trama de la Comunicación Vol. 10, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina. UNR Editora, 2005.

rasgos comunes pero se diferencian en diversas cuestiones operativas. Se trata de Rosario Traducciones y Servicios, Ushuaia Solutions y Ocean Translations.

En la entrevista realizada a Pamela Gallusser manifestó que el teletrabajo es una modalidad que va a crecer cada vez en los próximos años ya que no sólo se cuenta con las herramientas necesarias sino que además las empresas están cambiando su mentalidad hacia un tipo de trabajo orientado a los objetivos con lo cual pasa a segundo el "cumplimiento de horarios". El teletrabajo exige compromiso, decisión y confianza de todas las partes intervinientes. Ha comprobado por experiencia propia que los equipos virtuales, cuando están formados por personas bien capacitadas, funcionan.

## 2.5 Administrador de contenidos WEB

Natalie L. es Administradora de Contenidos WEB, teletrabaja desde el año 2005, antes de este trabajo no conocía el termino Teletrabajo, se inició por una propuesta de un amigo que reside en España; teletrabaja para una empresa de Servicios de España, dedicada a la venta de entrada para diversos espectáculos teatrales, conciertos musicales, partidos de fútbol. Su trabajo consiste en cargar precios, ubicación disponible de entradas populares, plateas de cada evento disponible, horarios de las funciones, ofertas, dicha información es colgada en la Web mediante un Administrador de datos proporcionado por la empresa, con clave personal para su acceso.

Mediante correo electrónico recibe a diario las intrusiones que su Jefe Virtual, allí recibe la información necesaria para su trabajo diario, en planillas, documentos que ella deberá armar y cargar en el Administrador de datos.

Trabaja de lunes a viernes, los fines de semana declara dejarlo libre para descansar. La carga horaria diaria es de 6 hs. La jornada, inicia a las 5 AM. , la diferencia horaria que hay entre Argentina y España, le demanda adaptación, su jefe virtual comienza a enviarle el trabajo bien temprano con lo cual su computador debe estar encendido para empezar a

trabajar. Confiesa que al principio su conciliación de la diferencia horaria fue lenta, teniendo en consideración que aquí en la ciudad de Rosario la actividad laboral comienza horas más tarde. Pese a ello declara estar conforme a su elección de trabajo, no lo cambiaría por un trabajo dentro de una empresa, sujeta a horarios de entrada y salida.

Dejo de manifiesto que pude ella decidir la hora de comienzo de su trabajo, abrir los correos que su a su Jefe virtual le envía, hablar por MSM ó Skype, no hay que marcar tarjeta horaria, ni apercibimientos por retrasos, hay un nivel de tolerancia, pudiendo interrumpir el trabajo por ejemplo para llevar a sus hijas al colegio, al médico, hacer las compras de supermercado o simplemente tomarse un descanso, lo puede concebir sin necesidad de pedir permiso. Lo importante que el trabajo diario se cumpla.

Otro tema que destaca es por su género, cuando se es madre de niños, uno pueda estar con ellos o por lo menos que la vean que está presente y otro agregado es la inseguridad en la que vivimos cree que es una ventaja no tener que trasladarse ni estar en un comercio u oficina.

## 2.6 Consultor Virtual RRHH

Gabriel C. se desarrolla como “Consultor Virtual” y “Programador SAP”<sup>93</sup>, es empresario rosarino, se dedica hace tres años a esta actividad, como organización de teletrabajo, estudia el mercado, sus necesidades, evalúa riesgos potenciales que le implican esta modalidad. Trabaja desde su oficina en casa, con entrada en forma independiente, para diferenciar los espacios familia-trabajo.

---

93 <http://tecnologia.glosario.net/terminos-tecnicos-internet/sap-1478.html>

SAP: Service Acces Point) Punto de Acceso al Servicio. Interfaz física a través de los cuales los niveles de orden más bajo en el modelo OSI proveen servicios a los de mayor orden.

Orden: Son signos o palabras que deben ser transferidos al ordenador mediante el periférico de entrada para que el sistema operativo ejecute una instrucción.

OSI: (Interconexión de Sistemas Abiertos) Se trata de un modelo de referencia que fue diseñado por el ISO con la finalidad de que se conviertan en estándares a nivel mundial con respecto a la arquitectura de redes y ordenadores.

Sus principales clientes se encuentran en España, Inglaterra, Brasil, posee una base de datos de clientes con SAP en donde les ofrece sus servicios, fija precios, horas para cada proyecto, viáticos, traslados, hoteles, programa viajes según lo requiera el servicio solicitado, realiza búsquedas para cada necesidad, al igual que una tradicional Consultora de Empleos.

Su experiencia laboral de forma tradicional fue Gerente Comercial; en donde le demandaba viajar asiduamente a México y Chile, alejarse de su familia, lo llevo a tomar la decisión de buscar su independencia, basado en su trayectoria encontró realizar su trabajo bajo esta modalidad, se siente muy satisfecho por su elección.

### 3 Estudio de casos: Organizaciones que teletrabajan

Tabla 8 “Software en Rosario”

Software en Rosario	
<b>Caso ITX</b>	<b>1. Metodología de investigación</b> <b>2. Su origen</b>
<b>Caso NG</b>	<b>3. Como organización virtual</b>
<b>Caso IR</b>	<b>4. Gestión de Recursos humanos</b>

Fuente: Elaboración propia, datos de entrevista realizada para el trabajo de campo

### 3.1 Metodología de investigación - Caso: ITX

Este apartado presenta algunos aspectos del estudio de caso como método de investigación en las ciencias sociales. Se centraliza, en particular, en el método como forma de generar teorías sobre fenómenos sociales y organizacionales. El estudio de los métodos de investigación social— sus ventajas y desventajas, su potencial relativo, sus limitaciones, su campo de aplicación para el Teletrabajo.

La empresa ITX se halla ubicada en el macro centro de la ciudad Rosario, es la sede en Argentina, se acordó la entrevista por correo electrónico con uno de los socios el Sr. H Ch.

La entrevista destacó los aspectos más relevantes de la empresa, basados en un guión de preguntas abiertas y algunas cerradas; de manera de obtener la mayor información de investigación del caso, para luego hacer un análisis comparativo entre los demás casos investigados y es por ello que el aporte nace desde la perspectiva a nivel gerencial de la propia organización, el Sr. H. Ch. en el caso ITX. El escenario de la entrevista personal fue desarrollado dentro del espacio físico de la propia organización

### 3.2 Su origen

Sr. H.Ch, de profesión Técnico en publicidad, de 35 años de edad, junto con un amigo con residencia en EEUU, formaron ITX, trabajan conjuntamente en la industria del software y servicios asociados a la misma.

ITX cuenta con dos sedes, en EEUU y otra en Argentina, Rosario, empresa dedicada al desarrollo de software, diseños gráficos. Llevan 10 años en la actividad, la unidad del

cliente está en EEUU y en Rosario, en donde se desarrollan el software, el 99% de los clientes son extranjeros.

Poseen arquitectos de sistemas, desarrolladores de software, programadores, administradores de bases de datos, escritores técnicos, diseñadores de websites, expertos en MCSE<sup>94</sup> técnicos y gerentes de proyectos.

### 3.3 Como Organización Virtual

Se ofrecen como su socio, poseen un equipo experto en tecnología de IT está comprometido a un servicio de la mayor calidad. Cualquiera sea su necesidad, son socios experimentados en ITX - extendiendo y mejorando sus capacidades tecnológicas para que el negocio pueda crecer y ser exitoso.

- El proceso probado de ITX anticipa sus necesidades de tecnología y negocios, maximizando la productividad y minimizando los costos del proyecto.
- El método de trabajo en equipo de ITX y las **técnicas de recursos fraccionales** brindan la cantidad de recursos adecuados para cada tarea, así sus proyectos se mantienen a tiempo y dentro del presupuesto.
- El testeo y seguimiento meticuloso de ITX asegura que sus proyectos tecnológicos se hagan bien desde la primera vez.

ITX valora a sus clientes como miembros vitales de su equipo, no sólo en cuanto a la toma de decisiones sino a través de cada paso del diseño e implementación. Trabajan de cerca con su equipo y de sus subcontratistas para asegurar una transición sin problemas a las nuevas tecnologías.

---

<sup>94</sup> Certificación Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) I diseño e implementación de las infraestructuras de soluciones para negocios en la plataforma Microsoft Windows® 2000 y en Microsoft Windows Server System™.  
<http://www.microsoft.com/spain/formacion/mcp/mcse/default.msp>

Desempeño de Negocios ofrecen como organización virtual:

- Desarrollo e Implementación de Metodologías
- Implementación de Microsoft Solutions Framework
- Optimización de Procesos de Negocios
- Automatización de la Cadena de Valor (Flujo de Trabajo)
- Estrategia y Planeamiento de IT
- Servicios de Entrenamiento a Medida
- Administración de Proyectos

#### Marketing de Internet

- Administración de Campañas Pay-Per-Click
- Optimización de Motores de Búsqueda
- Estrategias de Soluciones de IT
- Implementación de Soluciones de IT
- Servicios Técnicos
- Servicios de Internet
- Investigación de Tecnologías

Algunos ejemplos de su portafolio de diseños de clientes nacionales e internacionales y trabajos realizados:

- Allen's Cobblestone Deli, NY.: Un sitio folleto, contiene indicaciones para ubicar su local, su menú regular y su menú de catering
- AWC, NY.: Película promocional en Flash que provee información sobre la organización y sus miembros
- CRDS NY.: Un sitio publico con contenido de gerenciamiento integrado que provee a los visitantes información sobre la escuela y los eventos actuales
- Comstart Western NY. :Sitio principal para esta compañía de consultoría servicio, ventas e instalación de equipos de telecomunicaciones
- Dinámica Trading, Santa Fe Argentina : Sitio de packs customizado con una instrucción de Flash para esta consultora de la industria del calzado

- Foremst Equipment Rochester, NY. : Sitio principal para este revendedor de equipamiento médico, test electrónico y de laboratorio
- Mundo Pie Rosario Argentina : Un sitio de packs customizado para este vendedor mayorista de zapatos
- Penfield Country Club, Penfield NY.: Un sitio publico que muestra información acerca del Country Club y un área privada para miembros
- Safety and Ecology Corporation Knoxville, Tennessee: un sitio público con gerenciamiento de contenido integrado que permite a estas compañías de medio ambiente manejar todas las facetas del contenido.

### 3.4 Gestión de recursos humanos

La empresa actualmente cuenta con 3 empleados en relación de dependencia en la sede ciudad de Rosario y una red de 55 profesionales que teletrabajan para la empresa en forma casi exclusiva, con continuidad de trabajo, algunos son free lance término que abarca a los Teletrabajadores que realizan trabajos para varias empresas y otros son trabajadores autónomos, monotributistas, todos facturan a la empresa por sus servicios, horas empleadas en cada proyecto.

El Sr. H. Ch. es actualmente el Director General de ITX en Rosario, a nivel gerencial viaja a EEUU dos veces al año a la sede, manteniendo así las relaciones interpersonales con su organización.

A nivel operativo también viajan los programadores al exterior para capacitación, otros a modo de recompensa, motivación, cuidan mucho el área de recursos humanos.

¿Cómo trabajan?

El trabajo a los Teletrabajadores les llega por mail, se asignan tareas a través de herramientas, tienen un sitio desarrollado en el cual ellos acceden con su clave personal

que le permite gestionar el proyecto solicitado. My Project, lo divide en tareas, descripciones más complejas, menos complejas y luego se asigna la persona que lo hará, según disponibilidad horaria, capacidad técnica.

Cada teletrabajador tiene un panel de control en donde tiene su tarea asignada y allí tiene la carga horaria asignada de trabajo, cada programador estima su tiempo para cada tarea, un Desarrollador Senior valida y compara el tiempo de trabajo.

Los teletrabajadores poseen automotivación y les da autonomía en su trabajo, en general son profesionales, técnicos, pasa por un desafío personal y profesional este trabajo, siempre se motivan por algo nuevo, por lo profesional, se motivan por algo innovador, llevan a la práctica lo que aprendieron en sus formaciones académicas.

En los dos últimos años se ha multiplicado la cantidad de Teletrabajadores gracias a la demanda extranjera de su trabajo.

H. Ch. declara que: con el esquema tradicional para cada puesto de trabajo la organización necesitarían: 8 oficinas a nivel gerencial, 40 trabajadores a nivel operativo. Bajo el esquema de organización virtual posee un costo edilicio bajo, se convierte en una gran ventaja hoy, mientras el costo de conexión de Internet es alto. El crecimiento se hace posible gracias a la banda ancha, el trabajo en red más red privada con clave de acceso, su costo es insignificativo, dado que está previsto en la tecnología del servidor. Su servidor Data Center (espacio físico) se encuentra en EEUU, tienen 50 servidores, son computadores donde residen los sitios WEB que desarrollan, cada sitio WEB lo desarrollan los Teletrabajadores desde su PC y luego lo suben a los servidores.

Primero hay un servidor de prueba: control de calidad, sólo dentro de la empresa se puede visualizar. Segundo una vez aceptados se pasan a los servidores de producción o público.

Una muestra de la oferta laboral de la organización, sus búsquedas en Internet, se puede visualizar la siguiente:

“Nuestra búsqueda está orientada a un desarrollador PHP radicado en Rosario o zona de influencias, con experiencia comprobable en creación de sitios y aplicaciones Web utilizando Drupal, sólidos conocimientos de la arquitectura de la plataforma y experiencia en el desarrollo de módulos y themes.”<sup>95</sup>

Ofrecemos: compensación acorde con el puesto, gran ambiente de trabajo, proyectos profesionalmente desafiantes y de alto perfil, desarrollados con las más recientes tecnologías para clientes de USA, opción de teletrabajo.

Alternativamente, de no estar disponibles full time, también estaríamos interesados en escuchar propuestas de algún desarrollador con experiencia comprobable, para la realización de un curso avanzado sobre desarrollo bajo Drupal, in company”<sup>96</sup>

¿Cree necesario incluir la figura del teleempleado en la Ley de Contrato de Trabajo?

El Sr. H. Ch. afirma que si es necesario

¿Quién se hace cargo de los gastos que se generan?

Cada teletrabajador corre con el gasto ergonómico, es decir; quienes trabajan cuentan con un espacio de trabajo, escritorio, silla, PC, Internet con banda ancha.

Los accidentes de trabajo en puesto de trabajo: ¿quién se hace cargo?

A cada teletrabajador tratan de cuidarlos, la organización se hace cargo, por ejemplo un accidente en bicicleta, una operaron de apendicitis, fue cubierta por la empresa.

¿Cómo controlan una jornada laboral?

La empresa tiene horario comercial para el trabajo, los teletrabajadores están conectados de 9 hs. a 18 hs, de lunes a viernes a su servidor.

---

95 Una definición técnica, nos dice que: "Drupal es un administrador de contenidos Web. textos y apuntadores a otro tipo de contenido son almacenados en una base de datos, recuperados y compuestos dinámicamente, y presentados a un usuario en respuesta a una petición enviada por un buscador Web".  
<http://lirioingo.blogspot.com/2008/08/iniciando-con-drupal.html>

96 <http://groups.drupal.org/node/25229>

Se mide cada trabajo por objetivos cumplidos, las horas empleadas son una consecuencia de dichos objetivos.

Por experiencia propia es difícil separar el tiempo entre lo privado de lo laboral, es por ello que apuntan que su gente no trabaje horas extras porque sí.

Las primeras 8hs. de jornadas de trabajo la consideran optimas en rendimiento, las adicionales no tienen el mismo rendimiento, es el enfoque dentro de la organización, ponen énfasis para que los teletrabajadores trabajen contentos y una empresa saludable, pasa por la integridad, es hacer cumplir con las promesas, hacerse cargo por el incumpliendo cuando no se puede lograr lo pactado. Asumir responsabilidades a todo aquel que se une a su red.

La mayor parte de los teletrabajadores es su actividad principal, ellos optan por trabajar a distancia, ofrecen calidad de servicios, los programadores trabajan para una sola organización, los diseñadores en general son mas free lance, es decir diseñan para la empresa y para otras.

La edad promedio de los teletrabajadores con los cuales interactúan oscila entre 21 años a 36 respectivamente, siendo entre un 65% del género masculino.

## 4 Estudio de caso IR

### 4.1 Metodología de investigación - Caso: IR

El caso IR, al igual que el caso ITX estudiado, se prepararon preguntas abiertas y cerradas basados en un guión, la entrevista fue concertada en forma personal, la ubicación de la organización situada en el macro centro de la ciudad de Rosario, a tres cuadras de la Terminal de Ómnibus.

Análogo a la anterior entrevista, se obtuvo el relevamiento directo del nivel gerencial de la organización, en este caso en particular con el titular – dueño de IR, el escenario se llevo a cabo en el domicilio de la organización.

## 4.2 Su origen

El Sr. H D S. titular de la organización IR, de profesión Ingeniero en Sistemas, docente universitario (UTN), actividad principal: el desarrollo de software.

La empresa IR fundada en el año 1995. Su principal mercado es nacional, desarrolla software administrativos-contables y de producción, en forma personalizada, se hacen módulos en función de cada desarrollo, pocos clientes con grandes estructuras, áreas de tesorería, áreas de compras y áreas de producción.

Cuenta con un equipo experimentado de profesionales de la industria de software; quienes se comprometen a diario en proporcionar seguridad, personalización, escalabilidad, fiabilidad y facilidad de uso a las soluciones propuestas.

Desde hace 14 años brindan soluciones de desarrollo de software basado en Internet a clientes de distintos sectores, logrando conformar una empresa moderna, dirigida por profesionales altamente capacitados, respaldados por tecnología de última generación.

Aseguran un adecuado **desarrollo e implementación de software** basado en Internet con la mejor relación **precio-calidad** existente en el mercado. Esta flexibilidad les permite desarrollar una diversidad de productos que cubren una amplia gama de necesidades.

Diseñar e implementar **soluciones a medida**, para la continua tarea de investigación cuentan con los recursos e innovaciones tecnológicas, según necesidades específicas.

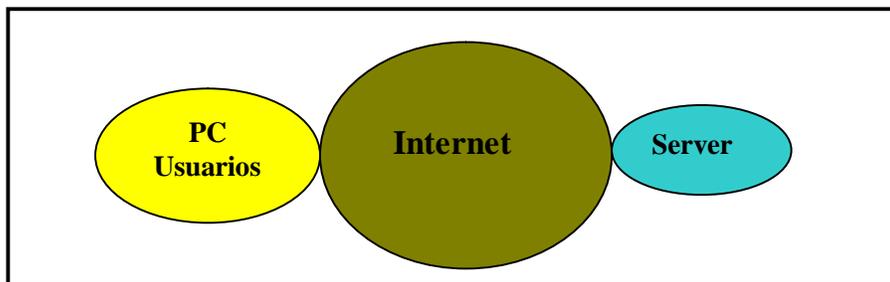
Mantienen el **compromiso** de garantizar sus productos y servicios, acompañan el crecimiento y evolución de sus clientes para convertir este proceso en fuente de **mejora**

**continua.** Responden al desafío tecnológico, profesional y comercial de los tiempos que corren, cuidando cada detalle para obtener siempre los mejores resultados.<sup>97</sup>

#### 4.3 Como organización virtual

Sus principales clientes son locales, de la ciudad Rosario, en un 90 %. Todo el sistema de software que hacen se trabaja en línea con el cliente a través de Internet que significa “unir partes” El contacto con el cliente local se realiza vía telefónica, Chat, correo electrónico.

Ilustración 40 “Unir partes”



Fuente: Elaboración propia, datos de entrevista realizada para el trabajo de campo

IR trabaja con un Server contratado en Canadá, dado que les brinda seriedad y calidad, está disponible las 24 hs. los 365 días de año.

El mercado internacional atienden clientes de: Brasil, EEUU, Canadá, México, España; Suiza, Dinamarca, Inglaterra, todos fueron contactados vía Internet, no viajan, la puesta en marcha se realiza vía Internet, hosting (todo elemento conectado a una red) les brinda un servicios de seguridad, a menor costo, contratan una máquina con conexión todo el año, back up permanentes, protección de virus, protección de la información ante los hackers.

---

97 <http://www.inforedweb.com.ar/>

Existen Tres etapas, una de desarrollo: sistemas cerrados, no está abierto para todos los usuarios y la etapa de producción, hosting abiertos, en vivo, listo para su uso, la última etapa es la de mantenimiento. Considera a su empresa teletrabajadora para terceros

Tele                                            Distancia

No se trasladan en forma física a la unidad del cliente, su comunicación se materializa a través del Chat, utilizan programas como SKYPE, MSN.

#### 4.4 Gestión de recursos humanos

Cuenta con un plantel de doce personas, todos en relación de dependencia, compuesto por dos Ingenieros en Sistemas, dos Diseñadores gráficos, seis Analistas y dos vendedores, del género masculino son once y una mujer, su rubro pertenece a las Ciencias duras y la gran mayoría de los estudiantes y profesionales son hombres. Su empresa apunta a una calidad de grupo en recursos humanos, es por ello que todos trabajan dentro de su empresa, la gente quiere tratar con gente de la empresa, busca más jerarquía de servicios en comparación con otras empresas de este rubro. Trabaja para dos mercados, nacional y otro internacional.

¿Cómo trabajan?

La organización busca ofrecer continuidad laboral, se ajustan a las bandas horarias de cada cliente, por ejemplo trabajan con clientes de España, se necesitan para el área de mantenimiento de estas empresas; una parte de los empleados afectados a estas tareas de servicios, deben ingresar a trabajar a las 5 AM.

¿Quién se hace cargo de los gastos?

La organización se hace cargo de todos los gastos necesarios de los puestos de trabajo, ergonometría, gastos de comunicaciones telefónicas, inalámbricas, mantenimiento de la Red, luz, gastos inherente a cualquier tipo de organización, contamos con un piso de oficinas y dentro de ella los puestos, algunos enfrentados entre sí, mesas de trabajo en equipo y otros alineados, por razones de espacio, una oficina central o principal, en donde se llevo a cabo la entrevista.

Los empleados están cubiertos en cumplimiento de las leyes laborales vigentes en Argentina, por la relación empleador/empleado

## 5 Estudio de Caso N. G. Call Centers, Contact Centers

### 5.1 Metodología de investigación – Caso: N. G.

Se busco un primer contacto con la empresa a través de una empleada. Solange .P, quien para ese entonces era alumna de una capacitación a cargo de que quien investigó el caso N. G., La misma gestionó los primeros datos para el encuentro. Mediante la dirección de correo electrónico suministrada, le fue enviado el interés de investigar la organización para llevarla a la Tesis al Sr. Carlos S. gerente de relaciones, inmediatamente fue correspondida con mucha amabilidad, dispuesto a una entrevista personal.

Se utilizó la misma metodología de los casos anteriores, se elaboraron preguntas abiertas y cerradas para lograr información suficiente para la búsqueda de un común denominador entre los tres casos que se plantean.

## 5.2 Su Origen

La empresa entrevistada para la investigación cuenta con una experiencia de 10 años, sus oficinas ubicadas en pleno centro de la ciudad de Rosario, con una estructura de noventa puestos de trabajo que le permite albergar una dotación de trescientos operadores.

Cuenta con instalaciones amplias y confortables para garantizar una óptima atención de sus clientes. Centro de Contactos Off Shore: prestación de servicios de asistencia, telemarketing y gestión telefónica. Bajo el nombre de N. Contact Center gestionan la atención de sus llamadas (entrantes y salientes). Ponen a su disposición su estructura tecnológica y de recursos humanos para atender a sus clientes con calidad y eficiencia. Ofrece como factor diferenciador, el respaldo y la amplia experiencia que N. G. posee en el mercado IT turístico.

### N. Contact Center: Características Diferenciadoras

- Contact Center brinda servicios en castellano, inglés, portugués y francés
- Atención de Llamadas Telefónicas, Asistencia (7x24)
- Acciones de Telemarketing
- Atención de Servicios de Chat para portales de Internet

Concepto Call Centers: Es un canal de atención telefónica, para luego evolucionar a no solamente responder a llamados de los clientes, sino realizar encuestas de servicio, campañas de marketing y convertirlo en canal de venta. El siguiente paso es la evolución del “Call Centers” al concepto de “Contact Center” o Centro de Contacto, haciendo que independientemente del tipo de contacto ( telefónico, carta, Email, fax, Web) convergiera al mismo equipo de servicios a clientes y fuera tratado de forma similar, Paralelamente se potencian los sitios Web de las empresas dejando de ser una simple descripción

institucional, de productos y servicios para evolucionar a un concepto de portal, permitiendo la interacción del cliente a través de este medio.<sup>98</sup>

N. Networking Consultoría, implementación y mantenimiento de Redes corporativas. Off-Shoring de departamentos de sistemas, brindan soporte las 24 hs de hardware y software siendo esta una de sus unidades de negocios, son elegidos porque conocen de Redes, de su arquitectura y de su funcionamiento, son especialistas en seguridad informática Auditorías, análisis y reportes de Vulnerabilidad.

- Control de tráfico de la información (instalación, configuración y monitoreo de Firewalls).
- Configuración de acceso remoto a la red a través de Sistemas seguros para teletrabajo.
- Instalación de soluciones de Antivirus (son representantes oficiales de la firma europea NOD32).

N. Desing: Desde hace más de 5 años sus ideas están siendo exportadas a países de Europa y Latinoamérica, las que se han visto plasmadas en un sin número de piezas de comunicación, como ser: banners para portales, escaparates (vidrieras), revistas, folletos, sitios webs, entre otros.

Telemarketing y aplicaciones de comercialización

N. G. Brindan soporte telefónico y vía Chat a miles de usuarios de pax que utilizan el portal para la compra de productos aéreos, hoteles y coches de alquiler, entre otros. Para ver algunos de sus clientes y algunas de las especificidades de la actividad véase: Anexo V “Entrevista Caso N. G.” Telemarketing y aplicaciones de comercialización.

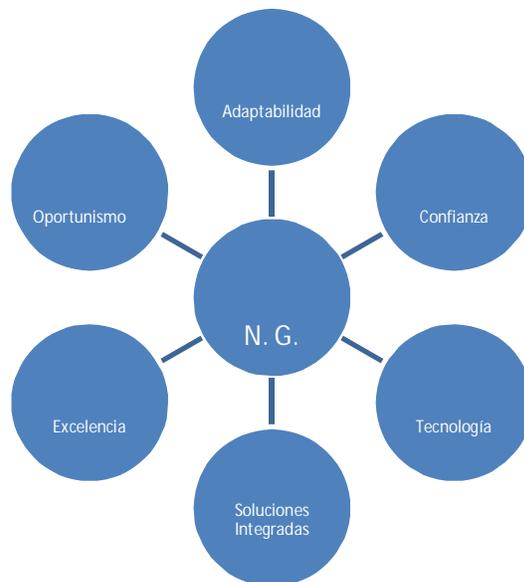
---

98 Croxatto Horacio L. “Creando valor en la relación con sus clientes” Editorial Dunken. Bs. As. 2005 Pág.52

### 5.3 Organización Virtual

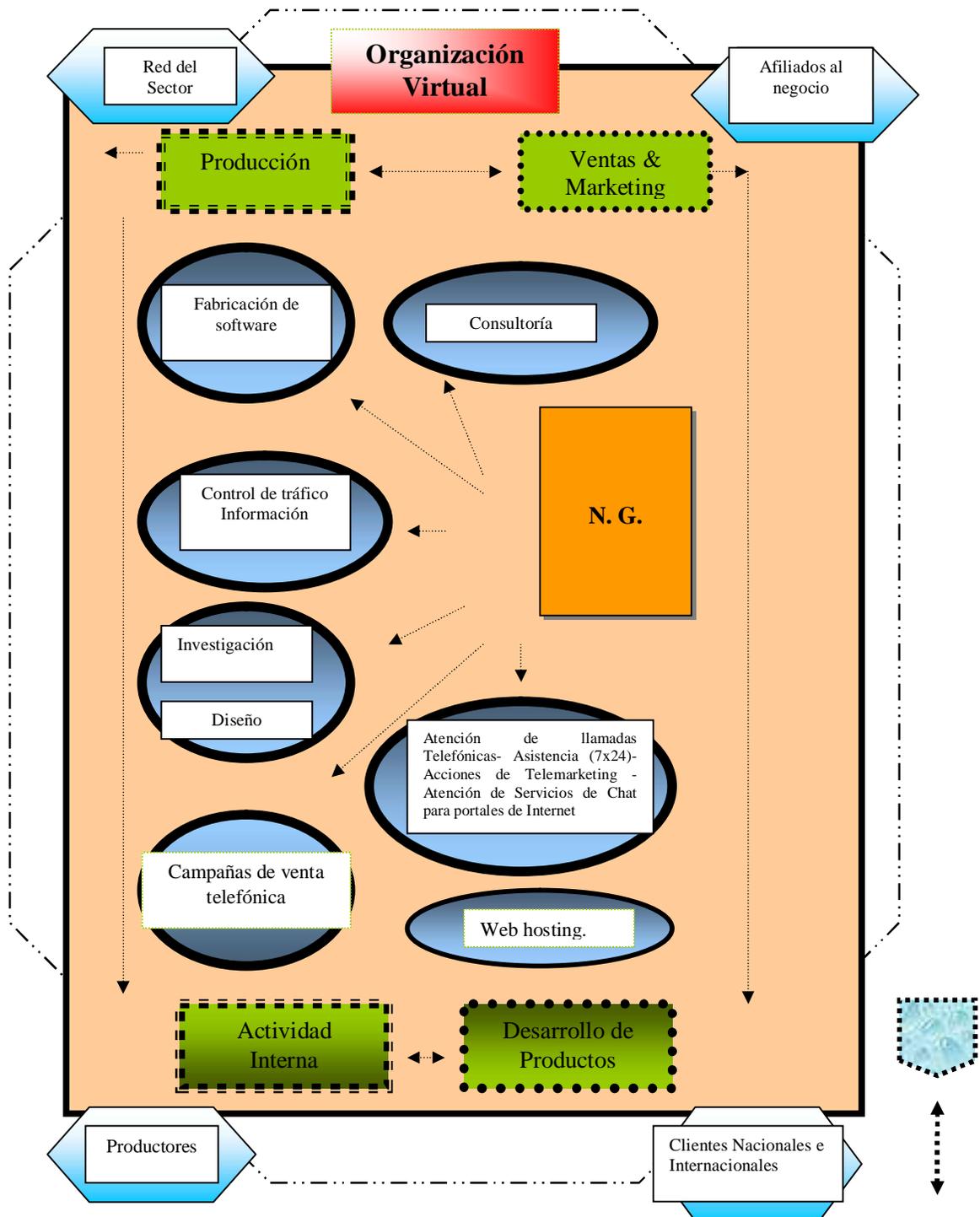
N. G. responde a los siguientes preceptos planteados en la teoría particular de Organización Virtual:

Ilustración 41 “Características de N. G. como Organización Virtual”



Fuente: Elaboración propia, datos de entrevista realizada para el trabajo de campo

Ilustración 42 "Organización virtual N. G."







Fuente: Elaboración propia, datos de entrevista realizada para el trabajo de campo

#### 5.4 Gestión de recursos humanos

El capital humano es para la empresa su materia prima y lo sabe, tan importante es por ello que trabajan constante para mantener las buenas prácticas interpersonales además laborales, el Sr. Carlos S. afirma que no hay bajas en el plantel de empleados, poco ausentismo y rotación escasa, las oportunidades laborales son amplias, desde el Departamento de Recursos Humanos poseen un staff calificado para su administración y servicios de soporte al cliente, generando grandes oportunidades de inserción laboral con amplia gama de especialidades, no solo en informática, como es en general para esta tipología de organizaciones.

Desarrolladores: Técnicos en programación, Ingenieros en Sistemas, Licenciados en Sistemas, Testers

Diseño: Técnicos en diseño gráfico, publicidad, marketing, Web

Operador del Contact Center: Técnicos en Turismo

Operativo: Jóvenes sin experiencia laboral

Supervisión: Mandos medios personal con experiencia en turismo, informática

Comerciales: Equipo con experiencias en ventas y relaciones públicas

Administración: Contador Público, Administrativos

Recursos Humanos: Psicólogos, Fonoaudiólogos

Capacitación: Profesores de Inglés, Portugués y Tai-Chi

N. G es miembro activo del Polo Tecnológico<sup>99</sup> Rosario, desde el año 2006, forma parte conjuntamente con agrupaciones de empresas privadas, universidades y estado. El Polo Tecnológico tiene por objetivo posicionar a la ciudad de Rosario (Argentina) como un centro de referencia mundial en tecnologías de la información, las comunicaciones y las

---

<sup>99</sup> <http://www.polotecnologico.net/>

biosistémicas, con especial énfasis en la producción de software para exportación a países del primer mundo.

N. G. adhiere al concepto de Responsabilidad Social Empresaria, siendo participante activo de MoveRSE, dado que procura y fomenta valores de ética, responsabilidad, integridad, respeto y confianza, para sus trabajadores y el entorno donde se desempeñan.<sup>100</sup>

## 6 Algunos aportes Casos ITX, IR y N. G.

### 6.1 Organización Virtual

Bajo el análisis estructural de la Organización y sus actividades interrelacionales; las tres empresas tienen una tipología correspondiente a Organizaciones Virtuales, los nodos de sus áreas se encuentran ligadas dentro y fuera de la propia organización y con el contexto en el cual ellas trabajan, sus clientes, proveedores, todos interconectados bajo un sistema de información y comunicación, comunes a los actores que actúan dentro de una Organización Virtual, comparten un lenguaje propio del uso de las Tics.

- <sup>1</sup> Ciberespacio: Término que hace referencia al mundo de los ordenadores y la informática y a la sociedad creada en torno a ellos. Designa al conjunto de todos los servicios telemáticos existentes. Fue creado por William Gibson <sup>101</sup>
2. E-mail: Es una de las aplicaciones más usadas de Internet, consiste en un sistema de mensajería muy rápido, que permite enviar mensajes y archivos desde el ordenador de un usuario al ordenador de otro. Para el envío y recepción del correo es necesario estar conectado con nuestro servidor. <sup>102</sup>
3. Estándar tecnológico de comunicación XML: XML es un lenguaje de Marcas. Las marcas son códigos que indican a un programa cómo debe tratar su contenido y así, si

---

<sup>100</sup> <http://www.moveuse.org/>

<sup>101</sup> [http://tecnologia.universia.es/diccionario/c\\_1.htm](http://tecnologia.universia.es/diccionario/c_1.htm)

<sup>102</sup> <http://tecnologia.universia.es/diccionario/e.htm>

se desea que un texto aparezca con un formato determinado, dicho texto debe ir delimitado por la correspondiente marca que indique como debe ser mostrado en pantalla o impreso. Y lo mismo ocurre con todas las demás características de cualquier texto.<sup>103</sup>

4. Expertise: experticia, habilidad, maña, pericia, profesionalismo, técnica. 104
5. Firewalls: Sistema o programa que se coloca entre un ordenador o red local e Internet para garantizar que todas las comunicaciones sean seguras, previniendo de esta manera el ataque de los hackers y crackers a los puertos del sistema. 105
6. Internet: amb. Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación. ORTOGR. Escr. t. con may. inicial. 106
7. Intranet: Se trata de una red interna dentro de una organización que permite a sus empleados el acceso al sistema de forma restringida. Lo esencial de este sistema de conexión es que permite compartir recursos como impresoras, Internet, Servidores. 107
8. Página Web: Documento mostrado a través del navegador. Puede contener simplemente un texto, o gráficos y elementos multimedia. Cuando nos referimos al contenido global de una Web deberíamos denominarlo Sitio Web.<sup>108</sup>

## 6.2 Desde el punto de vista de los Recursos Humanos, Relaciones Laborales Casos: ITX, IR y N. G.

En materia laboral, las organizaciones que celebren contrato de trabajo con sus empleados, se someten a las Leyes Laborales vigentes en Argentina, régimen de Contrato de Trabajo a saber:

---

103 <http://geneura.ugr.es/~maribel/xml/introduccion/index.shtml#1>

104 <http://www.babylon.com/definition/expertise/Spanish>

105 <http://tecnologia.universia.es/diccionario/f.htm>

106 Real Academia Española

[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cultura](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura)

107 <http://tecnologia.universia.es/diccionario/i.htm>

108 <http://tecnologia.universia.es/diccionario/p.htm>

- Ley 20744 (t. o. 1976: con las modificaciones de la Ley 26341, Normas Reglamentarias y complementarias
- Ley de Jubilaciones N° 24241
- Ley de Asignaciones Familiares N° 24714
- Ley de Obras Sociales N° 23660
- Ley de Riesgo de Trabajo N° 24557
- Ley de Higiene y Seguridad N° 19587
- Ley de Convenios Colectivos de Trabajo N° 14250
- Ley Nacional de empleo N° 24013, Normas Reglamentarias
- Provincia de Santa Fe: disposiciones Legales Art. 4 Dto. Pcial. N° 3114/99, Art. 197 Ley 20744, Art. 2 R. N° 172/00 S.E.T Y S.S.

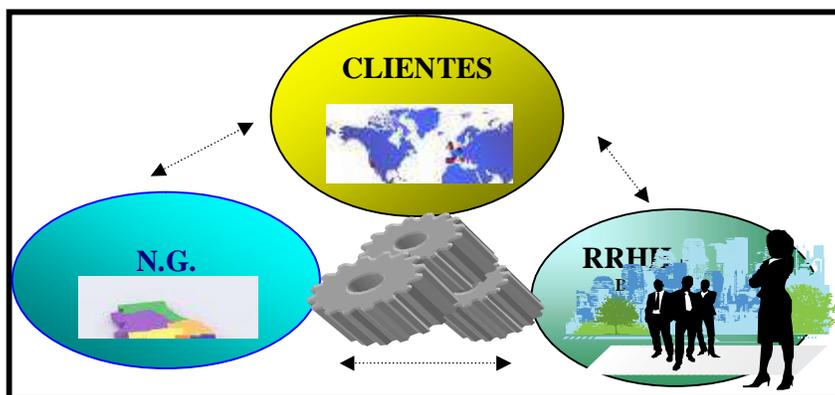
La figura Legal del Teletrabajador está bajo un Proyecto de Ley, lo cual se concluye la investigación del caso IR, ITX y N. G. son empresas radicadas en la ciudad de Rosario, provincia de Santa fe, cumplen con todas las disposiciones en materia legal laboral aplicable que le caben en relación empleador-empleado hoy vigentes.

El caso N. G. es una organización moderna, con experiencia, trayectoria, sin proponérselo por su actividad ligada a las TIC, ofrece servicios de aplicación de tecnologías que van desde una fabricación de un software hasta la atención personalizada de sus clientes en nuestro país como en el norte del continente americano, en Europa, se convierte en una organización virtual y sus recursos humanos dentro del subsistema, pero aun no hay coordinación y planificación de tareas para ser llevadas por parte de los trabajadores a sus hogares, todos los puestos de trabajo se hallan físicamente dentro de la propia organización, aparece la figura del teletrabajador cuando estos deben trasladarse al cliente para trabajar en forma física y conectados con la organización para la gestión del trabajo que ofrecen.

Existe coordinación y planificación para trabajar fuera de la organización cuando se presenta la puesta en marcha e implementación, capacitación, de sus productos tanto en el país como en el extranjero, surge así el trabajo fuera de la organización misma.

Los trabajadores de N. G. asignados a tareas fuera de la organización se asimilan a trabajos en comisión, como lo explicara en la entrevista el Lic. Andrés Mosteiro <sup>109</sup>, en donde el empleado está a cargo de una tarea específica realizándola fuera de la organización, un viaje de negocios, atención de un cliente. Siempre conectado con la organización; reportándose y trabajando lejos de su puesto habitual físico y cerca gracias a la tecnología de comunicación, es una respuesta a la demanda de nuevos mercados, nuevos productos asociados de la TIC y también a una demanda social. N. G. puede desarrollarse porque tiene una cultura organizacional que le permite expandirse junto con a la gestión de recursos humanos. Si por definición de Teletrabajador se aprobara el Proyecto de Ley en su Art. 1, el caso N. G. investigado serían teletrabajadores todos aquellos empleados que están afectados a realizar tareas fuera de a organizaron con utilización de las TICS.

Ilustración 43: “Caso N. G. Relaciones interpersonales”



Fuente: Elaboración propia, datos de entrevistas realizada para el trabajo de campo Véase Anexo V “Entrevista Caso N. G.”

El caso ITX contrata a profesionales, técnicos, diseñadores, operadores, administradores independientes, autónomos, monotributistas, algunos trabajan con la organización en forma exclusiva y otros lo hacen en forma free lance, es decir esos últimos, ofrecen sus servicios para varios organizaciones.

109 Véase Anexo II “ Caso YPF ”

En materia legal, contractual vigentes, ITX contrata servicios externos, pero no están bajo la protección de las leyes laborales las figuras del trabajador autónomo o monotributista; queda librado la responsabilidad a cada organización dar protección, seguridad, continuidad de trabajo.

ITX reconoce la falta de leyes con la figura para el teletrabajador, no obstante trata de cubrir distintas necesidades a medida que surjan, son responsables y se hacen cargo de la gente que trabaja para ellos.

El caso IR toda la fuerza laboral de la organización se encuentra bajo relación de dependencia, abarcando a todos sus empleados, profesionales, técnicos, diseñadores, administración, protegidos bajo la ley de Contrato de Trabajo, ningún empleado se traslada físicamente de la organización, trabajan dentro de la misma, quieren mantener esa estructura de trabajo, no descartan a futuro tener empleados teletrabajando fuera de la organización como por ejemplo en sus hogares, creen necesario para poder llevar a cabo mucha coordinación, control, tiempo de puesta en marcha que aun no logran disponer.

## Capítulo VII

### 1 Algunos aportes de este trabajo

Como aportes a este trabajo de investigación de Tesis, se concluyen algunos conceptos tales como:

El teletrabajo es un proceso que a través del tiempo van adquiriendo las organizaciones y los trabajadores con el uso de las tecnologías, no es un trabajo en sí mismo, es una nueva forma de realizar el trabajo. Con la posibilidad de encontrar nuevos escenarios, sin que medie la distancia entre las partes, favoreciendo así a la globalización, hace que las partes no tengan que desplazarse, sino que se desplaza la información.

En los últimos años se combinaron distintos factores, un contexto adverso en el mercado de trabajo, con la facilidad de acceso a las nuevas tecnologías de comunicación e información como computadoras, celulares e Internet. Se abrió así la posibilidad de hacer el trabajo a distancia con el uso de las TIC's, que el mercado ofrece.

Las tecnologías posibilitan cada vez más funciones, y eso facilita el desarrollo del teletrabajo.

El teletrabajo se vale de las herramientas de telecomunicaciones para la sustitución parcial o total de desplazamiento del teletrabajador hacia y desde el lugar de trabajo principal. Concomitantemente se producen cambios asociados en la política, la organización, la dirección y la estructura laboral de cada contexto.

De una forma simple, es mover el trabajo hacia los trabajadores, en lugar de los trabajadores al trabajo. Los ordenadores, los teléfonos celulares, el acceso telefónico

directo, han eliminado las barreras físicas que una vez necesitaron que las organizaciones y sus trabajadores.

En términos económicos las organizaciones en general tienden maximizar sus utilidades, satisfacer sus necesidades, sus objetivos y los fines para lo cual fueron creadas.

El costo asociado a la actividad es uno de los aspectos que se evalúan para su desarrollo, es allí que a prima facie el teletrabajo encuentra una ventaja para ser puesto en práctica.

Si bien a corto plazo no hay costos que disminuyan para las organizaciones referidos a: costos de inversión en investigación, bienes de uso (equipamientos tecnológicos), desarrollo, controles, evaluación, auto corrección.

Los costos impactan en los contratos de trabajos, en retener puestos de trabajos, crear nuevos, ampliar el horizonte, mayor compromiso, motivación, utilización de nuevos espacios físicos que no sean dentro de la organización.

Siempre se ha estudiado la ergonometría dentro de las organizaciones, hoy se empieza a estudiar los espacios de trabajo en otros sitios fuera de los lugares tradicionales.

El aumento de productividad le permite a las partes intervinientes (Organización-Trabajador) lograr el objetivo, sin que se desgaste la relación, contraprestación a cambio de una remuneración, paga de honorarios, paga de servicios.

Una de las variables identificadas en la investigación en el “Caso YPF” fueron que: los costos iniciales de teletrabajo son altos, pues se necesita un alto compromiso entre las partes que interactúan para concretar la primera prueba piloto de teletrabajo.

La propia Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que se trata de una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. Es decir toda forma de trabajo donde la prestación se localiza en forma remota de las oficinas centrales mediante las nuevas tecnologías que facilitan la comunicación.

Aún existen muchas confusiones alrededor de lo que es e implica teletrabajar, en donde se confunden modalidades de trabajo con tipos de contratación. Según los casos investigados se pueden apreciar la existencia del teletrabajo bajo la forma de relaciones laborales estables, en el marco de la LCT vigente, otra modalidad es la contratación implícita de trabajadores autónomos, monotributista, conocidos como trabajadores freelance.

Son las organizaciones quienes eligen la forma de contratar mano de obra como también los teletrabajadores eligen ser dependientes de éstas o por el contrario deciden trabajar en forma independiente, dándose la posibilidad de trabajar para una o más organizaciones al mismo tiempo.

Un factor que toma importancia a partir esta forma de trabajo es el impacto positivo que tiene sobre el medio ambiente. Si bien no hay cifras exactas que lo representen se sabe que el sólo hecho de disminuir el desplazamiento entre las partes, menor uso de vehículos, mengua de ruidos y consumo de combustibles, que los mismos demandan, contribuyen a disminuir la contaminación ambiental.

## 2. Según el lugar donde se realiza y su contrato laboral

### Teletrabajo en el domicilio

La diferencia entre un telepleado a domicilio y un teletrabajador autónomo (más allá de su estatus de empleo) es que el primero por lo general debe cumplir un horario fijo mientras que el trabajador independiente generalmente decide su horario según las obligaciones del día, en ambos casos son trabajos por objetivos a cumplir.

Los trabajos por objetivos pueden o no tener estimado el tiempo, ello dependerá de la organización y el tiempo dedicado a evaluar cada trabajo, ello es una variable independiente para ambas figuras.

En los casos analizados las tres organizaciones de la ciudad de Rosario, representan claramente las distintas modalidades de trabajo que mantienen, según: Tabla 9: Cuadro comparativo: “Formas de Son organizaciones que reconocen al teletrabajo como una modalidad presente y ajustan las condiciones para llevarlo a cabo, como es el caso ITX y N. G.

El Caso IR su diferencia del resto de los casos estudiados radica: En que el personal no se traslada físicamente a trabajar a distancia. Aun no han podido encontrar la forma para lograrlo, pues saben que se necesitan manuales, controles que aseguren el buen funcionamiento de trabajo, como así también una legislación que prevea dicha modalidad. Sin embargo es una organización que teletrabaja; tiene su actividad principal ligada a la industria y servicios de software, toda su producción es vendida a distancia, conformando una organización virtual con sus clientes.

Como se puede apreciar no existe una sola forma para trabajar bajo estas circunstancias planteadas, lo cual permite un campo de interacción entre empresas, gobierno, hombres y mujeres que decidan adaptarse a este modelo de trabajo. No hay en nuestro país una legislación vigente que enmarque la figura del teletrabajador.

En el presente hay tres Pruebas Pilotos bajo el Programa PROPET a través del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social , sentando las bases para un crecimiento futuro , posibilitando la elección de cambio de trabajo tradicional por una nueva , aprovechando las ventajas que ofrece a las partes.

Bajo el análisis coexisten diferentes trabajadores independientes, profesiones y actividades susceptibles de realizar con esta metodología de trabajo. Sin distinción de género o edad, enfrentan los cambios, la incertidumbre en su medio ambiente. No todas las organizaciones sociales tienen las mismas posibilidades de enfrentar tales cambios.

“Difieren no sólo por la naturaleza de sus propósitos o por su importancia sino también por su capacidad de innovación y adaptación”<sup>110</sup>

### 3. Teletrabajo como salida laboral frente a la desocupación

Las cifras arrojadas por la OIT - véase Anexo IV “Informe de la OIT”- son inquietantes a nivel mundial y alcanza a nuestro país. Los jóvenes que buscan su primer empleo, los desocupados, los mayores de 40, 45, 50 años, se ven afectados por la crisis, la disminución de ofertas laborales frente a una mayor demanda en busca de un empleo.

Es una alternativa, la creación de nuevos puestos de trabajo bajo la modalidad de Teletrabajo, para ello será necesaria más difusión, información que responda:

¿Cómo puede alcanzarse el trabajo a distancia con el uso de las TICs?

Con programas que alienten a quienes les interesen para el logro de un trabajo decente, se ha podido advertir, a través del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social cursos de capacitación en Teletrabajo para personas discapacitadas. El primer certificado de finalización del primer curso de capacitación en “Alfabetización informática y Teletrabajo”, fue otorgado en el mes de marzo de 2009.

Toda esta información fortalece la tendencia de nuevos puestos de trabajo bajo la forma de Teletrabajo que alcanza a todo el territorio argentino.

El Proyecto de Ley, véase: Anexo III “Proyecto de Ley de Teletrabajo” solicita considerar el proyecto, dada la paulatina proliferación del fenómeno de los trabajadores conectados a su empleador a través de las tecnologías de la información (TICs). El incalculable e imprevisible desarrollo que dicha modalidad de prestación de servicios

---

110 Etkin Jorge “Política, Gobierno y Gerencia de las Organizaciones” Editorial Prentice Hall Bs. As. 2000. Pág. 193

podría adquirir en el futuro de las relaciones productivas y la necesidad de dotar a los actores sociales de reglas de juegos claras, sin descuidar la protección de los derechos del trabajador, posibilitan su utilización por parte de las empresas generando el aumento del empleo.

Es claro el fin que se persigue con el Proyecto de Ley, mientras tanto ocurren adaptaciones entre las partes que intervienen, dándole un marco que se asimila a esta, con un fuerte apoyo e intervención por parte de la autoridad laboral conjuntamente con las organizaciones y los empleados que se suman a los programas de Teletrabajo.

#### 4. Desde el punto de vista de los actores y su actividad

Dado que hay costos que no se pueden medir o cuantificar aún, surgen las siguientes preguntas; que podrían dar a futuro investigaciones con más profundidad; que exceden los propósitos de la presente investigación, siendo algunas:

¿Qué trabajo puede perderse dentro de la organización por trabajar a distancia?

¿El incremento de profesionalismo puede convertirse en una desventaja?

¿Qué pasará con las reuniones a fin de una jornada?, como habitualmente se acostumbra, ¿serán reemplazadas por las Teleconferencias?

El teletrabajo es de hecho una modalidad existente en el contexto global, reconocida por las propias organizaciones de trabajos internacionales y nacionales. La definen, trabajan para darle un marco legal que contenga a los actores, participan activamente en nuevos proyectos de acción, inserción. Analizan y proponen nuevas prácticas, protegen el trabajo, la calidad de vida de los trabajadores, la calidad de trabajo.

A medida que se tome más conocimiento sobre el particular, mejorará el tipo de contratación y la cobertura legal.

La necesidad de trabajo bajo la utilización de las TIC's requiere un cierto grado de capacitación en la utilización de las herramientas propias de los sistemas. Profesionalismo, autodisciplina, automotivación, creatividad, autogestión son algunas de las claves para conjugar el Teletrabajo. Véase: Anexo VI Encuesta: "El Teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances" y 7 Anexo VII "Proyecto Rosario Digital 2010"

El teletrabajo se lleva a cabo con herramientas ligadas principalmente de las TIC's y los casos investigados pertenecen a la industria del software. No es un indicativo que el teletrabajo solo sea aplicable al arquetipo de rubro, ya que por ejemplo en el "Caso YPF" analizado, pertenece a la actividad de "Exploración y Producción de hidrocarburos, Refino y Marketing, y Química, de la Argentina".

El trabajo físico fuera de las organizaciones es un paradigma de esta sociedad, es una nueva forma de organización laboral, **su éxito dependerá** de la cantidad de experiencias y compromisos que se asuman, buscando el equilibrio en las relaciones laborales, aportando herramientas, conocimiento y seguridad legal. Será necesario lograr una mejor calidad de procesos; calidad ambiental; calidad laboral; para que pueda sustentarse en el tiempo el fenómeno denominado "Teletrabajo"

## 5. Objetivos cumplidos

A continuación se resumen los logros del trabajo en función de los objetivos propuestos. Con este objeto se analizaron numerosas experiencias y se han seleccionados los más significativos para este trabajo.

### 5.1 Describir: La situación del Teletrabajo

En adelante se resumen los aspectos más salientes que describen la situación del teletrabajo y permiten corroborar los Objetivos que se plantearon en el **Capítulo I**.

**Se destacan algunas fortalezas y debilidades que encuentra el teletrabajo para cada Caso investigado con relación al trabajo tradicional.**

### 5.1.1. Análisis de Caso YPF

Como se viera en el “Caso YPF” la petrolera fue la primera compañía en adherir al Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas.

Fortalezas:

- La empresa YPF adhirió el programa con el propósito de mejorar los indicadores de gestión y contribuir a la satisfacción de los empleados.
- La aplicación de teletrabajo fue en las áreas de: Comunicación e Imagen, Marketing, Exploración y Producción, Refino Química y RR.HH.
- El teletrabajo beneficia a la empresa y a los empleados al redundar en un ahorro de espacio e infraestructura, en una optimización del tiempo y mejora del clima laboral.
- Una primera evaluación de la experiencia entre los teletrabajadores arrojó resultados alentadores: la mayoría ponderó el sistema porque permite atender las responsabilidades familiares y laborales.
- Los partícipes del programa aseguraron que la adaptación al equipo de trabajo es la adecuada.
- La mayoría reveló que el hecho de trabajar desde su casa le permite concentrarse más en la tarea.

- Los datos arrojados tanto en las encuestas individuales al personal involucrado, como el seguimiento, sostienen que están de acuerdo que el teletrabajo beneficia al empleado y a la compañía.

“La diferencia es la calidad laboral, que le aporta ventajas tanto a la compañía como a los trabajadores” señala A. Mosteiro.

Debilidades:

- YPF fue la primera en adherir un Programa Piloto.
- Excesos de controles.
- Trabajos sólo operativos.
- Escasa flexibilidad para cambiar el o los días de teletrabajo.
- Conexión en algunos casos fue lenta.

### 5.1.2. Análisis de Caso ITX

Del caso planteado del **Capítulo VI 3.1 Metodología de investigación - Caso: ITX**, se refiere a una organización cuya fuerza laboral se encuentra fuera del ámbito físico. Este caso permite enunciar ciertos aspectos que la caracterizan.

Fortalezas

ITX tiene una amplia **experiencia** en varios **mercados verticales**, trabajan con muchas empresas e instituciones en sus respectivas industrias. Esto le da un **conocimiento más profundo** de las necesidades particulares de estos mercados, permitiéndole entender y reaccionar más eficientemente a los requerimientos y desafíos de sus clientes.

A modo de ejemplo se puede visualizar sus experiencias para Compañías en:

- Mercadeo (Marketing) (en inglés) , Salud (Healthcare) (en inglés), Educación Superior (en inglés) , Servicios Financieros (en inglés)

- Como resultado, ITX construye soluciones para terceros que a la vez satisfacen las propias necesidades y son escalables para crecer con su negocio.
- ITX como organización de servicios tecnológicos necesita cuidar los recursos humanos contratados, se compromete a dar seguridad y continuidad de trabajo. Los trabajadores con los que interactúan son independientes, eligen la forma de trabajo a distancia, la propia organización a la hora de una búsqueda de trabajo, ofrece la posibilidad de viajes al extranjero, capacitación a cargo. En síntesis: teletrabajo.
- ITX atiende la nueva modalidad de trabajo, bajo objetivos claros, tiempos presupuestados, control, seguimiento continuo. Es decir su fuerte es trabajar todos conectados con horarios preestablecidos, fuera de los espacios físicos de las sedes en la ciudad de Rosario o en EEUU.

#### Debilidades

- ITX en algunos casos cubre necesidades de los trabajadores autónomos con los cuales contrata. La falta de una legislación sobre teletrabajo que los abarque hace que en cierta forma y a medida que surgen hechos fortuitos, la organización se responsabilice.
- Los trabajadores fuera de la organización se hacen responsables de su ámbito de trabajo; corren con sus propios gastos relacionados; luz, conexión inalámbrica, PC, etc.

#### 5.1.3. Análisis de Caso N. G.

A diferencia del caso anterior todos los miembros de N. G. se encuentran inscriptos como trabajadores bajo las LCT vigentes; siendo teletrabajadores del sistema.

### Fortalezas

**Aportar Valor:** Es indudable que Internet ha producido una revolución en muchos ámbitos, pero es quizás en el mercado turístico internacional donde ha generado uno de los mayores impactos al desplazar en gran medida, al canal tradicional de ventas de las agencias, que era el escritorio del agente. Pero a la vez lo ha hecho, induciendo a los viajeros a reclamar mayor información sobre sus posibilidades de viajar y otorgándoles libertad e independencia en las decisiones de compra.

Hoy los viajeros arman sus propios viajes, lo cual requiere de Portales Dinámicos para buscar el mejor precio, confeccionar paquetes a medida (personalizar su viaje) y reservar on-line en la menor cantidad de pasos. La clave del éxito se halla en lograr un beneficio positivo a la hora de llevar a la práctica la inversión en Investigación + Desarrollo + Innovación. Cuentan con la experiencia de haber desarrollado exitosos portales de Dynamic Packaging para importantes agencias de Europa y América Latina.

Es una empresa virtual, una organización que usa TIC para enlazar personas y clientes. Ofrecen los siguientes servicios que van desde:

- Fabricación de un software, implementación, seguimiento, mantenimiento, adaptabilidad.
- Brindan consultoría de sistemas y de tecnología, aplicados fundamentalmente al turismo.
- Ayudan a sus clientes en la toma de decisiones donde la tecnología juega un papel preponderante.
- Aportan ideas, basado en su know how y comprobada experiencia en el rubro
- Trabajan ínter disciplinariamente con los departamentos de sistemas de las empresas para resolver problemas en conjunto.
- Capacitan recursos humanos para generar cambios de índole tecnológica
- Investigan en forma constante a través de su propio departamento de Investigación y Desarrollo- sobre nuevas tendencias de IT que puedan ser aplicadas a diferentes modelos de negocio.

- Son exitosos como empresa virtual, su organización es adaptable, explotan oportunidades. La clave radica en brindar soluciones integrales para sus clientes. Los empleados de N. G. que se trasladan a trabajar fuera de la organización desarrollan sus acciones de manera coordinada, las competencias de Teletrabajo coexisten; como así también el conocimiento, experiencia, garantía laboral están aseguradas para sus miembros, lo que la hace una Organización Virtual exitosa en su actividad.

#### Debilidades

- En materia laboral aun no han incorporado la figura del Teletrabajador, si bien reconocen que una parte de su plantel se traslada físicamente al domicilio del cliente y siguen conectados con la organización, dada la particularidad del trabajo, por ejemplo asistencia al cliente y puesta en marcha (o implementación) de un software.
- Según Anexo V “Entrevista Caso N. G.”, el 30 % del total de su plantel se halla trabajando a distancia, fuera de la organización, atendiendo las distintas necesidades de sus clientes nacionales e internacionales. No se puede precisar el tiempo que el trabajador de esta Organización debe estar fuera realizando trabajos en el lugar físico del cliente asignado por su empleador. Cada trabajo es una unidad específica, distinta a otros, en general el tiempo de labor en la atención personalizada dependerá de la complejidad de cada trabajo.
- Los desplazamientos de tareas fuera de la organización de algunos empleados tal como se ha expresado; no han sido analizados por la empresa desde el punto de vista de la figura del Teletrabajador como tal definida por el Proyecto de Ley e Teletrabajo Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Existe la ausencia de contralor externo en nuestro país Argentina para esta actividad, dado el vacío legal en materia de trabajo a distancia con uso de las TICS.

#### 5.1.4. Análisis de Caso IR

Similar al caso anterior en I. R. los Recursos Humanos se encuentran bajo relación de dependencia, a diferencia de aquel, no se realizan tareas fuera del ámbito organizacional.

##### Fortalezas

- Vender el producto con un mercado cambiario más conveniente.
- Llegar a clientes distantes, remotos.
- Ahorro de traslado a las empresas locales e internacionales.
- Menor contaminación al trabajar con computadores.
- Aumento de generación en tecnología reducida en tamaño.

##### Debilidades

- Limitación en la comunicación, no hay contacto personal con los clientes.
- Desconocimiento del cliente en algunos aspectos sobre todo en el mercado internacional, riesgos económicos.
- Consumo de energía.

#### 5.1.5. Análisis: La encuesta

Esta tarea fue el disparador de la investigación presente. El primer contacto con la realidad que se extendió a los casos descriptos.

##### Aspectos cualitativos y cuantitativos

- Las empresas que empiezan a reconocer el teletrabajo bajo su dirección y protección legal son minoría; sin embargo es positiva su existencia y se visualizan perspectiva de crecimiento.
- Los encuestados que predominan trabajando en la práctica como teletrabajadores lo hacen por más de tres años y sus edades oscilan entre los 30 años y los 50 años.

- Como lugar físico de trabajo predomina: casa, departamentos, oficina en casa.
- Los teletrabajadores encuestados prefieren la libertad horaria, a estar dentro de una empresa 8hs. los días laborables.
- No necesitan tener al jefe permanentemente a su lado para trabajar.
- Eligen la facultad de organizar sus horarios de trabajo acorde a sus posibilidades personales y familiares.
- Están dispuestos a enfrentar nuevos desafíos, una nueva cultura social que la tecnología de la comunicación les ofrece.
- La autoexigencia es un común denominador para los teletrabajadores estén o no bajo relación de dependencia.
- Poco desplazamiento al lugar del cliente u organización, para la cual trabaje.
- Es una forma de llegar a mercados nacionales e internacionales. La exportación de trabajo virtual sin la obligatoriedad de trasladarse, tomar aviones, largas horas en rutas, gastos de alojamiento, es atractiva para los que se animan a sortear las fronteras físicas.

Debilidades: Están ausentes para los trabajadores autónomos:

- Los beneficios sociales como por ejemplo obra social, servicios de hotelería para vacacionar y capacitación; son costos que debe asumir.
- Aportes jubilatorios a cargo del teletrabajador.
- No están bajo ningún convenio colectivo de trabajo, esto quiere decir que carecen de sindicato que los representen.

Los gastos que deben asumir a la hora de elegir ser teletrabajadores independientes son:

- Equipamiento como computador, pantalla, teclado, cámara web, módem, silla ó sillón, micrófono, programas de software.
- Hacerse cargo de los de servicios, como luz, conexión de Internet, abono de servidor.
- Costo de almuerzo y meriendas.

## 5.2. Identificación de variables que intervienen en el desarrollo del Teletrabajo en las relaciones laborales y en la vida de los actores sociales

Del análisis de los casos, las entrevistas y la encuesta realizadas en esta línea investigativa, nos permiten analizar las variables intervinientes.

El teletrabajo se sustenta en las siguientes variables:

- TICs
- Sistema de información
- Organización Virtual

Las TICs permiten el desarrollo de las actividades tanto de los trabajadores independientes como de las **organizaciones virtuales**, constituyéndose en un **sistema de información** operando en el contexto global.

Tabla 9: Cuadro comparativo: “Formas de contratación”

Casos Investigados Entrevistas Encuesta	Trabajadores bajo LCT (como Teletrabajador)	Trabajadores Autónomos o Monotributistas	Trabajadores en forma combinada (bajo relación de dependencia y teletrabajan en forma independiente)	Organización Virtual	Contexto global
<b>ITX</b>	Nivel operativos	En su gran mayoría	No	Si	Si
<b>IR</b>	Todos	Ninguno	No	Si	Si
<b>N. G.</b>	Todos	Ninguno	No	Si	Si
<b>YPF</b>	Todos	Ninguno	No	Si	Si
<b>Encuesta</b>	26,66%	73,33 %	28%	Si	Si
<b>Los Profesionales</b>	Ninguno	En su mayoría	Algunos	Si	Si

Fuente: “Elaboración propia, datos de entrevistas realizada para el trabajo de campo

### **5.3. Establecer principales beneficios y utilidad práctica del Teletrabajo**

El teletrabajo es abarcativo de tantos rubros o actividades como se quiera alcanzar.

El teletrabajo no distingue género, no tiene barreras etarias.

El teletrabajo puede llevarse a cabo sin mediar las distancias entre las partes Organización/Trabajador.

El teletrabajo es un trabajo decente.

El teletrabajo puede ser ejercido por parte de trabajadores con discapacidad motriz.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo de elección libre para las partes intervinientes.

El teletrabajo se consagra por objetivos cumplidos.

El teletrabajo permite conciliar trabajo con necesidades personales contextuales: familia, amigos, deportes, ocio, capacitación.

El teletrabajo impacta en el medio ambiente positivamente.

El teletrabajo frente a pandemia es la única modalidad de trabajo viable.

### **5.4. Conveniencia de creación de la Comisión de Teletrabajo con sede Rosario**

Los conocimientos adquiridos hasta aquí, podrán profundizar esta línea de investigación, en el futuro; basados en la Encuesta que se realizara para ello (pregunta N ° 19), para la conveniencia de la creación de la comisión de Teletrabajo en la ciudad de Rosario.

El trabajo conjunto entre empresas y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, bajo los programas vigentes que se desarrollan en el campo del teletrabajo sienta precedentes, para que otras organizaciones se sumen al programa, se informen y

conozcan las ventajas del teletrabajo, bajo la protección legal de las partes que intervienen en el contrato laboral.

Se busca una mejor calidad de vida de los teletrabajadores, es por ello que es necesario poseer mayor difusión sobre las prácticas de teletrabajo para la ciudad de Rosario. En la actualidad no hay ninguna oficina o comisión que trate el tema dentro del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Santa Fe.

Resultaría necesario un ámbito de sinergia junto a la Secretaría de Empleo para desarrollar acciones, dar apoyo, difusión, capacitación y entrega de Certificación de Competencias en Teletrabajo que permiten: A los Teletrabajadores <sup>111</sup>

- Ampliar las posibilidades de trabajo decente a través de las TICS.
- Formalizar los conocimientos y la experiencia adquirida.
- Garantizar la calidad laboral permitiendo la formación continua.



*“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica.”*

*Aristóteles*



---

111 <http://www.trabajo.gov.ar/temasespeciales/teletrabajo.asp>

## **Anexos**

### **1. Anexo I “Algunos comentarios surgidos de las reuniones caso YPF”**

- “La experiencia beneficia a la Empresa y los “teletrajadores” en ahorro de tiempo, en mejora del rendimiento en tareas que requieren concentración y en optimización del ambiente laboral”
- “Permite conciliar familia y trabajo y generar cambios positivos en la calidad de vida”
- “Representa un medio para construir un ritmo saludable, posibilitando carecer de problemas de tránsito -al evitar el traslado al centro de trabajo- y cumplir la labor con menor nivel de stress”

Los relevamientos fueron altamente satisfactorios, invitan a consolidar y a continuar con el Programa, ampliando su espacio para sumar más personas a la experiencia.

La concreción de cada uno de los pasos descritos representa la calidad de un proceso que concluye en el éxito de una práctica innovadora, que YPF cumple en presentar y transferir a través de este documento, en beneficio de otras empresas comprometidas con el tema.

#### **Algunos comentarios relevados en la encuesta a los participantes:**

1. Personalmente la experiencia de teletrabajar es excelente y espero que sea implementada como una práctica cotidiana de YPF
- 2 Realmente con esta modalidad de trabajo uno logra una mayor productividad en lo que hace y un grado muy alto de concentración. Estoy muy conforme

- 3 Cuando me asignaron esta prueba piloto, estaba inasistiendo por enfermedad, y me sirvió de mucho ya que al estar trabajando desde mi domicilio, me ayudo a superar este mal momento y tener mi mente ocupada. Desde ya muchas gracias a todos por implementar
- 4 Estoy plenamente satisfecha con este beneficio. Es una práctica cada vez más necesaria y viable dada las tecnologías existentes. No hay diferencia entre estar en la oficina y en mi casa trabajando, al contrario me resulta mucho más productivo dejarme como antes
- 5 La concentración es óptima. Asimismo creo que no todos los perfiles se adaptan para realizar teletrabajo, sino que los empleados deben ser cuidadosamente elegidos
- 6 Estoy muy contento con esta modalidad de trabajo. Mi familia lo está también. Creo que es muy positivo para los empleados de YPF tener la oportunidad de trabajar de esta forma
- 7 Para extender la práctica en Comodoro Rivadavia, sería necesario ubicar un sistema de Internet que tenga recepción de señal en la mayor parte de la ciudad, Speedy tiene sus problemas.

### **Relevamiento de la Encuesta Caso YPF**

Algunos comentarios al finalizar de los partícipes de la primera prueba piloto como teletrabajadores de la empresa:

<b>Comentarios</b>
El teletrabajo me ha permitido la conciliación entre la vida familiar y laboral y me ha permitido mejorar mi productividad. Espero que sea implementado en breve para quienes puedan situarse en esta modalidad
Experiencia altamente positiva
He respondido las consultas relacionadas con la vida familiar, en el término medio debido a que vivo sola y en la encuesta no se puede obviar estas preguntas. Debe mejorarse la inducción tecnológica a los teletrabajadores. Al menos en mi caso
Personalmente la experiencia de teletrabajar es excelente y espero que sea implementada como una práctica cotidiana en YPF
Estoy muy contenta con esta modalidad de trabajo que me permite conciliar positivamente mi vida profesional y familiar
Ralamente con esta modalidad de trabajo uno logra una mayor productividad en lo que hace y un grado muy alto de concentración. Estoy muy conforme
Creo que el teletrabajo es una buena opción de conciliación de la vida laboral-familiar e implica un cambio positivo en la cultura de la empresa. El teletrabajo hace que se optimicen también las tareas que se realizan estando en la empresa
Sugerencia: debería existir un coordinador que releve y haga el seguimiento de estos aspectos consultados en el trascurso de piloto. Es decir, que tanto el director o jefe como el teletrabajador se sientan acompañado y supervisen que desde la conectividad
Si bien llevo 3 semanas en el proyecto creo que es muy bueno, permite mucha concentración sin dejar de perder el foco. Por el momento está siendo una muy buena experiencia. Gracias
Mi día de Teletrabajo es los viernes. Estoy muy conforme con esta alternativa de trabajo
Es una muy buena modalidad, que permite principalmente la abstracción del ámbito laboral, en tareas de mayor concentración. Y para las tareas del día a día que no requieren la presencia

<p>No podemos no tener teletrabajo y muy motivante para el personal. Sobre todo para las mujeres .Y acá está comprobando que la herramienta es motivante y tiene la persona tiene una mejor performance</p>
<p>Debido a la particularidad de mi caso al tomar la opción del teletrabajo (reincorporación laboral después de una larga licencia por tratamiento), hay algunos puntos que son difíciles de evaluar</p>
<p>La comunicación entre la computadora de teletrabajo y la red es muy lenta y con muchos cortes. Esto impide trabajar con archivos grandes y de presentaciones</p>
<p>Personalmente la experiencia es muy positiva y creo que debería extenderse a toda la compañía en los casos que sea posible. Si se transformara en una práctica habitual sería beneficioso ya que se dejarían de lado algunos aspectos negativos</p>
<p>Cuando me asignaron esta prueba piloto, estuve y estoy inasistiendo por enfermedad, pero me sirvió de mucho ya que al estar trabajando desde mi domicilio, me ayudo a superar este mal momento y tener mi mente ocupada. Particularmente esta práctica creo funciona</p>
<p>En mi experiencia personal, el teletrabajo me resultó sumamente beneficioso para compatibilizar la vida laboral con la familiar. También creo que mi rendimiento como trabajadora se ve influenciado en forma positiva por un mejor aprovechamiento del tiempo</p>
<p>Las tareas que se desarrollan a través del mail y del teléfono son aceptablemente satisfactorias el resto resulta complicado por la lentitud de las conexiones o sea desarrollar trabajos bajo Office o programas corporativos no resulta aceptable</p>
<p>El teletrabajo se adecua óptimamente para tareas administrativas, no para las operativas</p>
<p>En particular estoy plenamente satisfecha con este beneficio. Considero que es una práctica cada vez más necesaria y viable dadas las tecnologías existentes. Debido a la frecuencia de de días que teletrabajo, no siento diferencia entre estar en la oficina</p>
<p>Me permite desarrollar plenamente mis funciones y programar aquellas donde es necesario contar con la mayor concentración posible, aumenta el grado de participación y aplicación en temas del sector</p>

La concentración es óptima. Como comentario adicional, es que creo que no todos los perfiles se adaptan para realizar teletrabajo, sino que los empleados deben ser cuidadosamente elegidos
Las preguntas relativas al teletrabajo y la flia. las respondí para poder enviar la encuesta pero debieron contemplar la situación de quienes viven solos.
Estoy muy contento con esta modalidad de trabajo. Mi familia lo está también. Creo que es muy positivo para los empleados de YPF tener la oportunidad de trabajar de esta forma
Personalmente creo que debo estar en contacto con el equipo de trabajo en forma diaria debido a la función que cumplo, por lo que es necesario adaptar los días y horarios para poder estar actualizado de las novedades que se producen en el ámbito de trabajo
Estoy muy contento con esta modalidad y en la medida que las diferentes actividades lo permitan, sería bueno extenderlo a más gente

112

## 2. Anexo II “Caso Repsol YPF Argentina, la entrevista”

Entrevista: Método Cualitativo - Agosto de 2009-09

Entrevista al Gerente de Recursos Humanos de Repsol YPF Sr. Lic. Andrés Mosteiro

El teletrabajo en la empresa se ha alcanzado en aquellas áreas de apoyo y áreas de control, dado que utilizan nuevas tecnologías, desarrollan funciones posibles de ser trabajadas fuera de la empresa.

Distancia + Tecnología+ Comunicación

La legislación que ampara al trabajador fuera de la compañía se equipara a los de viajantes, representantes. Son el preámbulo para el desarrollo potencial futuro de aprobación de el Anteproyecto de Ley de teletrabajo, actualmente se halla en Comisión de la Cámara de Senadores de la Nación.

El caso YPF es una experiencia de campo, así de esta manera sentar precedente para que la Ley de teletrabajo pueda ser una realidad de aplicación para todos.

Tele = Remoto, ver más allá que uno tiene en frente.

El trabajo en domicilio tiene un paralelismo con el teletrabajo y se diferencia en cuanto al uso de sus herramientas: la tecnología.

Estar conectado en la casa tiene distinta calidad laboral, el teletrabajo suma calidad laboral. El objetivo de la empresa es brindar al trabajador calidad laboral cuando trabaja desde su hogar.

¿Cómo justificar la ausencia física dentro de la organización?

Es muy común que en la empresa el empleado esté asignado a un “Comisionado de servicio” por ejemplo puede estar visitando clientes, reuniones, tramites, lo cual requiere estar fuera de la organización.

El empleado que estuvo en su casa trabajando, no está en “Comisión de servicio”, se está faltando a la verdad, dado que estuvo trabajando en su casa, empresa / trabajador están de acuerdo, es por ello que es necesario que exista una figura legal que encuadre la situación, y que es más común de lo que creemos. En Repsol YPF se buscó justamente ese objetivo, enmarcar la situación, llevarlo a la práctica y estudiarlo de todos los ángulos que sea posible. Comisionar servicios es un trabajo irregular en el tiempo, por ejemplo: el empleado puede estar asignado a un viaje de negocios, claro que no siempre estará comisionado de servicio, el teletrabajo es “regular semanal”.

La experiencia:

En la prueba piloto que se llevo a cabo en la empresa, por ejemplo una característica fundamental fue la cobertura por parte de la ART (Aseguradora de riesgo de trabajo) cubrió al empleado de cualquier accidente domestico que pudiera ocurrirle en la misma banda horaria; como si estuviera trabajando en la empresa.

El horario de trabajo aplicado fue igual al empresarial, dado que el empleado ya estaba integrado con su gente. La flexibilidad horaria es considerada diferente al teletrabajo, es un concepto más amplio, abarca a ambos metodológicamente. Teletrabajo debe ser más ortodoxo, lo que implica mantener el mismo horario de comienzo y finalización de conexión, como todo el resto de la organización.

Los niveles que estuvieron bajo esta modalidad fueron mando medios. Actualmente niveles de supervisión remota se están examinando, no hay inconvenientes en que también se puedan llevar a la práctica, tienen ya experiencia en trabajo remoto, es común que se encuentren fuera de la empresa en muchas ocasiones, por ejemplo: reuniones concretadas en alguna parte del país o del mundo, lo cual demuestra que hoy pueden teletrabajar, en cualquier nivel de operación: Se rompe el Mito supervisor/ jefe.

Con una buena definición de objetivos será el punto inicial para que funcione el teletrabajo, junto con la flexibilidad laboral, importan los resultados. La empresa considera que es un quiebre, un cambio; esta implementación. En el Ministerio de Trabajo fue el ámbito que se desarrollo el POROPET, con el objetivo de generar empleo,

aumentar la calidad del empleo, el teletrabajo es un “mecanismo” de trabajo, para grupos vulnerados, por edad, discapacidad El teletrabajo es una forma de inclusión.

La llamada generación “Y” está pidiendo conciliación entre “familia y trabajo”

¿Cómo tomó conocimiento del Programa YPF?

La compañía quería sumar esta modalidad, pero no sabía cómo empezar, había muchos aspectos que tenía que abordar para que el teletrabajador tuviera equidad legislativa como el resto de los trabajadores. Para ello se comenzó a trabajar en temas como Responsabilidad Social Empresaria R. S. E., discapacidad, trabajar en comisiones dentro del Ministerio de Trabajo, gestando así la idea de llevarlo a cabo.

Desde el Ministerio Trabajo se había plasmado una teorización sobre teletrabajo, principios básicos que sirvieron para la concreción y poder demostrar a los legisladores la viabilidad del ante proyecto de Ley presentado.

¿Qué ciudades, provincias del país formaron parte de esta prueba piloto?

Las ciudades que están bajo este programa son: Buenos Aires, La Plata, Neuquén, Comodoro Rivadavia, Mendoza; mientras no haya legislación aplicable, serán experiencias pilotos renovables, hoy YPF ya lleva 1 año y medio en ella.

La primera experiencia abarcó a 40 empleados, luego se incremento a 50 y actualmente alcanzan a 100 dependientes.

¿Niveles que se incluyen?

Se encuentran en forma voluntaria los empleados: profesionales y técnicos de base, niveles de supervisión y jefatura. Identificando funciones cada vez más posibles de ser teletrabajadas, sumamos además ámbitos inhóspitos dentro de la zona patagónica.

¿Por qué la provincia de Santa Fe no forma parte?

En la ciudad de San Lorenzo es una planta de Despacho, aun no hay funciones que se puedan teletrabajar, pero sí se podría estar incluyéndose.

¿La puesta de la prueba piloto que costo incurrió?

Los costos iniciales que tuvo la empresa fueron la adquisición de laptop -Una **computadora portátil (América)** o un **ordenador portátil (España)**, también llamado en **inglés laptop** o **notebook**, es una pequeña computadora personal móvil. Las computadoras portátiles son capaces de realizar la mayor parte de las tareas que realizan las **computadoras de escritorio**<sup>113</sup>, con la ventaja de ser más pequeños, livianos y de tener la capacidad de operar desconectados por un período determinado- teléfonos fijos, telefonía celular, sillas, matafuegos, botiquines. Ayuda monetaria para compensar el uso de las 8 hs. de conexión o compensación para absorber los costos de luz, calefacción fue de \$50.- para cada teletrabajador. La visita de un profesional en seguridad, salud e higiene de la propia empresa en cada hogar para sugerir, recomendar cuestiones básicas sobre seguridad, salud, como ejemplo trabajar cerca de una ventana , luz natural, igual calidad laboral como si estuviera trabajando en su puesto de trabajo dentro de la empresa.

¿Qué desventajas encuentra el teletrabajo?

Una desventaja es romper una barrera cultural, porque es un cambio. El exceso de prudencia, es sin duda una desventaja que se irá disipando con el tiempo, con la propia experiencia hará que re formulen ciertos aspectos que se han cubierto y otros que no.

¿Que actividad desarrolla YPF?

YPF es líder en la actividad de Exploración y Producción de hidrocarburos, Refino, Marketing, Química de la Argentina. Además de ser la empresa más grande del país, YPF es el principal inversor, el segundo mayor exportador y uno de los máximos empleadores, ya que cuenta con más de 30.000 personas trabajando en forma directa e indirecta. YPF tiene un alto protagonismo en el plano social que contribuye

---

113 [http://es.wikipedia.org/wiki/Computadoras\\_de\\_escritorio](http://es.wikipedia.org/wiki/Computadoras_de_escritorio)

Tesis: El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances

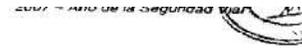
C.P. Viola Mónica Beatriz

permanentemente con aquellas comunidades donde desarrolla sus actividades, llevando adelante diversos programas comunitarios.

### 3. Anexo III “Proyecto de Ley de Teletrabajo”

Según el Proyecto de Ley de Teletrabajo Ministerio de Trabajo, Empleo y seguridad Social, establece en su Art. N° 1 lo siguiente:

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA NACIÓN ARGENTINA REUNIDOS EN CONGRESO....

SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY:

REGIMEN JURIDICO DEL TELETRABAJO EN RELACION DE DEPENDENCIA.

ARTICULO 1°.- Se entiende por teletrabajo a los efectos de esta ley, a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los terminos de los artículos 21 y 22 de la Ley N° 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC's).

Se entiende por teletrabajador en relación de dependencia a toda persona que efectúa teletrabajo según la definición anterior.

#### 4. Anexo IV “Informe de la OIT”

Se ha extraído parte del informe de fecha 26 de enero de 2010, comunicado de prensa por parte de la Organización Mundial del Trabajo es la siguiente:

**GINEBRA (Noticias de la OIT)** – El número de desempleados en el mundo alcanzó cerca de 212 millones en 2009 tras experimentar un incremento de 34 millones comparado con 2007, en vísperas de la crisis global, dice la OIT en su informe anual.

Tomando como base las predicciones económicas del FMI, la OIT estima que el desempleo se mantendrá en un nivel alto a lo largo de 2010. En los Países Desarrollados y la Unión Europea, se espera que otras 3 millones de personas se queden sin trabajo este año. En otras regiones, se espera que el nivel actual se establezca o disminuya levemente.

El informe también señala que el número de jóvenes desempleados en el mundo aumentó en 10,2 millones en 2009, el mayor aumento registrado desde 1991.

Al mismo tiempo, el informe muestra grandes variaciones a nivel regional y por país tanto en términos del impacto de la crisis como de la recuperación del mercado laboral.

El informe señala que las medidas de estímulo coordinadas han logrado evitar una catástrofe social y económica mucho mayor. Sin embargo, millones de personas alrededor del mundo aún no tienen trabajo, beneficios de desempleo o acceso a cualquier otro tipo de protección social

En América Latina y el Caribe, se estima que la tasa de desempleo aumentó de 7 por ciento en 2008 a 8,2 por ciento en 2009, lo cual representa 4 millones más de desempleados en 2009. Las proyecciones actuales indican además que el porcentaje de trabajadores en extrema pobreza se encontraba entre 7,0 y 9,9 por ciento en 2009, un incremento de hasta 3,3 puntos porcentuales desde 2008. En 2010, se estima que el desempleo disminuya levemente hasta cerca de 8,0 por ciento, reflejando las mejores expectativas hacia finales de 2009.<sup>114</sup>

---

<sup>114</sup> OIT - Comunicado de prensa  
[http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Press\\_releases/lang-es/WCMS\\_120469/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang-es/WCMS_120469/index.htm)

## 5. Anexo V “Entrevista Caso N. G.”

El Sr. Carlos S. Gerente de Ventas y marketing (Sales & Marketing Manager) así se presenta y es quien representa a la empresa en la entrevista realizada en la ciudad de Rosario en el mes de junio de 2009.

N. Group es una empresa rosarina, bajo un slogan:

¡Bienvenido a bordo!  
¡Llegar más lejos!

Empresa Argentina y desde hace 13 años crecen en el mundo. Son líderes en brindar soluciones de comunicación y tecnología -con expertise en el desarrollo de proyectos a distancia- mediante la modalidad de outsourcing<sup>115</sup>, lo más importante.

Unidades de negocio:

N. CONTACT CENTER  
N. DESING  
N. DATA CENTER  
N. NETWORKING  
N. DEVELOPMENT  
N. IT CONSULTIG  
Membresías

<http://www.opentravel.org/N>. Group es la primera empresa latinoamericana miembro de la Open Travel Alliance, entidad que se encarga de definir el estándar tecnológico de comunicación XML más utilizado por empresas de turismo. Menos de 100 compañías en el mundo han obtenido esta membresía a nivel mundial, entre las que podemos destacar: Microsoft, Expedia, Accor, Avis, Galileo, Hertz, Eastman, IBM, United Airlines, Sun, Delta, entre otras.

---

115 Definición **outsourcing**: Es un tipo de relación contractual que permite a una organización cualquiera el uso de las instalaciones físicas de otra que, además, provee a la primera de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones, proceso de datos, gestión de comunicaciones, etc. Así, una empresa (la segunda, según la definición anterior), aprovecha, por ejemplo, el sobrante de potencia de proceso de sus máquinas, o rentabiliza su experiencia en la gestión de sus propias aplicaciones, o comparte su estructura de comunicaciones, etc. La primera, en estas circunstancias, no necesita acometer costosísimas inversiones para resolver sus necesidades de operación.

<http://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/buscar.php?letra=O&cadena=outsourcing>

<http://www.polotecnologico.net/> Polo Tecnológico Rosario desde el año 2006, N. G. es socio activo.

### **MoveRSE**

MoveRSE es una organización sin fines de lucro que reúne a empresarios, ejecutivos y empresas de cualquier tamaño y sector interesados en desarrollar sus negocios en formas cada vez más inclusivas, en el marco de la Responsabilidad Social Empresaria. Actualmente cuenta con un total de 120 empleados, distribuidos entre sus unidades de negocios remarcando que Somos un equipo. En N. G. son conscientes de la vital importancia de contar con un equipo humano motivado, factor imprescindible en una organización que genera valor a partir del intelecto y del aporte de ideas. Procuran un ambiente de trabajo en armonía, donde el aporte y la colaboración de cada integrante de su equipo, hacen que cada proyecto sea un desafío abordable en conjunto.

**Área tecnológica:** N. G cuenta con un staff de más de 70 profesionales de las áreas de tecnología y diseño, entre los que podemos identificar los siguientes equipos claves:

- Desarrollos en Nuevas Tecnologías , Desarrollos en Oracle
- Comunicación y Diseño
- Aseguramiento de Calidad de Software
- I+D+i / Investigación y Desarrollo
- IT / Tecnologías de la Información
- User Experience
- Operadores y Supervisores de Contact Center

Además cuentan con un Centro de Contactos Off Shore con operadores altamente capacitados para la atención multicanal (inbound / outbound).

La modalidad de contratación de todos los empleos esta bajo Relación de dependencia, todos trabajan en la ciudad de Rosario dentro de las distintas unidades de negocios que posee la empresa. Un 30 % del personal está sujeto a trasladarse al domicilio del cliente,

Nacional o Internacional, para atender la demanda y los servicios que brinda, por ejemplo: España, México, Estados Unidos, Italia, Brasil, Rusia, Francia y Argentina.

La empresa se hace cargo de los traslados, equipos y todos los gastos necesarios mientras dure el trabajo a distancia evidenciando así la modalidad de Teletrabajo por parte de su personal a cargo, de cada tarea asignada para ello.

¿Cómo es la relación que mantienen con el cliente a distancia?

A buen puerto, en N. G. construye relaciones a largo plazo con sus clientes. Son mucho más que socios tecnológicos. Ellos nos confían sus proyectos más importantes.

Un ejemplo es El portal de turismo Pepetravel.com, con tecnología de Dynamic Packaging, más moderno de España, íntegramente desarrollado por N. G.

En calle Sarmiento al 800 una de las sede de la empresa, fue el escenario de la entrevista mantenida con el Sr. Carlos S., en donde se puede visualizar un lugar físico muy prolijo, con cierta estética y decoración, ergonometricamente completo, los colores de las paredes con tonalidades cálidas y diferentes entre las áreas operativas, gerenciales, salas de reuniones, capacitación, un sitio de esparcimiento para el personal, con juegos de video de última generación (WI), pelotas inflables de distintos tamaños para realizar esparcimientos en grupos, como así también su personal puede elegir tomar practicas de: Tai-Chi y futbol.

¿Porqué mercados europeos y americanos en general son la constante para este tipo de empresas de servicios TIC s?

Carlos S. afirma es cierto, son mercados que se han ganados con seriedad, experiencia, prestigio, ofreciendo la posibilidad de que permiten reducir los altos costos en recursos humanos que deberían afrontar las empresas en Europa o USA, el tema fundamental creo es “Cultural”, aun nos falta penetrar en los mercados de Asia y África.

¿Cómo es cada unidad de negocios, algunas características?

- **N. | Desing:** Cuentan con más de 15 años de experiencia en el ámbito del Diseño Gráfico y la Comunicación Visual. El equipo está compuesto por profesionales en Diseño Gráfico, Comunicación Social, Comunicación Visual y expertos en Tecnología Multimedia
- **N. | Contact Center:** Edificio ubicado en pleno centro de la ciudad de Rosario, con una estructura de 90 puestos de trabajo que les permite albergar una dotación de 300 operadores.

Centro de Contactos Off Shore: prestación de servicios de asistencia, telemarketing y gestión telefónica. En N. Contact Center se gestiona la atención de llamadas (entrantes y salientes). Ponen a disposición su estructura tecnológica y recursos humanos para atender a sus clientes con calidad y eficiencia. Ofrecen como factor diferenciador, el respaldo y la amplia experiencia de N. G. en el mercado IT turístico. Esto les permite brindar una solución integral a sus necesidades de Outsourcing a bajo costo.

Cuentan con la más moderna tecnología de Voz sobre IP (VoIP) y con un datacenter propio que les permite efectuar y recibir llamadas a costos reducidos, con líneas entrantes y salientes ya sea en Argentina o Europa.

Gran experiencia en asistencia de servicios turísticos. Brindan servicios de Contact Center a Tije Travel ([tije.com](http://tije.com)) y Pepetravel ([pepetravel.com](http://pepetravel.com)).

Cuenta con instalaciones amplias y confortables para garantizar una óptima atención de sus clientes.

- **N. Data Center** Servicio de hosting / housing en U.S.A.

N. Data Center ofrece una gama de productos para alojamiento de sitios Web y correo electrónico corporativo. Para ello cuenta con dos datacenters ubicados, en New Jersey (USA) y otro en Rosario (Argentina). Ambos cumplen con altos estándares de calidad de servicio, valiéndose de equipos informáticos de última generación y un staff calificado para su administración y servicios de soporte al cliente.

Tesis: El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances

C.P. Viola Mónica Beatriz

- **N. | Networking** Consultoría, implementación y mantenimiento de Redes corporativas. Off-Shoring de departamentos de sistemas. Auditorías, análisis y reportes de Vulnerabilidad.
- **N. | IT Consulting**

Consultoría de sistemas y de tecnología para turismo

Consultoría de sistemas y de tecnología para turismo. Un área de negocio, creada para mejorar la rentabilidad del negocio y reducir costos de TCO y de RR.HH.

Disponen de equipos interdisciplinarios de profesionales con gran experiencia en desarrollos tecnológicos para turismo, que a partir de su propia metodología y una clara visión, resuelven problemáticas comunes a las agencias.

### **Telemarketing y aplicaciones de comercialización**

En la investigación del caso N. G. surgieron algunos datos tales como: clientes, actividades que desarrollan, telemarketing, aplicaciones comerciales, que a continuación se describen:



TIJE S. A Argentina

Desarrollan y mantienen el sitio B2B para reservas de hotelería y traslados



HOTELRES INT. - TIJE ESPAÑA Argentina



TRANSATLÁNTICA Argentina



OLA Argentina

Desarrollo de módulo de cupos hoteleros. Mantenimiento y actualización Web.

[www.fwincoming.com/home.php](http://www.fwincoming.com/home.php)



FREE WAY INCOMING Argentina



GRACIAS PEPE España

Price Surfer y sistema de cupos



[www.lci-us.com/lciOnline.html](http://www.lci-us.com/lciOnline.html) LCI Estados Unidos



AMERICAN ASSIST - ASISTENCIA EN VIAJE Estados Unidos

Realizan campañas de venta telefónica de productos de asistencia integral (hogar, vehículo, médica, etc.) para diferentes sponsors de la firma. Atienden el tráfico de los 0800 de ventas de estos productos

[www.iberuasistencia.com.ar](http://www.iberuasistencia.com.ar)  IBERO ASISTENCIA Argentina

Brindan la atención de clientes y colaboradores de la firma. Recibimos los llamados y gestionan la asistencia en carretera (grúas). Realizan controles de visitas de colaboradores en clientes con seguros de hogar y encuestas de satisfacción en asegurados de diversos servicios.



VIAJES SUPERTRAVEL México

Portal de turismo B2C

[www.daminato.com.ar/](http://www.daminato.com.ar/)



DAMINATO Argentina

Desarrollo de portal e-commerce para turismo.

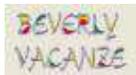
[www.destinationsworldwide.net](http://www.destinationsworldwide.net)



DESTINATIONS Argentina

Price Surfer

[www.beverlyvacanze.it/](http://www.beverlyvacanze.it/)



BEVERLY VACANZE Italia

[www.roomsandmore.it](http://www.roomsandmore.it)



GUAPO LOCO Italia

Administración y mantenimiento de red, puestos de trabajo y servidores. Configuración de enlaces VPN con todas las sucursales del grupo.

[www.bayton.com/](http://www.bayton.com/)



BAYTON Argentina

Catálogo de productos On-line

[www.elrosquinense.com/](http://www.elrosquinense.com/)

 EL ROSQUINENSE Argentina

Análisis e implementación de políticas de seguridad. Configuración de enlaces para accesos remotos con sucursales en Europa.

[www.nuevobancobisel.com.ar](http://www.nuevobancobisel.com.ar)

 BISEL GRUPO MACRO Argentina

Desarrollo de sitio web dinámico con catálogo de productos. Provisión de email y Web hosting

Realizan de los diferentes productos de cobertura de urgencias y emergencias médicas que ofrece la empresa.

[www.ecco.com.ar](http://www.ecco.com.ar)

 ECCO Argentina

6. Anexo VI Encuesta: “El Teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances”

**1. Nombre de pila/seudónimo, correo electrónico Porcentaje Respuestas**

Total 100% 30 Total respondientes 30

**2. Indicar ciudad y país que residencia**

Rosario, Santa Fe Argentina	100%
-----------------------------	------

**3. Genero**

	Femenino	Masculino	Respuestas total
sexo	60% (18)	40% (12)	30
	Total respondientes		30

**4. Edad**

		Respuestas
Menos de 20 años	0% (0)	0
20-30	13 %	4
31-40	37 %	11
41-50	40 %	12
51 - 60	10 %	3
Mas de 60 años	0% (0)	0
	Total respondientes	30

## 5. Profesión

	Porcentaje
Periodista	8.33 %
Contador Publico	29.17 %
Programador	4.17 %
Diseñador programas	4.17 %
Ingeniero en Sistemas	4.17 %
Atención al cliente	4.17 %
Abogado	8.33 %
Diseño Páginas Web –Fotografía digital	8.33 %
Otros *	37.50 %
Otros Auditor, Profesor universitario a Distancia 1	
2 Comercial- Docente	
3 Administrador de contenidos en Web	
4 Abogado, Control de Marcas y Patentes por la Web	

## 6. Otras actividades que Ud. realiza como teletrabajador

### Gráficos



		Porcentaje	Respuestas total
Abogado		14,29%	2
Agencias de turismo		14,29%	2
Agentes de viajes		7,14%	1
Analista contable		7,14%	1
Asesoría fiscal		7,14%	1
Asesoría jurídica		14,29%	2
Auditor		14,29%	2
Comercio Electrónico		28,57%	4
Contable		14,29%	2
Creativo gráfico		14,29%	2
Creativo Web		14,29%	2
Desarrollo de software		7,14%	1
Educación a distancia		7,14%	1
Escritores		7,14%	1
Documentos		7,14%	1
Investigadores privados		7,14%	1
Nuevas franquicias virtuales		7,14%	1
Ocio, cultura y turismo		7,14%	1
Operador telefónico		7,14%	1
Organización de ferias y congresos		7,14%	1
Personal de ventas y marketing		7,14%	1
Productos y Servicios para la WWW		7,14%	1
Profesor de Universidad		7,14%	1
Secretaria		14,29%	2
Servicio seguridad y alarmas		7,14%	1
Servicios de comunicación		14,29%	2
Servicios de I+D		7,14%	1
Supervisor de administración virtual		7,14%	1
Otro (por favor, especifique)		14,29%	2

	<b>Total Actividades</b>	42
--	--------------------------	----

**Otras actividades que Ud. realiza como teletrabajador**

1	Estudiante on line, participaciones en medios literarios españoles
2	Administración de fundaciones

**7. ¿Cuánto tiempo hace que teletrabaja?**

		Porcentaje	Respuestas total
3 meses o menos		6,66%	2
Más de tres meses pero menos de un año		6,66%	2
Entre uno y tres años		10 %	3
Entre 3 y 5 años		30 %	9
Entre 5 y 7 años		20 %	6
Entre 7 y 10 años		10 %	3
Más de 10 años		16,66%	5
	Total respondientes		30

**8. Indicar ¿Cuáles de estos espacios físicos Ud. teletrabaja? priorice el tiempo de permanencia**

Gráficos



**9. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la empresa o tu cliente?**

Gráficos



		Porcentaje	Respuestas total
Muy satisfecho		20%	6
Satisfecho		53,33%	16
Neutral		6,67%	2
Insatisfecho		10%	3
Muy insatisfecho		10%	3
Total respondientes			30

**10. Por favor, en caso de que no estés satisfecho, explica aquí tus motivos:**

1	Ingresos no acordes a la cantidad y calidad del trabajo realizado
2	Es un trabajo insalubre y desgastante

**11. A continuación valora tu nivel de satisfacción con tu jefe o superior inmediato, cliente donde**

Gráficos



	1	2	3	4	5	Media Aritmética
Comunicación con mi jefe/supervisor/cliente	3,33% (1)	3,33% (1)	3,33% (1)	63,33% (19)	26,67% (8)	4,07
Relación global con mi jefe/supervisor/cliente	6,67% (2)	0% (0)	13,33% (4)	50% (15)	30% (9)	3,97
La implicación de mi jefe/supervisor /cliente en mi carrera profesional	6,9% (2)	6,9% (2)	31,03% (9)	37,93% (11)	17,24% (5)	3,52
Los conocimientos y aptitudes de mi jefe/supervisor/ cliente	3,33% (1)	6,67% (2)	26,67% (8)	43,33% (13)	20% (6)	3,7
Reconocimiento recibido por parte de mi jefe/supervisor /cliente	6,67% (2)	0% (0)	20% (6)	53,33% (16)	20% (6)	3,8
Total respondientes						30

12. Por favor, valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, donde [Gráficos](#)



	1	2	3	4	5	Media Aritmética
Flexibilidad de horario	3,33% (1)	6,67% (2)	6,67% (2)	33,33% (10)	50% (15)	4,2
Relación entre sueldo y resultados	3,33% (1)	6,67% (2)	33,33% (10)	43,33% (13)	13,33% (4)	3,57
Oportunidad de ascenso	10,34% (3)	17,24% (5)	24,14% (7)	34,48% (10)	13,79% (4)	3,24
Salario	3,45% (1)	6,9% (2)	34,48% (10)	48,28% (14)	6,9% (2)	3,48
Seguridad en el trabajo	6,67% (2)	10% (3)	30% (9)	50% (15)	3,33% (1)	3,33
Carga de trabajo	10,34% (3)	6,9% (2)	24,14% (7)	51,72% (15)	6,9% (2)	3,38
Beneficios sociales	20% (6)	23,33% (7)	40% (12)	16,67% (5)	0% (0)	2,53
Formación a cargo de la empresa	36,67% (11)	6,67% (2)	23,33% (7)	13,33% (4)	20% (6)	2,73
	Total respondientes					30

### 13. ¿Teletrabaja en forma independiente?

#### Gráficos



¿Teletrabaja en forma independiente?		Respuestas total
Si	73.33 %	22
No	26.66%	8
	Total respondientes	30

#### 14. ¿Teletrabaja en forma dependiente?

		Respuestas total
Si	33.33 %	10
No	66.66 %	20
	Total respondientes	30

#### 15. ¿Teletrabaja en forma combinada?

##### Gráficos



#### 16. Indicar como empezó

		Respuestas total
Por propia iniciativa	100% (15)	15
Por propuesta de un tercero	100% (7)	7
Por la propia empresa en la cual trabajaba	100% (8)	8
	Total respondientes	30

**17. ¿Con que frecuencia hace el trabajo fuera de la empresa?**

		Respuestas total
Siempre (Más de 40 Hs semanales)	46.67 %	14
Generalmente (30 Hs semanales)	6.66.%	2
La mitad de las veces (20 Hs. Semanales)	10 %	3
Pocas veces (Menos de 20 Hs. semanales)	20 %	6
Nunca	16.66 %	5
	Total respondientes	30

**18. ¿Ud. teletrabaja los fines de semana?**

		Respuestas total
Si	70 %	21
No	30 %	9
	Total respondientes	30

**19. ¿Cree necesario incluir la figura del telepleado en la Ley de Contrato de Trabajo?**

		Respuestas total
Si	80 %	24
No	20 %	6
	Total respondientes	30

**20. ¿Ud. recibe a sus de clientes a su domicilio particular?**

Gráficos



¿Ud. recibe a sus clientes en su domicilio particular?		Respuestas total
Si	30 %	9
No	70 %	21
	Total respondientes	30

**21. ¿Los accidentes de trabajo en el hogar, quien se hace cargo?**

		Respuestas total
La Empresa que lo contrato para el trabajo	6.67 %	2
La Empresa porque está en relación de dependencia	26.66 %	8
	66.66 %	
Corre por su cuenta porque es Autónomo, Monotributista		20
	Total respondientes	30

**22. ¿Considera que el teletrabajo lo hace a Ud. es más EFICIENTE?**

Gráficos



		Respuestas total
Si	60 %	18
No	13.33 %	4
Ns/Nc	26.67 %	8
	Total respondientes	30

**23. Indicar cuáles de estas competencias técnicas Uds. considera necesaria para desarrollar su trabajo aplicable al Teletrabajo**

		Respuestas total
Informática	100% (29)	29
Contabilidad	100% (14)	14
Financiera	100% (10)	10
Impuestos	100% (11)	11
Idiomas	100% (20)	20
Cálculos matemáticos	100% (9)	9
Programación	100% (11)	11
Diseño	100% (9)	9
	Total respondientes	29

**24. ¿Cuáles de estas competencias de gestión Ud. posee?**

Gráficos



¿Cuáles de estas competencias de gestión Ud. posee?		Respuestas total
Iniciativa y Autonomía	100%	29
Orientación al Cliente	69 %	20
Trabajo en Equipo	66 %	19
Capacidad de Liderazgo	52 %	15
	Total respondientes	29

## 25. Organización del tiempo es:

### Gráficos



Organización del tiempo es:		Respuestas total
Mejor	100% (23)	23
Igual	100% (7)	7
Peor	0% (0)	0
	Total respondientes	30

**26. Enumere 5 ventajas de Teletrabajo que Ud. considera importantes, priorice el orden**

1	Libertad de horarios, familia, hogar, deportes, hobbies
2	1 Disponibilidad Horaria, 2 Organización propia 3 No desplazamiento hacia la oficina 4 Comer en casa
3	Ns / Nc
4	Ns /Nc
5	Autonomía, menor desplazamiento, libertad horaria, relación ingreso/hs. trabajo, relación con el cliente,
6	No perder tiempo de traslado, no perder tiempo haciendo colas, mayor rapidez en el envío de información al cliente, relación de tipo escrita con el cliente, ahorro de energías
7	Traslado, ahorro de tiempo, comida, ropa, insumos
8	Comodidad, eficiencia, rapidez, economía
9	Libertad, autonomía, organización, ahorro de dinero
10	Ahorro de tiempo, posibilidad de armonizar con la familia, disponibilidad horaria, poco uso de mi vehículo, tiempo para asistir a las reuniones escolares
11	Independencia-libertad de horarios - comodidad- rapidez -flexibilidad
12	Gestión al cliente, espacio físico, trabajar por objetivos, demanda internacional de programación, crecimiento de mercado
13	Llegar a otros mercados , Escaso traslado a las empresas, orientación al cliente en forma permanente, uso de tecnología
14	Traslado, alimentación, vestimenta, ahorro de tiempo en traslados
15	Comodidad, horarios, independencia, mínimos gastos, organización
16	Autonomía, independencia, capacitación permanente, interacción con el resto del

	mundo y capacidad para aceptar o no un trabajo
17	No creo tener 5, lo único que en este momento puede destacar es el sueldo, salario, grupo social, conocimiento de idiomas
18	Tiempos, comodidad, independencia, ganancia, hijos
19	Mayor rapidez en la comunicación, comercio internacional, aprendizaje de nuevas culturas, profesionalización de la empresa
20	Flexibilidad horaria, no movilizarme, libertad personal,
21	Demanda social, seguir conectado con la empresa a distancia, flexibilidad horaria, sigo comprometido con la empresa al igual , capacitación permanente
22	Comunicación a través de Redes, Mas clientes, información más rápida, no me traslado, mejor calidad de vida, mejora alimentación
23	Ahorro de traslado, posibilidad de elegir el horario de trabajo, hijo con problemas de salud me permite desarrollarme como profesional, sentir que puedo ejercer dejando las formas clásicas, sin trasladarme a los Tribunales
24	Diferencia cambiaria favorable, manejo de horarios, fraccionamiento de tiempos, intercambio/adaptación a otras culturas (idioma, prácticas comerciales)
25	Horarios, intercambio cultural con otros países del viejo continente- mejor performance de mi idioma
26	Ahorro tiempo de viaje, ahorro gastos de indumentaria, ahorro gastos de viajes, mayor flexibilidad horaria, posibilidad de tomar varios trabajos a la vez

**27. Enumere 5 desventajas de teletrabajo que Ud. considera importante, priorice el orden**

1	Gastos a cargo, obra social, aportes jubilatorios, falta de leyes de trabajo
2	1) No hay sociabilización 2) Trabajo fuera de hora cuando necesario 3) Desconfianza del empleador 4) Falta de reconocimiento por la distancia

3	Ns / Nc
4	Ns/Nc
5	Ingreso real, capacitación solo por cuenta propia, inseguridad laboral, inexistencia posibilidad de ascenso, relativo reconocimiento del cliente
6	Despersonaliza las relaciones, dependemos de Internet y su rapidez, las páginas se cuelgan, los servidores de mail no funcionan bien
7	Roles
8	Absorbente
9	STATUDS PROFESIONAL, NO HAY LIMITE EN LA JORNADA LABORAL, SUPERPOSICION DE ROLES
10	Falta de marco legal, costo de asistencia a cargo, capacitación a cargo
11	Menos contacto con el cliente, empresas y organismos
12	Una ley marco legal
13	Riesgos económicos que genera trabajar con un cliente europeo , la falta de contacto personal en las comunicaciones
14	Sociabilización, falta de contacto con otras personas
15	No le encuentro
16	Poca demanda, fijación de costos, definición del servicio que se presta, ansiedad y lograr la adaptación familiar hacia quien teletrabaja
17	Stress, rutina, desmotivación, falta de desarrollo personal, trabajo insalubre para ser realizador por más de 5 horas (yo trabajo 7)
18	Tiempo, ganancia, equipamiento, casa, gastos
19	Dificultad para definir las jornadas laborales, problemas de comunicación
20	Incertidumbre en cuanto a cobrar, y otras por ahora no le he encontrado
21	No encuentro
22	Falta de un marco regulatorio, aun no está incorporado en las empresas, la cantidad de

	horas empleadas en un trabajo no se visualiza
23	Falta de un Marco Legal para regular la actividad, aun falta más difusión de la modalidad
24	Disponibilidad full time para urgencias, limitaciones en la gestión que requiere presencia en lugar físico, organizar cortes por descanso/vacaciones, idioma
26	Trabajo los fines de semana, trabajo hasta cualquier hora, minimiza la comunicación

## 28. Impacto ambiental

		Respuestas total
Menor desplazamiento	90 %	27
Reducción de contaminantes por menor Km. recorridos en vehículo	60 %	18
Mayor utilización del correo electrónico	77 %	23
Ahorro de papel	70 %	21
Otros	17 %	5
	Total respondientes	30

## 29. Indicar como su modalidad de trabajo (teletrabajo) manera contribuye al impacto ambiental

1	Mayor conciencia
2	No considero que afecte al impacto ambiental significativamente

3	Ns / Nc
4	Ns /Nc
5	Utilización de papel escaso
6	Menor desplazamiento
7	Menor desplazamiento con mi vehículo
8	Menor desplazamiento
9	Ahorro en combustible
10	Menor desplazamiento hacia el centro de la ciudad
11	No influye o no me doy cuenta
12	Menor utilización de mi vehículo en la semana
13	Menor traslado, ahorro de pasajes aéreos para clientes extranjeros
14	Menor uso de mi auto para desplazarme
15	Menor desplazamiento
16	Utilizo menos el auto
17	Ahorro de papel
18	Ahorro de papel, contagio por enfermedad
19	Gracias al teletrabajo el desplazamiento no es necesario, y es casi obligatorio el uso de herramientas de informática vs. el papel
20	Contribuye en el hecho de quedarme en mi casa, no salgo en coche y por lo tanto no poluciono el ambiente
21	Por ejemplo en mi empresa estamos trabajando mucho para proteger al planeta, nuestros correos advierten la mejor optimización del uso de papel
22	Traslado en disminución, pandemia, gripe A
23	Menor contaminación, por enfermedad, poco uso de mi coche
24	Es relativo, la reducción de desplazamiento rutinario se compensa con movimiento

	aéreo de mercadería que no existiría sin comunicación informática
26	Todas las enunciadas en la pregunta 28.

**30. Deje algún comentario sobre tu experiencia sobre Teletrabajo o cualquier aporte sobre el tema, Muchas Gracias**

1	Tiene aspectos altamente positivos que se contraponen con otros. Igual lo sigo eligiendo
2	Creo que en muchos aspectos es positivo, el desarrollo del mundo actual lo hace necesario, pero también de a poco nos vamos convirtiendo en computadoras
3	Es muy cómodo, ahorra mucho tiempo, pero hay que poner un límite en su utilización porque al estar a disposición en cualquier momento, uno se abusa
4	Le permitió acompañar el crecimiento de mis hijos, entendiendo ellos este tipo de trabajo, trabajar en la oficina desde mi casa es fundamental y es respetado por el entorno familiar.
5	La posibilidad de trabajar en lo que me capacite y poder estar junto a mi familia
6	Para mi toda mujer con hijos chicos DEBERIA teletrabajar, ya que la presencia de la madre es muy importante en los primeros años de sus hijos, además es mucho mas seguro trabajar desde la casa y no tener que transportarse para el trabajo en los tiempos en que uno vive con tanta inseguridad en las calles y comercios
7	Me gustaría que fuese más sencillo conseguir el primer teletrabajo pago y recibir respuesta de los sitios donde se envía el CV
8	Sinceramente es solo una oportunidad que sirve como primer trabajo y para realizar durante un tiempo determinado, debido a que las consecuencias tanto físicas como mentales que acarrea dicha labor son más costosas al largo plazo que el salario en si, ataques de pánico, problemas físicos de postura, visión pero por sobre todo la falta de

	información y actualización en materia legal que hace que queden "lagunas legislativas" sobre condiciones laborales que respalden dicha actividad
9	Gracias
10	El teletrabajo me ha permitido una mayor fluidez y rapidez en la comunicación con mis clientes, y un aumento de mis capacidades al enfrentarme a mercados nuevos.
11	Mi experiencia es buena hasta el momento. Me encanta trabajar de esta forma, me da libertad y flexibilidad horaria.
12	Existen restricciones en aspectos de la gestión que requieren presencia física en el lugar de las actividades o ejecución mediante 3ros.
14	Trabaje en oficina muchos años y ahora en casa, creo que ya no podría volver a trabajar en oficina

## 7 Anexo VII “Proyecto Rosario Digital 2010”

Entrevista: C. P. Mónica Viola  
Entrevistado: Lic. Luciano Sciara  
Lugar. Concejo Deliberante Rosario  
Fecha: 21/06/2007

1. ¿Cómo surgió la idea de difundir el acceso inalámbrico a la banda ancha Wifi en la Ciudad?

-Surgió como otras tantas ideas, por las actualizaciones de noticias en todo medios de comunicación como Internet, antes había que leer todos los diarios del país o de otros países del mundo.

Buscamos ideas interesantes para la ciudad de Rosario, nos contactamos con la municipalidad del lugar, el legislador, nos reunimos con el Concejal y los colaboradores.

Analizamos técnica y político el tema, para elaborar una norma municipal que se presenta para ser discutida en el concejo Municipal, para que se sancione y luego que se aplique.

2. ¿Tiempo de demora?

-Este proyecto salió rápido, costó en principio que se entendiera, debimos demostrarlo a todos los Concejales de Rosario.

3. ¿Cómo hicieron?

-Dos cosas debimos realizar:

### **1º Demostración**

Colocar WIFI en el recinto del Concejo con ayuda de amigos, costo propio. Ingenieros nos ayudaron, compramos los cables y todo lo necesario, dimos las explicaciones técnicas de funcionamiento en una cesión.

Red inalámbrica

Hard necesario

Potencias

Tema lógico de seguridad

4. ¿Como el municipio puede llevarlo a cabo?

Un portal gratuito, con sustento de publicidad, se presento un borrador del portal,

Logramos entrar al diario la Capital., mandamos e-mail a través de la Palms de propiedad del Concejal Jorge R. Boasso y una Notebook, también de nuestra propiedad.

**2º demostración:**

Hot Sport: dispositivo que va a brindar el servicio a determinada área geográfica. Pedimos permiso para acceder a la terraza de un edificio de calle Sarmiento en donde tuvimos la colaboración de profesionales amigos que nos cedieron su oficina, instalamos un caño en la terraza del mismo, luego sacamos de la banda ancha de la oficina de nuestro contacto, colocamos dos antenas ubicadas en calle Sarmiento casi Córdoba; una mirando el Este de la ciudad y otra al Oeste

Llamamos a la prensa, invitamos a participar de la demostración a los concejales, en un bar en medio de la peatonal lo pusimos en práctica, resultó todo un éxito.

5. ¿Han visitado ciudades que ya lo tienen en práctica?

-Sí, se viajo a la ciudad de San Francisco (EEUU) en donde su alcalde Gavino Newsom doto a la ciudad de una conexión Wi-Fi gratis, nuestras autoridades municipales,

algunos Concejales, el director de dirección técnica de la Municipalidad conocieron como se hace y lo más interesante que es viable nuestro proyecto.

6. ¿Cuál será el área de cobertura?

-Hoy se licito en lugares de alta concentración de gente

Terminal de ómnibus, Monumento a la Bandera, barrios, las plazas, prioridad en las escuela de barrios carenciados, que los niños tengan el acceso a Internet con muy poca estructura

7. ¿Cuál será el costo para el público interesado en utilizar la red inalámbrica?

-Con 40 dólares el valor de la antena cualquiera podrá acceder desde su oficina se podrá conectar a Internet inalámbrica.

Las empresas deberán reconvertirse, los proveedores como Arnet, Fibertel.

8. ¿Se pensó en Productividad?

-Sí, habrá acceso de empleo por Internet, acceso a capacitación, trabajar con las empresas en forma remota y también en todas las oficinas de la Municipalidad.

9. ¿Este proyecto que repercusiones tuvo a nivel nacional?

-En Mendoza, el gobierno provincial inauguró el circuito denominado “Ruta Virtual Mendoza- Zona WI-FP”, abarcando tres cuerdas de la peatonal y permitiendo que los mendocinos y turistas puedan conectarse a Internet de manera inalámbrica en forma gratuita, su concreción se debió a una alianza entre el Estado y la empresa Telefónica Argentina, proveedora del servicio. Le sigue a esta puesta en práctica Córdoba y la ciudad de Santa Fe, en la ciudad de Rosario es un proyecto más ambicioso. En Chile, Salamanca son ejemplos de implementación.

El buscador más conocido Google y Earthlink son los proveedores de acceso a Internet inalámbrico en la ciudad de San Francisco, en Argentina Google.

10. ¿Cómo será Rosario en el 2010?

Gente trabajando, beneficios para los turistas que visitan nuestra ciudad, Rosario es Turística.

11. ¿Las empresas en Rosario cómo se suman a este proyecto?

-Deberán romper sus paradigmas, cambiar la manera de trabajar, cambiar métodos de control, motivación del personal, sistemas remunerativos, sus horarios de trabajo, etc.

12. ¿Las ventajas de Internet inalámbrico?

-Aprender informática, más educación en las escuelas

Estarán los innovadores

Nuevos canales de comercialización para las empresas rosarinas que podrán publicar en el Portal.

13. ¿Viabilidad de implementación?

-La ciudad de San Francisco (EEUU) debió desafiar las diferencias geográficas, edificios muy altos, colocando más antenas en diferentes alturas para que toda la ciudad tuviese el alcance, en Rosario es muy probable que también tenga que adaptarse.

14. Conclusiones finales

Nuestro trabajo está basado en la búsqueda del bienestar social de Rosario, su gente y para ello es que hicimos todo este compromiso; muy cerca de concretarse, la puesta en marcha será el fin de nuestro proyecto y el principio de otros.

## Bibliografía

Albano Sergio “Metodología de la Investigación en Administración” Editorial UNR Rosario 1999 (Pág.28)

Altisen Claudio “Teletrabajo: opción laboral del futuro...” Hoy - Filosofía y Ciencias de la Educación -Universidad de Rosario -1997

Becassino Irma “Cómo conseguir trabajo” Editorial Longseller, Bs. As. 2003 (Pág. 49,50)

Caivano José Luis “Guía para realizar, escribir y publicar trabajos de investigación” ARQUIM, Buenos Aires, 1995, Pág. 5

Castañeda Carlos “Las enseñanzas de dan Juan” Editorial Fondo de Cultura Económica Bs. As. 6ta. Edición 2007

Croxatto Horacio L. “Creando valor en la relación con sus clientes” Editorial Dunken. Bs. As. 2005 (Pág.52)

Druker P. “Esencial” Editorial Coyuntura SAC 1999 Argentina (Pág34 y 35)

Etkin J., Scvarstein L “Identidad de las Organizaciones” Editorial Paidós 2000 Argentina (Pág. 91)

Etkin Jorge “Política, Gobierno y Gerencia de las Organizaciones” Editorial Prentice Hall Bs. As. 2000. (Pág. 193)

Fernández. N - Diálogo Clarín - Bs. As. 11 May. 09

Filiba Salvador - Palmieri Ricardo “Manual de Marketing directo e intercambio” Editorial Amida-Bs. As. 2008 (Pág. N° 299-305)

Fuente: Art. 40 y 41 Ley N° 25.865

Fuente: Art. 8 y 13 Ley N° 25.865

Galluser Pamela “Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. El caso de la Teletraducción en Rosario”, en La Trama de la Comunicación Vol. 10, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación Facultad de Ciencia Política y

Tesis: El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances

C.P. Viola Mónica Beatriz

Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina. UNR Editora, 2005.

Hernández Sampieri R., Fernández Collado, C y Baptista, L, Pilar: “Metodología de la Investigación”, segunda edición, McGraw Hill, México, 1998,( Pág.74-76)

La revista de La OIT: Trabajo N° 44 setiembre - octubre de 2002

Ley 20744 (t.o. 1976)

Ley N ° 25865 Art.: 8, 13, 40 y 41

Marchese, Alicia Graciela, Picco, Alicia María, HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA CREACIÓN DE ORGANIZACIONES VIRTUALES - Grupo de Investigación: “Tecnologías de Conocimiento en Contabilidad y Administración” Facultad de Ciencias Económicas y Estadística Universidad Nacional de Rosario

Martínez, Oscar A. Teletrabajo: ¿Otro canto de sirenas? : El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria / Oscar A. Martínez y Federico Vocos. – 1a ed. – Buenos Aires: Taller de Estudios Laborales, 2005.

O'Brien James, “Sistemas de Información Gerencial” McGraw Hill Interamericana, Colombia, 2001

Redrado Martín “Cómo sobrevivir a la Globalización” Editorial Prentice Hall Bs. As. 2000 (Pág.51)

Revista de la Comisión de Ecología y Medio Ambiente del Consejo Municipal de Rosario – Año 6 Revista N ° 13-14 dic. 2006

Roldan Álvarez Roberto “e Change” El lado humano de la economía digital- Editorial Granica 2° Edición Bs. As. 2002 (Pág. N ° 29)

Vocos Federico - Martínez Oscar A. Teletrabajo: ¿Otro canto de sirenas? El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria” Taller de Estudios Laborales Cuadernos del TEL Editorial propuesta Gráfica Rosario 2004 (Pág. 5)

## Sitios Web visitados

- Encuestas por Internet  
<http://www.e-encuesta.com/answer.do?testid=dAbCMvppmAs=>
- <http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/>
- Pere Marquès Graells “ LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD”  
Universidad Autónoma de Barcelona <http://www.pangea.org/peremarques/tic.htm>
- Vázquez Ochoa Anaís - Hernández Raúl  
<http://nuevatecnologiasarkos.blogspot.com/2009/02/el-telegrafo.html>
- Lamarca Lapuente María Jesús. Hipertexto: “ El nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen” <http://www.hipertexto.info/documentos/internet.htm>
- Viola Mónica B. Parte I - “El teletrabajo es un paradigma del contexto globalizado”  
<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=195>
- Viola Mónica B. Actualidad | 10/06/2009 ”El teletrabajo es un paradigma del contexto globalizado ”  
<http://www.mercadofiscal.com/showcontent.asp?idContenido=13915>
- Aproximación al Teletrabajo  
<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/observatorio/calculaURL.asp?obs=46&menu=6&submenu=21>
- Viola Mónica B. Parte II - "Origen del Teletrabajo"  
<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=198>
- <http://www.jala.com/latinamerica.php>
- Viola Mónica B .Parte III - "Jack Nilles"  
<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=200>
- Perla Fernando - <http://management20.wordpress.com/>
- [http://www.aat-ar.org/zonaDeDescarga/Teletrabajo\\_Aportes\\_a\\_la\\_construccion\\_de\\_una\\_politica\\_en.doc](http://www.aat-ar.org/zonaDeDescarga/Teletrabajo_Aportes_a_la_construccion_de_una_politica_en.doc)

- Jack M. Nilles Telecommuting: the first 50 years  
[http://www.trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/091013\\_lic\\_jack\\_nilles.pps](http://www.trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/091013_lic_jack_nilles.pps)
- Boiarov Sonia  
<http://www.canal-ar.com.ar/Default.asp>
- [www.definicion.org/trabajo](http://www.definicion.org/trabajo)
- <http://www.oit.org.ar/pagina.php?seccion=159>
- <http://www.e-trabaje.com/>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación  
<http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/>
- [http://www.lanacion.cl/prontus\\_noticias/site/artic/20070809/pags/20070809202404.html](http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20070809/pags/20070809202404.html) 10-08-2007
- Velarte Liliana - Anuario Empleos 1999, ediciones BECAS & EMPLEOS  
<http://www.becasyempleos.com.ar/teletrabajo.htm>
- Tellez Julio “ El teletrabajo” <http://www.bibliojuridica.org/libros/5/2458/43.pdf>
- Viola Mónica B. Parte IV - "El teletrabajo y la organización virtual" Empresas virtuales, empresas que aprenden  
<http://www.laboralrosario.com/articulo.php?id=202>
- Ortiz Chaparro Francisco “ El teletrabajo y el cambio climático”  
<http://www.tendencias21.net/trabajo/index.php?action=article&numero=41>
- El reto de hacer las tecnologías de la información más 'verdes'  
<http://wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=1573&language=spanish>
- <http://www.mwcog.org/commuter/telesult.html>
- <http://www.diariogremial.com/index.htm>
- Pilar de Luis Carnice EL TELETRABAJO COMO FACTOR DE MEJORA MEDIO AMBIENTAL. EFECTOS INDIRECTOS EN LA VIDA DE LAS MUJERES  
[http://www.inmujer.migualdad.es/MUJER/mujeres/estud\\_inves/663.pdf](http://www.inmujer.migualdad.es/MUJER/mujeres/estud_inves/663.pdf)
- Pekka Huuhtanen Instituto de Salud en el Trabajo de Finlandia – Fuente:  
[www.areasrh.com](http://www.areasrh.com) - Publicación 25/09/2006

- Barbuto Carla. Especial para Clarín.com Bs. As. Edición 25/06/2004  
Link: <http://www.clarin.com/diario/2004/06/25/conexiones/t-783123.htm>
- Ministerios de Trabajo Empleo y Seguridad Social – Comisión de teletrabajo  
<http://www.trabajo.gov.ar/temasespeciales/teletrabajo.asp>
- Díaz Viviana L. - COMISION DE TELETRABAJO  
<http://www.trabajo.gov.ar/unidades/teletrabajo/teletrabajo.htm>
- APROXIMACION AL TELETRABAJO  
[http://www.juntadeandalucia.es/empleo/car1/observatorio/46\\_NUEVAS\\_TECNOLOGIAS\\_Y/doc/una%20aproximaci%F3n%20al%20teletrabajo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/car1/observatorio/46_NUEVAS_TECNOLOGIAS_Y/doc/una%20aproximaci%F3n%20al%20teletrabajo.pdf)
- Informe sobre “Negociación Colectiva y Sectores emergentes”  
<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/car1/observatorio/calculaURL.asp?obs=46&menu=6&submenu=21>
- La revista de La OIT: Trabajo N° 44 setiembre - octubre de 2002  
<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/44/news.htm>
- Hoy Tecnología <http://www.hoytecnologia.com/>
- <http://www.diariogremial.com/index.htm>
- [http://www.lanacion.com.ar/economia/nota.asp?nota\\_id=1006750](http://www.lanacion.com.ar/economia/nota.asp?nota_id=1006750) Publicación Miércoles 23 de abril de 2008
- Díaz Viviana L. Sociedad Argentina de derecho laboral Bs. As. 2007  
REVISTA AÑO VIII – N° 35 agosto- setiembre 2007  
<http://www.laboral.org.ar/index.html>
- [http://www.trabajo.gov.ar/downloads/prensa/081113\\_tomada-telecom.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/downloads/prensa/081113_tomada-telecom.pdf)
- <http://management.infobaeprofesional.com/notas/74533-Telecom-lanza-el-teletrabajo-para-sus-empleados.html?cookie>
- [http://www.carrieryasoc.com/v2/index.php?option=com\\_content&task=view&id=366](http://www.carrieryasoc.com/v2/index.php?option=com_content&task=view&id=366)
- Viola Mónica B. “ El Teletrabajo en Argentina ” 23 agosto de 2008  
<http://monica-viola.lacoctelera.net/post/2008/08/23/el-teletrabajo-argentina>
- [http://www.alfa-redi.com//apc-aa-alfaredi/img\\_upload/9507fc6773bf8321fcad954b7a344761/diaz\\_5.pdf](http://www.alfa-redi.com//apc-aa-alfaredi/img_upload/9507fc6773bf8321fcad954b7a344761/diaz_5.pdf)
- <http://www.trabajo.gov.ar/prensa/historicos/2008/05/teletrabajo.doc>

- <http://www.pool-economico.com.ar/noticia-354.html>
- Fernández. N - Diário Clarin - Bs. As. 11 May. 09  
[http://weblogs.clarin.com/encuestate/archives/2007/08/le\\_gustaria\\_trabajar\\_desde\\_su\\_casa.html](http://weblogs.clarin.com/encuestate/archives/2007/08/le_gustaria_trabajar_desde_su_casa.html)
- Viola Mónica B. - Actualidad | 03/07/2009 Contadores y abogados en el mundo del teletrabajo  
<http://www.mercadofiscal.com/showcontent.asp?idContenido=14035>
- Falla Aroche Stephanie  
<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/periodismo-digital-definiciones-caracteristicas/>
- Nuevos medios, nuevos modos, nuevos lenguajes: 1er. Foro de Periodismo Digital de Rosario 2008 (Pág. 9)  
<http://www.scribd.com/doc/19540523/Nuevos-medios-nuevos-modos-nuevos-lenguajes-1er-Foro-de-Periodismo-Digital-de-Rosario-2008>
- <http://tecnologia.glosario.net/terminos-tecnicos-internet/sap-1478.html>
- <http://www.microsoft.com/spain/formacion/mcp/mcse/default.msp>
- <http://liroingo.blogspot.com/2008/08/iniciando-con-drupal.html>
- <http://groups.drupal.org/node/25229>
- [http://www.itx.net/CaseStudies/IEP-Marketing\(201-151\)\\_30.pdf](http://www.itx.net/CaseStudies/IEP-Marketing(201-151)_30.pdf)
- [http://www.itx.net/CaseStudies/IEP-Healthcare\(201-150\)\\_31.pdf](http://www.itx.net/CaseStudies/IEP-Healthcare(201-150)_31.pdf)
- [http://www.itx.net/CaseStudies/IEP-Education\(201-152\)\\_51.pdf](http://www.itx.net/CaseStudies/IEP-Education(201-152)_51.pdf)
- [http://www.itx.net/casestudies/IEP-Financial\\_Svcs\(201-153\)\\_54.pdf](http://www.itx.net/casestudies/IEP-Financial_Svcs(201-153)_54.pdf)
- <http://www.itx.net/Default.asp>
- <http://www.inforedweb.com.ar/>
- <http://www.moverse.org/>
- <http://www.trabajo.gov.ar/temasespeciales/teletrabajo.asp>
- [http://tecnologia.universia.es/diccionario/c\\_1.htm](http://tecnologia.universia.es/diccionario/c_1.htm)
- <http://tecnologia.universia.es/diccionario/e.htm>

- <http://geneura.ugr.es/~maribel/xml/introduccion/index.shtml#1>
- <http://www.babylon.com/definition/expertise/Spanish>
- <http://tecnologia.universia.es/diccionario/f.htm>
- [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cultura](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura)
- <http://tecnologia.universia.es/diccionario/i.htm>
- <http://tecnologia.universia.es/diccionario/p.htm>
- [http://www.lacapital.com.ar/contenidos/2009/06/03/noticia\\_0008.html](http://www.lacapital.com.ar/contenidos/2009/06/03/noticia_0008.html)
- Mercadofiscal.com Actualidad | 15/07/2009 El teletrabajo cobra protagonismo ante la Influenza H1N1 en Argentina  
<http://www.mercadofiscal.com/showcontent.asp?idContenido=14114>
- Viola Mónica B. -Power Point Mercadofiscal.com  
<http://www.mercadofiscal.com/data/Documentos/Teletrabajo%20MV%2009.ppt#257,1,Definición de Teletrabajo>
- Viola Mónica B. “ Nota online ” Mercadofiscal.com  
<https://sas.illuminate.com/site/external/jwsdetect/playback.jnlp?psid=2009-07-15.0820.M.696B87A13BA5C02F2A5938C33EB2C7.vcr>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Computadoras\\_de\\_escritorio](http://es.wikipedia.org/wiki/Computadoras_de_escritorio)
- <http://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/buscar.php?letra=O&cadena=outourcing>
- [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Press\\_releases/lang--es/WCMS\\_120469/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--es/WCMS_120469/index.htm)