



# El Teletrabajo y las Tecnologías de la Información y la Comunicación

**E**l teletrabajo, literalmente trabajo a distancia, se refiere al desempeño de un trabajo de manera regular en un lugar diferente del centro de trabajo habitual. Suele referirse a trabajos de oficina que precisan de una interacción mínima con el cliente y que no requieren de presencia física. Es habitual el uso de medios informáticos para comunicarse con los clientes o compañeros de trabajo, para el envío de resultados y, en la mayoría de los casos, para la realización de la actividad.

La diferencia fundamental entre "trabajo a domicilio" y "teletrabajo" es la preponderancia de la informática y las telecomunicaciones en la realización del teletrabajo.

Muchas de las tareas que se ejecutan en una oficina no requieren de una presencia del trabajador en su puesto y pueden ser realizadas a distancia utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (más conocidas como TIC). De esta manera se disminuyen los tiempos de desplazamiento y se reducen los tiempos muertos sin tareas que realizar. También plantea una replanificación del



trabajo dejándose de enfocar por "horas en la oficina" a "horas dedicadas al trabajo".

Al referirse "a distancia" se habla de que el trabajo puede ser desempeñado en su casa, la casa de un familiar o amigo, en un hotel, en un restaurante, en un bus, en un carro, en un café internet o en cualquier otro lugar. El teletrabajo también es usado por personas con algún tipo de limitación que no pueden transportarse físicamente a su área de trabajo, así como también por personas que viven en países diferentes al de su área de trabajo.

Las TIC son un punto importante para el desarrollo del teletrabajo, ya que permiten el procesado de información para su uso o para la comunicación. En estas se puede

englobar la computadora, el fax, el teléfono móvil, el propio Internet (correo electrónico, chat, llamadas sobre IP y videoconferencia), etc.

## Ventajas para el trabajador

- Mayor autonomía y movilidad
- Aumento de la productividad
- Más oportunidades laborales
- Mayor especialización
- Más vida familiar
- Mejor integración laboral de personas con discapacidad
- Más unificación familiar de objetivos
- Posibilidad de combinar con tareas domésticas
- Menor estrés
- Menos desplazamientos
- Elección personal del entorno de trabajo
- Más tiempo libre, mejor rendimiento que en la oficina, horario flexible, mejor calidad de vida.
- Herramienta útil para mejorar el ejercicio de cualquier profesión, desvinculada del lugar y del horario, adaptando "el trabajo a la vida" y no "la vida al trabajo", y sustituyendo "obligación" por "responsabilidad"
- Significa también trabajar a gusto, con ilusión, con mayor dedicación y compromiso.

## Ventajas para la empresa

- Menos problemas de convivencia entre empleados
- Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos
- Menor costo por producción
- Menor infraestructura necesaria
- Más acceso a profesionales de alto nivel
- Eliminación de control horario
- Mejora de plazos de entrega
- Posibilidad de modificar horarios de trabajo
- Eliminación del ausentismo laboral
- Implementación de las Nuevas Tecnologías de la información, ya que la empresa que contrata Teletrabajadores está obligada a disponer de equipos adecuados para poder realizar un trabajo ágil.
- Reducción de costos: la creación de un puesto de Teletrabajo re-

sulta un 50% más barato que un puesto presencial.

- Facilidad de expansión geográfica
- Crecimiento sin cambios estructurales
- Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, que pueden ser compartidos por distintos trabajadores.

## Desventajas para el trabajador

- Inseguridad laboral, ya que puede hacer más frecuente un despido por la falta de contacto directo.
- Falta de ambiente laboral, el ambiente en el que el trabajador trabaja puede no ser el más apto para la realización de sus actividades.
- Puede provocar el sedentarismo, ya que se disminuyen los traslados y movimientos.
- Aumento de conflictos o distracciones dentro del núcleo familiar.
- Crea un sentimiento de poca valoración o aprecio por parte del empleado.
- Pérdida de colaboración y relaciones personales con otros trabajadores de su área.
- Escasa vida privada.
- Horarios ilimitados, incluidos los fines de semana.

## Desventajas para la empresa

- Suele haber pérdida de jerarquías.
- Las compensaciones monetarias pueden exceder del coste total del trabajador a tiempo completo en la oficina
- Se pueden crear conflictos derivados de la lealtad de los teletrabajadores cuando accedan a los bancos de datos de la compañía.
- Se da una menor identificación del trabajador con la empresa.
- El aislamiento físico produce una menor socialización y participación del trabajador

## Novedades de Teletrabajo

- El teletrabajo se consolida en el mundo como modalidad de trabajo con y sin relación de depen-

dencia.

- "Durante la alerta mundial que ocasionó la pandemia mundial de gripe AH1N1, hace algunos meses, el teletrabajo se presentó como el gran salvador de muchas organizaciones que vieron el riesgo de una infección generalizada, pero que no podían detener sus actividades al enviar a sus empleados a sus hogares", explica el portal Dinero.com. "Aunque esta alarma contribuyó a que muchas empresas lo descubrieran, el teletrabajo ha estado presente en el mercado por varios años y, poco a poco, se ha convertido en una alternativa para ahorrar dinero y ofrecer a los empleados un acceso directo a la empresa desde cualquier lugar: la casa, un cuarto de hotel o el automóvil, por ejemplo". (...) "Según Ricardo Mateus, especialista de producto de Global Crossing Colombia, está comprobado que muchos empleados se concentran y rinden más cuando trabajan desde sus casas. "La empresa puede reducir costos al unir personas que están geográficamente distantes, para compartir información y aplicaciones en tiempo real, con lo cual evita los desplazamientos", dice.
- "Para Luis Alberto Álvarez, ingeniero de ventas de Citrix, el teletrabajo también brinda la posibilidad de tener una fuerza de trabajo móvil, así una venta o un negocio importante para la compañía no se pierde porque el responsable se encuentra lejos de su puesto de trabajo y no puede acceder a información privilegiada". "Los colaboradores que realizan sus labores de forma remota también ahorran una gran cantidad de tiempo en sus traslados y están capacitados para cumplir con sus responsabilidades, incluso si se encuentran en viajes de negocios.
- "Un trabajador a quien se le permite el teletrabajo está típicamente más satisfecho porque tiene la posibilidad de balancear mejor su vida entre el trabajo y la vida privada", dice Gerardo Chaves, gerente de desarrollo de negocios para tecnologías de

colaboración de Cisco Systems".

- "La clave para todas las iniciativas de teletrabajo está en crear una experiencia consistente: lograr que el colaborador no extraña un lugar físico para cumplir con sus responsabilidades. Los teletrabajadores deben tener acceso, con condiciones similares, a las mismas aplicaciones de datos, voz y video que tendrían si estuvieran en la oficina". "Existen nuevas tecnologías que han impulsado al teletrabajo, pues permiten que los usuarios cuenten exactamente con los mismos programas, archivos y recursos que tendrían en una oficina dentro de la organización. Entre estas, la virtualización de aplicaciones se ha consolidado en los últimos años." (...) "Finalmente, los expertos concuerdan en comentar que, junto a su aspecto técnico, el teletrabajo también debe contemplar una parte administrativa y legal, donde la empresa se cerciore del nivel de confidencialidad que el usuario debe tener con los datos y aplicaciones".

## Ejemplos del Teletrabajo – HOY

Empresas como Citrix aprovechan para impartir cursos sobre las bondades del teletrabajo y las formas en que puede implementarse en la empresa; ha elaborado un completo plan de divulgación de soluciones de teletrabajo a nivel nacional. El programa incluye cursos presenciales y a través de Internet, orientados a los responsables para enseñarles cómo acceder remotamente al PC de la oficina con la misma calidad que estando físicamente en el puesto de trabajo. Para que los empleados puedan aprovechar todas las ventajas del trabajo a distancia no basta con comunicarse con el PC, sino que necesitan acceder y trabajar con los programas, aplicaciones e información contenida en los equipos informáticos con total transparencia. Por ello, Fernando Rodríguez, director general de la compañía en España, asegura que "la tecnología Citrix responde a esta necesidad, ya que permite entregar a los usuarios las aplicaciones y recursos necesarios para el trabajo, independientemente de donde se encuentren y del dispositivo de acceso que utilicen (PC, portátil, Apple iPhone, PDA, teléfono móvil o iPod Touch)". Por otro lado, la consultora IDC prevé que el número de trabajadores móviles alcanzará en 2011 los 1.000 millones a escala mundial. Igualmente, el informe La Sociedad de la Información en España 2008, elaborado por la Fundación Telefónica, indica que el 58,3% de las organizaciones españolas con más de 250 empleados ya facilitan estos accesos remotos a los profesionales móviles, al igual que el 30,7% de las empresas de entre 50 y 249 trabajadores y el 11,1% de aquellas con plantillas de 10 a 49 personas.

Quizá la gripe A sea la chispa que le faltaba al mercado de la telepresencia y el teletrabajo para terminar de implantarse como una alternativa válida en las empresas.

El 16,2% de las empresas españolas tienen empleados que realizan teletrabajo, es decir, desempeñan sus tareas fuera del centro de trabajo al menos la mitad de sus horas semanales, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) de enero de 2009.

**Fuentes de información:**  
Teletrabajo.com.uy  
wikipedia.com