



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

**RELACIONES INDUSTRIALES**

**TELETRABAJO: PERFIL DEL TRABAJADOR MÓVIL**

**Tesista: Lares, L. Joaquín A.**

**Tesista: Sandia, Z. Claudia C.**

**Tutor: García, Gustavo.**

**Caracas, 14 de Octubre de 2005**

## **DEDICATORIA**

*A nuestros padres, por brindarnos la  
oportunidad de desarrollarnos  
profesionalmente.*

Claudia y Joaquín.

## AGRADECIMIENTOS

*Andrés, Aldo, Francisco y  
Loredana, gracias por  
brindarnos su apoyo. Sin  
Uds., no habiéramos logrado  
este estudio.*

*Gustavo, gracias por guiarnos  
en todo momento.*

Claudia y Joaquín

## ÍNDICE

1- Resumen	9
2.- Introducción	
3.- Planteamiento del Problema	12
4.- Objetivos	19
5.- Marco Teórico	
I.- El Teletrabajo	
<i>a) Definición</i>	20
<i>b) Características del Teletrabajo</i>	24
<i>c) Modalidades del Teletrabajo</i>	25
<i>d) Problemas del Teletrabajo</i>	29
<i>e) Experiencia en Venezuela</i>	31
II.- Teletrabajadores	
<i>a) Definición</i>	33
<i>b) Ventajas y Desventajas</i>	34
<i>c) Perfil del Teletrabajador</i>	37
III – Perfil Socio-Laboral	40
6.- Marco Metodológico	
I- Diseño y Tipo de Investigación	41
II- Población y Muestra	42

III- Variables	47
IV- Método Seguido	52
V- Recolección y Análisis de Datos	53
VI- Factibilidad del Estudio	56
VII- Aspectos Éticos	56
7.- Marco de Referencia	57
8.- Análisis y Discusión de Resultados	63
I.- Aspectos Demográficos	64
II.- Nivel Educativo	67
III.- Aspectos Laborales	69
IV.- Aspectos Económicos	78
V.- Aspectos Sociales	81
VI.- Experiencias Personales	86
9.- Conclusiones	93
10.- Referencias Bibliográficas	103
11.- Anexos	108

## ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas del teletrabajo para cada individuo	34
Tabla 2. Desventajas del teletrabajo para cada individuo	35
Tabla 3. Razones para teletrabajar	36
Tabla 4. Variables	48
Tabla 5. Ejemplo pregunta treinta y nueve	54
Tabla 6. Codificación pregunta treinta y nueve	55
Tabla 7. Extracto de base de datos	55
Tabla 8. Sexo	64
Tabla 9. Edad	64
Tabla 10. Nacionalidad	65
Tabla 11. Estado civil	65
Tabla 12. Individuos con hijos	66
Tabla 13. Número de dependientes	66
Tabla 14. Tipo de vivienda	67
Tabla 15. Nivel de estudios	67
Tabla 16. Manejo de idiomas	68
Tabla 17. Fuentes de información sobre el teletrabajo	71
Tabla 18. Tiempo en la modalidad	71
Tabla 19. Áreas de trabajo	72

Tabla 20. Principales responsabilidades	73
Tabla 21. Número de supervisados	74
Tabla 22. Distribución del tiempo	75
Tabla 23. Horario de trabajo	76
Tabla 24. Horas trabajadas	76
Tabla 25. Costos laborales	79
Tabla 26. Nivel de ingreso	79
Tabla 27. Status económico	80
Tabla 28. Percepción de beneficios	81
Tabla 29. Cantidad de interacciones	82
Tabla 30. ¿Consideran necesarias las relaciones cara a cara?	82
Tabla 31.- Situaciones en las que son necesarias las relaciones cara a cara	83
Tabla 32. Razones del mejoramiento o no del contacto familiar	84
Tabla 33. Razones de aceptación del rol	85
Tabla 34. Beneficios del trabajo móvil	87
Tabla 35. Ventajas del trabajo móvil	88
Tabla 36. ¿Dejarían de ser trabajadores móviles?	89
Tabla 37.- Causas de abandono de la modalidad	90
Tabla 38. Debilidades del trabajo móvil	91
Tabla 39. Características del trabajador móvil	92

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Población y muestra	45
Gráfico 2. Zona geográfica	66
Gráfico 3. Conocimiento del término teletrabajo	69
Gráfico 4. ¿Saben que la modalidad bajo la cual trabajan es conocida como trabajo móvil?	70
Gráfico 5. ¿Conocen con anterioridad la modalidad?	70
Gráfico 6. Presencia de supervisados	73
Gráfico 7. Modalidad de los supervisores	74
Gráfico 8. Número de empleadores	75
Gráfico 9. Insuficiencia técnica	76
Gráfico 10. ¿Las tecnologías satisfacen las necesidades?	77
Gráfico 11. Razones de la satisfacción o insatisfacción por las tecnologías	77
Gráfico 12. Satisfacción con la actividad	78
Gráfico 13. Satisfacción salarial	80
Gráfico 14. Aumento o no del contacto familiar	83
Gráfico 15. ¿Se sienten aislados?	84
Gráfico 16. ¿Se sienten orgullosos como trabajadores móviles?	85
Gráfico 17. Experiencias laborales previas	89

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado a elaborar un perfil socio-laboral de los empleados móviles, como una modalidad de teletrabajo, en empresas de tecnología ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas para el año 2005. Dicha problemática se abordará a través del desarrollo de los siguientes capítulos:

1.- Planteamiento del Problema: se realizará una breve descripción sobre el entorno que rodea la problemática a investigar, así como también se exponen los objetivos a seguir en la investigación.

2.- Marco Teórico: se presentará el sustento teórico de la investigación en tres partes, la primera referida al teletrabajo, abordando su definición, características, modalidades, problemática y la experiencia en Venezuela; la segunda parte se refiere a los teletrabajadores, su definición, ventajas y desventajas y su perfil general; por último se desarrolla la tercera parte, referida a la definición del concepto del perfil socio-laboral.

3.- Marco Metodológico: se enseñará la estrategia metodológica utilizada en cuanto al diseño y tipo de investigación, población y muestra, variables, método seguido, recolección y análisis de datos, factibilidad del estudio y aspectos éticos.

4.- Marco de Referencia: se mostrará una breve reseña de cada una de las empresas de tecnología que participaron en la investigación y en las cuales se ubicó la población a estudiar.

5.- Análisis y discusión de los resultados: se presentarán una serie de tablas y gráficos que permitan reflejar la información obtenida en función de la operacionalización de las variables, a fin de hacer el análisis respectivo de las mismas.

6.- Conclusiones: se expondrán las conclusiones finales referidas al análisis de la información obtenida, tanto de manera general como por empresas.

7.- Referencias bibliográficas: se hará referencia al material bibliográfico (libros, documentos, tesis, páginas web, entre otros) que fueron consultados para la elaboración del estudio.

## RESUMEN

Gracias a la globalización y al desarrollo de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC's), se habla de una nueva economía donde solo se requiere de una persona trabajando en una computadora conectada a red, para poder cumplir con sus obligaciones laborales. Como consecuencia, la flexibilización de las actividades laborales es una realidad clara que genera una nueva modalidad conocida como teletrabajo, que no es una profesión en sí, sino una forma de realizar una tarea que requiere de una reorganización cultural para lograr su eficiente aplicación.

Es así como se producen cambios en la organización del trabajo, que han motivado a la Asociación Española de Teletrabajo (AET) a realizar un estudio que pretende recoger datos sociodemográficos y psicosociales de teletrabajadores de habla hispana. En Venezuela no se conocen estudios similares, pero tomando en consideración la información facilitada por la AET y las investigaciones de Filgueira y Pietrantonio (1997) y Chacón y Pérez (2002), cuyos resultados demuestran la posibilidad de aplicar el teletrabajo en nuestro país, se considera necesario identificar las características y recursos básicos para teletrabajar bajo la modalidad de trabajo móvil, así como también las condiciones en las que se encuentran estos individuos.

Para desarrollar el estudio con éxito, se ubicó la población de teletrabajadores, tarea nada fácil puesto que éstos no poseen un área de ubicación específica y no existe asociación alguna que los agrupe. Para superar dicha barrera, resultó fundamental el acercamiento a las empresas de tecnología, quienes por su propia naturaleza y conscientes de las grandes ventajas que les otorgan las TIC's, ofrecen a sus empleados la oportunidad de teletrabajar.

Tomando en cuenta estas consideraciones, se elaboró la metodología de investigación que permitió determinar, mediante la utilización de una herramienta de recolección de información rápida, directa y simple como resulta ser la encuesta, los aspectos demográficos, educativos, laborales, económicos y sociales que caracterizan a los empleados móviles en empresas de tecnología, ubicadas en el área Metropolitana de Caracas; proporcionando de esta manera, un reflejo de la realidad, que pretende motivar la elaboración de nuevos estudios y la posibilidad de crear un marco legal que mejore y proteja las condiciones de estos nuevos trabajadores.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Durante la década del 70 en los EEUU, en plena crisis del petróleo, el físico Jack Nilles comenzó a pensar las formas de optimización de recursos no renovables. Su primera idea fue "llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo", con lo cual creó el concepto de "telecommuting"; puesto que a esa altura, el avance tecnológico no estaba lo suficientemente desarrollado para que el teletrabajo fuese una realidad masiva.

Gracias a la globalización y al desarrollo de las tecnologías de información, cada vez estamos más unidos al resto del mundo. Los mercados son más dependientes y existe un mayor acceso a los flujos de capital y a la tecnología, lo que permite beneficiarse de importaciones más baratas y mercados de exportación más amplios. Paralelamente, somos protagonistas de un proceso de globalización de la cultura, donde los medios de comunicación, la posibilidad de traslados, la literatura, los deportes, contribuyen cada vez más a que el individuo esté más integrado en el mundo y sienta que pertenece a una comunidad sin límites territoriales.

Dentro de este conjunto de cambios dados a nivel de la sociedad, de la empresa y del individuo, surge el teletrabajo como evolución natural, afectando a los modelos organizacionales, a las carreras profesionales y a la sociedad en su conjunto; convirtiéndose en una realidad, que cada vez se hace más grande y que indudablemente es un objeto de estudio.

Es así, como se habla de una nueva economía donde sólo se requiere de la presencia de la persona con una computadora conectada a la red, para que pueda cumplir tanto con sus obligaciones laborales como con sus necesidades básicas: pago de servicios, compra de alimento, entretenimiento, etc. Como consecuencia, la flexibilización de las actividades

laborales en cuanto a empleadores, horario y lugar de producción, es una realidad que genera una nueva modalidad de trabajo conocida como Teletrabajo o E-Trabajo.

Etimológicamente la palabra Teletrabajo proviene del griego “*telou*” que significa lejos y del latín “*tripaliare*”, que significa trabajar. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), lo considera como “la forma de trabajo efectuada en un lugar fuera de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”. Mientras que la definición que desarrolla la Comisión Europea es la siguiente: “práctica laboral que utiliza las tecnologías de la información y comunicación (TIC’s) para incrementar la eficacia, la flexibilidad espacio-temporal y la sostenibilidad en el uso de los recursos”, y lo que es muy importante, la movilidad.

De esta manera, el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa para la que está contratado, 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, 2000).

Actualmente vivimos en un mundo donde las exigencias son cada vez mayores. Las competencias por mejores puestos de trabajo son inevitables y la esperanza de mejorar la calidad de vida es cada vez más difícil. El teletrabajo es una solución presente y futura para todos estos problemas principalmente económicos y sociales, porque permite el desarrollo de los diferentes roles que cumplen los seres humanos y a su vez, promueve la ampliación del mercado laboral y la aplicación de un sistema de compensación más objetivo al basarse en resultados.

Para las empresas esta nueva modalidad representa una disminución considerable de costos al no tener que preocuparse por infraestructura, lo que le da la oportunidad de invertir en distintas áreas que le permitan ampliar su mercado y crear mayor cantidad de puestos de trabajo. Igualmente, es una opción para aquellos individuos que tienen minusvalías y que requieren de un acondicionamiento especial de los espacios en los que se desenvuelven.

Para el Gerente de Educación y Comunidades de CANTV Servicios, Colette Siwka, el teletrabajo es una oportunidad de mejorar la calidad de vida sin desmejorar la calidad profesional y les permite tanto a la mujer como al hombre profesional, ser tan productivos en la casa como lo son en la calle (Ramírez, 2004).

Es así, como el mundo de las nuevas tecnologías, especialmente Internet, está empezando a dejar en el olvido la imagen tradicional de la oficina como lugar de trabajo. En investigaciones recientes, se determinó que los países que lideran el teletrabajo en Europa son Finlandia, Suecia y Holanda. Finlandia tiene un total de 355.000 teletrabajadores, lo que equivale a un 16,77% de la población activa. Suecia ocupa el segundo lugar, con 594.000 teletrabajadores, equivalente a un 15,17% de la población activa. Holanda, en el tercer lugar, tenía en 1999 un millón de teletrabajadores, lo que equivaldría a un 14,53% del total de su población activa. Estados Unidos está en lo más alto del desarrollo de las nuevas tecnologías y también en el número de teletrabajadores. De acuerdo con una investigación basada en la “US. Residential Telecommunications Survey” en 1999 y citada en el Informe sobre Teletrabajo en Europa, el 27,4% de los hogares de Estados Unidos dijeron llevar algún tipo de trabajo en la casa. El número de teletrabajadores aumentó hasta 15 millones a mediados de 1998, de acuerdo a un estudio desarrollado por Cyber Dialogue, empresa consultora de Nueva York (Valdebenito, 2000).

La mayor encuesta realizada para la Comisión Europea durante el año de 1999 y 2000 sobre el alcance de la introducción del teletrabajo en la Comunidad Económica Europea, demuestra que el teletrabajo es una práctica establecida para cerca de 10 millones de europeos y las tendencias actuales sugieren que más del 11% de la fuerza laboral teletrabaja en el 2005. Adicionalmente, los datos reflejados por el reporte anual de la Comisión Europea para el Desarrollo del E-Work en Europa, realizado por Peter Johnston y John Nolan en el año 2002, indica que para noviembre de 2001 el 50% de la población europea se conectaba a Internet y más de 100 millones de personas usan la red al menos una vez por semana, cifra que para el año 2004 aumentará a 200 millones de individuos, y más del 73% de la población posee telefonía móvil.

De la misma forma, recientemente la International Telework Association and Council

(ITAC), estima que aproximadamente uno de cada cinco estadounidense, trabaja en alguna forma de teletrabajo, por lo que aproximadamente existen veinte millones seiscientos mil teletrabajadores en Estados Unidos y Hewitt Associates, en una encuesta realizada en el 2002, revela que cada vez son más las organizaciones que están ofreciendo el teletrabajo a sus empleados, como un nuevo modelo laboral.

En Venezuela, según la Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (CAVECOM) en un estudio realizado para finales del 2004, el número de usuarios de Internet circunda alrededor del 6,8% de la población total, es decir, 1.780.000 habitantes, en su mayoría hombres que se conectan desde centros de comunicaciones o cibercafés, para buscar información o recibir correos electrónicos. Sin duda, estos datos reflejan un posible universo de individuos susceptibles de trabajar bajo este nuevo modelo laboral.

En América Latina, según la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, en la carrera de Relaciones del Trabajo, no hay cifras ni datos estadísticos que permitan hablar de cantidad de teletrabajadores y recursos disponibles. Sin embargo, es sabido que existen numerosos casos de teletrabajadores por cuenta propia y numerosas experiencias desarrolladas en empresas, sobre todo multinacionales que aplican teletrabajo como política. Ese sería el caso de la Petroquímica Dow, Laboratorios Roche, IBM o la alemana Siemens, entre otras.

En Venezuela esta modalidad no ha sido muy explorada. Filgueira y Pietrantonio (1997), afirman la posibilidad de aplicar el teletrabajo en Venezuela, principalmente porque contamos con una adelantada infraestructura de telecomunicaciones, aunque es necesario mejorar el sistema educativo para que la mayor cantidad de personas puedan tener acceso a ella. Igualmente, Chacón y Fierro (2002), aseguran su aplicación en empresas que prestan servicios de outsourcing, porque generan mayores beneficios sociales y económicos tanto a los trabajadores como a las empresas, además que en Venezuela las empresas cuentan con la tecnología necesaria para hacerlo. Y aunque el sector bancario es el más desarrollado en lo que se refiere a tecnología, para De Vivo y Salazar (1999), sólo el 27,7% de ellos está dispuesto a utilizar el teletrabajo como actividad laboral. En todo caso, es una práctica que poco a poco se está implementando, a tal forma, que actualmente se están gestando iniciativas

cuyo objetivo central es la formación y entrenamiento de aquellas personas que deseen trabajar a distancia (El Universal, 2004).

El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea, que requiere de una reorganización a nivel de cultura empresarial para la eficiente aplicación de esta innovación; es una oportunidad que cualquier trabajador que tenga conocimiento y habilidades tecnológicas, posea autodisciplina y organización y desarrolle una profesión que puede ser ejercida a distancia, puede aprovechar. Es importante resaltar, que existen diversas formas de emplear esta nueva condición laboral, bien sea desde el hogar o desde las oficinas remotas; este último ejemplo se encuentra perfectamente representado en la figura del trabajador móvil, que nace de la necesidad de incrementar el contacto físico con el cliente para mejorar la productividad, haciendo uso de las distintas tecnologías de comunicación e información (TIC's).

Entendiendo todo esto, resulta muy difícil no tomar en cuenta a esta figura, que según la opinión de algunos expertos es “primero que todo un trabajador de la información, una persona que trabaja con la información como insumo básico de su actividad productiva y que además manipula esta información para cumplir con los objetivos que tiene la organización” (Pérez, 1990). Igualmente, partiendo de un concepto más amplio, lo podemos distinguir como un trabajador de la información y del conocimiento, que utiliza como herramienta para realizar sus labores las TIC's, que no se encuentra físicamente presente en la empresa para la que trabaja, independientemente que asista ocasionalmente a la misma y que se presenta como uno de los nuevos perfiles profesionales que emergen en la sociedad de la información.

En resumen, cualquier trabajador que se encuentre en movimiento, bien sea en la oficina del cliente o en sucursales de la empresa para la cual trabaja, viajando de ciudad en ciudad, trabajando desde la casa o desde lugares satélites, puede considerarse como un trabajador móvil, un trabajador de la tecnología y de la información; siempre y cuando, éste permanezca al menos un 60% de su tiempo fuera de las llamadas oficinas tradicionales.

Para finales de 1998 se celebró en Bilbao, España, la conferencia “El Cambiante Mundo del Trabajo” por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que el teletrabajo se destacó como una de las formas de trabajo a las que habrá que prestar

atención por el desafío que representa para la mejora de la seguridad y la salud. Para el año 2001, el teletrabajo era una de las áreas de investigación primordial para esta agencia. Resulta de gran importancia que las ciencias sociales y de la salud, creen medidas preventivas en busca de una salud integral del teletrabajo, al igual que ocurre en los otros contextos laborales.

Con estos cambios en la organización del trabajo y con el aumento de necesidades y demandas, la Asociación Española de Teletrabajo, está realizando un estudio que pretende recoger datos sociodemográficos de teletrabajadores de habla hispana a través de un instrumento, que también permitirá evaluar los riesgos psico-sociales de estos individuos, centrándose en puntos como: recursos con los que cuenta, emociones, nivel educativo, requisitos, conocimientos, habilidades, etc.

En Venezuela no se conocen estudios como estos, pero considerando investigaciones anteriores como las de Filgueira y Pietrantonio (1997) ó Chacón y Fierro (2002), donde los resultados obtenidos demuestran que la posibilidad de aplicar el teletrabajo en nuestro país es un hecho, se produce la necesidad de crear un instrumento que permita identificar las características y recursos necesarios para teletrabajar en cualquiera de sus modalidades, principalmente como trabajador móvil, así como las condiciones en las que se encuentran estos individuos, para que aquellas personas que deseen utilizar esta modalidad, puedan determinar si cumplen o no, con los requisitos fundamentales para emplearla y así ser más eficientes.

Sin embargo, por la situación embrionaria en la que se encuentra actualmente el teletrabajo en nuestro país, lo que dificulta la ubicación de los individuos que lo emplean, y considerando el papel preponderante que juegan las empresas de tecnología en la elaboración de las TIC's, herramientas sin las cuales no fuese posible esta nueva modalidad laboral a nivel mundial; se enmarca el presente estudio en el análisis y profundización de los empleados móviles en empresas de tecnología, ubicadas en la zona Metropolitana de Caracas.

Adicionalmente, es una investigación que puede contribuir con la implementación de

este nuevo modelo laboral, a través del trabajo móvil, en las empresas de otras áreas, que desconocen o que sencillamente no tomaban en cuenta esta posibilidad, así como también puede ayudar a conocer y a difundir las ventajas que tanto a empresas como a trabajadores, les brinda su implementación. Es un estudio que permitirá conocer a fondo el trabajo móvil, como una modalidad de teletrabajo en Venezuela, lo que originará, en un futuro, la implementación de leyes que vigilen y regulen de cerca esta modalidad, garantizando así una mayor calidad y seguridad en su ejecución.

Analizando estas observaciones y expectativas, es como se plantea elaborar un perfil socio-laboral, es decir, definir los aspectos peculiares o característicos que representan la forma de actuar y pensar de los individuos, tomando en cuenta las relaciones sociales que entablan con el medio, y el nivel económico y educativo alcanzado.

De aquí el motivo de la investigación: **¿Cuál es el perfil socio-laboral de los individuos que emplean el trabajo móvil, como una modalidad de teletrabajo, en grandes empresas de tecnología ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas para el año 2005?**

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Antes de seguir avanzando, es necesario recordar que para desarrollar una investigación con éxito, es necesario formular un planteamiento general que sirva de guía durante el desarrollo de la investigación. Esto no es más, que la formulación de un objetivo general, que podemos resumir en:

*“Determinar cuál es el perfil socio-laboral de los individuos que emplean el trabajo móvil, como una modalidad de teletrabajo, en grandes empresas de tecnología ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas para el año 2005”.*

### Objetivos Específicos

Dicho objetivo general, se debe resumir en aspectos puntuales y concretos, de tal forma que obtenemos:

- *Determinar los aspectos demográficos: género, edad, estado civil, entre otros, que caracterizan a los teletrabajadores del Área Metropolitana de Caracas, que emplean la modalidad de trabajo móvil, para cumplir con sus responsabilidades.*
- *Determinar el nivel educativo que poseen los individuos que emplean el trabajo móvil como una modalidad de teletrabajo en empresas de tecnología.*
- *Determinar las condiciones laborales en el que se encuentran estos individuos.*
- *Determinar el status económico que poseen los trabajadores móviles de empresas de tecnología ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas.*
- *Determinar las condiciones sociales de los trabajadores móviles.*
- *Determinar las experiencias personales que han tenido los trabajadores móviles de la Zona Metropolitana de Caracas, durante el año 2005.*

## **MARCO TEÓRICO**

### **El Teletrabajo**

No se puede pretender entender a cabalidad el tema del Teletrabajo, sin antes hacer referencia a las principales definiciones y características que se relacionan con esta modalidad de manera intrínseca. Es por ello, que a continuación se presenta un pequeño análisis que facilitará la comprensión de los términos que serán empleados en la investigación que se pretende llevar a cabo.

#### **I.- El Teletrabajo**

##### **a) Definición**

La dinámica del negocio, la necesidad continua de mejorar el servicio al cliente y el reto de crear un entorno profesional cada vez más atractivo y gratificante por un lado, y las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones por otro, están permitiendo cambiar la concepción del trabajo y romper la rigidez que imponía el tradicional marco de espacio y tiempo en el desarrollo de la actividad profesional.

La nueva revolución tecnológica y su desarrollo, ha provocado el desplazamiento del hombre de su lugar de trabajo y su sustitución por maquinaria de vanguardia, para así aumentar la productividad al menor coste posible, lo que genera una saturación de la oferta del mercado laboral. Pero, en un mundo tan globalizado, donde la ley del más fuerte es la que impera, tenemos que el conocimiento es la clave del éxito porque es el que hace posible la constante innovación y creación. Por esta razón, el mundo se hace más competitivo y el alcance de estándares óptimos de calidad obliga a hombres y mujeres, a trabajar diariamente para poder sobrevivir. Todos somos conscientes que un mercado cada vez más global, unos

clientes cada vez más exigentes y unos competidores cada vez más agresivos, nos empujan a unas mejoras constantes de productividad, que debemos solucionar trabajando más eficientemente, en equipo, con responsabilidades perfectamente definidas y mejorando los procesos.

El desarrollo de Internet y la movilidad que permite, hacen que cada vez sean más las personas que realizan parte de su trabajo fuera de la oficina. De hecho, aproximadamente unos once millones de empleados de las grandes corporaciones norteamericanas en el mundo, trabajan cada día fuera de un entorno empresarial (Finquelievich, 2000).

Según IBM de Venezuela (2004), las grandes corporaciones han definido seis principios básicos que fundamentan conceptualmente el conjunto de opciones de flexibilidad en el trabajo que se ofrecen, desde el horario flexible, trabajo a tiempo parcial, año sabático, entre otras cosas:

#### **Seis principios para ser flexible**

- **La flexibilidad es una necesidad de negocio.** Toda compañía tiene por objetivo que sus empleados tengan la flexibilidad suficiente para responder con rapidez y eficacia a las necesidades cambiantes de los clientes y de la propia compañía. Los programas de flexibilidad ayudan a los empleados a equilibrar el trabajo y la vida privada, facilitando que puedan contribuir con toda su energía y talento a los objetivos de cada compañía.
- **Igualdad no significa tratar a todo el mundo igual.** El respeto por la igualdad en el entorno de trabajo no significa tratar a todo el mundo del mismo modo, sino, precisamente, reconocer las diferencias para que todos los empleados tengan la oportunidad de aportar y tener éxito y diferenciarles en consecuencia.
- **La presencia no es lo mismo que el rendimiento.** La valoración de un empleado depende de su rendimiento y del valor que aporte al negocio, no de las horas de presencia en la oficina. Nuestra cultura de empresa se basa en la confianza en la persona, no en el control.
- **Las opciones de flexibilidad no son un derecho.** Siempre tiene sentido tratar de ayudar a los empleados a gestionar sus responsabilidades tanto profesionales como

personales, pero cada caso debe ser analizado individualmente por director y empleado. En función de ese análisis, el director deberá finalmente aprobar o denegar las propuestas de flexibilidad que realice el empleado.

- **Es bueno utilizarlas... Pero también es bueno no utilizarlas.** Las opciones de flexibilidad son aplicables a cualquier tipo de trabajo y a cualquier banda, incluyendo los puestos de dirección, pero existen situaciones en las que no será posible utilizarlas debido a la prioridad de atender a los compromisos con los clientes. Asimismo, estas opciones deberán ser lo suficientemente flexibles como para poder cambiarlas cuando las circunstancias personales y profesionales cambien o cuando cambien las necesidades de negocio.
- **Utilizar opciones de flexibilidad no perjudican el desarrollo de la carrera profesional.** Empleados que utilicen alguna opción de flexibilidad en su trabajo no son penalizados en términos de desarrollo de carrera y oportunidades de trabajo, porque la responsabilidad del trabajo, el rendimiento y los skills continúan siendo los criterios básicos para crecer dentro de las compañías. Sin embargo, también hay que ser conscientes de que no todas las oportunidades que se presentan a lo largo de una carrera profesional son compatibles con las opciones de flexibilidad que se presentan.

Según Susana Finkelievich (1999), “la informática y las redes de comunicación informatizadas que usan la comunicación mediatizada por computadoras (CMC), permiten la comunicación de personas a nivel local o global, con el objeto de intercambiar información y debatir temas de interés en común”, que si son constantes en el tiempo, provocan redes de amigos profesionales y personales en el ciberespacio. Dichas relaciones, dan origen a una nueva flexibilización: el teletrabajo.

Telecommuting es el primer término empleado para denominar al teletrabajo, como forma de referirse a la sustitución de los desplazamientos debidos al trabajo por las telecomunicaciones y fue utilizado en el año de 1973 por el físico e investigador de la NASA Jack Nilles.

El teletrabajo, telenetworking o telework en Europa, telecommuting en los EEUU; es una nueva modalidad de trabajo que aparece a finales de este siglo, donde el individuo fuera del entorno empresarial, sin importar el lugar y a través de una computadora y una conexión a

red, puede cumplir con sus labores y responsabilidades de la misma manera como si estuviera en su oficina, lo que implica el uso de las nuevas tecnologías: módem, fax e Internet<sup>1</sup>.

Para PC World Venezuela (Ramírez, 2004), el término teletrabajo a menudo se interpreta simplemente como "trabajo en casa"; sin embargo, hay más formas de aplicación. En cualquier caso, el elemento común al concepto del teletrabajo no es la casa, sino el uso de computadoras y telecomunicaciones para cambiar la modalidad y el ámbito laboral, que aparecen como una nueva forma flexible de organización del trabajo aplicado a multitud de actividades laborales: "el teletrabajador tiene menor número de horas de presencia física dentro de la empresa que afuera...Esta modalidad de trabajo modificará, sin duda, la estructura misma de la relación laboral y de la organización empresarial".

En todo caso, las computadoras y los avances en telecomunicaciones e informática, permiten que mucha gente pueda cumplir con sus obligaciones laborales casi sin moverse de su casa, o desde cualquier rincón del planeta. Este "trabajo a distancia" o teletrabajo está desarrollándose en todo el mundo y promete cambiar costumbres y estilos de vida. De hecho, actualmente, según la consultora Meta Group, casi 25% de los empleados que poseen computadoras, usarán básicamente dispositivos portátiles en los próximos dos años (Pernía, A. 2005, pp. 25).

A principios de 1990 (Corporate Leadership Council, 2002), época en la que toman auge los avances tecnológicos, surgió la conocida guerra del talento, donde las compañías, conscientes de los cambios que se generaban, comenzaron a ofrecer un incremento en el balance vida/trabajo, con la esperanza de aumentar el reclutamiento y la retención de los empleados que laboran en dichas organizaciones. Brindando la oportunidad de trabajar desde sitios remotos, fue la manera que encontraron estas organizaciones para ofrecer el beneficio y así establecer el balance vida/trabajo que tanto se anhelaba. Es importante resaltar, que en casi todas las organizaciones, fue gracias a la iniciativa y liderazgo del Departamento de Recursos Humanos que se desarrolló e implementó este beneficio.

---

<sup>1</sup> Diversas fuentes internacionales, revelan que el 65% del trabajo corporativo en las grandes empresas globales será desarrollado por equipos separados geográficamente y en términos de horario. Para el 2000, la interconexión remota alcanzaba el 45% de las actividades (Pernía, A. 2005).

## **b) Características del Teletrabajo**

El teletrabajo supone adaptarse a un nuevo estilo de vida, que implica el abandono de las relaciones de la oficina para lidiar con la aparente frialdad de una computadora. Kevin Kelly, durante su intervención en la “Sexta Asamblea Europea de Teletrabajo y Nuevas Modalidades de Trabajo”, celebrada recientemente en Dinamarca, señaló que es probable que la novedad del teletrabajo, mas allá de trabajar a distancia, lo que supone es una forma de hacer las cosas en manera más productiva e inteligente, teniendo en cuenta sólo los resultados obtenidos (sin autor, 2004).

Lo característico del teletrabajo es el uso de una computadora, un módem y un cable telefónico. Y es partiendo de este principio como se pueden señalar las diferentes perspectivas que existen de esta nueva forma de trabajar:

- Para el trabajador: una respuesta a la necesidad de manejar conjuntamente el rol profesional y familiar, en especial para las mujeres, que son las que se encargan de llevar a cabo las tareas del hogar. Sin embargo, es necesario que el trabajo a distancia sea realizado en un ambiente apto, que cumpla con las condiciones ergonómicas fundamentales (luz, ventilación, mobiliario) y que tenga la capacidad de separar el ambiente familiar del laboral.

- Para la empresa: una reducción de costos de producción al evitar la constante inversión en infraestructura y mobiliario, sin bajar los estándares de productividad establecidos; además de promover mayores niveles de confianza entre los empleados al utilizar un sistema de compensación basado en resultados, donde la variable tiempo es fundamental. Sin lugar a duda, las empresas que ya han adoptado las tecnologías móviles, ganan por partida doble: los empleados tienden a trabajar más por el mismo sueldo y la compañía reduce gastos de espacio físico (Edwards, C. 2005).

- Para la sociedad: una estrategia de desarrollo económico que incluye a comunidades rurales, lo que soluciona problemas tan cotidianos como la contaminación y el tráfico. Además que contribuye a aliviar la carga de personas con algunas minusvalías al ofrecerle una oportunidad de incorporarse al actual mercado laboral.

Sin embargo, el aspecto fundamental que posee el trabajo a distancia, es que coloca en un plano de igualdad a todos los teletrabajadores, eliminando en alguna manera, los complejos de superioridad o inferioridad que pudieran existir. Las relaciones se establecen no cara a cara, sino a través de una computadora con conexión a red, que permite el desarrollo de relaciones más sinceras, alejadas de prejuicios.

Las posibilidades de promoción dentro de una empresa dependen de los resultados que la persona arroje durante un período de tiempo determinado, sin importar los aspectos subjetivos: la evaluación del desempeño se hace directamente por resultados, no importa si llegó tarde o se quedó en la hora de almuerzo. Un estudio realizado por “Small Business Administration” en 1993, concluyó que las posibilidades de un teletrabajador de ser promovido, son mayores a las probabilidades de un trabajador corriente. De aquí, el hecho que cada vez más personas en el mundo se adapten a esta solución de trabajar a distancia.

### **c) Modalidades del Teletrabajo**

Según la Asociación Española del Teletrabajo (AET, 2003) y el Profesor argentino Claudio Attisen (1997), el teletrabajo no es una actividad que sólo se desarrolla desde el hogar, sino que tiene muchas variantes y posibilidades:

- **Teletrabajo desde el hogar:** es el más adecuado para personas minusválidas, mujeres que quieran mantener una familia, telesecretarias, auxiliares administrativos, escritores, programadores y periodistas freelance. Se clasifican en:

- Teletrabajadores empleados: el hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador.
- Autoempleado o "freelance": ofrece sus servicios él mismo desde su propia casa; es un empleado autónomo que envía sus trabajos por red.

- **Teletrabajo en Oficinas Remotas:** corresponde al trabajo realizado en lugares distintos al ámbito empresarial y al mismo hogar familiar. Se clasifican:

- Centros de Recursos Compartidos: equipados con tecnologías de la información y telecomunicación. Concentran en un sólo edificio prácticas relacionadas con el

teletrabajo y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad.

- Telecentros u Oficinas Satélites: son centros de recursos compartidos, lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en un entorno dirigido. De este modo, una empresa puede tener sus oficinas o departamentos en diferentes lugares, pero trabajando conjuntamente a través de intranet. Son oficinas de la misma empresa ubicados en lugares cercanos a la residencia de los trabajadores para evitar grandes desplazamientos.
- Telecottages: un tipo especial de telecentro, pero ubicado en zonas rurales. Se creó para acercar a las zonas rurales a las nuevas tecnologías y conocimientos.
- Televillage: permite la conexión de pequeños pueblos a redes de información.
- Teletrabajo Móvil: aquella modalidad donde los individuos que desarrollan la mayor parte de sus actividades laborales en distintos lugares, como analistas informáticos, agentes de seguros, vendedores, publicistas, creadores. Es necesario que dispongan de equipos fáciles de usar y transportar. Es el exponente máximo del teletrabajo, se caracteriza por frecuentes desplazamientos y porque determinados flujos de información (entre la empresa, el trabajador, los clientes, etc.) se llevan a cabo apoyándose, en mayor o en menor medida, en el uso de servicios de telecomunicaciones que ahorran al trabajador desplazamientos adicionales (Llobet R, J.). Esta es la modalidad que se identifica con mayor facilidad en las organizaciones, gracias a que el trabajador es parte de la empresa pero se encuentra más del 60% de su tiempo laborable fuera del ambiente físico empresarial para obtener mayor contacto con los clientes y así aumentar la productividad.
- Intranets, Telered de PYMES y de grandes empresas: interconexión a través de una red corporativa de acceso restringido.

De la misma forma, Renne Orlando Salazar en su trabajo “Impacto de la Oficina Virtual en el Área de Servicios”, define las mismas modalidades de teletrabajo que la Asociación Española del Teletrabajo (AET, 2003) y del Profesor argentino Claudio Attisen (1997), aunque con más detalles porque las define según el lugar donde se trabaja:

- **Domicilio**: es la modalidad más genuina. Sin embargo, dentro de ella caben muchas modalidades:

- **Trabajo en el domicilio todo el tiempo:** es decir, toda la jornada y todos los días de la semana. Este tipo de situaciones son más frecuentes en personas que trabajan por cuenta propia y venden sus servicios a las empresas (freelances).
- **Parte del trabajo en el domicilio y parte en la empresa:** cuando los trabajadores pertenecen a la nómina de una empresa, esta suele buscar combinaciones, de manera que se conjuguen las ventajas que para ella y sus trabajadores pueda tener el trabajo a distancia.

- **Las Oficinas Satélites:** estos son lugares de trabajo que pertenecen a la misma empresa, pero son independientes de la sede corporativa y aunque están situadas en puntos estratégicos, no tienen que ubicarse de modo fijo departamentos concretos. En ellas prima no la organización funcional, sino la geográfica. Se abren para que acudan a trabajar a ellas los trabajadores que viven más cerca, con independencia del puesto de trabajo que ocupen o de las tareas que desempeñen.

- **Los Telecentros:** son centros compartidos por varias empresas, fundamentalmente medianas. El principal criterio que agrupa a los trabajadores en ellos, al igual que en las oficinas satélites, es geográfico. Se trata de prestar un servicio a personas que viven en las proximidades, de modo que no tengan que efectuar un largo viaje para ir a trabajar. Estos telecentros han de tener el equipamiento suficiente para realizar las funciones que en ellos se pretende.

- **Las Telecabañas (Telecottages):** son centros de teleservicios asociados generalmente a instalaciones en haciendas, pueblos pequeños, en síntesis zonas rurales. Con este sistema se busca retener a la población autóctona y atraer incluso a población más preparada, que suele servir en los grandes centros urbanos.

- **Móviles o nómadas:** quizá la máxima expresión de la oficina virtual y del teletrabajo la constituya el trabajador móvil o nómada. Es decir, el que trabaja donde esta, donde surge la necesidad de trabajar. Son trabajadores que realizan su labor desde su casa, telecentros, oficinas satélites, telecabañas, desde el lugar donde se encuentra su cliente, en su lugar de descanso e incluso en el camino a cualquier lugar.

Esta amplia variedad, hace posible que el trabajo a distancia pueda y sea susceptible de ser aplicado en distintas áreas y ramas productivas. De esta manera, se mencionan algunas de las áreas más comunes para su aplicación:

- **Informática:** programación, servicio técnico, creación de presentaciones, formación y aprendizaje, creación de videojuegos.
- **Administración:** introducción de datos, procesamiento de textos, recepción de pedidos, gestión de almacén.
- **Finanzas y Contabilidad:** facturación, contabilidad y auditorías.
- **Asesoría Legal:** preparación y negociación de contratos, realización de escritos e informes.
- **Consultoría:** estadísticas, realización de proyectos y estudios de mercado.
- **Marketing:** estudios de mercado, Telemarketing, servicio de atención al cliente.
- **Formación:** formación y tutorías a distancia.
- **Comunicación e Imagen:** prensa, articulista, reportero gráfico, corresponsal, crítico de cine y arte, guionista.
- **Internet:** diseño, creación y desarrollo de páginas Web, investigación, búsqueda de información en la red, administración remota de servidores.
- **Publicidad:** creativo, agente publicitario.
- **Diseño y Artes Gráficas:** diseño gráfico, imagen corporativa.
- **Edición:** documentación, realización de manuales, traducción.

Igualmente, se pueden mencionar las profesiones más comunes para teletrabajar según lo establecido por el Corporate Leadership Council (2003):

- Contadores

- Bibliotecarios
- Programadores de Computación
- Administradores de Base de Datos
- Ingenieros
- Analistas de Negocios
- Diseñadores Gráficos
- Abogados
- Vendedores
- Programadores
- Soporte Técnico
- Vendedores
- Diseñadores de Web
- Escritores
- Editores

#### **d) Problemas del Teletrabajo**

Filgueira y Pietrantonio (1997), afirman que la aplicación del teletrabajo en un país, depende de las circunstancias particulares de cada cultura, especialmente del nivel educativo que posean. Un aspecto importante es cómo la cultura entiende el trabajo y cómo es la concepción de la jornada laboral: cantidad de horas, el acceso de mujeres al mercado; porque estos representan una de las principales trabas para el desarrollo del teletrabajo.

Una de las debilidades del Teletrabajo es que no puede aplicarse a todas las empresas, deben cumplir con tres requisitos básicos, así sea sólo en una parte de la organización (Molina, 1995):

- Uso intensivo de las tecnologías de la información para la producción de valor añadido.
- Sistema de control de gestión altamente formalizado.
- Sistemas de trabajo basados en la dirección por objetivos o en el trabajo por proyectos.

Hoy en día, la falta de confianza y la dependencia de las organizaciones a las estructuras jerarquizadas y piramidales, imposibilitan en cierta medida la adopción de esta modalidad. Las gerencias sienten la necesidad de ejercer una supervisión directa sobre el personal, además perciben una gran inseguridad al pensar que toda la información confidencial de la empresa, puede ser descargada en Internet.

“Tan pronto como se asocia el trabajo con la tecnología o con una nueva forma de llevar a cabo el negocio, se comienzan a observar amenazas en su contra y los riesgos involucrados son cada vez mayores. Eso es lo que estamos experimentando con la movilidad”. Estas son palabras de Marv Chartoff, Jefe de Tecnología de la Infraestructura de Servicios Globales de Unisys (Schoeniger, E. 2005).

Karla Peiró (Deteletrabajo, 2004), habla sobre este tópico. Para estos días es absurdo hablar de inseguridad en la red, cuando en Estados Unidos se comercializan programas informáticos que monitorizan todos los procesos que realiza una computadora, sin que el usuario se de cuenta; este programa es el SALUS: graba y filtra contenido del correo electrónico, mensajes instantáneos, comunicaciones vía Chat, las aplicaciones que se han usado, el tiempo que se ha trabajado en la computadora, etc. El verdadero problema está en que “...los gestores principales del poder en las organizaciones realizan sus labores en forma presencial, en el caso que se realicen actividades teletrabajadas deberán ser de índole secundario”.

Actualmente, la seguridad de la información de los trabajadores móviles como la máxima expresión del teletrabajo, es un asunto organizacional. “No es una decisión momentánea que deba tomar un Director, es una decisión del negocio que realmente afecta a toda la organización”; asegura John Pironti, consultor de seguridad de Unysis. Sin embargo, Al Kirkpatrick, jefe de seguridad para S1 Corp., proveedores de soluciones de software para organizaciones de servicios financieros en Atlanta, el asunto se enfoca en lograr un adiestramiento permanente: “Las compañías que logran los mayores niveles de seguridad, son aquellas que mantienen excelentes relaciones de comunicación con sus empleados” (Schoeniger, E. 2005).

El teletrabajo o bien su modalidad, el trabajo móvil, es una nueva forma de laborar que todavía no se ha institucionalizado por completo y que le hace falta superar algunas barreras; sin embargo, no cabe duda que será la revolución del futuro.

### **e) Experiencia en Venezuela**

Filgueira y Pietrantonio (1997), a través de su trabajo de tesis, “Posibilidades de Implementación del Teletrabajo en Venezuela”, afirman que Venezuela cuenta con la plataforma tecnológica necesaria para explotar y desarrollar el teletrabajo, lo que necesita es reformar al sistema educativo para adaptarlo a las nuevas tecnologías.

Adicionalmente, existen casos donde se están dando pasos gigantes en el desarrollo del teletrabajo. Félix Gallo, director de IBM Business Consulting Services “en el país se está buscando la flexibilidad organizacional como valor, porque en ciclos tan cambiantes, y de manera tan veloz, se deben tener corporaciones capaces de ajustarse muy rápidamente” (Pernía, A. 2005. pp. 20). Como un ejemplo de esta realidad, podemos citar a Manuel Pereira, Director de Tecnologías de la filial venezolana British American Tobacco (BAT), “nos planteamos un programa de movilidad en la compañía, el cual se espera fortalecer para los próximos 3 años. En Bigott, toda la línea gerencial cuenta con herramientas móviles y se ha adoptado de manera proactiva al uso de estos dispositivos” (Pernía, A. 2005, pp. 20).

Para Walter Frieder, director de Viptel, conocido por haber dirigido Compuserve, la primera empresa que ofreció servicios en línea desde 1991 (Ramírez, 2004), la disponibilidad de banda ancha, que además reduce los costos económicos, induce a que los individuos trabajen desde su casa.

Frieder hace referencia a la aparición de diversos portales venezolanos que se desarrollan con determinadas aplicaciones, para que las personas puedan aportar contenidos a distancia. Igualmente, existen diversas modalidades de teletrabajo y una de ellas es la que realizan los vendedores de muchas organizaciones, quienes trabajan desde sus casas y se comunican a través de dispositivos móviles con la intranet de la empresa, es decir, una red privada dentro de una compañía u organización que utiliza el mismo software que se encuentra en Internet, pero que es sólo para uso interno (sin autor, 2004).

Colette Siwka, Gerente de Educación y Comunidades de CANTV Servicios (Ramírez, 2004), ha desarrollado un portal de educación que espera la participación de ex maestros, microempresarios, padres, minusválidos y estudiantes de todas las edades. "Creo que estamos probablemente ante la más grande oportunidad que haya tenido el mundo del Sur de dar un salto, pues se tiene al alcance toda la información. Hay un juego de lo individual y lo colectivo en el aspecto social que hay que aprovechar", expresó Siwka.

Actualmente, Pier Martínez y Antonio Pietrantonio (Vilchez, 2004), están instalando la primera empresa de Teletrabajo en Venezuela y junto al conjunto Empresarial de Servicios Integrados (Gesin), han establecido una alianza estratégica que se ocupará de la formación y educación de las personas que deseen incluirse en esta nueva fase del mercado laboral. Es un proyecto que está en su etapa de promoción, pero que poco a poco le irá facilitando y abriendo el camino a los teletrabajadores del país.

De la misma forma, estudios efectuados por la Cámara Venezolana de Comercio Electrónico a lo largo del 2004, reflejan que el uso de las tecnologías, especialmente Internet, ha aumentado en un 3,34% en cinco años, tendencia que parece mantenerse para los próximos períodos<sup>2</sup>. Estos usuarios de Internet no sólo se han incrementando, sino que su perfil se ha hecho más general, ampliándose la base de usuarios a personas de más bajo nivel de instrucción y estrato socioeconómico.

Todas estas referencias, permiten estimular cada vez más el uso de Internet y las tecnologías de información y comunicación, como nuevas herramientas de trabajo que pueden ser utilizadas por la nueva generación de trabajadores para desempeñar y afrontar sus responsabilidades laborales del día a día.

## **II.- Teletrabajadores**

---

<sup>2</sup> Venezuela ocupó un visible primer lugar en 2004, con un crecimiento de las inversiones en Tecnología de Información de 56%, aunque se espera una desaceleración para este año, con una expansión del 5% (Pernía, A. 2005).

### **a) Definición**

Se le considera Teletrabajador a la persona que se sirve de las computadoras y telecomunicaciones para superar las limitaciones temporales y espaciales del trabajo, haciendo más flexible la localización del trabajo (EAT, 1999). Debe ser una persona que cumpla con determinadas características, como organización, autodisciplina y habilidades tecnológicas, para así poder asegurar la eficiencia del trabajo. Debe ser un profesional que ejerza una profesión susceptible a ser convertida en trabajo a distancia; el 75 % de los teletrabajadores, tiene una profesión relacionada con la información y el conocimiento, en tanto que las tareas más idóneas para abordar desde el teletrabajo son las relacionadas con el tratamiento de datos, trabajos técnicos y de gestión (Verdú, 2004). En todo caso, aquella persona que trabaje más del 60% de su tiempo laboral en un lugar distinto al entorno empresarial conocido como oficina tradicional, empleando las tecnologías de vanguardia, es considerada como teletrabajador.

El Proyecto de Regulación para el Encuadre Legal del Teleempleo o Teletrabajador en Relación de Dependencia en Argentina (Mattioli, L.), en el artículo 1 estipula que "se considera teleempleo a todo trabajador que trabaje en un lugar fijo o temporal, realizando sus tareas en forma total o parcial fuera del ámbito productivo del contratante, utilizando en alguna de sus fases medios telemáticos". El teleempleo es el objeto de esta regulación, no así los trabajadores microemprendedores o autónomos. Su jornada de trabajo (Artículo 15) "será la fijada en convenio colectivo o en su contrato de trabajo, no pudiendo tener una duración superior a la del resto de los trabajadores de la empresa. La administración de horas tendrá en cuenta el tipo de trabajo a realizar, horarios de entrega y compromisos asumidos entre las partes, y no tendrá porque coincidir con el horario a cumplir por los trabajadores presenciales".

### **b) Ventajas y Desventajas**

Muchos autores hablan de las ventajas y desventajas que se pueden obtener del teletrabajo, pero básicamente todos concuerdan en lo siguiente:

#### - Ventajas

**Tabla 1. Ventajas del teletrabajo para cada individuo**

<b>TRABAJADOR</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>SOCIEDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Flexibilidad de horario</li> <li>* Posibilidad de acceder a trabajos fuera de la localidad de residencia.</li> <li>* Aprovechamiento del tiempo.</li> <li>* Oportunidades de desarrollo personal, educativo y profesional.</li> <li>* Autonomía.</li> <li>* Reducción de gastos: desplazamiento, vestuario.</li> <li>* Mayor motivación.</li> <li>* Mayor contacto familiar.</li> <li>* Aumento de la calidad de vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Reducción de costes fijos: infraestructura, mantenimiento, mobiliario.</li> <li>* Contratos flexibles.</li> <li>* Aprovechamiento del tiempo.</li> <li>* Aumento productividad y competitividad.</li> <li>* Menos ausentismo.</li> <li>* Posibilidad de invertir en otras áreas.</li> <li>* Gestión por resultados.</li> <li>* Reducción de huelgas.</li> <li>* Aprovechamiento de los distintos husos horarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prosperidad local y aumento de oportunidades laborales.</li> <li>* Integración de discapacitados y mujeres.</li> <li>* Mejora condiciones ambientales: control de contaminación y tráfico.</li> <li>* Ahorro de energía.</li> </ul>

- Desventajas**Tabla 2. Desventajas del teletrabajo para cada individuo**

<b>TRABAJADOR</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>SOCIEDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cambio del tipo de socialización.</li> <li>* Aislamiento.</li> <li>* Dificultad para trabajar en grupo.</li> <li>* Dificultad para separar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dificultad para hacer partícipe a la persona de los objetivos.</li> <li>* Dificultades de motivación.</li> <li>* Ausencia de un soporte para realizar consultas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dificultad en la protección social del trabajador.</li> <li>* Desaparición de centros urbanos.</li> <li>* Cambios necesarios en la legislación del trabajo.</li> </ul>

ambiente familiar- laboral. * Dificultad para seguir un desarrollo de carrera. * Autodisciplina.	inmediatas. * Desconfianza, seguridad en las comunicaciones y confiabilidad.	
--	---	--

A su vez, el análisis de la encuesta, “Telework, Business Benefit and the Decentralized Enterprise”, aplicada por Joseph Roitz (Corporate Leadership Council, 2002), concluyó que las personas deciden teletrabajar porque perciben las siguientes ventajas:

**Tabla 3. Razones para teletrabajar**

Balance trabajo/familia	82%
Mejora en la productividad	71%
Muestra preocupación e interés por parte de la organización	70%
Mayor tiempo personal	70%
Empleado siente confianza	66%
Empleado ahorra dinero	64%
Mantiene y atrae a los mejores talentos	63%
Ayuda al ambiente	61%
Empresa ahorra dinero	61%
Reduce el stress de trabajo	55%

Por otro lado, un estudio realizado en el año 2000 por AT&T, reveló que el 67% de los teletrabajadores son capaces de renunciar a trabajos competitivos, gracias al ambiente creado por el teletrabajo, al tiempo que los supervisores reconocieron que este nuevo modelo de trabajo representa una atractiva herramienta de retención. Adicionalmente, 77% de los encuestados revelaron estar más satisfechos con sus carreras una vez que comenzaron a teletrabajar.

A pesar que no existe una herramienta cuantitativa que permita medir el aumento de productividad de los teletrabajadores, las compañías recurren a medir la productividad examinando el número de horas que la persona trabaja en casa y a través del análisis de las tasas de retención de empleados. Sin embargo, diversos estudios realizados en Estados Unidos y en los mercados más importantes de América Latina, están demostrando que en promedio, la oficina móvil puede generar más horas laborables al día, porque al estar “always on” los límites de tiempo tienden a desaparecer (Pernía, A. 2005).

Un ejemplo de reducción de costos, lo expone el Vice- Presidente de Merry Lynch, que al implementar un programa de teletrabajo, logró reducir espacios de oficina y obtuvo un ahorro de 5.000\$ a 6.000\$ por oficina por año, en costos netos por persona.

Por último, un estudio comenzado en el año 2001 y culminado en el 2002 por parte de AT&T, reveló que la principal razón por la cual los teletrabajadores renuncian al teletrabajo es por la falta de tecnología. La tecnología juega un papel importante en la habilidad de la persona para su productividad fuera de la oficina y es un reto nada fácil de resolver debido a la falta de acceso de alta velocidad en Internet, que se origina en distintas zonas geográficas.

### **c) Perfil del Teletrabajador**

La gran mayoría de las personas poseen las capacidades para teletrabajar, pero la disposición para hacerlo, es una cuestión personal. Son más las ventajas que se producen que las desventajas, en función numérica y de importancia; lo que refleja la necesidad de construir un perfil socio-laboral, que plasme los requisitos para explotar esta nueva figura laboral. De esta manera y utilizando como base la lectura de la investigación realizada por Filgueira y

Pietrantonio (1997), se deduce un perfil general de los teletrabajadores a nivel mundial, caracterizado por:

- \* Jóvenes con formación en el manejo de sistemas telemáticos.
- \* Personal femenino semicalificado para labores administrativas y de secretaría, generalmente casadas entre los 30 y 40 años de edad.
- \* Hombres calificados en tareas tipo técnico, gestión o especialización.
- \* Individuos mayores de 50 años de edad con cualificaciones altas.
- \* Personas discapacitadas.

Para la Asociación Española de Discapacitados (DISCAPNET), en su opinión, los requisitos básicos que deben poseer los teletrabajadores son los siguientes:

- \* **Capacidades físicas:** habilidades manuales que le permitan manejar las herramientas tecnológicas necesarias y solucionar problemas en un momento dado.
- \* **Rasgos de la personalidad:** debe ser una persona equilibrada, capaz de comprometerse, autosuficiente y con capacidad para superar los problemas del aislamiento que pueden derivarse del hecho de trabajar en el propio domicilio.
- \* **Capacidades profesionales:** aquellas que le permiten desarrollar la actividad, que no son distintas a las que la empresa solicita para cumplir con la labor.

Por su parte, la Asociación Española de Teletrabajo (AET) considera, según su experiencia, que los teletrabajadores deben englobar las siguientes características:

- \* **Preparación** por experiencia y/o titulación en el trabajo a realizar.
- \* **Automotivación.**
- \* **Autodisciplina:** capacidad de organizarse con un mínimo control exterior.
- \* **Adaptabilidad:** aptitud para trabajar con un contacto social reducido.

- \* **Buena organización:** para equilibrar trabajo y otras responsabilidades.
- \* **Autonomía:** facilidad en la toma de decisiones.
- \* **Habilidades Tecnológicas:** conocimiento de las TIC's que faciliten el teletrabajo.
- \* **Planificación:** fechas de entrega pactadas de común acuerdo.
- \* **Autoconfianza.**
- \* **Capacidad de resolución de problemas.**
- \* **Iniciativa.**

Un estudio realizado por el Corporate Leadership Council en el año 2003, reveló algunas de las características ideales que un teletrabajador debe poseer:

- \* Habilidad para trabajar independientemente, sin necesidad de un constante feedback.
- \* Excelentes habilidades de comunicación, tanto orales como escritas.
- \* Flexibilidad y habilidad para solventar problemas de forma independiente.
- \* Proactivo, organizado y orientado hacia las metas.
- \* Capaz de generar confianza en el supervisor.
- \* Persona evaluado con desempeños óptimos y éxitos en posiciones pasadas.
- \* Capaz de compartir información actualizada tanto con sus pares, supervisores y clientes.
- \* Requiere de altos bloques de tiempo independiente ininterrumpidos.
- \* Posee puntos de inicio y fin claros.

Adicionalmente, el mencionado estudio recomienda que aquella persona que quiera convertirse en teletrabajador, debe primero hacerse las siguientes preguntas:

- En tu desempeño histórico, ¿qué te hace pensar que podrías ser un teletrabajador ideal?
- ¿Cuáles son tus fortalezas y debilidades profesionales?
- ¿Cómo medirías tu productividad?

Y desde el punto de vista organizacional, sugiere que las empresas deberían preparar programas simuladores para que el trabajador viva la experiencia del teletrabajo y ofrecer programas estructurados de entrenamiento, que evalúen a los empleados para asegurar que serán exitosos en esa nueva etapa de sus vidas. Dichos programas, deben hacer énfasis en:

- Desarrollo de habilidades supervisorias.
- Aumentar la comunicación con las personas en la oficina.
- Establecer buenos objetivos y medir productividad para obtener excelentes desempeños.
- Expectativas de los teletrabajadores.

Investigaciones realizadas en Estados Unidos y Canadá (Finkelievich, 1999), sugieren que el teletrabajo refuerza la división de género en el hogar porque las teletrabajadoras realizan más trabajo doméstico, incluyendo más horas al cuidado de sus hijos y de la familia en general, que los hombres. Los hombres manifiestan mayor grado de satisfacción: los teletrabajadores informan que las relaciones con sus hijos son mejores que las de los padres que trabajan fuera del hogar, disponen de mayor tiempo libre; mientras que las mujeres sienten que es una solución intermedia para desenvolver su doble rol, porque las responsabilidades familiares les limita el tiempo y desean horarios flexibles.

Es indudable que el trabajador debe ser una persona independiente, responsable y capaz de superar obstáculos sin necesidad de la supervisión constante de un superior. Debe ser organizado, con rasgos de planificación y autodisciplina, pero sobre todas las cosas, debe poseer de un gran sentido de iniciativa.

Sin embargo, es importante resaltar que el perfil del teletrabajador, independientemente de la modalidad que se emplee, los requisitos básicos y las características fundamentales que éstos deben poseer, varía de país en país, dependiendo de la cultura y el

nivel de desarrollo que se maneje. En Venezuela, no existe todavía un estudio definitivo que los determine, debido a su complejidad y novedad, es por esta razón, que la siguiente investigación se propone precisar uno de estos aspectos: el Perfil del Trabajador Móvil en Venezuela, como máxima expresión del teletrabajo.

### **III.- Perfil Socio-Laboral**

Como *Perfil* entenderemos todas aquellas cualidades y características propias que poseen determinados individuos y que los diferencia del resto de la colectividad como un grupo específico con rasgos peculiares. Es el conjunto de rasgos o características profesionales de una persona en relación con determinado trabajo.

Como *Socio-Laboral* entenderemos al conjunto de relaciones interindividuales en el seno de un grupo o las relaciones establecidas entre varios grupos en el seno de una institución conocida como organización, las cuales están determinadas por aspectos económicos y culturales que intervienen en ella, como lo son el nivel educativo, los ingresos económicos, las responsabilidades laborales, capacidades físicas, etc. Son todas aquellas situaciones, actos o condiciones que incluyan tanto aspectos sociales como laborales.

## **MARCO METODOLÓGICO**

Una vez que hemos analizado el objeto teórico de la investigación, es fundamental dar a conocer cómo será el procedimiento por el cual se alcanzarán los objetivos propuestos. En otras palabras, lo que se busca es elaborar un plan o estrategia con una estructura lógica, que permita determinar las operaciones necesarias que se deben llevar a cabo para lograr los

propósitos planteados. A continuación, se presenta una descripción de cada uno de los pasos a seguir.

## **I.- Diseño y Tipo de Investigación**

Según Sabino (2000) el diseño de investigación tiene por objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, se trata de definir cómo vamos a investigar el teletrabajo, para así crear el perfil socio-laboral de los teletrabajadores venezolanos, bajo la modalidad de trabajo móvil.

Tomando en cuenta las clasificaciones que hace Carlos Sabino de los diseños de investigación, se puede determinar que el siguiente estudio estará enfocado hacia un *Diseño No-Experimental, Transversal, Descriptivo*.

\* No experimental: los fenómenos serán observados y analizados tal cual se dan en la realidad sin manipulación alguna de variables.

\* Transversal: los datos serán recolectados en un momento único, específico, sin tomar en cuenta la evolución o cambios que se pueden presentar en los teletrabajadores, bajo la modalidad de trabajadores móviles, a lo largo del desarrollo del estudio.

\* Descriptivo: empleando un diseño de campo a través de encuestas, los datos serán recolectados directamente, de manera que se puedan obtener las características fundamentales que identifiquen y describan a todos aquellos individuos que laboren bajo la figura del trabajo móvil.

## **II- Población y Muestra**

Al inicio de la investigación, se planteó tomar como población a todos aquellos trabajadores que utilizando las TIC's, cumple con sus responsabilidades laborales fuera del entorno físico empresarial, es decir, fuera de la oficina tradicional por más del 60% de su

tiempo laborable, indistintamente de la modalidad que utilicen. A manera de reseña, recordemos que las modalidades de teletrabajo según la Asociación Española de Teletrabajo se dividen en dos grandes grupos:

- **Teletrabajo desde el hogar:** es el más adecuado para personas minusválidas, mujeres que quieran mantener una familia, telesecretarias, auxiliares administrativos, escritores, programadores y periodistas freelance. Esta categoría se divide en teletrabajadores empleados y autoempleados o freelance.

- **Teletrabajo en Oficinas Remotas:** corresponde al trabajo realizado en lugares distintos al ámbito empresarial y al mismo hogar familiar. Dentro de esta categoría, encontramos los centros de recursos compartidos, las oficinas satélites, telecottages, televillage, telered y teletrabajo móvil

Tomando como referencia estudios realizados en España y Argentina, donde existen asociaciones que concentran gran número de teletrabajadores, como es el caso de la Asociación Española de Teletrabajo y la Asociación Argentina de Teletrabajo, se inició la búsqueda de asociaciones similares en nuestro país. Es importante recalcar que Venezuela no cuenta con el nivel de desarrollo tecnológico y cultural con las que cuentan estos países, principalmente cuando la venta nacional de software representa el 0,16% de la demanda mundial (CAVEDATOS, 2005); no obstante, el número de usuarios de Internet ha aumentado en los últimos 5 años, llegando a superar la cifra de 1.700.000 individuos conectados a red (CAVECOM, 2004). Considerando esto, se dio inicio a la búsqueda de las posibles asociaciones de teletrabajadores en nuestro país a través de páginas Web y los resultados encontrados fueron los siguientes:

- Cámara de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones (CASETEL): no conocen asociaciones que concentren teletrabajadores en Venezuela.
- Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (CAVECOM): no están informados sobre el tema.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología: remitieron el caso al Centro Nacional de Tecnologías de Información.

- Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI): los teletrabajadores pueden ubicarse en los infocentros.
- Infocentros: “nosotros, los encargados del infocentro, pudiéramos aplicar teletrabajo y no lo hacemos; en estos momentos sólo estamos en condiciones de dictar cursos básicos de Microsoft Office y Explorer, el último lo dimos hace tiempo y ahora estamos creando la logística para el siguiente” (Infocentro Ateneo de Caracas, 2005).
- Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información (CAVEDATOS): “es muy difícil encontrar la población, principalmente cuando en Venezuela sólo existe un 8% de conexiones a Internet. Sin embargo, solicitaremos información a nuestros asociados para obtener información que sea de su ayuda” (Peter Cernik, Vicepresidente Ejecutivo CAVEDATOS. 2005).

Adicionalmente, se realizó un arqueo bibliográfico de trabajos e investigaciones previas relacionadas con teletrabajo, las cuales identificaban algunas empresas con sede en Venezuela, que utilizan esta nueva modalidad o cumplen con los requisitos exigidos para su posible aplicación. Dichos trabajos, reconocieron que la aplicación del teletrabajo lo realizan las siguientes empresas:

\* Empresas de Tecnología bajo la modalidad de trabajador móvil: individuos que se desplazan constantemente y hacen uso de las TIC's para cumplir con sus responsabilidades laborales y así incrementar el contacto físico con el cliente. Asisten ocasionalmente a la oficina tradicional.

\* Empresas de Trabajo Temporal (ETT) a través de las oficinas satélites: departamentos u oficinas de la misma empresa, ubicadas en diferentes lugares geográficos, que trabajan conjuntamente a través de intranet.

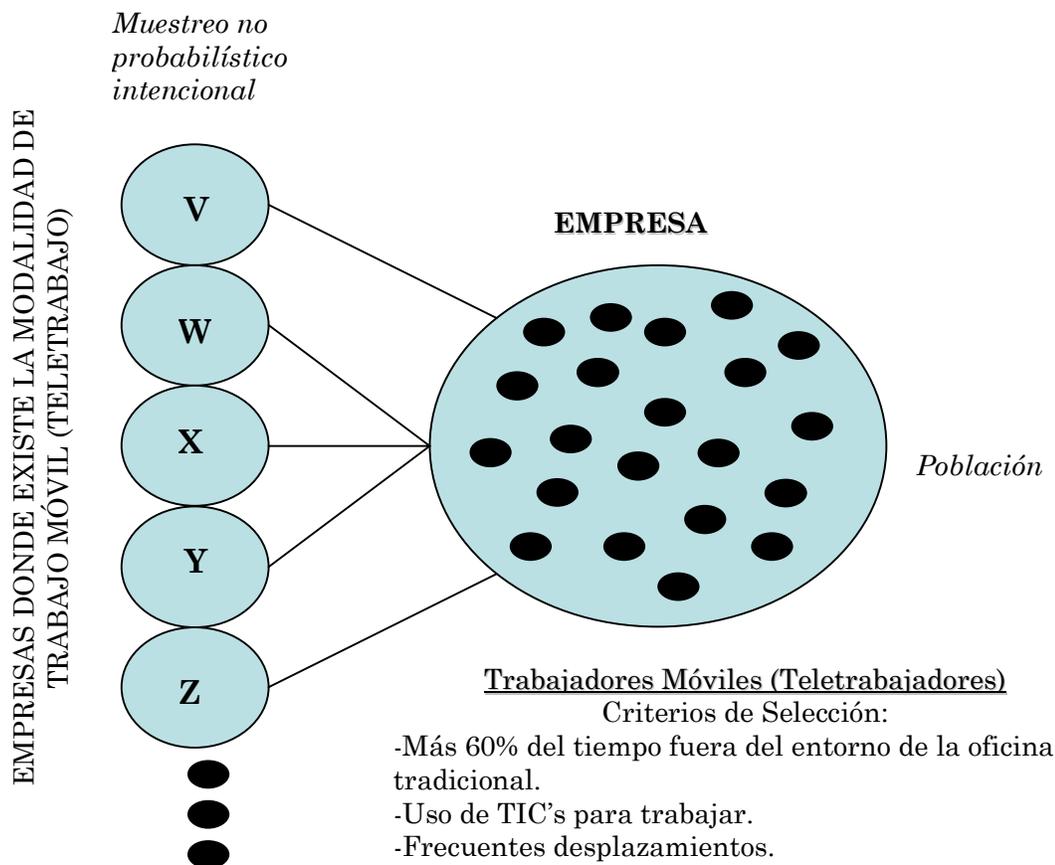
\* Empresas de Consultoría a través del trabajador móvil o de las oficinas satélites.

No debemos olvidar que encontrar a los teletrabajadores no es una tarea fácil, estos trabajadores no poseen un área específica de ubicación, gracias a que su única herramienta de trabajo es un módem con una computadora, lo que permite su realización en cualquier lugar geográfico.

Al presentarse esta situación, fue necesario analizar con detenimiento la población de estudio, porque al usar una población tan grande y ambigua, se requiere de recursos y de un tiempo prolongado que podrían poner en riesgo el logro de los objetivos y la factibilidad del estudio. Por esta razón, se reestructuró la población a analizar y se decidió ubicar sólo una de las modalidades identificadas y referidas anteriormente: los trabajadores móviles en empresas de tecnología; gracias a que a diferencia de las otras modalidades, esta categoría concentra cada una de las características que poseen los teletrabajadores, de tal forma que para muchos, es el representante principal del teletrabajo en nuestros días; todo esto a través de una muestra que permita examinar a la población en general, para así deducir las características generales de estos individuos.

El tipo de muestra a utilizar será obtenida a través de un *Muestreo No-Probabilístico*, es decir, una parte que represente al universo total que componen los teletrabajadores, sin tomar en cuenta la probabilidad de cada individuo de pertenecer a la muestra, porque no existirá un cálculo matemático con precisión. Es necesario mencionar que este tipo de muestreo se divide, según Sabino (2000), en accidental, por cuotas o intencional. Por las características del estudio, será usado un *Muestreo No-Probabilístico Intencional*, donde las unidades de estudio serán escogidas de manera arbitraria no fortuita, porque lo que interesa es crear un perfil general de los teletrabajadores bajo la modalidad de trabajo móvil, una base que pueda motivar y dar origen a estudios más especializados sobre el tema. Es decir, a medida que se ubiquen trabajadores móviles, se irán incorporando de manera arbitraria, para así enriquecer el estudio y lograr la mejor aproximación posible a la realidad. Si representamos estas líneas de forma gráfica, obtenemos lo siguiente:

### **Gráfico 1. Población y muestra**



La población en general, se encuentra concentrada en empresas grandes de alta tecnología por las ventajas que estas ofrecen, principalmente porque son las creadoras de aquellas tecnologías que hacen posible el desarrollo de esta modalidad. Sin embargo, como es difícil encontrar el número total de empresas de tecnología ubicadas en Venezuela, fue necesario tomar en cuenta aquellas empresas de mayor renombre y reconocimiento a nivel mundial con sede en la Zona Metropolitana para el año 2005. Estas organizaciones fueron consultadas e invitadas a participar en el estudio, aunque algunas de ellas, por asuntos de política organizacional, se vieron impedidas a participar en el mismo.

Ahora bien, hablaremos de los detalles de cada una de las empresas que pudieron participar en el estudio:

- **Empresa V:** empresa trasnacional que inició sus operaciones en Venezuela en el año 1938, que se dedica a crear, desarrollar y fabricar las tecnologías de información. El proyecto de trabajo móvil se inició en el año 1996. Actualmente cuenta con 374 Empleados en Venezuela, donde 18 personas laboran bajo la modalidad de trabajo móvil, de las cuales sólo 10 contestaron el instrumento suministrado.
- **Empresa W:** empresa internacional cuyos inicios se remontan al año 1890, fecha desde la cual ha venido combinando la experiencia en consultoría, integración de sistemas, infraestructura, outsourcing y tecnología de servidores. Actualmente cuenta con 105 empleados en Venezuela, de los cuales 9 laboran bajo la modalidad de trabajo móvil. De ellos, sólo 3 personas estuvieron dispuestas a participar en el estudio.
- **Empresa X:** empresa trasnacional fundada en 1975, que emplea a casi 40.000 personas en más de 50 países en todo el mundo. Se trata de una empresa que, así como actualiza y mejora constantemente sus productos, desea evolucionar y colocarse en la mejor posición para acelerar tecnologías nuevas. Actualmente cuenta con un total de 101 empleados en Venezuela y 9 de ellos laboran bajo la modalidad de trabajo móvil. Es importante resaltar, que el instrumento contenía unas preguntas control, basadas en el parámetro de tiempo que se permanece en la oficina tradicional; si estas personas estaban más del 40% dentro de la llamada oficina tradicional, no debían continuar con el cuestionario. Este fue el caso de 6 personas que contestaron la encuesta, por lo que la muestra a utilizar se redujo a 3 personas.
- **Empresa Y:** empresa que desde el principio, su visión, estrategia y enfoque se ha centrado sobre la informática de red. Actualmente cuenta con 97 empleados en Venezuela, donde 2 personas laboran bajo la modalidad de trabajo móvil y sólo 1 contestó la encuesta suministrada.
- **Empresa Z:** empresa de capital nacional, que presta servicios orientados a aquellas organizaciones que posean un importante gasto por uso de servicios de telecomunicaciones y que deseen aumentar su rentabilidad y disminuir sus costos. Cuenta con un total de 5 empleados, de los cuales 3 trabajan bajo la modalidad de trabajo móvil. Todos los trabajadores móviles de esta organización participaron en la investigación.

Fue a partir de este universo identificado de donde se escogió el total de individuos que participarían en el estudio. A pesar que cada uno de ellos recibieron una copia del instrumento creado, sólo obtuvimos respuesta de un total de 20 personas, que constituyen el 50% de la población total de trabajadores móviles identificadas en las organizaciones colaboradoras. Entendemos que el número de individuos consultados es relativamente pequeño, sin embargo, los resultados realmente logran reflejar el perfil de este tipo de trabajadores, dado el tamaño reducido de la población que cuenta con las características predefinidas (trabajadores móviles en empresas de tecnología).

### III- Variables

La variable es justo lo que se va a estudiar, es decir, aquella característica o cualidad de la realidad que pueda asumir diferentes valores. Una vez que se ha formulado el marco teórico, debe ser esquematizado en un conjunto de elementos que le hagan ganar precisión y claridad, que no son más que las variables a examinar. Como en la práctica las características o cualidades no son tan simples, es fundamental mencionar que cada variable posee componentes significativos con relativa autonomía, que son llamados dimensiones. Igualmente para medir objetivamente a cada variable recurrimos a los indicadores, que no son más que las expresiones concretas, básicas y medibles de las cualidades a estudiar (Sabino, 2000).

Para poder evaluar el comportamiento efectivo de la variable, es necesario recurrir al proceso de operacionalización, donde lo que se busca es hacer operativo el estudio. Debido a que el diseño de la investigación es descriptivo, las variables escogidas serán presentadas cada una por separado, no existe causalidad ni correlación alguna entre ellas.

Es así, como a continuación se presenta la variable, con cada una de sus dimensiones.

**Tabla 4. Variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS
----------	------------	-----------	------------	-------------	-------

<b>Perfil Socio-laboral de los Trabajadores Móviles</b>	Conjunto de rasgos o características particulares de una persona en situaciones, actos o condiciones, que incluyan tanto aspectos sociales como laborales.	<b>1. Aspectos Demográficos</b>	1. Características particulares de cada individuo.	1.1. Sexo 1.2. Edad 1.3. Nacionalidad 1.4. Estado civil 1.5. N° de Hijos 1.6. N° de dependientes 1.7. Zona de residencia 1.8. Tipo de vivienda	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b> <b>6</b> <b>7</b> <b>8</b>
		<b>2. Nivel Educativo</b>	2. Conocimientos y destrezas que posee cada trabajador móvil	2.1. Nivel de estudios 2.2. Título obtenido 2.3. Estudios complementarios 2.4. Idiomas	<b>9</b> <b>10</b> <b>11</b> <b>12</b>
		<b>3. Aspectos Laborales</b>	3. Características y condiciones que identifican la actividad profesional que realiza un individuo.	3.1. Condiciones básicas para realizar trabajo móvil 3.2. Conocimiento del trabajo móvil 3.3. Fuente de información sobre el trabajo móvil 3.4. Tiempo en el rol de trabajador móvil 3.5. Área de trabajo 3.6. N° de empleadores 3.7. Responsabilidades del cargo 3.8. N° de subordinados 3.9. Modalidad de trabajo de los supervisados 3.10. Distribución del tiempo trabajado 3.11. Horario de trabajo 3.12. Horas trabajadas 3.13. Insuficiencia técnica 3.14. Satisfacción con la actividad 3.15. Desarrollo carrera profesional	<b>13,14,15</b> <b>16,31,32</b> <b>17</b> <b>18</b> <b>19</b> <b>20</b> <b>21</b> <b>22</b> <b>23</b> <b>24</b> <b>25</b> <b>26</b> <b>27,28</b> <b>29</b> <b>30</b>
		<b>4. Aspectos Económicos</b>	4. Percepción por parte del individuo de la posición que ocupa en el orden social con relación a otros.	4.1. Costos laborales 4.2. Nivel de ingreso 4.3. Satisfacción económica 4.4. Status económico 4.5. Percepción de beneficios 4.6. Principal fuente de	<b>33</b> <b>34</b> <b>35</b> <b>36</b> <b>37</b> <b>38</b>

<b>Perfil Socio-laboral de los Trabajadores Móviles</b>	rasgos o características particulares de una persona en situaciones, actos o condiciones, que incluyan tanto aspectos sociales como laborales.	<b>5. Aspectos Sociales</b>	5. Características que definen las relaciones que establece un individuo con diferentes grupos sociales	ingreso	
				5.1. Cantidad y calidad de las interacciones sociales	<b>39, 43</b>
				5.2. Interacción familiar	<b>40, 41</b>
				5.3. Exclusión social	<b>42</b>
				5.4. Aceptación del rol	<b>44</b>
		5.5. Minusvalías	<b>45</b>		
		<b>6. Experiencia Personal</b>	6. Aquellas situaciones que cada individuo ha vivido como trabajador móvil	6.1. Ventajas	<b>46, 52</b>
				6.2. Experiencias laborales previas	<b>47,48</b>
				6.3. Abandono de la profesión	<b>49, 50</b>
				6.4. Debilidades	<b>51</b>
6.5. Características para realizar trabajo móvil	<b>53</b>				

#### **Definición de los Indicadores:**

- Sexo: diferencia física del hombre y la mujer, tipo de género.
- Edad: tiempo transcurrido desde la fecha de nacimiento.
- Nacionalidad: país de origen.
- Estado civil: condición de las personas determinada por los aspectos de su situación familiar desde el punto de vista del registro civil.
- N° de hijos: cantidad de descendientes.
- N° de dependientes: aquellas personas que son responsabilidad del individuo y que dependen económicamente de él para sobrevivir.
- Zona de residencia: ubicación geográfica de la vivienda.
- Tipo de vivienda: identificación de los derechos de propiedad del lugar de residencia.
- Nivel de estudios: grado educativo alcanzado.
- Títulos obtenidos: identificación de los certificados de estudios obtenidos y el área de formación.
- Estudios complementarios: talleres, seminarios, cursos; aquellos certificados de estudios no formales, que incrementan los conocimientos adquiridos.

- Idiomas: manejo y conocimiento de lenguas pertenecientes a otras naciones.
- Condiciones básicas para realizar trabajo móvil: identificación del contexto fundamental para emplear la modalidad de trabajo móvil; es decir, manejo de TIC's, permanecer más del 60% del tiempo laborable fuera de la oficina tradicional, etc.
- Conocimiento del trabajo móvil: determinar las nociones básicas del trabajador sobre la modalidad de trabajo que implica el uso de las tecnologías de información y comunicación para cumplir con las responsabilidades laborales.
- Fuente de información sobre el trabajo móvil: medio a través del cual el individuo conoció la modalidad de teletrabajo.
- Tiempo en el rol de trabajador móvil: antigüedad laboral, cantidad de años que el individuo lleva desempeñándose bajo la modalidad de trabajo móvil.
- Área de trabajo: identificación de la función principal que desempeña el individuo.
- N° de empleadores: personas a las que un individuo le reporta las actividades laborales que realiza.
- Responsabilidades del cargo: identificación de las tareas fundamentales que debe desempeñar el individuo dentro de un cargo específico.
- N° de subordinados: cantidad de personas que le reportan al trabajador móvil.
- Modalidad de trabajo de los supervisados: identificación del modelo de trabajo que emplean los supervisados.
- Distribución del tiempo trabajado: distribución de las horas que son empleadas para trabajar durante un lapso de 24 horas.
- Horario de trabajo: identificación de la porción del día que el trabajador móvil emplea para cumplir con sus responsabilidades.
- Horas trabajadas: número de horas laboradas.
- Insuficiencia técnica: percepción de las condiciones en las que se encuentran las tecnologías que emplea la persona para trabajar de forma móvil.
- Satisfacción con la actividad: grado de disfrute de la actividad desempeñada.
- Desarrollo de la carrera profesional: percepción por parte del trabajador de las posibles oportunidades de crecimiento profesional.
- Costos laborales: valor monetario de los bienes y servicios que se emplean para teletrabajar.

- Nivel de ingreso: recursos económicos recibidos como consecuencia de una actividad realizada.
- Satisfacción económica: manifestación de los niveles de complacencia por los ingresos logrados producto de las actividades desempeñadas.
- Status económico: posición en el orden social que define al individuo en relación a otros, gracias a los ingresos obtenidos.
- Percepción de beneficios: apreciación de los recursos no económicos otorgados como producto de una relación laboral.
- Principal fuente de ingreso: identificación del medio de donde proviene el principal recurso económico percibido.
- Cantidad y calidad de las interacciones sociales: descripción de las relaciones sociales establecidas con el medio.
- Interacción familiar: identificación de las relaciones sociales que son establecidas dentro del círculo familiar.
- Exclusión social: manifestación de un sentimiento de rechazo o alejamiento por parte del círculo social al que se pertenece.
- Aceptación del rol: aprobación de la actividad de trabajo móvil.
- Minusvalías: presencia de limitaciones físicas.
- Ventajas: aspectos positivos que la persona percibe como trabajador móvil.
- Experiencias laborales previas: identificación de las diferentes etapas laborales que ha desempeñado el individuo durante su vida profesional.
- Debilidades: aspectos que la persona considera pueden ser mejorados para desempeñarse mejor como trabajador móvil.
- Características para realizar trabajo móvil: aquellos rasgos que son fundamentales para desempeñarse como trabajador móvil.

#### **IV- Método seguido**

El estudio que se propone surge gracias a la información que la Asociación Española de Teletrabajo suministró, proponiendo la creación de un perfil socio-laboral de los

trabajadores móviles en Venezuela, como una modalidad de teletrabajo, aprovechando la novedad y evolución que este nuevo modelo laboral está teniendo en el mundo.

Para ubicar la población, se recurrió a las empresas de alta tecnología de mayor reconocimiento a nivel mundial, con sede en la Zona Metropolitana de Caracas para el año en curso. Es importante aclarar que varias de las empresas del sector tecnológico no emplean la modalidad de trabajo móvil en Venezuela, o bien, no pudieron participar en el estudio por razones de políticas organizacionales internas, por lo que inevitablemente el universo de empresas se redujo.

La metodología utilizada fue la base esencial de nuestro plan de trabajo. A través de ella, se pudo obtener los datos pertinentes para llevar a cabo el estudio. La recolección se realizó bajo dos formatos: uno vía Web, con el que sólo se pudo obtener parte de las respuestas; y el otro por medio de los contactos en las empresas identificadas a quienes se le suministró cierta cantidad de instrumentos en físico los cuales se recogieron a la semana. Sin embargo, se tuvo que recurrir nuevamente al formato electrónico porque al no existir un patrón que determine las veces que los trabajadores móviles visitan las instalaciones de las organizaciones, resultaba improductiva la utilización de este formato. A pesar de todos los esfuerzos realizados, la acogida por parte de los individuos no fue la esperada.

Mediante la utilización de programas informáticos se creó una base de datos cuya función primordial era la de permitir el vaciado de los mismos, para así hacer las operaciones pertinentes a través de cálculos y tablas estadísticas, y gráficos de tortas y barras.

Una vez cumplido con cada uno de estos pasos, se logró obtener las conclusiones para cada uno de los objetivos propuestos, llegando así a establecer un perfil socio-laboral de los trabajadores móviles, como una modalidad de teletrabajo, en grandes empresas de alta tecnología para el año 2005, ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas.

## **V.- Recolección y análisis de datos**

Al ser ubicado el universo de trabajadores móviles y determinar la cantidad total de posibles encuestados, se procedió a ajustar la población al tipo y cantidad de información que se necesitaba, trabajando muestras no representativas de carácter intencional, por las razones explicadas anteriormente.

Para recolectar la información se empleó el proceso de la encuesta, puesto que si se desea conocer sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Como estos individuos se manejan a través de Internet, las encuestas se les suministraron por esta vía, siempre y cuando el trabajador móvil y su organización, estuvieran dispuestos a aceptarlo y a facilitar las respuestas correspondientes; este proceso permite el ahorro de tiempo y energía, tanto del trabajador como del investigador.

Gracias a que la respuesta de los trabajadores no fue completamente efectiva, se tuvo que emplear el formato de encuesta impresa, los cuales fueron entregados a las personas contacto de las empresas, quienes atentamente distribuyeron el instrumento a los empleados identificados.

La encuesta se estructuró tanto con preguntas cerradas como abiertas; a las preguntas cerradas se les determinó unas categorías de respuestas, que fueron las únicas opciones a responder por parte de los encuestados, y las preguntas abiertas estuvieron hechas para que los individuos pudieran expresar libremente su punto de vista acerca de lo que se les preguntaba, sujetando dichas respuestas a la interpretación individual. Es prudente e importante señalar, que el diseño de dicho instrumento se hizo en base a una muestra que la Asociación Española de Teletrabajo facilitó con anterioridad.

Para analizar e interpretar los resultados, se creó un libro de códigos que facilitó la creación de una matriz de datos que contuvo toda la información recolectada. Aquellas preguntas identificadas como abiertas, se fueron cerrando a medida que se obtenía mayor información; para ejemplificar, utilizaremos como referencia la pregunta número 39 del instrumento empleado:

39.- Cuando realiza sus actividades como trabajador móvil, ¿con cuántas personas suele tener contacto habitual? Indique el número de personas y el cargo al que pertenecen, al igual que si forman parte de la empresa para la cual trabaja o no. Mencione un máximo de 5 posiciones.

**Tabla 5. Ejemplo pregunta treinta y nueve**

Nro. Personas	Posición	¿Forman parte de la empresa?
_____		

Para codificar esta pregunta, se crearon los siguientes códigos en base a la información recogida de los trabajadores móviles:

**Tabla 6. Codificación pregunta treinta y nueve**

**Nro. Personas: 39a**

Código 39a	
1	1-5
2	6-10
3	11-15
4	16-20
5	más de 21

**Posición: 39b**

Código 39b	
B1	Director
B2	Gerente
B3	Empleados
B4	Contratistas
B5	Asistentes
B6	Áreas de Negocio
B7	Dpto. Legal
B8	Usuario/Clientes
B9	Analistas
B10	Consultores

**Forman parte de la empresa: 39c**

Código 39c	
si	1
no	2

<b>B11</b>	<b>Técnicos</b>
------------	-----------------

De tal forma, que la base de datos, resultó para la referida pregunta, lo siguiente:

**Tabla 7. Extracto de base de datos**

<b>39(a)</b>	<b>39b1</b>	<b>b2</b>	<b>b3</b>	<b>b4</b>	<b>b5</b>	<b>b6</b>	<b>b7</b>	<b>b8</b>	<b>b9</b>	<b>b10</b>	<b>b11</b>	<b>39c1</b>	<b>c2</b>	<b>c3</b>	<b>c4</b>	<b>c5</b>
1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2
1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2
1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1
1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	1	1	1	1	0

Una vez culminado el proceso de codificación, se procedió a analizar los datos a través de operaciones estadísticas y porcentajes, utilizando gráficas de barras y tortas, lo que permitió la comparación y el contraste de las diferentes respuestas obtenidas, facilitando la elaboración del perfil socio-laboral de los trabajadores móviles de grandes empresas de alta tecnología, ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas para el año 2005.

## **VI.- Factibilidad del Estudio**

Se puede asegurar que la elaboración de un perfil socio-laboral de los trabajadores móviles venezolanos es posible, gracias a que contamos con los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para lograrlo. Es importante mencionar que el hecho de cumplir con los objetivos previstos, puede motivar a la realización de nuevos estudios, además de abrir la posibilidad de crear un marco legal que mejore y proteja las condiciones de estos nuevos trabajadores. Sin embargo, no hay que olvidar que hay que superar el gran obstáculo de la ubicación de la población, pero no cabe duda que al final sólo será otro de los tantos pasos que una investigación científica trae consigo misma

## **VII.- Aspectos Éticos**

Es prudente comentar que los derechos de autor han sido respetados a lo largo de toda la investigación, así como la confianza que los trabajadores móviles y las empresas depositaron en el proyecto.

De igual manera, hemos aceptado el compromiso de respetar la privacidad de cada una de las organizaciones, conscientes de la necesidad imperante de facilitar la protección y administración adecuada de los datos suministrados, manteniendo su absoluto anonimato.

La data fue trabajada tal cual fue suministrada sin sufrir ninguna alteración, por lo que los resultados obtenidos constituyen un reflejo fiel de la realidad.

## **MARCO DE REFERENCIA**

Durante las últimas tres décadas, la tecnología ha transformado la manera en que trabajamos, jugamos y nos comunicamos. Actualmente, accedemos a la información y a la gente de todo el mundo en un instante. Las nuevas tecnologías han abierto la puerta a innovaciones en todos los campos de esfuerzo humano, brindando oportunidades nuevas, comodidad y valor a nuestras vidas.

Como no podemos vivir alejados de estas nuevas realidades, la presente investigación se enmarca en el estudio de la modalidad de trabajo móvil, cuyo logro principal es la eliminación de barreras tanto territoriales como organizacionales. Sin la existencia de organizaciones que desarrollen tecnologías de avanzada, este modelo no pudiera ser viable, es por esta razón, que las empresas seleccionadas son las organizaciones de alta tecnología, por todas las virtudes que estas ofrecen.

Es importante aclarar que varias de las empresas del sector tecnológico no emplean la modalidad de trabajo móvil en Venezuela, o bien, no quisieron participar en el estudio por políticas internas, por lo tanto inevitablemente el universo de empresas se redujo.

A su vez, las empresas que ofrecieron su colaboración para la elaboración de la presente investigación, solicitaron mantener su anonimato, por lo cual hemos aceptado el compromiso de respetar la privacidad de cada una de las organizaciones, conscientes de la necesidad imperante de facilitar la protección y administración adecuada de los datos suministrados.

Entendido esto, procederemos a la presentación de cada una de las organizaciones participantes en la investigación, a fin de acercar al lector al entendimiento de cada una de ellas y facilitándoles una mayor comprensión del marco en el cual se desarrolló el presente estudio; cuidando en todo momento la identidad de las empresas, por razones de confidencialidad.

#### **- Empresa V**

Se trata de una empresa trasnacional que inició sus operaciones en Venezuela en el año 1938 y que se dedica a crear, desarrollar y fabricar las tecnologías de información.

Su misión se resume en: *“Nos esforzamos por ser líderes en la investigación, desarrollo y fabricación de las tecnologías de la información más avanzadas del sector, incluyendo sistemas de computación, software, sistemas de redes, dispositivos de almacenaje y micro-electrónicos”*.

Como una de las compañías más grandes del mundo en servicios de información, traducen las avanzadas tecnologías en algo valioso para sus clientes a través de las soluciones y servicios profesionales que ofrecen.

A pesar de que la empresa V ha venido poniendo en práctica la modalidad desde la década de los 80, en Venezuela el proyecto de trabajo móvil se inició en el año 1996, siguiendo las políticas corporativas de la empresa como consecuencia del éxito obtenido en experiencias precedentes en otros países de Latinoamérica y el mundo.

El programa de Trabajo Móvil o como ellos lo llaman, Home Office, comenzó en mayo de 2004. Aunque muchos empleados han trabajado por más de 7 años desde sus hogares, el número actual de personas que trabajan bajo esta modalidad es relativamente pequeño.

Actualmente la empresa V, según información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos, cuenta con 374 Empleados en Venezuela, donde 18 personas laboran bajo la modalidad de trabajo móvil.

#### **- Empresa W**

Empresa trasnacional fundada en 1975, que emplea a casi 40.000 personas en más de 50 países en todo el mundo. Está conformada por 7 unidades empresariales centrales: Clientes,

Trabajador con Información, Soluciones Empresariales, Plataformas de Servidor, Movilidad y por último, Hogar y Entretenimiento.

Se trata de una empresa que, así como actualiza y mejora constantemente sus productos, desea evolucionar y colocarse en la mejor posición para acelerar tecnologías nuevas en la medida que surjan, a fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Es una empresa que se motiva e inspira en la manera en que sus clientes utilizan los software que ofrecen para encontrar soluciones creativas a los problemas empresariales, desarrollar ideas vanguardistas y mantenerse conectados a lo más importante para ellos.

A su vez, para reflejar su papel como líder en la industria y para enfocar sus esfuerzos en las oportunidades que les esperan, han adoptado una nueva misión corporativa, la cual se puede resumir en: *“Permitir a la gente y a las empresas en todo el mundo realizar su máximo potencial”*. Cumplir con la mencionada misión, significa que en los años venideros se esforzaran en crear productos que sean accesibles para todos, incluyendo la gente con discapacidades.

Hoy en día, según información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos, la empresa W está formada por 101 empleados, de los cuales 9 laboran bajo la modalidad de trabajo móvil.

#### **- Empresa X**

Es una empresa internacional que opera en 130 países, cuenta con 36.000 empleados alrededor del mundo y sus inicios se remontan al año 1890, fecha desde la cual han venido combinando la experiencia en consultoría, integración de sistemas, infraestructura, outsourcing y tecnología de servidores.

Su objetivo primordial es ayudar a que sus clientes sean más competitivos y tengan más éxito, diseñando y poniendo en marcha soluciones que los ayuden a superar los retos de una economía basada en las tecnologías de la información.

Es una organización que cuenta con más de cinco décadas de experiencia en informática de misión crítica y ha logrado desarrollar una amplia gama de soluciones globales que ayudan a diseñar, desarrollar, integrar, desplegar y gestionar aplicaciones corporativas, todo ello junto a un fácil y rápido acceso a la información.

La empresa X cuenta con un amplio abanico de soluciones tecnológicas de tipo vertical para atender las demandas específicas de sectores empresariales como el sector financiero, sector público, telecomunicaciones, transportes y turismo, medios de comunicación y comercio, principalmente, así como de otros segmentos comerciales.

Entre los servicios que ofrece encontramos: servicios de infraestructuras, outsourcing, servicios tecnológicos, CRM (*Customer Relationship Management*), integración de sistemas, SCM (*Supply Chain Management*) y desarrollo digital.

En este sentido, los servicios, soluciones y tecnologías representan el mayor negocio de la compañía, buscando de esta manera ayudar a las empresas y a los organismos públicos, a aplicar las tecnologías de la información para así conseguir los más elevados niveles de competitividad y éxito.

Actualmente, según información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos, cuenta con 105 empleados, de los cuales 9 trabajan bajo el modelo de Home Office.

### **-Empresa Y**

Una empresa que desde el principio, su visión, estrategia y enfoque se ha centrado sobre la informática de red, haciendo de estas rentables para la organización, para sus accionistas, partners y clientes.

Presenta un firme compromiso con las arquitecturas abiertas impulsadas, en colaboración con sus socios tecnológicos y comerciales, con el objetivo de crear propuestas de alto valor añadido destinadas a sus clientes.

Durante años, ha crecido sobre la base de la demanda de sus productos y servicios de modo que, en la actualidad, se les conoce tanto por su potencia y estabilidad como por sus tecnologías innovadoras.

Ofrece una gama integrada de servicios para ayudar a los clientes a planificar, diseñar, implantar y dirigir soluciones innovadoras de misión crítica.

Actualmente cuenta con 97 empleados, de los cuales 2 emplean el trabajo móvil como una modalidad del teletrabajo, según información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos.

### **-Empresa Z**

Es una empresa de capital nacional, que presta servicios orientados a aquellas organizaciones que posean un importante gasto por uso de servicios de telecomunicaciones y que deseen aumentar su rentabilidad y disminuir sus costos.

Las soluciones que ofrecen cubren todas las categorías de ahorro en el área de telecomunicaciones. Poseen la experiencia, los procedimientos y los conocimientos necesarios para disminuir los gastos de telecomunicaciones y aumentar la rentabilidad de las operaciones corporativas de sus clientes.

La empresa Z se propone asegurarles a los clientes que sus ahorros resolverán o excederán siempre sus expectativas, porque los ponen a cargo de las decisiones.

Su misión es: *“Aportar soluciones que aumenten la productividad de nuestros clientes bajo esquemas de riesgo compartido”*.

Poseen además una amplia variedad de productos orientados al área de las telecomunicaciones, siempre bajo la concepción de obtener el mayor beneficio al menor costo. Actualmente cuenta con 5 empleados, de los cuales 3 laboran bajo la modalidad de trabajo móvil, por la naturaleza del trabajo que realizan, según información suministrada por los mismos socios de la compañía.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez recolectados los datos de las encuestas y ejecutada la metodología propuesta, se procedió a analizar cada una de las cifras obtenidas por separado, información determinante al momento de crear el perfil socio-laboral de los trabajadores móviles, como una modalidad del teletrabajo, en grandes empresas de alta tecnología. Este fue el centro de atención al momento de realizar las conclusiones que dieron como resultado el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La operacionalización creada fue empleada como una guía de análisis en esta fase, tomando a las dimensiones como las divisiones del capítulo.

Para una mayor comprensión, a continuación se presentan los datos en formato de tablas y gráficas, creadas y empleadas especialmente para el análisis de la información. Debemos mencionar que se utilizaron operaciones estadísticas de frecuencia y porcentaje, para reflejar las respuestas suministradas por los 20 individuos participantes. Sin embargo, se encontrarán casos donde los porcentajes son calculados en base a la cantidad de respuestas obtenidas; algunas frecuencias son mayores al número de la muestra, porque representan aquellas preguntas donde el encuestado tenía la posibilidad de seleccionar todas las opciones que le aplicaran.

### **I.- Aspectos Demográficos**

Esta sección se concentró en determinar las características particulares que distinguen a cada individuo, como por ejemplo, edad, sexo, estado civil, entre otros.

Al analizar la Tabla 8, podemos inferir que el sexo predominante que emplea esta modalidad en empresas de tecnología es el masculino, con un 65% del total; dato curioso

puesto que son las mujeres quienes enfatizan la necesidad de contar con mayores flexibilidades para poder manejar su doble rol trabajo/familia. Permittiéndonos profundizar más, al analizar el estado civil de estas mujeres, nos encontramos que 4 de ellas están casadas y tienen hijos. Sin embargo, investigaciones realizadas en Estados Unidos y Canadá (Finkelievich, 1999) sugieren que los hombres prefieren teletrabajar por la flexibilidad y libertad que el modelo implica.

**Tabla 8. Sexo**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Femenino	7	35%
Masculino	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la edad, encontramos que el grueso de las personas que aplican el teletrabajo, se ubican en un rango comprendido entre los 26 y 35 años de edad. Recordando lo expuesto en el marco teórico, se observa que estos datos concuerdan en parte con lo explicado por Filgueira y Pietrantonio (1997), en cuanto en su investigación, identifican un perfil comprendido entre 30 y 40 años de edad para el caso de las mujeres. En lo que se refiere a nuestro estudio, no hacemos distinciones en cuanto a la edad, por sexo (ver Tabla 9).

**Tabla 9. Edad**

	<b>Menor 18a</b>	<b>Entre 19 y 25a</b>	<b>Entre 26 y 35a</b>	<b>Entre 36 y 45a</b>	<b>Entre 46 y 55a</b>	<b>Mayor a 55 años</b>
<b>Frecuencia</b>	0	3	10	5	2	0
<b>%</b>	0%	15%	50%	25%	10%	0%

Las cifras de nacionalidad (Tabla 10) indican que el 95% de los encuestados son venezolanos, sólo se reportó un caso de nacionalidad extranjera, específicamente, canadiense. Esto refleja, que a pesar que nuestra población se concentra en empresas transnacionales, son los venezolanos los que aplican esta modalidad.

**Tabla 10. Nacionalidad**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Venezolano</b>	19	95%
<b>Extranjero</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

La población identificada sugiere que el 50% de los individuos están casados y poseen hijos (Tabla 11 y 12).

**Tabla 11. Estado civil**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Soltero</b>	10	50%
<b>Casado</b>	10	50%
<b>Divorciado</b>	0	0%
<b>Viudo</b>	0	0%
<b>Otro</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Es importante observar las Tablas el número de

afirman tener hijos, concuerda con el número total de dependientes, por lo que inferimos que sus núcleos familiares son pequeños, puesto que el mayor porcentaje de dependientes se ubica dentro del rango comprendido de 1 a 3 personas.

resaltar que al 12 y 13, vemos que individuos que

**Tabla 12. Individuos con hijos****Tabla 13. Número de dependientes**

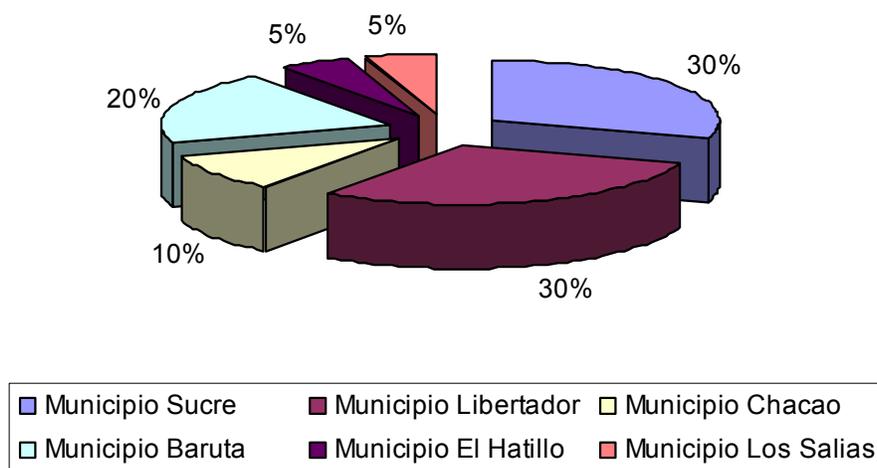
	Fr	%
Individuos con hijos	11	55%
Individuos sin hijos	9	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

	Fr	%
1 a 3	8	73%
4 o más	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Al analizar los datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadísticas para el año 2004, se identifica una tasa de divorcio del 20,9% a nivel nacional, una cifra baja, por lo que no resulta extraño la ausencia de divorcios en nuestra población de estudio; permitiéndonos reflexionar así, que quizás el teletrabajo y sus bondades en cuanto al rol familia/trabajo, ayudan a mantener el equilibrio familiar.

Las empresas que aceptaron participar en el estudio se encuentran ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas, por tanto no resulta inexplicable, a pesar de la eliminación de los límites territoriales que permite la modalidad del trabajo móvil, que el área de residencia de los individuos participantes se concentre en los distintos Municipios que conforman el área Metropolitana de Caracas; dicho esto, a continuación presentamos la gráfica que muestra la distribución de los resultados obtenidos.

**Gráfico 2. Zona geográfica**



Para cerrar esta división mencionaremos el derecho de propiedad sobre la vivienda que ocupan los encuestados, mediante la Tabla 14.

**Tabla 14. Tipo de vivienda**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Propia</b>	13	65%
<b>Alquilada</b>	2	10%
<b>De sus padres</b>	5	25%
<b>Otra</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

## **II.- Nivel Educativo**

A continuación, se identificarán los conocimientos y destrezas que poseen los trabajadores móviles encuestados, haciendo énfasis en el grado académico de estudios alcanzados y el último título obtenido por cada uno de ellos.

**Tabla 15. Nivel de estudios**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Licenciatura Incompleta</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Licenciatura</b>	<b>9</b>	<b>45%</b>
<b>Especialización Incompleta</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Especialización</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>Maestría Incompleta</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la Tabla 15, encontramos que 19 trabajadores móviles poseen Licenciatura completa, de los cuales 4 poseen Especialización en Gerencia de Proyectos, Sistemas de Información y Gerencia, Tecnologías de la Información y Mercado respectivamente; y 6 de ellos, se encuentran realizando estudios de Especialización o Maestría. El área de estudio de mayor fuerza es la rama del conocimiento relacionada a la Computación o al manejo de las TIC's; destrezas claves que cualquier individuo que desee

emplear la modalidad de trabajo móvil debe desarrollar ampliamente. Una muestra de ello, es que el 100 % de la muestra estudiada confirmó haber recibido adiestramiento en el uso y manejo de las herramientas tecnológicas, tales como software, hardware, Internet, ordenadores, etc. Sin embargo, no se puede dejar de lado el hecho que existen otras áreas de conocimiento que también son susceptibles de ejercerse bajo el formato de trabajo a distancia.

En un mundo globalizado, donde el manejo de varios idiomas resulta clave para el desarrollo profesional, es fundamental que los individuos que trabajan en un modelo sin fronteras, dominen al menos el inglés, hecho que se puede corroborar al analizar la Tabla 16, donde se detalla que 18 personas de las 20 encuestadas, manejan esta importante lengua. A su vez, vemos en menor cuantía, el manejo de otros idiomas adicionales al español y el inglés, como lo son el francés, el alemán y el italiano.

**Tabla 16. Manejo de idiomas**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Inglés</b>	18	90%
<b>Francés</b>	3	15%
<b>Alemán</b>	1	5%
<b>Italiano</b>	2	10%

De esta manera, podemos inferir que los teletrabajadores bajo la modalidad de trabajo móvil en grandes empresas de tecnología, son personas con un nivel educativo elevado, con dominio de varios idiomas y manejo de las diversas herramientas de las tecnologías de información; por lo que el planteamiento ofrecido por Filgueira y Pietrantonio en 1997, donde afirmaban que era necesario mejorar la plataforma educativa del país para adecuarla a las necesidades del teletrabajo, ha sido superada, al menos para el caso de trabajadores móviles en empresas de tecnología, cuando observamos que las características educativas de estos individuos, obtenidas en instituciones educativas venezolanas, cumplen con los requerimientos para teletrabajar.

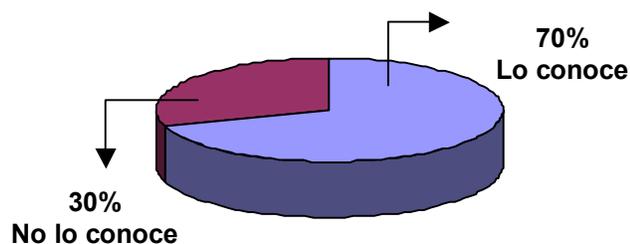
### III.- Aspectos Laborales

En esta sección abordaremos las características y condiciones que identifican la actividad profesional que realizan los individuos que laboran bajo el modelo de trabajo móvil en empresas de alta tecnología.

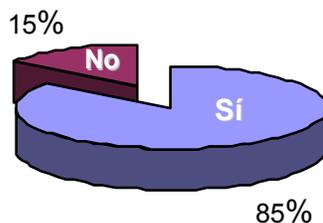
En primer lugar, debemos mencionar que todas las personas encuestadas cumplen con las condiciones básicas para ejercer el teletrabajo como lo son: más del 60% del tiempo laboral fuera del entorno de la oficina tradicional, utilización de las TIC's para trabajar y frecuentes desplazamientos.

Adicionalmente, se creyó pertinente obtener información acerca del conocimiento de estos individuos sobre el teletrabajo, específicamente en cuanto al trabajo móvil. En este sentido, se presentan a continuación diversas gráficas que permitirán esclarecer las inquietudes sobre este tópico.

**Gráfico 3. Conocimiento del término teletrabajo**

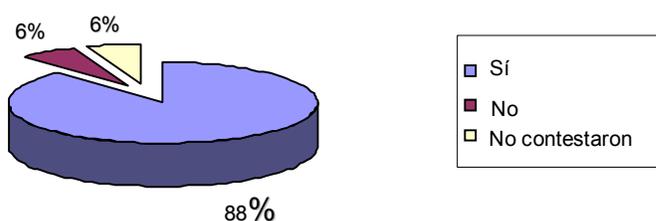


**Gráfico 4. ¿Sabén que la modalidad bajo la cual trabajan es conocida como trabajo móvil?**



Con estos gráficos lo que se observa es que el 70% de la población encuestada conocía al momento de la aplicación del instrumento el significado del teletrabajo y sus aplicaciones; aspecto que se confirma analizando las Gráficas 4 y 5, donde se percibe que el 85% de las mismas, estaban concientes de que la modalidad bajo la cual laboran forma parte del teletrabajo y de éstos, el 88% conocían con anterioridad la modalidad.

**Gráfico 5. ¿Conocen con anterioridad la modalidad?**



Este último dato, nos llevó a cuestionarnos sobre la fuente que estos individuos utilizaron como medio de información sobre el trabajo a distancia (ver Tabla 17).

**Tabla 17. Fuentes de información sobre el teletrabajo**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Empresa</b>	10	59%
<b>Estudios (investigaciones, artículos)</b>	4	24%
<b>Publicidad (Prensa, Internet)</b>	0	0%
<b>Familiares y/o amigos</b>	1	6%
<b>Forma parte del área de trabajo</b>	1	6%
<b>No respondió</b>	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

En el caso específico de Venezuela, donde la modalidad no ha penetrado fuertemente, la fuente de información que posee mayor porcentaje es la empresa con un 59%, por tratarse de organizaciones transnacionales que están influenciadas por estos fenómenos que están ocurriendo alrededor del mundo; aunque no se puede olvidar la fuerza que a nivel mundial tienen los estudios e investigaciones realizadas sobre el tema, gracias a que determinan la aceptación e incidencia de esta nueva forma de trabajar, que claramente están dirigidas y auspiciadas por aquellas organizaciones que se enmarcan en el sector tecnología.

Un aspecto muy importante, es el tiempo que tienen estos individuos bajo el rol de trabajador móvil, veamos a continuación la siguiente tabla:

**Tabla 18. Tiempo en la modalidad**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>0 a 5 años</b>	17	85%
<b>6 a 11 años</b>	3	15%
<b>Más de 12 años</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Esto confirma, que en nuestro país, la aplicación del trabajo a distancia es relativamente nueva, no superando el rango de los 5 años de antigüedad; cifras que se confirman con la información suministrada por las empresas participantes, los cuales podemos encontrar con mayor detalle en el Marco de Referencia.

Existe una amplia variedad de áreas y ramas productivas, donde el trabajo a distancia puede y es susceptible de ser aplicado. En el caso específico del estudio, observamos que las áreas son las siguientes: informática, administración, consultoría, recursos humanos (ver Tabla 19).

**Tabla 19. Áreas de trabajo**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Informática</b>	7	35%
<b>Administración</b>	1	5%
<b>Consultoría</b>	10	50%
<b>Recursos Humanos</b>	2	10%
<b>Total</b>	20	100%

Informática y consultoría resultan como las áreas con mayor susceptibilidad de aplicación según los datos arrojados por nuestra investigación, lo que concuerda claramente con las categorías identificadas por la AET (2002):

- **Informática:** programación, servicio técnico, creación de presentaciones, formación y aprendizaje, creación de videojuegos.
- **Administración:** introducción de datos, procesamiento de textos, recepción de pedidos, gestión de almacén.
- **Finanzas y Contabilidad:** facturación, contabilidad y auditorías.
- **Consultoría:** estadísticas, realización de proyectos y estudios de mercado.

Sin embargo, también se encontró que en el área de Recursos Humanos es aplicable la modalidad, lo que resulta un hallazgo innovador puesto que a lo largo del presente estudio no se consiguieron informaciones precedentes al respecto.

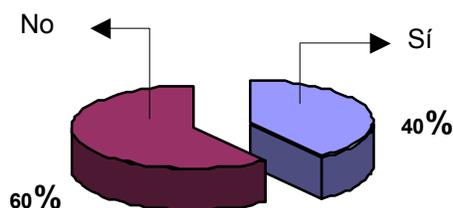
Las principales responsabilidades en estas áreas las podemos clasificar en seguimiento y control de proyectos, consultoría, capacitación, entre otras (ver Tabla 20).

**Tabla 20. Principales responsabilidades**

	Fr	%
Seguimiento y control de proyectos	7	35%
Consultoría en proyectos y aplicaciones empresariales	4	20%
Capacitación	4	20%
Análisis de procesos	3	15%
Soluciones	3	15%
Configuración paquetes informáticos/ Propuestas	3	15%
Identificación de oportunidades / Requerimientos del negocio	2	10%
Mercadeo	2	10%

Para conocer con mayor profundidad las labores desempeñadas por los encuestados, a continuación se presentan diversas gráficas y tablas que nos permiten definir tópicos vinculados estrictamente con el puesto de trabajo, como por ejemplo: si poseen personas a su cargo, la distribución del tiempo laboral, las tecnologías con las que cuentan, la posibilidad de desarrollo de carrera, etc.

**Gráfico 6. Presencia de supervisados**



Pareciera arriesgado pensar que los teletrabajadores posean supervisados, pero como vemos en el Gráfico 6 y en la Tabla 21, los individuos encuestados señalan en un 60% contar con personas que le reportan directamente, específicamente entre 1 y 5 personas. Por lo que al parecer, la clave del asunto no se encuentra en cuántas horas se esté en la oficina, sino en la capacidad de delegar responsabilidades y dictar directrices, independientemente del lugar geográfico en el que se encuentre.

**Tabla 21. Número de supervisados**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>De 1 a 5</b>	5	71%
<b>De 6 a 10</b>	2	29%
<b>De 11 a 15</b>	0	0%
<b>16 o más</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

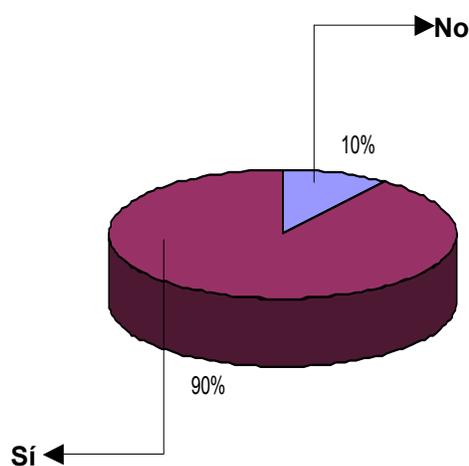
Investigaciones previas señalan que el individuo bajo la figura de trabajo móvil, como no necesita estar físicamente dentro de las instalaciones de la empresa para la cual labora, debe ser una persona independiente, responsable y capaz de superar obstáculos sin necesidad de la supervisión de un superior. En el caso de la supervisión, los resultados arrojados en el estudio demuestran lo contrario, puesto que encontramos que el 62% de los supervisados de las personas bajo trabajo móvil, también emplean la misma modalidad, haciéndonos pensar que la supervisión es necesaria y que aquellos cargos que posean líneas de reporte y aquellas empresas organizadas jerárquicamente, son susceptibles para teletrabajar (ver Gráfico 7).

**Gráfico 7. Modalidad de los supervisores**



Y a pesar de la flexibilidad en el manejo del tiempo que ofrece la oficina móvil, que haría pensar que es posible establecer relaciones laborales con diversas empresas, los resultados nos indican que el 90% de los trabajadores permanecen fieles a una sola organización, entre otras cosas por la naturaleza del contrato de trabajo. (ver Gráfico 8).

**Gráfico 8. Número de empleadores**



Al hablar del teletrabajo no podemos dejar de lado un tema tan importante como es el referido a los tiempos de trabajo, puesto que rompe con el paradigma del cumplimiento de horarios laborales preestablecidos.

Una de las condiciones fundamentales para ser catalogado como empleado móvil, es el pasar al menos 60% del tiempo trabajado fuera de los espacios físicos de la oficina tradicional. La Tabla 22, que se presenta a continuación, sustenta dicho planteamiento.

**Tabla 22. Distribución del tiempo**

	Porcentaje
En la oficina tradicional	26%
En casa	25%
En una oficina lejana/telecentro	37%
De manera nómada (de un sitio a otro)	9%
Otros	4%

Estudios realizados en Estados Unidos y en los mercados más importantes de América Latina, están demostrando que en promedio, la oficina móvil puede generar más horas laborables al día, porque al estar “always on” los límites de tiempo tienden a desaparecer (Pernía, A. 2005, pp. 23). Esta información es corroborada con los datos encontrados en las Tablas 23 y 24, que demuestran que la mayoría de los individuos laboran en horarios continuos, en lapsos comprendidos entre 9 y 12 horas al día. Cabe destacar, que estos son tiempos mayores a los estipulados normalmente en las oficinas tradicionales, por lo que podríamos decir que estos individuos trabajan más que aquellos que no utilizan la modalidad y se ubican dentro de las instalaciones físicas de las organizaciones.

**Tabla 23. Horario de trabajo**

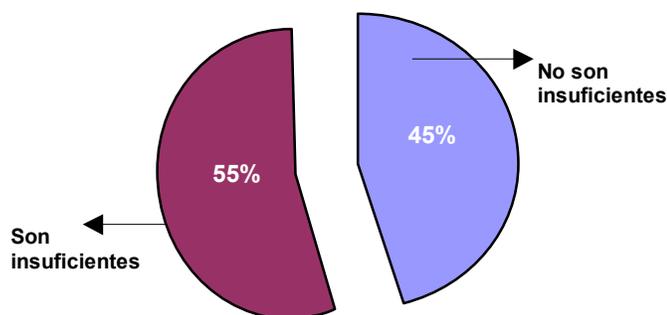
	Fr	%
Continuo	16	80%
A turnos	1	5%
Nocturno	0	0%
Horario flexible	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Tabla 24. Horas trabajadas**

	Fr	%
De 1 a 4 horas	0	0%
De 5 a 8 horas	7	35%
De 9 a 12 horas	13	65%
Más de 13 horas	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

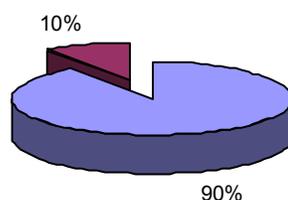
Otra condición fundamental que debe ser tomada en cuenta al momento de teletrabajar, es el uso y manejo de las TIC's; por lo que resulta de suma importancia estudiar en qué condiciones se encuentran los distintos dispositivos tecnológicos empleados.

### **Gráfico 9. Insuficiencia técnica**



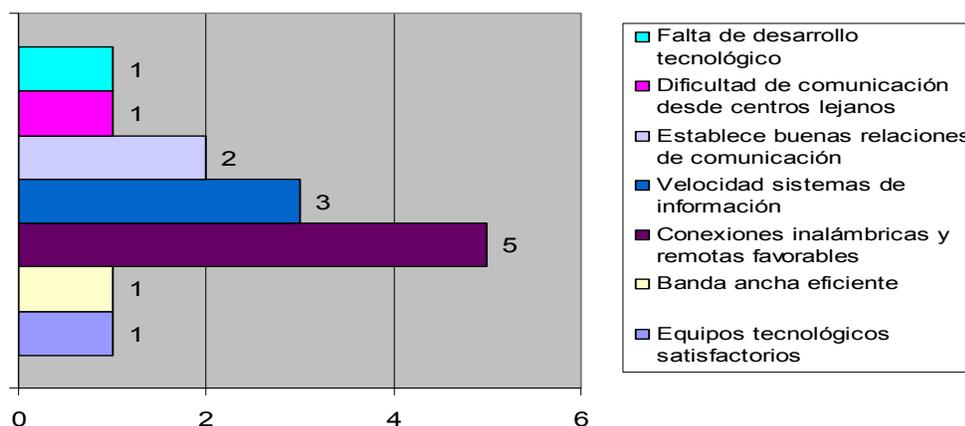
En este sentido, identificamos que el 55% de los trabajadores móviles en empresas de tecnología, consideran que las herramientas tecnológicas con las que cuentan, han sido insuficientes para afrontar las situaciones laborales que se les presentan (ver Gráfico 9); probablemente por la necesidad de establecer relaciones de contacto físico al momento de enfrentar ciertas situaciones, información que podremos aclarar con mejor detalle en las páginas posteriores.

**Gráfico 10. ¿Las tecnologías satisfacen las necesidades?**



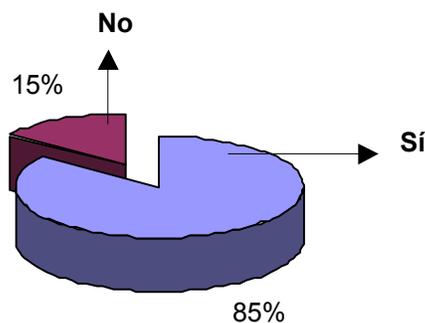
Sin embargo, el 90% manifestaron su satisfacción acerca de la calidad de estas herramientas expresando sus razones; el 10% restante, refutan el planteamiento al informar dificultades de comunicación desde centros lejanos y un deficiente desarrollo de las tecnologías. Para entender esto con mayor claridad, podemos observar los Gráficos 10 y 11.

**Gráfico 11. Razones de la satisfacción o insatisfacción por las tecnologías**



Con todo lo explicado y analizado en esta sección y como consecuencia de los beneficios que la modalidad le ofrece a quienes la aplican, vemos que el 85% de los empleados móviles se encuentran satisfechos con la actividad, mientras que el 100% siente que le ofrece la oportunidad de tener un desarrollo profesional exitoso. Quizás esto es resultado que los individuos perciben que son evaluados por resultados concretos. De hecho, un estudio realizado por “Small Business Administration” en 1993, concluyó que las posibilidades de un teletrabajador de ser promovido, son mayores a las probabilidades de un trabajador corriente.

**Gráfico 12. Satisfacción con la actividad**



#### **IV.- Aspectos Económicos**

En esta sección, procederemos a analizar las variables que están intrínsecamente relacionadas con los beneficios obtenidos como consecuencia de la prestación de un servicio. Dichos ingresos son los responsables de la adquisición de bienes y servicios, y del alcance de la calidad y nivel de vida deseado por cada trabajador móvil.

Cuando hablamos de oficina móvil, surge la inquietud de sobre quién recaen los costos de las tecnologías empleadas. En nuestro caso, podemos apreciar la Tabla 25, que esclarece quién asume los costos laborales.

**Tabla 25. Costos laborales**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Los asume la empresa</b>	11	55%
<b>Los asume el trabajador</b>	9	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Dicha tabla nos indica que el 55 % de los costos laborales inherentes a la aplicación del teletrabajo son asumidos por la empresa, trasladando de esta manera un porcentaje considerable (45%) a sus trabajadores. Esta información nos permite confirmar que una de las principales ventajas que ofrece el trabajo a distancia para las organizaciones, se trata precisamente, de la reducción de costos, puesto que con la aplicación de la modalidad, no sólo reduce sus gastos en infraestructura, mobiliario etc., sino que también transfiere otro tipo de gastos a sus trabajadores, como son el teléfono y la electricidad.

Si el 45% de lo empleados asumen sus costos, los niveles de ingreso que poseen deberían otorgar la posibilidad de afrontar con tranquilidad dichas responsabilidades económicas y además asegurarles un sustento diario. En este sentido, veamos que información nos ofrece la Tabla 26.

**Tabla 26. Nivel de ingreso**

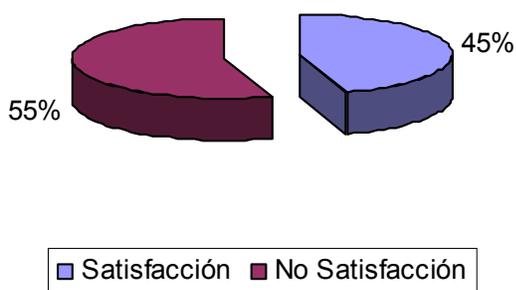
<b>Fr</b>	<b>%</b>
-----------	----------

<b>Salario mínimo</b>	0	0%
<b>Entre 1 y 5 salarios mínimos</b>	5	25%
<b>Entre 5 y 10 salarios mínimos</b>	8	40%
<b>Más de 10 salarios mínimos</b>	7	35%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El 75% de la población percibe una remuneración que supera los 5 salarios mínimos; siendo un grupo reducido (25%), los que tienen salarios comprendidos entre 1 y 5 salarios mínimos. Ahora bien, es difícil afirmar, si estos niveles de ingresos son suficientes para cubrir los gastos originados de la actividad que realizan.

Dentro de los aspectos económicos, es importante resaltar, de igual manera, la satisfacción que les otorga la remuneración obtenida y la percepción de la posición que ocupan en el orden social, con relación a los individuos que no emplean la modalidad. El Gráfico 13 y la Tabla 27 nos proporcionan los datos recogidos acerca de estos tópicos.

**Gráfico 13. Satisfacción salarial**



Al analizar la información observamos que la percepción de los trabajadores móviles en cuanto a sus niveles de ingreso, resultan ser un poco desalentadores, puesto que el 55 % de ellos se encuentran insatisfechos con su remuneración y el 60 % considera, en comparación con sus colegas, que el status económico alcanzado es igual.

**Tabla 27. Status económico**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Muy por encima</b>	1	5%
<b>Por encima</b>	4	20%
<b>Igual</b>	12	60%
<b>Por debajo</b>	3	15%
<b>Muy por debajo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Un mecanismo de incentivo y de motivación que muchas organizaciones ofrecen a sus empleados son los beneficios adicionales; bien sean los contemplados en la Ley Orgánica del Trabajo como es el caso de los cesta-ticket, o aquellos que buscan mejorar la calidad de vida (seguros de vida, bonos especiales, primas, etc.). En este sentido, el 85% de los encuestados no perciben diferencias en los beneficios recibidos en comparación con aquellos empleados que no aplican la modalidad.

**Tabla 28. Percepción de beneficios**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Percepción positiva</b>	17	85%
<b>Percepción negativa</b>	2	10%
<b>No contestó</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Por último, para cerrar esta sección, el hecho que el 95% de los teletrabajadores manifiesten no complementar sus ingresos con otras actividades remuneradas, aún cuando la flexibilidad de horarios que ofrece el teletrabajo se los facilita, nos permite concluir que los individuos no se han visto motivados a encontrar nuevas fuentes de ingreso, independientemente de haber obtenido datos que nos llevan a inducir insatisfacción económica.

## V.- Aspectos Sociales

A continuación se presentan las características que definen las relaciones que establecen los empleados móviles con los diferentes grupos sociales.

Una parte importante de las interacciones son realizadas con individuos que están relacionados con la actividad laboral, bien sea dentro o fuera de la organización a la que pertenecen, de forma tal, que se puedan alcanzar los objetivos establecidos y resolver las situaciones diarias. Es así como podemos apreciar en la Tabla 29, en primer lugar, que todos los individuos mantienen interacciones sociales con al menos 1 persona y que la mayoría (60%), establece relaciones con un máximo de hasta 5 personas. Estas relaciones son sostenidas con personas que ocupan diferentes posiciones, tales como directores, gerentes, consultores, clientes, analistas, técnicos, etc.

**Tabla 29. Cantidad de interacciones**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>1 a 5</b>	12	60%
<b>6 a 10</b>	3	15%
<b>11 a 15</b>	1	5%
<b>16 a 20</b>	2	10%
<b>20 o más</b>	1	5%
<b>Sin responder</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

A pesar que se afirma que el teletrabajo permite establecer relaciones a distancia con personas relacionadas a la actividad laboral, independientemente de la cantidad de interacciones que se establezcan, necesariamente van a existir situaciones en las que la presencia física es indispensable; así lo comprueba la opinión del 60% de las personas encuestadas, quienes consideran necesarias las relaciones cara a cara (ver Tabla 30), e indicaron las situaciones en las que las creen necesarias (ver Tabla 31).

**Tabla 30. ¿Consideran necesarias las relaciones cara a cara?**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	12	60%
<b>No</b>	7	35%
<b>No contestó</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Tabla 31.- Situaciones en las que son necesarias las relaciones cara a cara**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Reuniones</b>	1	8%
<b>Entrevistas</b>	1	8%
<b>Revisar y analizar requerimientos</b>	3	25%
<b>Adiestramientos y contactos con clientes</b>	2	17%
<b>Manejo proyectos</b>	3	25%
<b>Establecimiento de políticas y directrices con clientes/compañeros</b>	3	25%

El resto de las interacciones sociales son establecidas con familiares y amigos, por lo que resulta de vital importancia considerar la percepción de los empleados móviles en cuanto a estas relaciones.

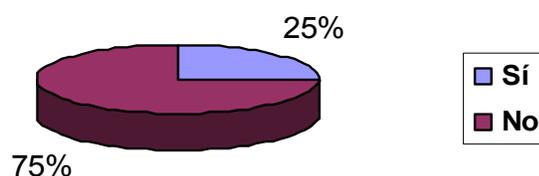
**Gráfico 14. Aumento o no del contacto familiar**



Lo que nos indican los individuos con la Tabla 32, es que existe un contraposición en cuanto al principio del manejo del rol trabajo/familia; mientras el 30% lo percibe como una ventaja y una forma más sencilla de llevar a cabo el rol, lo que podría aumentar el contacto familiar, para otros resulta negativo porque no pueden separar las situaciones laborales de las familiares. Esta misma variable agrupa el 60% de las respuestas, lo que nos hace pensar que esta es la razón de tener la misma cantidad de individuos en posiciones contrarias en cuanto al mejoramiento o no de las relaciones familiares.

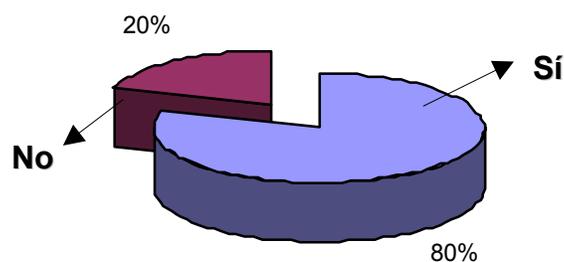
Indistintamente de lo mencionado anteriormente, no se puede negar el hecho que los individuos se relacionan constantemente con distintos grupos sociales, algo que evita el aislamiento a pesar de no estar presentes en la oficina tradicional todo el tiempo, información que sustentamos con el Gráfico 15.

**Gráfico 15. ¿Se sienten aislados?**



Un aspecto importante al evaluar variables sociales, es si la persona acepta su rol. Al preguntarles a los encuestados si aceptaban su rol y estaban orgullosos de ser trabajadores móviles, determinamos que el 80% de ellos lo está y las razones que expresaron están estrechamente relacionadas con las ventajas que esta nueva modalidad ofrece.

**Gráfico 16. ¿Se sienten orgullosos como trabajadores móviles?**



**Tabla 33. Razones de aceptación del rol**

	Fr	%
<b>Romper paradigmas</b>	2	10%
<b>Mayor productividad</b>	3	15%
<b>Manejar varias funciones a la vez: familia/trabajo</b>	3	15%
<b>Mayor crecimiento profesional</b>	2	10%
<b>Retos</b>	2	10%
<b>Otra forma de trabajar</b>	2	10%
<b>Control del tráfico</b>	4	20%
<b>Libertad</b>	1	5%

Dichas razones, reflejan que los trabajadores móviles se sienten motivados a realizar esta actividad porque claramente se rompen paradigmas, se logra aumentar la productividad y se contribuye con el control del tráfico en una ciudad tan congestionada como Caracas. Las cifras precisas las podemos observar en la Tabla 33. Es importante mencionar que para 2

personas, el estar bajo la figura del trabajo a distancia no es más que otra forma de trabajar, sin embargo, esto no es concluyente para determinar si el teletrabajo es ventajoso o no.

Todas estas variables concuerdan con las principales ventajas que la Asociación Española de Teletrabajo (2002) y la encuesta, “Telework, Business Benefit and the Decentralized Enterprise”, aplicada por Joseph Roitz (Corporate Leadership Council, 2002), identificaron en cada uno de sus estudios.

## **VI.- Experiencias Personales**

Para poder definir a cabalidad un perfil, cualquiera que sea, es necesario tomar en cuenta las experiencias que cada individuo ha vivido como trabajador móvil, qué bondades le ofrece la modalidad y qué dificultades encuentran al momento de desarrollarla.

Al consultarles los beneficios y ventajas que les ofrece a los individuos el trabajo móvil, se pudo distinguir determinadas ventajas, como balance vida/trabajo, mayor productividad, retos, etc. (ver Tabla 34).

**Tabla 34. Beneficios del trabajo móvil**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Menos Stress</b>	2	10%

<b>Ahorro dinero</b>	2	10%
<b>Calidad de vida / libertad</b>	8	40%
<b>Balance familia/trabajo</b>	10	50%
<b>Mayor productividad</b>	4	20%
<b>Retos</b>	4	20%
<b>Mayores ingresos/ Evaluación por objetivos</b>	3	15%
<b>Autoconfianza y seguridad</b>	1	5%
<b>Flexibilidad de horarios</b>	5	25%

Razonando acerca de los datos expuestos en la Tabla 34, se observa que el balance vida/trabajo, se muestra como el principal beneficio que le ofrece el teletrabajo a quienes lo desarrollan, aspecto señalado por el 50% de las personas encuestadas. A su vez, la libertad y una mejor calidad de vida se presentan como bondades muy apreciadas por los trabajadores móviles, junto con la flexibilidad de horarios.

Es importante mencionar que los datos mostrados en la Tabla 33 fueron obtenidos mediante una pregunta abierta, mientras los de la Tabla 34 fueron logrados mediante una pregunta cerrada, por lo que resulta importante resaltar que los factores ofrecidos en ambos casos, son muy parecidos, proporcionándole mayor relevancia a las conclusiones que de ellas se puedan generar. Es decir, para los trabajadores móviles la posibilidad de ser más productivos, el mejoramiento de la calidad de vida y el balance familia/trabajo son los pilares fundamentales que le ofrece el trabajo a distancia (ver Tabla 35).

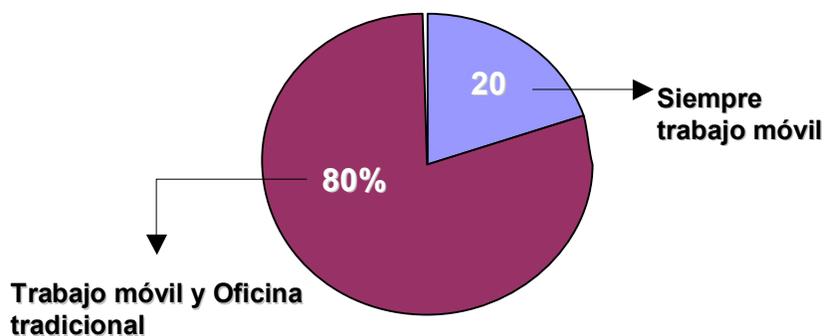
### **Tabla 35. Ventajas del trabajo móvil**

Cuando tratamos el tema de las situaciones que cada individuo ha vivido como trabajador móvil, no podemos dejar de lado la interrogante de si siempre se han desempeñado

	Más importante									Menos importante								
	1		2		3		4		5		6		7		8		9	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>Mayor Productividad</b>	2	10%	4	20%	4	20%	1	5%	2	10%	1	5%	0	0%	4	20%	1	5%
<b>Reducción del stress</b>	5	25%	1	5%	0	0%	3	15%	2	10%	0	0%	3	15%	2	10%	0	0%
<b>Ahorro de dinero</b>	0	0%	3	15%	0	0%	0	0%	4	20%	1	5%	3	15%	4	20%	0	0%
<b>Mayor tiempo personal</b>	1	5%	0	0%	5	25%	1	5%	0	0%	5	25%	1	5%	3	15%	0	0%
<b>Balance familia/trabajo</b>	2	10%	1	5%	1	5%	3	15%	2	10%	2	10%	3	15%	1	5%	1	5%
<b>Autonomía</b>	2	10%	3	15%	7	35%	3	15%	2	10%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Mejor calidad de vida</b>	2	10%	2	10%	1	5%	1	5%	2	10%	3	15%	3	15%	1	5%	0	0%
<b>Flexibilidad</b>	4	20%	5	25%	2	10%	2	10%	1	5%	1	5%	3	15%	0	0%	0	0%
<b>Aislamiento del círculo social</b>	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

bajo la modalidad; en este sentido se muestra el Gráfico 17, que nos refleja que tan sólo un 20% de los teletrabajadores han trabajado toda su carrera como trabajadores móviles; quedando el 80% restante como una muestra que se considera nueva en el manejo de la aplicación, puesto que antes se desempeñaban como trabajadores en las oficinas tradicionales.

**Gráfico 17. Experiencias laborales previas**



Esta situación, nos llevó a preguntarnos cual modalidad les resultaba más satisfactoria al 80% que trabajaba anteriormente en la oficina tradicional, obteniendo como resultado, que de 16 personas, quince respondieron que les resultaba más grato trabajar bajo la modalidad de trabajo a distancia.

**Tabla 36. ¿Dejarían de ser trabajadores móviles?**

	Fr	%
<b>Sí</b>	8	40%
<b>No</b>	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

A su vez, del universo encuestado, 12 individuos afirmaron no querer dejar de desempeñarse como trabajadores móviles, mientras que 8 personas mencionaron poder abandonarla por diversas razones, las cuales encontramos en la Tabla 37.

**Tabla 37.- Causas de abandono de la modalidad**

	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Desarrollo profesional</b>	5	63%
<b>Mejores condiciones económicas</b>	4	50%
<b>Mejor trabajo</b>	7	88%
<b>Contexto laboral</b>	2	25%
<b>Aislamiento</b>	0	0%
<b>Dificultad separar contexto familia/trabajo</b>	3	38%
<b>Tecnología</b>	1	13%

Entre las diversas razones que expusieron los encuestados resalta como la mayor razón, la oportunidad de conseguir un mejor trabajo con 88% y mejores oportunidades de desarrollo profesional con 63%; motivos muy relacionados entre sí, puesto que ambos se refieren a mejores condiciones en el ámbito laboral. Sin embargo, un estudio comenzado en el año 2001 y culminado en el 2002 por parte de AT&T, reveló que la principal razón por la cual los teletrabajadores renuncian al teletrabajo es por la falta de tecnología, lo que no parece ser el caso de nuestra investigación, quizás porque cuentan con las tecnologías que le brindan sus organizaciones, cuyo fin social es la innovación y elaboración de las mismas.

No resulta extraño después de analizar los aspectos económicos, que el 50% de lo encuestados hayan expuesto como una razón para abandonar el trabajo móvil, la obtención de mejores condiciones económicas, variable estrechamente relacionada con la obtención de mayores ingresos, especialmente cuando estos trabajadores asumen parte de los costos derivados de la modalidad.

Sin embargo, el teletrabajo no solo ofrece ventajas, razón por la cual los encuestados fueron llevados a contestar que debilidades encontraban en esta novedosa modalidad, obteniendo los resultados que a continuación se presentan:

**Tabla 38. Debilidades del trabajo móvil**

	Más importante						Menos importante					
	1		2		3		4		5		6	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>Aislamiento</b>	4	20%	3	15%	2	10%	0	0%	3	15%	2	10%
<b>Dificultad para resolver problemas a distancia</b>	4	20%	5	25%	1	5%	2	10%	3	15%	1	5%
<b>Falta de motivación</b>	0	0%	2	10%	4	20%	5	25%	3	15%	0	0%
<b>Desconfianza</b>	0	0%	1	5%	4	20%	4	20%	1	5%	2	10%
<b>Problemas de autodisciplina</b>	3	15%	3	15%	2	10%	2	10%	3	15%	1	5%
<b>Pérdida contacto familiar</b>	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
<b>Ninguna</b>	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Entre las principales debilidades del teletrabajo, se mostró como el factor más importante la dificultad para resolver problemas a distancia, pero gracias a los datos analizados con anterioridad, podemos restarle importancia y afirmar que se debe a la necesidad de establecer relaciones cara a cara en algunas situaciones laborales específicas, principalmente cuando las responsabilidades de estos individuos se enmarcan en el control y seguimiento de proyectos.

Analizando a profundidad resulta interesante el orden de importancia que entre las debilidades, los encuestados le otorgaron al factor aislamiento, cuando en tablas anteriores se ha visto que el 75% no se siente aislado, el 50% afirma haber aumentado sus relaciones familiares y el 100% afirma tener interacciones sociales. Podríamos reflexionar para esta situación, que a lo mejor el aislamiento puede verse como una debilidad a largo plazo.

Una vez obtenidas las debilidades y fortalezas que encuentran los trabajadores móviles en el desarrollo de la modalidad, no podemos dejar de lado cuál es el orden de importancia que para ellos tienen las características relevantes que investigaciones previas revelan, son las fundamentales para alcanzar un mejor desempeño en el trabajo a distancia.

**Tabla 39. Características del trabajador móvil**

	Más importante								Menos importante							
	1		2		3		4		5		6		7		8	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>Proactividad</b>	2	10%	3	15%	4	20%	1	5%	1	5%	4	20%	5	25%	0	0%
<b>Habilidad para comunicarse</b>	0	0%	2	10%	2	10%	3	15%	3	5%	2	10%	4	20%	4	20%
<b>Seguridad</b>	0	0%	0	0%	2	10%	3	15%	3	5%	4	20%	1	5%	7	35%
<b>Adaptabilidad</b>	4	20%	2	10%	0	0%	1	5%	4	20%	3	15%	4	20%	2	10%
<b>Responsabilidad</b>	5	25%	4	20%	4	20%	3	15%	3	5%	1	5%	0	0%	0	0%
<b>Autosuficiencia</b>	2	10%	3	15%	2	10%	3	15%	1	5%	3	15%	2	10%	4	20%
<b>Habilidad para planificarse</b>	7	35%	3	15%	2	10%	1	5%	1	5%	3	15%	2	10%	1	5%
<b>Compromiso</b>	4	20%	1	5%	4	20%	4	20%	3	5%	0	0%	2	10%	2	10%

Al no requerir estar ubicado físicamente en las instalaciones de la empresa y no tener que cumplir con horarios preestablecidos, resulta fundamental contar con aptitudes alineadas con la responsabilidad y la capacidad de adaptabilidad y planificarse, claras competencias que deben estar desarrolladas en aquellos individuos que deseen gozar de las virtudes del teletrabajo. Así lo constatan los resultados que se encuentran en la Tabla 39.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

No podemos ofrecer nuestras conclusiones, sin antes mencionar que la principal barrera que se presentó a lo largo de la investigación, fue la ubicación de la población de estudio. A pesar de contar con la voluntad y los mecanismos necesarios, no se pudo evitar el hecho de que en nuestro país la modalidad es relativamente nueva y no se encuentra altamente desarrollada; no se hallan asociaciones que reúnan a teletrabajadores y provean indicios de su existencia, y en muchos casos, ni siquiera se tiene conocimiento del teletrabajo, por lo que resultó difícil abarcar una población más amplia. Sin embargo, consideramos que nuestro mayor logro es haber contado con el apoyo de cinco grandes empresas de tecnología, cuatro de ellas transnacionales, que nos facilitaron la información y permitieron abrir el camino a una gran serie de estudios que se podrán desarrollar en esta área, tomando en consideración las conclusiones y recomendaciones, que a continuación presentamos.

Resulta importante mencionar, que a pesar de las tesis realizadas por estudiantes venezolanos que fueron consultadas para llevar a cabo el estudio, los planteamientos y recomendaciones que en ellas encontramos, todavía no han sido aplicados; de hecho, son muy pocas las personas y las empresas que realmente conocen el significado del teletrabajo y sus diversas aplicaciones. Por dar un ejemplo, existen casos de personas que trabajan por cuenta propia, que aplican el teletrabajo y no están conscientes de hacerlo, como también existen empresas que cuentan con las condiciones para implementarlo y no lo aprovechan. Es por esta razón, que resulta una necesidad imperiosa recomendar el incentivo de nuevos estudios y publicaciones que fomenten y divulguen los conocimientos sobre el teletrabajo en nuestro país.

A pesar de encontrarnos con estas barreras, logramos determinar que el desarrollo del teletrabajo en Venezuela se da, con mayor predominio y formalidad en organizaciones que están estrictamente relacionadas con las herramientas tecnológicas, pues para estas empresas resulta mucho más fácil y accesible emplear el teletrabajo, cuando su área de producción se encuentra estrechamente vinculada con la naturaleza de esta nueva forma de trabajar. Quizás otras organizaciones, analizando la realidad mundial, consideren que sería eficiente aplicar el teletrabajo, pero requieren de una inversión que en este momento no tienen planteado hacer por diversas razones, que no traeremos a colación, por no tratarse de nuestro tema de estudio.

Ahora bien, para adentrarnos más a la definición del perfil socio-laboral de los trabajadores móviles, como una modalidad de teletrabajo, en grandes empresas de alta tecnología, en primer lugar, debemos conocer quiénes son estas personas.

Nos encontramos frente a una población con predominio masculino, relativamente joven, donde sólo un 50% ha contraído matrimonio y tiene hijos. Son personas con núcleos familiares pequeños, en los cuales el número de dependientes no excede de tres personas. Adicionalmente, estos individuos se concentran en el Zona Metropolitana de Caracas, desaprovechando la oportunidad de acceder a trabajos fuera de la localidad de residencia.

Se trata de una población que muestra niveles educativos considerablemente altos, que han alcanzado títulos de Licenciados y Especialistas, o bien, se encuentran realizando estudios de Postgrados, específicamente de Especialización o Maestría. Es contundente, que el grueso de las Licenciaturas que estos individuos han obtenido, se enfocan en el área de computación, aunque esto no le niega la oportunidad a personas que tienen títulos en otras ramas, como por ejemplo, Relaciones Industriales o Educación, de formar parte de este pequeño grupo de individuos que gozan de las bondades que les ofrece el trabajo móvil.

A su vez, sus principales conocimientos están relacionados con las tecnologías de información y comunicación, puesto que todos han recibido algún tipo de adiestramiento en su manejo. Adicionalmente, es importante resaltar, que exceptuando a dos individuos, todos dominan el idioma inglés y en algunos casos, otra lengua como el italiano o el francés. Realmente, estamos hablando de un perfil con grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional, con el que a cualquier empresa le gustaría contar.

En cuanto a las condiciones laborales en las que se encuentran estos individuos, podemos afirmar que participan en la modalidad por iniciativa de la empresa, lo que concuerda con la información arrojada por Hewitt Associates, en una encuesta realizada en el 2002, donde se revela que cada vez son más las organizaciones que están ofreciendo el teletrabajo a sus empleados, como un nuevo modelo laboral. Sin embargo, aunque el 85% de los empleados manifestaron conocer la modalidad antes de usarla, al ver los medios a través de los cuales se informaron de su existencia, confirmamos que fue mediante la empresa como estos individuos se enteraron y aprendieron todos los conocimientos necesarios para aplicarla. Esto demuestra el papel fundamental y preponderante que juegan las grandes empresas de tecnología en el desarrollo del teletrabajo en Venezuela como una nueva forma de trabajar, a tal punto que hicieron posible esta investigación.

Son pocos los teletrabajadores en empresas de tecnología que siempre se han desempeñado bajo esta figura y han tenido la posibilidad de contrastarla con el trabajo tradicional; sin embargo, quienes han tenido la oportunidad de comparar ambas modalidades, demuestran a pesar de estar normalmente “always on” y laborar desde oficinas lejanas o telecentros, bajo horarios continuos comprendidos entre 9 a 12 horas diarias, se encuentran más satisfechos con esta modalidad, por el hecho de tener mayor flexibilidad en cuanto a horarios, ubicaciones, mejores relaciones familiares, etc.

Los teletrabajadores se desarrollan primordialmente en las áreas de consultoría e informática, siendo sus principales responsabilidades, el seguimiento y control de proyectos, la capacitación de usuarios/clientes o empleados, y por último, la consultoría en proyectos y aplicaciones empresariales.

En el desempeño de su rol, los individuos asumen parte de los costos derivados de la actividad y aunque los ingresos son superiores a los 5 salarios mínimos, no son suficientes para enfrentar esto, a pesar que logran ahorrar en otros aspectos como vestimenta, transporte y alimentación; lo que ocasiona niveles de insatisfacción por parte de los trabajadores móviles con respecto a sus ingresos, pudiendo ser una causa de abandono de la modalidad.

Las escalas salariales en Venezuela demuestran que obtener más de 10 salarios mínimos, como es el caso de muchos teletrabajadores, puede considerarse por encima del

promedio del mercado, sin embargo los trabajadores móviles perciben que su status económico es igual al de sus colegas.

Son estas las razones que nos llevan a recomendar a las empresas de tecnología, la realización de mejores propuestas salariales y de políticas que estén dirigidas a establecer una eficiente distribución de los costos laborales, para evitar desmotivaciones y mantener con altos grados de satisfacción a sus trabajadores móviles.

Estos trabajadores poseen supervisados, de los cuales la mayoría se maneja bajo la misma figura de trabajo a distancia, lo que demuestra, entre otras cosas, que sí poseen la capacidad de trabajar en equipo y vislumbra que el aislamiento no es una realidad para ellos.

Contrario a lo asumido por muchas tendencias, el aislamiento no es una variable que afecte fuertemente el desarrollo del teletrabajo, puesto que los empleados móviles de las empresas de alta tecnología, interactúan constantemente con al menos entre 1 y 5 personas en el ámbito laboral, y mantienen o aumentan sus relaciones familiares. Es así, como refutamos lo expuesto por algunas tendencias y confirmamos que el aislamiento no surge como un problema que afecte la motivación de los trabajadores, a tal punto, que los incite a pensar en abandonar esta modalidad.

En cambio, existen otros motivos, como bien ellos hicieron constar en la investigación, que si los llevarían a dejar de teletrabajar, como por ejemplo, la posibilidad de lograr mejores oportunidades salariales y de desarrollo de carrera. Pero estas son inquietudes que surgen en el seno de cualquier organización y bajo cualquier modelo laboral. Sin embargo, el teletrabajo no limita el alcance de un desarrollo profesional exitoso y es percibido como un mejor mecanismo de evaluación por desempeño, al evaluar por objetivos, lejos de cualquier prejuicio.

Los individuos revelaron necesitar de las relaciones cara a cara para solventar situaciones inherentes al trabajo, como por ejemplo dictar directrices o plantear proyectos; lo que nos hace pensar, al menos para el caso de empresas de tecnología, que no se puede permanecer el 100% del tiempo laborable fuera de las instalaciones de la organización.

Para los empleados móviles es importante la flexibilidad que este modelo les otorga, gracias a que encuentran el balance familia/trabajo que les permite lograr una mejor calidad de vida. Sin embargo, la posibilidad de llevar a cabo, simultáneamente el rol familia/trabajo, ocasiona el riesgo de no poder separar las situaciones familiares de las laborales, lo que incitaría a algunos trabajadores móviles a abandonar la modalidad.

En otros países, el Teletrabajo es utilizado como un mecanismo de inclusión de las personas con discapacidades físicas en el mundo laboral, brindándoles la oportunidad de ser productivos, al tiempo que disminuye la carga social que representan para el Estado. En nuestro caso de estudio, ninguno de los trabajadores móviles presenta minusvalías, lo que nos motiva a recomendar el uso del teletrabajo como una herramienta de construcción de responsabilidad y compromiso social por parte de las empresas, ampliando la modalidad a los discapacitados.

Por último y para terminar, es necesario mencionar determinadas características que los teletrabajadores del estudio poseen y consideran que cualquier individuo que desee teletrabajar debe poseer para desempeñarse exitosamente. Es así, como la presencia de altos niveles de planificación y responsabilidad son necesarios, principalmente, cuando la flexibilidad que ofrece la modalidad lo amerita y el mecanismo con el que son evaluados se realiza través del alcance y logro de los objetivos fijados.

El hecho de estar fuera de la organización, puede aumentar los niveles de distracción y dispersión de los empleados, por lo que si no cuentan con estas características, el desarrollo de la modalidad puede resultar improductivo para las organizaciones que la ofrecen. Adicionalmente, los individuos que decidan teletrabajar deben contar con cierta autonomía y capacidad de decisión, por tener que actuar y resolver cada una de las situaciones que se les presente, sin la necesidad de disponer de las herramientas que ofrecen las instalaciones físicas de las empresas.

Por todo esto, podemos concluir que, para el caso de las empresas de tecnología, encontramos que los trabajadores móviles son en su mayoría hombres profesionales de la computación, con altos conocimientos en el manejo de las TIC's y otros idiomas, que poseen gran sentido de responsabilidad y habilidad de planificación, que encuentran en la modalidad,

la oportunidad de tener un balance trabajo/familia, orgullosos del rol que desempeñan y que solo abandonarían la modalidad en búsqueda de nuevas y mejores oportunidades de empleo, que les ofrezcan mayores ingresos y oportunidades de desarrollo profesional, que hasta los momentos no han encontrado y dudamos que así sea.

Es indudable la transformación que en el mundo laboral han venido originando las nuevas tecnologías de información y comunicación, al igual que las oportunidades que ofrecen a quienes las utilicen; no hay más que cuidar las condiciones inherentes a su utilización, para que el teletrabajo se constituya y formalice como un nuevo modelo de trabajo que nadie pueda rechazar.

En definitiva, logramos realizar una aproximación a quienes emplean esta modalidad en Venezuela, esperando que el esfuerzo realizado, genere al largo plazo, un marco legal que regule las condiciones, beneficios y deberes que se derivan de esta nueva relación laboral, logrando así un mejor desarrollo del trabajo móvil, como una modalidad del teletrabajo, en nuestro país.

Se entiende que el propósito de la investigación no se centra en los resultados particulares (para cada empresa) sino en la descripción general del perfil de los trabajadores móviles que laboran en empresas de tecnología. Sin embargo, una vez explicado y comprendido el perfil socio-laboral de dichos trabajadores móviles en el área Metropolitana de Caracas, procederemos a profundizar en las particularidades que caracterizan a éstos individuos por empresa, lo que será un insumo interesante para aquellas organizaciones que formaron parte del estudio, comparando su situación con la del resto.

De esta manera, encontramos que para la empresa V, donde se obtuvo información de diez individuos, los trabajadores móviles son en su mayoría caballeros solteros, con edades comprendidas entre 19 y 25 años, que poseen estudios formales en computación o sistemas, y que se desempeñan en el área de consultoría.

Son individuos que se sienten satisfechos con la actividad que realizan y reconocen que la modalidad les ofrece la oportunidad de un desarrollo profesional exitoso; adicionalmente consideran que las tecnologías con las que cuentan satisfacen sus necesidades,

a pesar de crearlas insuficientes para solventar las diversas situaciones laborales y considerar en un 60%, que las relaciones cara a cara son necesarias.

Todos los costos laborales son asumidos por la empresa y los ingresos que perciben son diversos; el 40% recibe de 1 a 5 salarios mínimos y el 60% más de 5 salarios mínimos, empero, seis individuos muestran no estar satisfechos con sus niveles de ingreso y se perciben económicamente con el mismo status que sus colegas.

En cuanto a las interacciones sociales, siete individuos expresaron que el teletrabajo no les permite tener mayor contacto con sus familiares y amigos, y de éstos, cuatro aseguran sentirse aislados. Pese a esta información, un 80% de los trabajadores móviles se sienten orgullosos de desempeñarse bajo esta modalidad, y sólo 6 la abandonarían, en búsqueda de mejores oportunidades de empleo y desarrollo profesional.

Por último, al ser consultados acerca de las características que consideran esenciales para desarrollarse como trabajadores móviles exitosamente, se encontró que proactividad, adaptabilidad, habilidad de planificación y compromiso resultan elementales.

A su vez, en la empresa W, donde se obtuvo información de tres trabajadores móviles, de los nueve que trabajan bajo esta modalidad, hallamos que predomina de igual manera, el sexo masculino, con edades comprendidas entre 26 y 35 años y de los cuales solo uno está casado y tiene hijos. En cuanto a los estudios realizados exhiben diversas ramas del conocimiento, como por ejemplo, ciencias y artes militares y especialización en gerencia de proyectos, sin embargo todos se desempeñan en el área de informática.

Son individuos que consideran que las tecnologías con las que cuentan satisfacen sus necesidades y son suficientes para solventar las diversas situaciones laborales que se les presentan; se sienten satisfechos con la actividad que realizan y reconocen que la modalidad les ofrece la oportunidad de un desarrollo profesional exitoso.

Al abordar los aspectos económicos que los caracterizan, observamos que dos de los individuos obtienen ingresos mayores a los 10 salarios mínimos y asumen los costos que se derivan de la aplicación de la modalidad, mientras que el último individuo percibe entre 5 y 10 salarios mínimos y no asume los costos laborales; sin embargo resulta importante resaltar

que al ser consultados, dos personas expresaron estar satisfechos con sus ingresos y sentir que su status económico se encuentra por encima al de sus colegas, a la vez que uno de los que percibe mayores ingresos (más de 10 salarios mínimos) no está satisfecho y considera tener un status económico igual al de sus colegas.

En cuanto a las interacciones que sostienen, dos creen no mantener mayor contacto con sus familiares y amigos, y uno de ellos se siente aislado y abandonaría la modalidad por no poder manejar adecuadamente el rol trabajo/familia; a su vez, dos de los trabajadores móviles mostraron gran orgullo en cuanto al rol que desempeñan, a pesar de considerar necesarias las relaciones cara a cara.

Pese a las divergencias que muestran, los tres individuos consideran como principales características para desarrollarse exitosamente como trabajadores móviles, la adaptabilidad y la habilidad para planificarse.

En la empresa X, igualmente se obtuvo respuesta de tres trabajadores móviles, de los cuales solo se encontró una mujer, todos con edades que oscilan entre los 26 y 35 años de edad, y en su mayoría casados y con hijos. Dos de ellos son profesionales en computación y uno en relaciones industriales, desempeñándose en las áreas de informática y recursos humanos respectivamente.

Una sola persona considera insuficientes las herramientas tecnológicas con las que dispone y siente no satisfacen sus necesidades; a pesar de ello, todos opinan estar satisfechos con la actividad que realizan y reconocen que el teletrabajo les brinda oportunidades de desarrollo profesional.

Para el caso de la presente empresa, se observa que los salarios que perciben los trabajadores móviles, varían de persona en persona, resultando que ninguno es remunerado con más de 10 salarios mínimos y sólo uno no asume los costos laborales. En este sentido dos personas no se sienten satisfechos con su nivel de ingresos y consideran que su status económico está por debajo al de sus colegas.

En cuanto a las interacciones sociales, ninguno de los encuestados mostró sentirse aislado y dos de ellos, perciben en el teletrabajo la oportunidad de aumentar sus relaciones

familiares y amistosas. A pesar de que todos los individuos expusieron no querer abandonar la modalidad, uno de ellos no se siente orgulloso como trabajador móvil, más no explicó sus razones.

Al ser consultados acerca de las características necesarias para teletrabajar, compromiso, responsabilidad y habilidad para planificarse, surgieron como fundamentales para desarrollarse exitosamente.

Para el caso de la empresa Y, solo obtuvimos respuesta de uno de los dos trabajadores móviles, encontrando que se trata de una mujer entre 19 y 25 años, casada, con hijos y casa propia. Es una persona que posee especialización en Mercadeo, se desempeña en el área de Administración y considera que las tecnologías con las que cuentan satisfacen sus necesidades y son suficientes para solventar las situaciones laborales a las que se enfrenta diariamente; empero, cree necesarias las relaciones cara a cara.

Es una madre que obtiene ingresos superiores a los 10 salarios mínimos y se siente satisfecha con su remuneración, a pesar de percibirse igual a sus colegas en cuanto al status económico que posee y de asumir los costos laborales que acarrea la aplicación de la modalidad.

Para ella el teletrabajo no la hace sentir aislada y le permite mantener mayor contacto con sus familiares, razones que la hacen sentirse orgullosa del rol que desempeña y satisfecha con la actividad que realiza. A su vez, considera tener posibilidades de desarrollo profesional desempeñándose como trabajadora móvil, pero considera indispensable para su ejecución, la responsabilidad, la habilidad para planificarse y el compromiso.

Por último, observamos que la totalidad (3 personas) de los trabajadores móviles de la empresa Z son hombres de entre 25 y 36 años de edad, solteros, con estudios formales en Ingeniería Eléctrica o Mecánica y que se desempeñan en el área de consultoría. Dos de los individuos creen que las tecnologías con las que cuentan satisfacen sus necesidades pero dudan sean suficientes para solventar las situaciones laborales que se les presentan día a día.

Todas son personas que asumen los costos laborales, perciben entre 5 y 10 salarios mínimos, pero sólo uno se encuentra satisfecho con sus niveles de ingreso y percibe que su

status económico es mayor al de sus colegas. A su vez, son trabajadores móviles orgullosos de serlo, satisfechos con la actividad que realizan y que no estarían dispuestos a abandonar la modalidad a pesar de considerar las relaciones cara a cara necesarias en diversas situaciones laborales.

Para ellos, la responsabilidad, la habilidad para planificarse y la autosuficiencia, son fundamentales para desempeñarse como trabajadores móviles.

De esta manera podemos afirmar que, más allá de las particularidades de cada organización, existe un perfil común a todos los trabajadores móviles en empresas de tecnología ubicadas en el área Metropolitana de Caracas; así lo hace constatar el análisis exhaustivo que se realizó para cada una de las empresas, y en el cual, no se encontraron mayores diferencias entre ellas. Se reafirma, en este sentido, que las conclusiones obtenidas tras el análisis general, reflejan la realidad de las condiciones en las que se encuentran estos individuos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altisen, C. (1997). *Teletrabajo: Opción Laboral del Futuro...Hoy*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ctv.es/USERS/gesworld/Art016.htm>. [Consulta: 2004, Enero 15].
- Asociación Española de Teletrabajo. (2002). *Situación y Problemática Global del Teletrabajo*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.aet-es.org>. [Consulta: 2003, Diciembre].
- Castillejo, V. Veloza, Y. (2002). *“Empresas de Trabajo Temporal en Venezuela: un Diagnóstico Aproximado sobre sus Rasgos Organizacionales”*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- CAVEDATOS (2005). *Perspectivas de la Industria de Software*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.cavedatos.org.ve>. [Consulta: 2005, Junio 03].
- CAVECOM. (2004). *Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.cavecom-e.org.ve/bin\\_cavecome/main/templates/home.asp?seccID=1](http://www.cavecom-e.org.ve/bin_cavecome/main/templates/home.asp?seccID=1). [Consulta: 2005, Julio 03].
- Chancón, J. Fierro, P. (2002). *“El Teletrabajo en Empresas que Prestan Servicios de Outsourcing en la Administración de RRHH”*. Trabajo de Tesis. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Cisneros, N. *Venezuela, un País para querer*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.geocities.com/CapitolHill/Lobby/4797/2\\_Estados\\_Area\\_Metropolitana\\_Turismo.htm](http://www.geocities.com/CapitolHill/Lobby/4797/2_Estados_Area_Metropolitana_Turismo.htm). [Consulta: 2005, Julio 03].

- Corporate Leadership Council: *Ergonomic Regulations for Home Office Employees* (2001). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.corporateleadershipcouncil.com/delivery/NewDelivery.asp?DocID=20034>. [Consulta: 2005, Febrero]
  
- Corporate Leadership Council: *The Impact and Development of Telecommuting Programs* (2002). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.corporateleadershipcouncil.com/delivery/NewDelivery.asp?DocID=47711>. [Consulta: 2005, Enero 13].
  
- Corporate Leadership Council: *Trends in Telecommuting* (2003). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.corporateleadershipcouncil.com/delivery/NewDelivery.asp?DocID=58992>. [Consulta: 2005, Enero 12].
  
- *Diccionario Enciclopédico: Hachette Castell*. Tomo 3, 4, 5. España: Ediciones Castell.
  
- Discapnet: *Perfil del trabajador*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.discapnet.es/NR/exeres/0000bf9eliredv1wlqicixykf/Teletrabajo\\_detalle.asp?N\\_RM ODE=Published&NRORIGINALURL=%2fDiscapnet%2fCastellano%2fEmpleo%2fTeletrabajo%2fPerfil%2bdel%2btrabajador%2default%2ehtm&NRNODEGUID=%7bCC49242B-D58E-4420-99A4-C5DB3D19BC46%7d](http://www.discapnet.es/NR/exeres/0000bf9eliredv1wlqicixykf/Teletrabajo_detalle.asp?N_RM ODE=Published&NRORIGINALURL=%2fDiscapnet%2fCastellano%2fEmpleo%2fTeletrabajo%2fPerfil%2bdel%2btrabajador%2default%2ehtm&NRNODEGUID=%7bCC49242B-D58E-4420-99A4-C5DB3D19BC46%7d). [Consulta: 2004, Marzo 29].
  
- Edwards, C. (2005). *Conectando al Trabajo desde Cualquier Lugar*. Revista Gerente. Nro. 215. Caracas.
  
- Filgueira, E., Pietrantonio, G. (1997). *Posibilidades de Implementación del Teletrabajo en Venezuela*. Tesis de grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  
- Finkelievich, S. (2000). *El Teletrabajo y sus Relaciones con el Uso del Espacio Urbano*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.fices.unsl.edu.ar/kairos/k2-.htm>. [Consulta: 2003, Noviembre 06].

- García, M. *El Teletrabajo*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.globalreach.com/Integra7Teletrabajo.htm>. [Consulta: 2003].
- Johnston, Meter. *European E-Work: New Ways to Work*. [Documento en línea]. Disponible: <http://europa.eu.int/abc/doc/off/bull/es/welcome.htm>. [Consulta: 2003, Diciembre].
- Llobet R., Javier. *El Teletrabajo*. . [Documento en línea]. Disponible: <http://www-assig.fib.upc.es/~si/treballs-SI2004/f2621851/tipostrab.html>. [Consulta: 2005, Julio].
- Mattioli, Laura. *Teletrabajo en Argentina: Proyecto de Regulación para el Encuadre Legal del Teempleado o Teletrabajador en Relación de Dependencia*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0015.php>. [Consulta: 2005, Septiembre 06].
- Neila, C. *El Teletrabajo: Psicopatología Laboral*. [Documento en línea] Disponible: [http://www.senado.es/comredinf/ds/int\\_405.html](http://www.senado.es/comredinf/ds/int_405.html). [Consulta: 2003].
- Norma, *Diccionario Enciclopédico*. Colombia: Editorial Norma.
- Parján, J. Velásquez, Y. (2004). *“Estudio de la Satisfacción Laboral Generada por Recompensas Extrínsecas no Financieras Aplicables a Teletrabajadores”*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Peiró, K. *El Teletrabajo: Territorio por Abonar*. [Documento en línea] Disponible: <http://deteletrabajo.com>. [Consulta: 2004, Marzo 18].
- Pérez de los Cobos, O. (1990). *Nuevas Tecnologías y Relación de Trabajo*. Valencia-Carabobo: Editorial Tiran Lo Blanch.
- Pernía, A. (2005). *La Oficina del Futuro*. Revista Gerente. Nro. 215. Caracas.
- Ramírez, N. *Trabajar a Control Remoto*. [Documento en línea] Disponible: <http://www.pcworld.com.ve/n41/articulos/controlremoto.html>. [Consulta: 2004, Marzo 29].
- Sabino, C. (2000). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.

- Sáez, E. *Redes*. [Documento en línea]. Disponible: <http://deteletrabajo.uji.es/boletines/cua1.htm>. [Consulta: 2004, Enero 15].
- Salazar, R. *Impacto de la Oficina Virtual en el Área de Servicios*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos19/oficina-virtual/oficina-virtual.shtml>. [Consulta: 2005, Septiembre 06].
- (Sin autor). *Actividades susceptibles de ser realizadas mediante teletrabajo*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Actividades/default.htm>. [Consulta: 2004].
- (Sin autor). *Centro de Teletrabajo y Teleformación*. (2002). [Documento en línea]. Disponible: [http://www.caminandoutopias.org.ar/institucional/que\\_es\\_el\\_teletrabajo.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/institucional/que_es_el_teletrabajo.php). [Consulta: 2004, Mayo 01].
- (Sin autor). *Entrevista a Marian Navarro: Asociación Española de Teletrabajo*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/teletrabajo/1201203.asp>. [Consulta: 2004, Marzo 29].
- (Sin autor). *Teletrabajo: Qué es*. (2000). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.geocities.com/WallStreet/Floor/8051/tell.html>. [Consulta: 2004, Enero 15].
- Unidad de Teletrabajo para Personas con Discapacidad. *Teletrabajo para Personas con Discapacidad*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.tid.es/presencia/publicaciones/comsid/esp/articulos/vol17/artic5/p5.html>. [Consulta: 2003, Noviembre 07].
- Urquijo, J. (1998). *Teorías de las Relaciones Sindicato-Gerenciales*. Caracas: Editorial Texto.

- Urtuzuástegui, R. *Teletrabajo: Reinventar la Empresa*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.istmoenlinea.com.mx/articulos/26701.html?kc=LJEG%2FnWsE4CLmveyyfZTfQZ6RG7TUNlvj34o5XTnfB%2FsLw%3D%3D>. [Consulta: 2004, Marzo 24].
- Valdebenito, M. (2000). *Llevarse la oficina a casa*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.el-mundo.es/ariadna/2000/A015/A015-04.html>. [Consulta: 2004, Mayo 01].
- Verdú, M. (2004). *Teletrabajo: una realidad con mucho camino que recorrer*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.arearh.com/empleo/teletrabajo.htm>. [Consulta: 2004, Mayo 01].
- Vilchez, H. (2004, Abril 11). *El Teletrabajo se Abre Paso en Venezuela*. El Universal online.