



Universidad Católica Andrés Bello
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Ciencias Sociales
Especialidad: Relaciones Industriales
Mención: Relaciones Laborales

***RELACION JURIDICO-CONTRACTUAL DEL TELETRABAJO EN EL SECTOR
TELECOMUNICACIONES DEL AREA METROPOLITANA DE CARACAS.***

Tesista: Arrieta R., Loren C.

Tesista: De Abreu P., Deisy M.

Tutor: Omar Picón

Caracas, 6 de Octubre de 2006

DEDICATORIA

Este trabajo de grado, elaborado con el máximo esfuerzo intelectual, es principalmente dedicado a **DIOS** quien nos trajo a este mundo a cumplir un cometido de vida junto a nuestros seres queridos.

A mi familia, comenzando por **MIS PADRES** Salvador y Magaly, quienes con su paciencia y ahínco me llevaron a ser la profesional que soy hoy en día, a **MIS HERMANOS** Salvador y Andrea que con su gran ejemplo me apoyaron a cumplir mis metas y a no desistir en momentos de frustración.

A mi futuro **ESPOSO** Othmar, quien me enseñó que los placeres de la vida son frutos del máximo esfuerzo dado por los seres humanos.

También es preciso nombrar a mi compañera de tesis **DEISY**, quien en momentos difíciles me supo comprender y apoyar hasta el punto de convertirse en un pilar esencial de mi rendimiento.

Loren Arrieta

.....

A **DIOS...** Por ser el centro de inspiración; quien me ilumina y en cualquier dificultad me extiende la mano y ayuda a salir adelante. Gracias por todas las cosas bellas que has puesto a mi lado.

A mi **PAPA...** Por ser la fortaleza de mis días, la esperanza que nunca acaba. A ti debo mis estudios, mis ganas de crecer profesionalmente. Gracias a ti he aprendido que cada cosa

en esta vida deja una moraleja. Gracias por tus pendientes, por mirar y cuidar mi camino para que no tropiece...

A mi **MAMA**... porque cada palabra tuya es sabia; porque ante cualquier dificultad estás y me apoyas como más nadie lo haría; por escucharme y hasta por aguantarme. Gracias por ser pieza clave de este sueño... Gracias por creer en mi y ayudarme a demostrar que mis estudios van mas allá que un reto, simplemente es mi estilo de vida, mi crecimiento, mis ganas de salir adelante y de crecer ante un mundo tan cambiante.

A mis **HERMANAS**, Deyddy y Betty, por enseñarme que los valores que tenemos son fundamentales en nuestras vidas. Por brindarme apoyo en los momentos difíciles... Gracias por darme esos sobrinos tan maravillosos que tengo que me brindaron una sonrisa cuando el estrés y el desánimo estaban presentes.

A mi **NOVIO**... Porque apareciste cuando menos me lo esperaba. Gracias simplemente por estar...por orientarme cuando ya la cabeza no da más para pensar. Gracias por estar y celebrar conmigo esta etapa de mi vida...Siempre me harás recordar lo que significa la palabra "**TESIS**".

A ti... **LOREN** porque después de un año de haber estado las dos en silencio, comprendimos que las amistades no se pueden dejar pasar. Hoy eres mi compañera de Tesis, mi amiga... Gracias por estar conmigo en este cierre de ciclo de vida. Te deseo todo el éxito del mundo tanto a nivel profesional como personal.

Deisy De Abreu

.....
A nuestro **TUTOR** Omar Picón, que desde que fue nuestro profesor en la cátedra de Derecho Laboral, ha sido fuente de inspiración profesional y nos ha incentivado a lograr todo lo que nos hemos propuesto sin mayor preocupación. Gracias por confiar en nosotras, gracias por atendernos... sencillamente porque desde un primer momento nos acepto como sus tesistas. Gracias por su apoyo, por la ayuda, dedicación, orientación y conocimientos brindados para lograr realizar este Trabajo de Grado. Lo queremos mucho y le deseamos lo mejor del Mundo... Sus Huerfanitas.

Loren y Deisy

AGRADECIMIENTOS

Para la realización del presente Trabajo de Grado, se contó con la colaboración y apoyo brindado de muchas personas que de una manera u otra permitieron hacer realidad dicho proyecto:

A las diferentes empresas a las cuales se les aplicó el instrumento y sus diferentes personas contacto, por su apoyo y colaboración brindada desde el primer momento en que se contactaron. Gracias por concedernos la información tan prioritaria y necesaria para llevar a cabo este Trabajo de Grado.

A los diferentes profesores que ayudaron y colaboraron en el desarrollo de la investigación, en la facilitación de material y recursos necesarios para complementar el trabajo de investigación, así como la revisión del mismo.

A todos aquellos profesionales que a lo largo de estos cinco años de carrera nos brindaron su fuente de experiencia y enseñanza para que hoy en día pudiésemos lograr la realización de este Trabajo de Grado.

A nuestro tutor Lic. Omar Picón por aceptarnos como sus tesisistas y dedicarnos el tiempo y la sabiduría suficiente para lograr nuestro objetivo final que vemos plasmado acá, hoy día.

A nuestros amigos, compañeros de trabajo, y a todos aquellos que de una manera u otra han formado parte de esta etapa de nuestras vidas; que han compartido parte del proceso; a todos aquellos que nos han dado su granito de arena, su apoyo... ¡MIL GRACIAS!

INDICE

<u>INDICE</u>	<u>V</u>
<u>INDICE DE TABLAS</u>	<u>VII</u>
<u>INDICE DE GRAFICOS</u>	<u>VIII</u>
<u>RESUMEN</u>	<u>IX</u>
<u>INTRODUCCION</u>	<u>10</u>
<u>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	<u>13</u>
1. Evolucion de la tecnologia de la informacion & Sistemas productivos	15
2. Teletrabajo: Ventajas & Desventajas	16
3. Evolucion del Teletrabajo	18
4. El Teletrabajo visto desde el punto de vista Juridico-laboral	19
5. El Teletrabajo en Venezuela	21
6. Antecedentes de la Investigacion	22
7. Objetivos	26
<u>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</u>	<u>28</u>
• BREVE HISTORIA DEL TELETRABAJO	29
• BASES TEORICAS	30
1. Teletrabajo	31
2. Elementos mas importantes al hablar de Teletrabajo	34
3. Tipos de Teletrabajo	35
4. Teletrabajadores	37
5. Ventajas y desventajas del Teletrabajo	37
6. Teletrabajo en el Mundo	40
7. Experiencia en Venezuela	41
• MARCO TEORICO LEGAL	43
1. Manifestaciones de los postulados tradicionales del derecho del trabajo en Teletrabajo	44
2. El contrato de trabajo	49
3. Test de Laboralidad	51
4. Convenio sobre Teletrabajo	52
5. Reforma parcial del Reglamento de la Ley Organica de Trabajo	54

• MARCO TEORICO REFERENCIAL	59
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	66
1. Nivel de la investigación	67
2. Estrategia de la investigación	68
3. Diseño de la investigación	70
4. Poblacion y muestra	70
5. Definicion y operacionalización de la variables	73
6. Tecnicas e instrumento de recolección de datos	78
7. Factibilidad del estudio	80
8. Consideraciones eticas	80
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS	81
1. Consideraciones Generales	83
2. DESCRIPCION DEL MARCO JURIDICO CONTRACTUAL DEL TELETRABAJO	83
3. Ambito de aplicacion	83
4. Relacion de Trabajo	92
5. Salario	95
6. Organización del Trabajo	105
7. Control y confidencialidad	110
8. Derechos surgidos del ambito colectivo-laboral	116
9. Derechos surgidos de la Ley de Seguridad Social	119
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA	138
ANEXOS	142

INDICE DE TABLAS

1.1 TABLAS DE FRECCUENCIA AJENEIDAD	83
1.2 TABLAS DE FRECCUENCIA SUBORDINACIÓN O DEPENDENCIA	85
1.3 TABLAS DE FRECCUENCIA VOLUNTARIEDAD	90
2.2 TABLAS DE FRECCUENCIA ÁREAS DE LA EMPRESA BAJO MODALIDAD DEL TELETRABAJO	92
2.4 TABLAS DE FRECCUENCIA PERIODOS DE PRUEBA	93
2.5 TABLAS DE FRECCUENCIA LUGAR DE TRABAJO	94
3.1 TABLAS DE FRECCUENCIA REMUNERACION DE TRABAJO ORDINARIO	95
3.2 TABLAS DE FRECCUENCIA VACACIONES	98
3.3 TABLAS DE FRECCUENCIA HORAS EXTRAS EN DÍAS SÁBADOS Y DOMINGOS	100
3.4 TABLAS DE FRECCUENCIA UTILIDADES	100
3.5 TABLAS DE FRECCUENCIA VIÁTICOS	101
3.6 TABLAS DE FRECCUENCIA VIVIENDA	102
3.7 TABLAS DE FRECCUENCIA BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS	103
4.1 TABLAS DE FRECCUENCIA JORNADA ORDINARIA	105
4.2 TABLAS DE FRECCUENCIA HORAS TRABAJADAS	106
4.3 TABLAS DE FRECCUENCIA FERIADOS	107
4.4 TABLAS DE FRECCUENCIA TAREAS	108
5.1 TABLAS DE FRECCUENCIA CONFIDENCIALIDAD	110
5.2 TABLAS DE FRECCUENCIA VIDA PRIVADA DEL TELETRABAJADOR	111
5.3 TABLAS DE FRECCUENCIA SUPERVISIÓN	113
5.4 TABLAS DE FRECCUENCIA COMUNICACIÓN	113
6.1 TABLAS DE FRECCUENCIA ORGANIZACIÓN SINDICAL	117
6.2 TABLAS DE FRECCUENCIA CONTRATO COLECTIVO	118
7.1 TABLAS DE FRECCUENCIA IVSS	119

INDICE DE GRAFICOS

1. GRAFICOS RELACIONADOS CON AJENEIDAD	83
2. GRAFICOS RELACIONADOS CON LA SUBORDINACIÓN O DEPENDENCIA	85
3. GRAFICOS RELACIONADOS CON VOLUNTARIEDAD	90
4. GRAFICOS RELACIONADOS CON PERIODOS DE PRUEBA	93
5. GRAFICOS RELACIONADOS CON LUGAR DE TRABAJO	94
6. GRAFICOS RELACIONADOS CON REMUNERACION DE TRABAJO ORDINARIO	95
7. GRAFICOS RELACIONADOS CON VACACIONES	98
8. GRAFICOS RELACIONADOS CON HORAS EXTRAS EN DÍAS SÁBADOS Y DOMINGOS	100
9. GRAFICOS RELACIONADOS CON UTILIDADES	100
10. GRAFICOS RELACIONADOS CON VIÁTICOS	101
11. GRAFICOS RELACIONADOS CON VIVIENDA	102
12. GRAFICOS RELACIONADOS CON BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS	103
13. GRAFICOS RELACIONADOS CON JORNADA ORDINARIA	105
14. GRAFICOS RELACIONADOS CON LAS HORAS TRABAJADAS	106
15. GRAFICOS RELACIONADOS CON FERIADOS	107
16. GRAFICOS RELACIONADOS CON TAREAS	108
17. GRAFICOS RELACIONADOS CON CONFIDENCIALIDAD	110
18. GRAFICOS RELACIONADOS CON LA VIDA PRIVADA DEL TELETRABAJADOR	111
19. GRAFICOS RELACIONADOS CON SUPERVISIÓN	113
20. GRAFICOS RELACIONADOS CON COMUNICACIÓN	113
21. GRAFICOS RELACIONADOS CON ORGANIZACIÓN SINDICAL	117
22. GRAFICOS RELACIONADOS CON CONTRATO COLECTIVO	118
23. GRAFICOS RELACIONADOS CON IVSS	119

RESUMEN

Con la presente investigación se pretendió describir el Régimen Jurídico-Contractual de la modalidad laboral de Teletrabajo en empresas del sector de las telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, para el periodo 2005-2006. A través de la brecha que existe entre los aspectos que conforman la existencia de una relación laboral y los aspectos que realmente son característicos en la modalidad laboral del Teletrabajo. Desde la visión de Recursos Humanos, se trato de obtener información específica de cómo se presenta dicha relación laboral en estas empresas, puesto que son las Gerencias de RRHH las encargadas de determinar y especificar cuáles son los aspectos que conforman dicha relación laboral, determinando así, si se necesita un trato específico para esta modalidad, o simplemente forman parte del conjunto de todos los empleados que conforman la empresa, pero con algunas características específicas que los distinguen, permitiéndonos así, detectar su vinculación al ordenamiento jurídico laboral corriente.

La investigación fue de tipo descriptiva. La estrategia empleada fue la de Campo, pues los datos fueron recogidos en forma directa de la realidad, a la vez que fue No Experimental, dado que se estudió el fenómeno en su contexto natural. La muestra estuvo constituida por las cinco (5) Gerencias de RRHH de cinco (5) empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas.

La recopilación de los datos se realizó utilizando como instrumento un cuestionario tipo encuesta, el cual fue sometido a evaluación de expertos para comprobar su validez y confiabilidad, este nos permitió conocer que el Teletrabajo en Venezuela es una modalidad poco aplicada y que por ello se encuentra regulada por las Leyes, Reglamentos u normativas que competen a un trabajador ordinario, como lo son la Ley Orgánica del Trabajo, su Reglamento, u otras normativas que apliquen al derecho del trabajo.

INTRODUCCION

El mundo actual está ansioso de conseguir cada día las mejores y más veloces prácticas organizacionales, se han palpado cambios profundos y significativos en el área tecnológica, presupuestaria, ingeniería de procesos, administrativa, etc. Dentro de este contexto los expertos apuntan a trabajar con mayor inteligencia que intensidad. Esta inteligencia propia del ser humano, traducida en la visión y desempeño de funciones en una organización, capaz de convertir a una empresa de visión local en una gran multinacional, competitiva, innovadora y consistente, que agregue valor a una nación y beneficie su economía; todo ello gracias a la labor de su capital humano independientemente de dónde y cómo es ejercida su tarea dentro de la organización.

Más específicamente y considerando la era de la tecnología, desde que la informática se incorpora a nuestras actividades cotidianas, las nuevas formas de comunicación hacen posible estar en contacto y acceder a novedosos recursos, lo que presenta nuevas oportunidades al sector trabajador.

Es aquí donde las redes telemáticas y tecnologías emergentes son pieza clave y contribuyen al desarrollo socioeconómico, mediante la expansión de nuevas tecnologías ofrecidas por la sociedad de la información, de allí el surgimiento del Teletrabajo.

Esta nueva modalidad de empleo junto a medios telemáticos, es consecuencia directa del cambio de “Gestión Empresarial” basado en las nuevas tecnologías de la información y las

comunicaciones a distancia. La misma se presenta como un servicio orientado a personas de alta movilidad fuera de sus oficinas, que requieran obtener información corporativa.

Esto trae consigo cambios muy importantes en el empleo, la contratación y las formas que adopta la relación laboral; así mismo, estos servicios en línea también presentan sus inconvenientes, pues tienden a ser susceptibles a irregularidades relacionadas con el uso de equipos telemáticos y los altos niveles de autonomía que este promueve.

Convine mencionar, que al no conocer con total realidad como esta modalidad afecta al mercado laboral propio de estas empresas, la situación de plantear una ley o reforma de teletrabajo es un tema no abordado como tal por alguna institución venezolana; es esta falta de una norma específica y de estudio de los riesgos laborales implicados de su uso, lo que hace evidente la necesidad de un estudio que indique como se presenta la relación jurídico contractual en estas empresas del sector de telecomunicaciones en Caracas y su enlace con el ordenamiento jurídico vigente, de manera de conocer si existen ó no cambios en la sociedad, y si prevalece ó no un equilibrio en cuanto a tipo de contrato, presencia de algunos postulados tradicionales de una relación laboral, jornada laboral, confidencialidad, entre otros; relacionada a esta nueva modalidad laboral.

Orientadas a describir la relación jurídica- contractual de la modalidad laboral de teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, para el período 2005-2006, se abordará el estudio de este Trabajo de Grado de la siguiente manera:

1. Planteamiento del Problema: se refleja información que conforma el entorno actual de la problemática a estudiar, y que permite definir los objetivos de la investigación, que allí mismo se plantean.

2. Marco Teórico: se presentan los aspectos teóricos referenciales referentes al tema en cuestión, comenzando desde una definición general de Teletrabajo hasta una descripción en materia legal relacionada a aspectos característicos que definen una relación laboral.

3. Marco Metodológico: se refleja la estrategia metodológica utilizada en cuanto al diseño y tipo de investigación, población, muestra, variables, cuadro de operacionalización, factibilidad del estudio, entre otros.

4. Marco de Referencia: se presentan las reseñas de cada una de las empresas que forman parte de la muestra en estudio.

5. Análisis de Resultados: se reflejan las tablas y gráficos que reflejan los resultados obtenidos en base a la operacionalización de las variables en estudio.

6. Conclusiones y Recomendaciones: se presentan las conclusiones respectivas del tema en estudio.

7. Referencias Bibliográficas: se presenta en detalle el material bibliográfico utilizado para el logro del presente Trabajo de Grado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano, en busca de su desarrollo integral y de la satisfacción de sus necesidades, encuentra en el trabajo la relación simbiótica a través de la cual y al mismo tiempo que genera bienes y servicios, descubre una remuneración como contraprestación de la labor que realiza. “La sociedad se nutre de los bienes y servicios que el trabajo produce y el trabajador recibe la remuneración que le permite satisfacer sus necesidades.” (www.alfc-redi.org/area-tematica).

A medida que la sociedad avanza y las necesidades del hombre mutan, esta relación como hecho social, ha ido cambiando. En la actualidad se plantean situaciones nunca jamás pensadas; el desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en los sistemas productivos han hecho posible el establecimiento de la relación laboral desde cualquier ubicación geográfica y para cualquier empresa.

Actualmente, nuestra sociedad luego de haber pasado por la era de la agricultura y la industria se encuentra en una etapa de transición entre la era de los servicios y la era de la información. La globalización, vista como un fenómeno mundial con influencia en el ámbito social, económico y cultural, ha roto las fronteras existentes, obligando a la sociedad a replantearse sus estrategias de mercado, procurando la conocida reducción de costos y aumento de la productividad.

Esta creciente globalización, ha traído desequilibrios laborales inigualables, en donde se observan, tanto en países desarrollados, en desarrollo y del tercer mundo, grandes y graves conflictos sociales, bien sea por despidos masivos de los trabajadores, reducción de las empresas, aparición de nuevos tipos de trabajadores (por horas, contratados, temporales, etc.), el aumento de los horarios de trabajo con reducción de paga, utilización de contratación por terceros (outsourcing), fusiones de empresas, y otro estilo de situaciones que han afectado en la regulación jurídica del trabajador.

Encontrarse a la sociedad atravesando por la era de la información, trae como consecuencia un cambio fundamental en la organización del trabajo; cambio que podría definirse como el paso de sistemas fijos de producción a procesos flexibles abiertos, teniendo por norte la excelencia del servicio con el menor coste posible.

- *Evolución de la tecnología de la Información & Sistemas productivos:*

Desde la pasada época, (Siglo XX) ha existido un “boom” de avances tecnológicos, informáticos y telecomunicacionales, como teléfonos celulares, computadoras pirámides y portátiles, interconectados en su mayoría por la autopista más grande del mundo: Internet.

Es a partir entonces, de la revolución de la información o revolución digital, que comienza a observarse la cantidad de cambios que se presentan en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación, que vienen a propiciar transformaciones en las formas actuales de organización del trabajo, planteándose a partir de esto una gran interrogante, como lo es, que a partir de estos cambios ¿cual va a ser el trabajo a realizar y donde se va a efectuar? Como consecuencia a este planteamiento, respaldado por los cambios actuales, en el medio laboral las tareas aparecen pero no relacionadas con objetos físicos sino con el procesamiento de la información, lo cual supone que el trabajador no está obligado a desplazarse al lugar de trabajo para desempeñar su actividad profesional gracias a las modernas y avanzadas tecnologías de información y comunicación.

Es por ello, que desde que la informática se incorporó a nuestras actividades cotidianas en materia laboral, las nuevas formas de comunicación hacen posible estar en contacto y acceder a numerosos recursos, de una manera más rápida y precisa, lo que representa nuevas oportunidades al sector trabajador. Dentro de este contexto, las redes telemáticas y tecnologías emergentes contribuyen en el desarrollo socioeconómico; es de este nuevo entorno organizativo de donde surge una manera diferente de trabajar, como lo es, el *Teletrabajo*, el cual está causando cambios importantes tanto en la dinámica de trabajo como en las practicas cotidianas.

El teletrabajo, tiene como elemento fundamental prestar el servicio fuera de la sede física de la empresa, valiéndose para ello de la utilización de medios telemáticos e informáticos. Esta nueva

forma de prestación de servicio, como todo cambio, trae consigo numerosas ventajas así como inconvenientes.

Planteada esta realidad, vale decir, la existencia de personas que prestan sus servicios a través de la utilización de medios telemáticos y/o informáticos, como consecuencia de los grandes avances tecnológicos, y conociendo que toda prestación de servicio en la que se beneficia una persona distinta al prestador del mismo genera derechos y obligaciones para cada una de sus partes, nace entonces, la imperiosa necesidad de encuadrar jurídicamente su existencia, ya se trate de Teletrabajo subordinado u autónomo.

Esta modalidad de empleo junto a medios telemáticos, es consecuencia directa del cambio de gestión empresarial basado en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a distancia que de cierta forma, comienzan presentándose como un servicio orientado a personas de alta movilidad fuera de sus oficinas, que requieren obtener información corporativa crítica.

“Lo antes descrito permite detectar las posibles consecuencias que esta modalidad ha traído consigo, tomando como referencia los cambios en el tipo de empleo, la contratación y las formas que adopta la relación laboral en todas sus dimensiones, pues se conoce que hay actividades laborales que se realizan sin tomar en cuenta los derechos y la protección referidos a las situaciones derivadas de las relaciones laborales que implica una nueva modalidad laboral” (Ing. Zugehy Escalante y Dr. Luís Ugas).

El Teletrabajo que se presenta como una opción laboral que ha tenido un fuerte auge en Europa y Estados Unidos; llega a Venezuela y desde una primera perspectiva, se adentrará cada vez más en la medida en que la disponibilidad, ancho de banda y tarifas de las conexiones a Internet y otros factores que permiten su desarrollo, sean disponibles.

- *Teletrabajo: Ventajas & Desventajas*

Al analizar la época de crisis que enfrentamos actualmente, es preciso detectar las acciones de las empresas, en lo concerniente a trabajar cada vez más productivamente, de manera de ahorrar costos operativos, entre otros, sin dejar por otra parte, de generar nuevas vacantes y permitir a los

profesionales emplearse, buscando así el cumplimiento de las metas organizacionales, es aquí, uno de los contextos en donde se puede presentar el Teletrabajo, definiéndose como la actividad profesional desarrollada por personas que no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan, pero a las que se les exige, una calificación profesional y sobre todo, un dominio de las nuevas tecnologías.

En muchos casos, el mercado empresarial conformado ve al teletrabajo como una opción de no desempleo que ha logrado un aumento de la productividad, a pesar de que implica inseguridad laboral en los ambientes laborales a distancia conectados desde esas empresas. El Teletrabajo no auspiciará el desempleo, siempre y cuando sea bien implementado, porque así como las tecnologías cambian a la gente, nunca una tecnología ha servido para eliminar otra, sino para mejorarla; por su parte, el Teletrabajo permitirá el acceso para muchos profesionales experimentados, que ya sea por la edad ó por no poder adaptarse a una jornada de trabajo dentro de una oficina, ó por otras razones, si podría laborar a través de este medio, por tanto, “... *El Teletrabajo facilita mucho la vida del trabajador... un trabajador por teletrabajo se evalúa por objetivos, no porque llegue temprano ó no; ese es el paradigma que ha cambiado.*” (Walter Frieder/artículo independiente).

Como debe suponerse, la introducción del Teletrabajo entraña una serie de efectos a muy distintos niveles, entre los que cabe destacar el económico-laboral, jurídico-contractual, el socio-familiar y el tecnológico, detectando entonces, que las diferentes dinámicas de prestaciones de servicio y del mercado se ajustan a la tendencia manejable de las relaciones de trabajo, siendo la prestación del servicio a través de los medios tecnológicos a distancia una herramienta que puede aportar un medio importante para incentivar la competitividad, creatividad e independencia profesional, generando empleo y las condiciones favorables para el crecimiento de empresas que dinamizan con sus servicios el mercado laboral del país.

“... *Hablar del Teletrabajo hace años hubiera sido algo no menos que enigmático ya que la sociedad estaba acostumbrada a una relación entre patronos, trabajadores y clientes, cara a cara...*” (Adrián Ruiz Aranch/ artículo independiente); el cambio hacia una modalidad de trabajo más dinámica, pero a su vez, más distendida como el trabajo a distancia ni siquiera en ese momento hubiera pasado por la mente como modalidad laboral beneficiosa.

El aumento del número de trabajadores hogareños no es el único factor determinante a la hora de hablar de Teletrabajo. La mayor presencia femenina en el ámbito laboral y la necesidad de un doble ingreso en las familias, así como el surgimiento de los micro emprendimientos, son tendencias que convierten al Teletrabajo en una práctica atractiva.

Entre los beneficios con que cuentan las empresas con teletrabajadores se distinguen: pueden contratar personal de cualquier zona geográfica, ahorro en términos de renta de espacios y pago de servicios, así como en conectividad avanzada y soporte. El trabajo a distancia, además de beneficiar al trabajador ofreciéndole una *mejor calidad de vida*, es una alternativa laboral para personas con discapacidad ó situaciones familiares especiales.

- *Evolución del Teletrabajo:*

El concepto de Teletrabajo, como trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, surge inicialmente en los años 70, con la crisis del petróleo y con el objetivo primordial de ahorrar energía, evitando así desplazamientos que provocaran consumo de derivados del petróleo.

Pero desde los años 70, la situación de las tecnologías de la información y comunicación y los servicios asociados a ellas han cambiado radicalmente y hoy las telecomunicaciones presentan cada vez menor costo y mayor capacidad de uso. Las empresas han ido evolucionado hacia una terciarización de la economía. Los nuevos modos de realización del trabajo son perfectamente apropiados a las nuevas necesidades de las organizaciones y permiten que la empresa esté atenta a su mercado y reaccione con mayor rapidez.

Terciarización, automatización, globalización e interactividad son cuatro (4) conceptos claves en la sociedad de la información y viene a generar impacto en la modalidad laboral del Teletrabajo.

El caso del Teletrabajo, en el que Internet es una herramienta fundamental e indispensable, podemos analizar claramente como una tecnología como el teléfono sigue existiendo a la vez que dio lugar al surgimiento del modem, con el cual coexiste y trabaja conjuntamente. La mayoría de las

estadísticas indican que el Teletrabajo no ha sido un fenómeno explosivo sino que se va extendiendo lentamente, especialmente en el sector de servicios. Se trata de un crecimiento lento pero constante.

Según un artículo publicado en la red, en Abril de 2004, por la revista virtual Mastermagazine, “analistas mexicanos consideran que a partir del 2005 las empresas mexicanas tendrán trabajadores que laboren desde su hogar, permitiendo reducir costos para las empresas y al mismo tiempo estrés para la persona. Además, a partir del 2010, al menos cuarenta por ciento (40%) de los trabajadores en el mundo podrían laborar desde su hogar, lo que permitirá a las empresas reducir costos y aumentar la productividad, así como a los empleados mejorar su calidad de vida”. (www.mastermagazine.info/catalog/news/).

Según este artículo, actualmente laboran bajo el concepto de Teletrabajo ó trabajo a distancia diecisiete punto cuatro (17.4) millones de latinoamericanos, veinte ocho (28) millones de estadounidenses y nueve (9) millones de europeos.

Es importante mencionar, que de todo lo expuesto es notorio que el elemento común al concepto del Teletrabajo no es precisamente la casa, sino el uso de ordenadores y telecomunicaciones para cambiar la modalidad y el ámbito laboral.

Este trabajo a distancia promete cambiar costumbres y estilos de vida; modificará sin duda la estructura misma de la relación laboral y de la organización empresarial. Por otra parte, el Teletrabajo es una tendencia empresarial hacia la descentralización y el achicamiento de las estructuras.

- *El Teletrabajo visto desde el punto de vista jurídico-laboral:*

El Teletrabajo es una forma de trabajo más, y por tanto, le son aplicables en principio las leyes del trabajo ordinario; el detalle real esta en la ausencia de un marco legislativo global, una nueva normativa de cara al mismo.

La demanda de un marco legal a la hora de señalar las dificultades que entorpecen el desarrollo de esta nueva alternativa laboral se detiene en varias razones; desde el desconocimiento

de las formas de trabajo a través del uso de la tecnología hasta la falta de un programa específico del Teletrabajo como modalidad laboral.

Citando una declaración del experto laboral Cesar Carballo, tenemos que “*el teletrabajo se trata de un trabajo subordinado, dependiente ó trabajo por cuenta propia; aquí el trabajador es itinerante y puede realizar el trabajo desde su domicilio*”. No obstante, dentro de su opinión comenta como puede afectar el Teletrabajo en las relaciones laborales, al pronunciar como factores negativos, por ejemplo: 1) el aislamiento con respecto a la empresa al no saber quién es el empleador, pues pueden generarse dudas acerca de a quién se le va a reclamar los derechos; 2) los sindicatos tienden a desaparecer puesto que no se dan las acciones colectivas y 3) la presencia del Ministerio del Trabajo, ya que la inspección ó finalización de este se le hará complicada, pues este tiende a ser un fenómeno no regulado.

Así también, Carballo comenta que el Teletrabajo no es una novedad dentro del contrato de trabajo en Venezuela, ya que es elástico y de fronteras móviles. (2001)

“... La legislación venezolana puede aplicar esta modalidad, que regula el hecho hacia el trabajo e igualmente al clásico trabajo domiciliario, el cual está estipulado en el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Trabajo. Por otra parte, el Artículo 301 expresa que el Ministerio del Trabajo podrá dictar una resolución que regule el trabajo a domicilio, derivados de la tecnología...”

El Teletrabajo entonces, viene a ser una forma de flexibilización laboral adaptable a las leyes y reglamentos existentes para cualquier trabajador, pero se conoce que de este tema en cuestión surgen diferentes debates en el campo jurídico legal que son de nuestro interés y de los cuales se hablara más adelante.

Es importante destacar, que el no saber en ciencia cierta como esta modalidad afecta el mercado laboral venezolano, la situación de plantear una ley ó reglamento específico de Teletrabajo es un tema no abordado como tal por ninguna institución venezolana; es esta falta de una norma específica y de estudio sobre los riesgos laborales implicados de su uso, lo que hace evidente la necesidad como alternativa legal-laboral de un estudio exhaustivo del régimen jurídico del Teletrabajo en Venezuela, destacando así las diferencias existentes entre las exigencias que deben

tener los trabajadores de esta modalidad laboral y las condiciones que deben presentar las empresas que aplican la misma, tomando en cuenta las necesidades laborales de los trabajadores de este ramo.

Es lo anteriormente expuesto, lo que comienza a motivar a la realización de este estudio, tomando de manera específica esta modalidad laboral pero desarrollada en el campo de las telecomunicaciones, como cambio globalizador en nuestro país.

Si citamos un ejemplo tenemos, en la reciente invasión a Irak, como los soldados recibían instrucciones vía satélite que llegaban directamente a sus cascos, a través de sistemas inalámbricos. Ya no era necesario tener un cuartel general, cercano al campo de batalla, sino a miles de kilómetros, por ejemplo en el listado de la Florida (EE.UU.). Ahora el teleguerrero ó telecombatiente cuenta con toda la información necesaria para poder materializar su plan de batalla. (Marco Muñoz morales/ www.redimera.com).

Por ello, al relacionar estos dos términos, Teletrabajo y telecomunicaciones, las áreas que han sido más favorecidos a estos, son aquellas relacionadas con las ventas, las compras y la atención al cliente.

El cambio cultural que estamos observando, es lento y falta crear mucha confianza en las diversas organizaciones por su opción al Teletrabajo. La velocidad del cambio tecnológico es mucho más grande que la velocidad del grado natural.

- *El Teletrabajo en Venezuela:*

Se conocen cifras que demuestran los cambios significativos en el año 2000 en la sociedad venezolana debido a las tendencias y nuevas tecnologías que comenzaron a florecer en el mundo de las comunicaciones; dentro de estas nuevas tecnologías encontramos los servicios de: televisión y video, las redes inalámbricas, las redes de alta velocidad, los sistemas de telefonía móvil celular, los proyectos satelitales, los cables submarinos de fibra óptica y la arquitectura de red.

Se conoce que en Venezuela hay alrededor de cinco (5) millones de familias, y de esa base veinte por ciento (20%) tiene acceso a computadoras. De ese millón, unas setecientas mil (700.000)

utilizan el servicio de acceso a Internet y de esta cifra de trescientos mil (300.000) a cuatrocientos mil (400.000) personas pudieran estar conectados desde el hogar. Esta es la apreciación de Domingo Vargas, director de información de CANTV. Net, quien indico que en el año 1996 unas siete mil (7000) personas navegaban en Internet vía dial up y en cinco (5) años entre seiscientos mil (600.000) a setecientos mil (700.000) personas son usuarias de Internet a través de un cyber café, infocentros, universidades u otros. En este sentido, Vargas considera que los servicios de banda ancha dedicada van a crecer rápidamente. En dos años, desde el lanzamiento de ABA, CANTV tiene veinte ocho mil (28.000) usuarios, pero aun no tienen la cifra de cuantos son residenciales.

En Venezuela el hogar conectado comienza a despegar y son varias las razones para ello. IDC señala que el año 2003 cerró con unas trescientas noventa y cinco mil (395.000) computadoras en casa y con unos seiscientos dieciocho mil (618.000) usuarios, mientras en dispositivos conectados con unos doscientos veinte nueve (229.000) al cierre del año. En el año 2000 la base instalada era de trescientas mil (303.000) unidades y cuatrocientas diecisiete mil (417.000) usuarios, mientras que en dispositivos había unos ciento sesenta y nueve (169.000). Se aprecia que el número de equipos se incrementa, especialmente con los impulsos de los estudiantes de las clases A-B, cuyos institutos de educación exigen el uso de las computadoras e Internet para tareas y trabajos de investigación. Pero también el uso de la computadora en el hogar es apalancado por la contracción que vive el mercado que influye en la escasez de empleo formal y que lleva a las personas a buscar alternativas, especialmente para el trabajo intelectual que vía remota ofrece muchas posibilidades. IBM, por ejemplo, utiliza el esquema del hogar conectado para los cursos de entrenamiento a los empleados que los toman vía remota desde sus casas. (Nelly Ramírez / artículo independiente).

- Antecedentes de la Investigación

“... los efectos de la globalización y el desarrollo tecnológico están marcando tendencias en las empresas, lo que denota un achicamiento en las mismas para cubrir su núcleo duro, entregando a terceros algunos servicios periféricos; al mismo tiempo se están conformando núcleos donde orbitan algunas empresas de servicios. Con esta acotación nos introdujo en el tema el Teletrabajo y su impacto en las formas y relaciones de trabajo a nivel legal, el especialista en derecho laboral y ex Viceministro del Trabajo, Cesar Carballo...”

Hablar del teletrabajo es un tema muy interesante que desde hace mucho tiempo en nuestro país ha ido tomando interés, sobretodo en estudiantes que se han preocupado por investigar al respecto. En lo concerniente a esto, hemos investigado para conocer los diferentes estudios que le han hecho a dichos temas los cuales plantearé brevemente a continuación:

Primeramente se destaca el Trabajo de Grado titulado el Teletrabajo: posibilidades de implementación en Venezuela (1997), está como requisito para optar el título de Lic. en Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello; el objetivo de dicha investigación fue analizar las posibilidades de aplicación del Teletrabajo en Venezuela a través de la recolección de información por expertos en el área, dándose a conocer la viabilidad del mismo en países como el nuestro, siempre y cuando se cumpla con:

- Mejoría del sistema educativo, ya que se conoce que no hay suficientes personas capacitadas para el manejo de este tipo de herramientas.
- Implica un cambio radical a nivel cultural: solo un grupo elitésco está comenzando a echar mano a esta modalidad laboral.
- El Teletrabajo supone la capacidad de poder diferenciar el ambiente laboral del familiar, estableciendo equilibrios.

Beatriz de Vivo y Carlos Salazar (1999), realizaron una investigación titulada: “Presencia y Disposición de Implementación del Teletrabajo en el Sector Bancario”. Esta investigación se presentó mediante un estudio exploratorio; se realiza a través de un cuestionario como instrumento para la recolección de datos, éstos a su vez fueron analizados por medio de la estadística descriptiva y el análisis cualitativo.

Por medio de la Web, pudimos conocer acerca de una investigación de tipo documental realizada por Jantar (2002) sobre “Las Condiciones Laborales del Teletrabajador en Venezuela, investigación de grandes aportes a la evaluación de las implicaciones legales del Teletrabajo, pues de cierta forma se comenta acerca de cómo son y se manejan los acuerdos legales del sector teletrabajador en Venezuela.

Del mismo modo, se destaca la evaluación realizada por Ramírez (2003), titulada “El Teletrabajo y su Encuadramiento Jurídico dentro del Derecho Laboral, para optar por la especialidad del Derecho del Trabajo de la Universidad Católica del Táchira; se conoce del mismo que es de tipo documental dándole un enfoque jurídico a la problemática planteada.

Así mismo, para el 2005, ubicamos un estudio llamado “Teletrabajo: Perfil del Terletrabajador Móvil”, de Lares y Sandía, para optar el título de Lic. En Relaciones Industriales, éste permitió determinar 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. Fue éste como uno de nuestros últimos estudios investigados el que nos empezó a motivar a la elaboración de un nuevo estudio considerando el marco legal de esta modalidad laboral.

Todo lo que hemos planteado nos lleva a adelantarnos y afirmar que no existe como tal una definición legal del Teletrabajo, simplemente se manejan ideas básicas de su concepto, como son y se basan en: a) Que el trabajador cumple sus prestaciones fuera de la sede de la empresa; b) La debida utilización de las nuevas tecnologías informáticas y de la comunicación y c) El conjunto de todo lo anterior trae como consecuencia un cambio en la organización y la debida realización del trabajo.

Es la presencia del Teletrabajo en nuestro país tan escasa, que hace que empresarios no se encuentren atractivos por desarrollar esta modalidad laboral y en la mayoría de los casos se debe a la falta de una regulación especificando los deberes y derechos que les corresponderían a los teletrabajadores.

Por todo ello, el Teletrabajo debe recibir un tratamiento adecuado mediante el desarrollo de otras normas que regulen fundamentalmente lo concerniente a esta nueva figura en relación: a) El ámbito de aplicación; b) Su forma y contenido; c) El tiempo de trabajo; d) Retribución; e) El control y confidencialidad; f) Seguridad y salud; g) El deber de buena fe y diligencia; h) La libertad sindical; i) Las actuaciones administrativas en relación al Teletrabajo y j) Regular la situación

especial del Teletrabajo autónomo.

Los datos manejados, entre otras cosas, es lo que lleva a formular la siguiente la pregunta de investigación, tomando en cuenta el tema a investigar y el contexto en el que se realizará el estudio, por tanto:

¿Como se presenta la modalidad laboral de tipo Teletrabajo en el sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas por parte de las Gerencias de RRHH, en lo que respecta a la relación contractual y el sistema jurídico laboral para el año 2005-2006?

OBJETIVOS

- **General**

Describir la relación jurídico-contractual de la modalidad laboral del Teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, para el periodo 2005-2006.

- **Específicos**

1. Determinar si se cumplen aspectos relacionados con el ámbito de aplicación que emplea el Teletrabajo en materia Jurídica, que permiten definir la existencia de una relación laboral.

2. Determinar los aspectos relacionados a las condiciones de trabajo como: modalidad del contrato, áreas de trabajo, períodos de prueba, entre otros, que caracterizan la modalidad laboral del Teletrabajo en la zona metropolitana de Caracas.

3. Determinar los aspectos en materia salarial, que corresponde a la prestación de un servicio por parte de un trabajador bajo la modalidad de Teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas.

4. Determinar la organización del trabajo en términos de tiempo-horario para el Teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas.

5. Determinar las condiciones en materia de control y confidencialidad que maneja la

modalidad de Teletrabajo.

6. Determinar aspectos relacionados a los derechos surgidos del ámbito colectivo laboral que envuelve a una relación laboral de tipo Teletrabajo.

7. Determinar aspectos relacionados a los derechos surgidos en materia de Seguro Social que envuelve a una relación laboral de tipo Teletrabajo.

8. Relacionar los resultados del estudio de los objetivos anteriores con las Leyes vigentes en materia laboral, para determinar como se nos presenta la modalidad del Teletrabajo en el sector de telecomunicaciones del área Metropolitana de Caracas, para el periodo 2005-2006.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- Breve Historia Del Teletrabajo

En una sociedad donde la producción de bienes está altamente automatizada, la información comienza a jugar un papel preponderante a la hora de plantearse las estrategias de desarrollo regional.

“...El teletrabajador es a la sociedad informatizada, lo que el operario es a la sociedad industrializada...” (<http://www.tresdefebrero.com.ar/teletrabajo/>).

El trabajo en fábricas, oficinas y lugares comunes centralizados, surge en el siglo XIX, como consecuencia del desarrollo industrial. Hasta entonces, las actividades laborales se realizaban en el propio hogar o relativamente cerca de éste.

En realidad, el Teletrabajo por medio de las telecomunicaciones y en su concepción más básica, existe desde la invención del teléfono. No obstante, es con la llegada de productos más depurados y con la modernización de la red telefónica, cuando las empresas comienzan a interesarse por su explotación como herramienta virtual de expansión.

Como venimos investigando y de una manera específica hablando desde ciertas localidades, se da a conocer que desde la época de las setenta C (70), en los EEUU, y en plena crisis del petróleo, el físico Jack Nilles (1973) comenzó a pensar formas de optimización de recursos no renovables. Su primera idea fue *“llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”*, tras lo cual creó el concepto de *“telecommuting”*. Sin embargo, a esa altura el

desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente desarrollado para que el Teletrabajo fuera una realidad masiva. (Sonia A. Boiarov/ Artículo Independiente).

Pero el salto tecnológico de las décadas siguientes, la banda notable de los costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y la difusión comercial de la red Internet pusieron a disposición de millones de personas los recursos necesarios para el Teletrabajo.

En América Latina no hay cifras ni datos estadísticos que nos permitan hablar de cantidad de teletrabajadores y recursos disponibles. Sin embargo, es sabido que ya existen numerosos casos de teletrabajadores por cuenta propia y numerosas experiencias desarrolladas en empresas, sobre todo multinacionales que aplican el Teletrabajo como política. Podemos citar casos como la petroquímica Dow, Laboratorios Roche, IBM de Venezuela ó la compañía alemana Siemens, entre otros.

Como salida a los tiempos de crisis, el Teletrabajo presenta oportunidades únicas de vinculación internacional, ya que permite exportar trabajo, sin “exportar” a las personas que realizan ese trabajo, con las consiguientes problemáticas del desarraigo y la ilegalidad, sin mencionar la pérdida de personal altamente calificado que emigra en busca de mejores oportunidades.

- Bases Teóricas

A continuación se desarrolla de una manera mas profunda y clara el marco teórico de nuestra investigación, que muestra los diferentes enfoques y aspectos que se han relacionado sobre el tema, en relación a la naturaleza de esta modalidad laboral, como es la del Teletrabajo; los elementos y aspectos a considerar que enmarcan todo el contexto del teletrabajo:

1. El Teletrabajo

Toda investigación de la disciplina de “Relaciones Industriales Mención Relaciones Laborales” ha de comenzar con el análisis de la variable principal de estudio, pues definir la misma es el marco ó punto de referencia del proceso de la investigación.

Etimológicamente el término del Teletrabajo procede de la unión de la palabra griega tele, usada como prefijo, que significa “lejos” y de trabajo, que es la acción de trabajar, palabra latina tripaliare (de tripalim, instrumento de tortura) que significa realizar una acción física ó intelectual continuada, con esfuerzo. (Moliner, M. 1989).

Teletrabajo: “...literalmente, trabajo a distancia. Trabajo realizado cuando se está utilizando algún electo que permite que el trabajo efectivo se realice en un lugar diferente del que se ocupa cuando la persona lo está realizando. Se utilizan medios informáticos para comunicarse durante la realización de la actividad, para el envío de insumos y resultados y en la mayoría de los casos para la realización de la actividad”. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Teletrabajo>).

“Actividad profesional que se realiza básicamente desde casa y utilizando herramientas telemáticas, lo que supone una concepción diferente de horarios y relaciones laborales”. (Fuente:<http://centros.edu.xunta.es/iesxunqueira1/tecnoweb/lecciones/dicc.htm#T>).

La mayoría de la gente entiende que la palabra implica trabajo a distancia, pero esto evidentemente, no es todo. La dificultad estriba en la falta de una definición generalmente aceptada. Si se examina la literatura sobre el tema, se puede comprobar que, además de Teletrabajo se utilizan otros términos como tele desplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo a distancia (remote working), trabajo flexible (flexible working) y trabajo en el domicilio (homeworking).

Ante la falta de consenso a la hora de definir el Teletrabajo, vamos a aportar una definición en donde se trata de agrupar varias ideas investigadas referentes al tema, tomando

en cuenta que es una definición genérica puesto que es muy temprano para plantearnos una definición específica ya que la misma va a depender de dónde se estudie esta modalidad laboral, país, tiempo, desarrollo, etc.

El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo ó parcial. Desarrollar la propia actividad profesional mediante el Teletrabajo, implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de la telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

Lo anterior surge de varias definiciones como por ejemplo, las citadas a continuación:

“Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena. Es decir: *Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Telecomunicaciones + Cuenta Ajena*”. (Francisco Ortiz Chaparro).

“Teletrabajo significa sustituir los desplazamientos relacionados con el trabajo por las telecomunicaciones. El ejemplo más simple: cada vez que coges el teléfono para hablar con alguien en lugar de ir a verle.” (Jack Nilles, 1973).

“El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo ó 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 Gordón. 1995).

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 ó 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 ó 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.

2. *Elementos más importantes al hablar de Teletrabajo:*

Para Sulmer Paola Ramírez (2004) en una de sus investigaciones tomadas vía Web, notamos que la misma considera que son dos los elementos esenciales del Teletrabajo, los cuales mencionamos a continuación, de la misma manera en que la autora lo presenta:

➤ *La prestación del servicio fuera de la sede de la empresa:*

En el Teletrabajo, la prestación del servicio, se da fuera de la sede de la empresa; así se trata de un trabajo que no es realizado en el lugar típico de referencia laboral, lugar que es por excelencia, centro de imputación normativa, sobre el que recae la representación de los intereses de la empresa, las medidas de seguridad, salud y fiscalizaciones previstas en las leyes respectivas.

Prestar el servicio fuera de la sede de la empresa, implica que el trabajo es ejecutado a distancia del empleador ó cliente a quien va destinado, de manera que el contratante del trabajo, no puede vigilar físicamente la ejecución del mismo. Es importante señalar, que esta limitación física, no debe asimilarse a falta de control, debido a que la utilización de medios telemáticos e informáticos, herramientas fundamentales del Teletrabajo, permiten ejercer en la mayoría de los casos, un mayor control sobre la prestación de servicio del teletrabajador.

➤ *La utilización de medios telemáticos y/o informáticos como principal herramienta de trabajo:*

El Teletrabajo se caracteriza por la utilización de medios telemáticos y/o informáticos que permiten ejecutar y externalizar la actividad encomendada, además de favorecer a una constante y más rápida comunicación con la empresa. No se trata solo de un trabajo ejecutado fuera de la empresa sino que, además es requisito indispensable que con el uso intensivo del teléfono, el fax, correo electrónico, video terminal, video conferencia, entre otras técnicas informáticas y telemáticas existentes, se aporte valor a la actividad desempeñada.

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.

3. Tipos de Teletrabajo:

Investigamos y coincidimos en 3 opiniones, en lo referente a las modalidades que se puede dar el Teletrabajo, estas opiniones a presentar son la de Renne Orlando Salazar en su Trabajo “Impacto de la Oficina Virtual en el Área de Servicios”, La Asociación Española del Teletrabajo (AET, 2003) y del Profesor Argentino Claudio Attisen (1997):

1) EL TRABAJO EN EL DOMICILIO:

Dentro de esta modalidad tenemos a su vez dos posibilidades: aquellos que realizan un trabajo autónomo, y lo realizan teletrabajando y aquellos que trabajan por cuenta ajena, lo

hacen de manera remota, de todas las maneras investigadas en que se puede presentar el teletrabajo, tenemos:

A. Por Cuenta Propia: son aquellos que principalmente realizan tareas relacionadas con el manejo de datos (consultorías por ejemplo) y también aquellas que suponen una labor de estudio y diseño. En este apartado cabe hablar del outsourcing, mediante el cual algunas empresas encargan tareas determinadas a otras empresas (en nuestro caso sería a un teletrabajador), porque son tareas no directamente relacionadas con la actividad principal de la empresa y les resulta más cómodo hacerlo así.

B. Por Cuenta Ajena: dentro de este grupo ya encontramos mayor número de personas y se dan dos casos, los trabajadores que dentro de una empresa con jornada de trabajo convencional necesitan, por circunstancias familiares, realizar el trabajo desde su domicilio, ó los trabajadores que se incorporan al Teletrabajo por la política propia de la empresa que así lo ve conveniente.

2) CENTROS DE TELETRABAJO O TELECENTROS:

Un telecentro es una oficina de recursos compartidos, que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de Teletrabajo.

Las características que definen un centro de Teletrabajo son las siguientes:

- Proporcionan una solución para aquellos trabajadores que quieren trabajar en una zona próxima a su hogar, pero temen el aislamiento del teletrabajador en el domicilio, ó piensan que no sabrán resolver los problemas técnicos que les pudiera surgir en sus casas.
- Suponen un mayor aprovechamiento de algunos lugares de trabajo y de los equipos técnicos empleados.
- Proporcionan mejores servicios y equipamiento de los teletrabajadores, respecto a los que quedan en su domicilio y generalmente, también una mayor

infraestructura de comunicaciones (por ejemplo, pueden proporcionar servicios de video conferencia).

3) TELETRABAJADORES MOVILES O ITINERANTES:

En este grupo se encuentran aquellos trabajadores que necesitan realizar su trabajo desplazándose frecuentemente para mejorar sus prestaciones de servicio al cliente.

Este tipo de usuarios son los que están equipados con lo que se ha dado a llamar oficina móvil: celular, aparato de fax incorporado, ordenador portátil, etc. Suelen practicar esta modalidad de Teletrabajo los profesionales que se dedican a mantenimiento (de alguna materia específica, normalmente ligada a la informática), también los que pasan largos períodos de tiempo en hoteles, cubriendo largas distancias, como reporteros, consultores, políticos, artistas, etc.

4. Teletrabajadores:

“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).

Existen ciertas características que debe cumplir un teletrabajador para ser considerado como tal como son: tener organización, autodisciplina y habilidades tecnológicas.

“...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).

5. Ventajas Y Desventajas Del Teletrabajo:

Las experiencias de Teletrabajo en distintas empresas y países vienen a coincidir en identificar una serie de aspectos que se constituyen como ventajas del Teletrabajo y otros

como inconvenientes ó problemas que se derivan de esta nueva organización del trabajo y que exigen sean considerados a fin de paliarlos en la medida de lo posible.

Ventajas

Para el trabajador

- Incremento de productividad.
- Flexibilidad horaria, ejecución del trabajo según un plan independiente e individualizado al tiempo y necesidades de cada uno.
- Reducción de horas extraordinarias.
- Ambiente de trabajo más tranquilo en casa, libre de interrupciones.
- Posibilidad de atender en casa, al tiempo que se trabaja, a niños ó personas ancianas o enfermas.
- Elección personal del entorno de trabajo.

Para la empresa

- Disminución del absentismo debido a enfermedades poco importantes.
- Incremento de la productividad debido al ahorro de tiempo no productivo y de tiempo de transporte.
- Menores costos de alquiler de espacio de oficina.
- Menores costos en equipamiento de los centros de trabajo.
- Reducción de los espacios de oficina.
- Mayor facilidad para contratar personal calificado independientemente de dónde viva éste.
- Reducción en gastos de personal (posibilidad de contratos por proyectos, reduciendo así costes fijos).

Inconvenientes y problemas

Para el trabajador

- Pérdida de integración en la empresa. La distancia del trabajador respecto de su empresa puede generar una pérdida de integración en ella, complicándose en este contexto la protección social y laboral del teletrabajador, sus posibilidades de promoción, etc.
- Menor comunicación con los compañeros de trabajo, peligro de aislamiento. Es éste uno de los riesgos más frecuentes, lo que hace conveniente implantar ciertas medidas que eviten el riesgo de reducción de los niveles de interacción social.
- Dificultad para encontrar un apoyo laboral y obtener respuesta en tiempo breve a consultas que se puedan formular.
- Dificultad para separar el trabajo de la familia. Lo que habitualmente son dos lugares distintos asociados a conceptos y vivencias diferentes (trabajo, competitividad, esfuerzo frente a descanso, ocio, vida privada), se convierten en uno sólo.
- Las tecnologías de la comunicación pueden permitir la disponibilidad de 24 horas/día del trabajador, lo que puede generar sobreexplotación y pérdida de privacidad.
- Tendencia a trabajar en exceso; auto explotación, dificultades para dejar el trabajo.
- Transferencia de costos al trabajador que antes no se soportaban (incremento de gastos en teléfono, iluminación, calefacción, equipamiento, acondicionamiento de un lugar de la casa, etc.)
- Problemas derivados del abuso de café, alcohol, tabaco.

Para la empresa

- Incremento de costos en adaptación de la nueva organización del trabajo debido a posibles deficiencias en el intercambio de información o demoras en la toma de decisiones.
- Dificultad de mantener la confidencialidad de los procedimientos e información de la empresa.
- Menor control sobre los trabajadores.
- Imposibilidad de supervisión directa del desarrollo del trabajo.
- La dispersión de los trabajadores puede generar un proceso de pérdida de imagen corporativa e incluso de pérdida de fidelidad de los trabajadores.

Con base a 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 semi-calificado para labores administrativas y de secretaría, generalmente casadas entre los 30 y 40 años de edad.
- * Hombres calificados en tareas tipo técnico, gestión ó especialización.
- * Individuos mayores de 50 años de edad con calificaciones altas.
- * Personas discapacitadas.

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.
- * Auto motivación.
- * 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 entregas pautadas de común acuerdo.
- * Auto confianza.
- * Capacidad de resolución de problemas.
- * Iniciativa.

6. *El Teletrabajo en el Mundo:*

En 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 trescientos treinta y cinco mil (355.000) teletrabajadores, lo que equivale a un dieciséis coma setenta y siete por ciento (16,77%) de la población activa. Suecia ocupa el segundo lugar, con quinientos noventa y cuatro mil (594.000) teletrabajadores, equivalente a un quince coma diecisiete por ciento (15,17%) de la población activa. Holanda, en el tercer lugar, tenía en 1999 un millón de teletrabajadores, lo que equivaldría a un catorce coma cincuenta y tres por ciento (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 veinte siete como cuatro por ciento (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).

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.

7. Experiencia en Venezuela

En una de nuestras bibliografías consultadas, se pudo conocer que desde 1997, Venezuela cuenta con una plataforma tecnológica necesaria para explotar y desarrollar el Teletrabajo, pero lo que se considera importante reformar para su evolución es el sistema educativo para adaptarlo a las nuevas tecnologías.¹

¹Filgueira y Pietrantonio (1997); Trabajo de Grado: “Posibilidades de Implementación del Teletrabajo en Venezuela”

Según 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”²

Para Walter Frieder, director de Viptel, conocido por haber dirigido Compuserve, la primera empresa que ofreció servicios en línea desde 1991 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.³

“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”.⁴

Colette Siwka, Gerente de Educación y Comunidades de CANTV Servicios 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 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.⁵

² Pernía, A. 2005. pp. 20.

³ Ramírez, 2004

⁴ Sin autor, 2004

⁵ Vilchez, 2004,

- **MARCO TEÓRICO-LEGAL**

Cuando hablamos de relación jurídica- contractual son muchos los indicadores que se pueden obtener para el estudio, en nuestro caso el saber la posición del Teletrabajo ante la Ley Orgánica de Trabajo de Venezuela es fundamental, pues es base para nuestro estudio.

Planteada así la existencia del Teletrabajo como nueva forma de prestación de servicio, lo primero que observan los estudiosos de los fenómenos sociales, entre ellos los iuslaboralistas, es determinar la naturaleza jurídica de tal prestación. Se considera que el carácter de autónomo ó no de una prestación de servicio, no viene dada precisamente por la exteriorización de la actividad, sino por la presencia en ella de los elementos constitutivos de la relación laboral, que estudiados en cada caso, determinarán la existencia de un hecho regulado por normas de derecho laboral ó por normas de las demás ramas del derecho.

Citando un ejemplo, el Proyecto de Regulación para el Encuadre Legal del Teletrabajo: 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 ó temporal, realizando sus tareas en forma total ó 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 microempresarios ó 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".

Hasta los momentos con respecto a nuestro tema en estudio y según una información obtenida por Filgueiras y Pietrantonio (1997) en una entrevista realizada al abogado Varela, este comunicó en materia de Teletrabajo en el caso de los teletrabajadores a domicilio, que estos, podrían adaptarse a las disposiciones legales de la Ley Orgánica del Trabajo.

Como bien sabemos, y según el Art. 72 de la citada ley (LOT), el patrono y el trabajador podrán vincularse mediante tres tipos de contrato distintos, en los cuales hay una igualdad sustancial, pues se preserva en ellos elementos esenciales de la relación de trabajo (prestación personal de servicio, salario y subordinación ó dependencia), pero de acuerdo a las particularidades de cada uno varían sus modalidades y condiciones, así como las consecuencias jurídicas y patrimoniales a la terminación de ellos.

Investigando con respecto a este asunto, consideramos para nuestro estudio los postulados tradicionales del derecho de trabajo que consideramos a su vez para el Teletrabajo:

MANIFESTACION DE LOS POSTULADOS TRADICIONALES DEL DERECHO DEL TRABAJO EN EL TELETRABAJO

Voluntariedad: En cuanto a la voluntariedad, ó el carácter voluntario, implica que las partes de toda relación contractual consientan libremente los compromisos mediante un conjunto de prestaciones a cambio de unas contraprestaciones. En la prestación del trabajo asalariado, "el trabajador ha de prestar su trabajo con sometimiento real y expreso al empresario que indica la conducta laboral a desplegar. Esta dependencia, situación medular que se deriva del contrato, explica la tipicidad de esta figura contractual y aclara igualmente sus presupuestos". (Palomeque y Álvarez, 1999).

Ajeneidad: Significa que los resultados de la realización de una actividad no repercuten directamente en la persona que la ejecuta, sino en la persona que la recibe siendo esta última, la beneficiaria de dicha actividad. “La ajeneidad se manifiesta en los frutos materiales e inmateriales (quien trabaja no se apropia de los frutos del trabajo), ó en los riesgos (quien trabaja no asume los riesgos del trabajo), ó en el mercado (es el empleador quien ofrece al mercado los resultados del trabajo)”. (Sierra, E.).

“Utilidad patrimonial del trabajo se atribuye a persona distinta del propio trabajador a saber, el empresario. Los bienes o servicios producidos por el trabajador no le reportan a éste un beneficio económico directo, sino que tal beneficio corresponde al empresario que a su vez, compensa al trabajador con una parte de esa utilidad (el salario)”.⁶

Subordinación: “La Subordinación según la Academia, quiere decir sujeción a la orden, mando ó dominio de uno; por lo que se dice subordinada de la persona sujeta a otra ó dependiente de ella. Esta subordinación tiene importancia en Derecho Público, por lo que se refiere a la dependencia jerárquica de los empleados de menor jerarquía a los de mayor jerarquía, tanto en el orden civil como en el judicial, en el eclesiástico y en el militar. Dentro del orden privado, su principal importancia se encuentra en el Derecho del Trabajo; ya que la subordinación ó dependencia del empleado al empleador, constituye una de las características del contrato de la relación de trabajo”.⁷

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo, puntualizó:

“Cuando existe un enlace directo entre el terminal del trabajador y la computadora central de la empresa, el trabajo se hace bajo el control del empleador a través de dicha computadora y por lo tanto, existe una situación subordinada, en tal caso puede considerarse que el terminal es una prolongación de la empresa...”⁸

⁶ Montoya, 1998.

⁷ Pierre Tapia, O.

⁸ Thibault, J.

En el Teletrabajo, la subordinación ó dependencia se puede manifestar en el mismo grado que en el trabajo tradicional, solo que se ejerce con la utilización de los avances tecnológicos: telemáticos e informáticos. El empresario se aleja físicamente de los teletrabajadores al mismo tiempo que inmaterialmente se acerca a ellos, navega por la red, pudiendo ejercer un control directo, sobre la prestación de servicio del teletrabajador. Dicho en otras palabras, el ordenador representa tanto para el teletrabajador como para el patrono, una extensión de la empresa.

Remuneración: La remuneración al igual que la ajeneidad y subordinación ó dependencia, es un elemento tradicional del derecho laboral y se define como: la contraprestación que recibe el trabajador por la prestación de su servicio.

En el Teletrabajo, la ausencia física del trabajador en la empresa no justifica a priori una nueva concepción de la relación salarial ni existe ningún fundamento para considerar que su retribución pueda ser inferior a la de un trabajador que realiza la prestación en los locales de la empresa. Por tal motivo, el teletrabajador debe gozar de las mismas ventajas económicas y sociales que el resto de los trabajadores que desarrollan la misma actividad en la sede física de la empresa.

Tanto en el Teletrabajo como en el trabajo tradicional, la remuneración del prestador del servicio, está íntimamente ligada a su grado de cualificación. De tal suerte que un teletrabajador con alto grado de calificación puede exigir sus condiciones de trabajo, mientras que el teletrabajador con escasa calificación ó perteneciente a un colectivo con exceso de ofertas de trabajo, puede ver reducidos sus ingresos ante la abundante demanda laboral versus la escasa oferta de empleo.

Así también, La Ley Orgánica del Trabajo, establece en su Artículo 15 los sujetos que se encuentran sometidos a las disposiciones contenidas en dicha ley. La ubicación de este artículo dentro del Capítulo I denominado Disposiciones Generales, nos hace pensar que las normas contenidas son en principio aplicables a todas las relaciones de trabajo que se

produzcan en territorio venezolano y esto guarda relación directa, debido al principio de territorialidad del cual se habla en el Artículo 10 de la misma ley.

Mencionamos entonces según el Artículo 15 de la Ley Orgánica de Trabajo, que:

“ Estarán sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las empresas, establecimientos, explotaciones y faenas, sean de carácter público ó privado, existentes ó que se establezcan en el territorio de la República, y en general, toda prestación de servicios personales donde haya patronos y trabajadores, sea cual fuere la forma que adopte, salvo las excepciones expresamente establecidas por esta Ley.”

Dadas las características que hemos estudiado del Teletrabajo, se hace difícil determinar con exactitud si la empresa que utiliza esta nueva forma de prestación de servicio, está establecida ó existe en Venezuela. Entendiendo existencia y establecimiento como la materialización de la unidad productiva, en otras palabras, la sede física que llamada generalmente empresa, va a ser objeto de imposición normativa. Por lo que considera que será en algunos casos, sólo en los que la sujeción del Teletrabajo a la normativa laboral le venga dada por este supuesto.

El supuesto de sujeción para la parte laboral, comprende a toda prestación de servicio personal, en la que existan patronos y trabajadores sin importar la forma que tal prestación adopte. Para que opere este supuesto, es necesaria la existencia de las siguientes condiciones:

- La prestación de un servicio personal, sin distinción ó delimitación.
- La existencia de patronos y trabajadores, términos definidos en los artículos 49 y 39 de la Ley Orgánica del Trabajo, los cuales mencionamos a continuación:

Artículo 49: “Se entiende por patrono ó empleador la persona natural ó jurídica que en nombre propio, ya sea por cuenta propia ó ajena, tiene a su cargo una empresa,

establecimiento, explotación ó faena, de cualquier naturaleza ó importancia, que ocupe trabajadores, sea cual fuere su número....”.

Artículo 39: “Se entiende por trabajador la persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de otra”.

Estar sujeto a la Ley Orgánica del Trabajo, trae como consecuencia para las partes que intervienen en la relación laboral el nacimiento de un conjunto de derechos y obligaciones establecidos en la normativa laboral. Claro está, que dadas las específicas características de esta nueva forma de prestación de servicio, este conjunto de derechos y obligaciones debe ser adaptado al caso bajo estudio, para su eficaz aplicación.

Es importante mencionar también, que la Ley establece la irrenunciabilidad de las normas y disposiciones que favorecen a los trabajadores, como está establecido en el Art. 3 de la Ley Orgánica de Trabajo: “en ningún caso serán renunciables las normas y disposiciones que favorezcan a los trabajadores”. Pero una interrogante que surge, en el caso del Teletrabajo, ¿existirán normas a las cuales los teletrabajadores puedan renunciar?

La protección de irrenunciabilidad encuentra su fundamento en la desigualdad jurídica existente entre el trabajador y el patrono, ya que este último es el que cuenta con el poder económico y ello lo podría llevar a evadir el cumplimiento de las leyes laborales. La norma aludida tiene su fundamento constitucional en el Art. 89, que establece:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas ó apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo ó convenio que implique renuncia ó menoscabo de estos derechos. Solo es posible la transacción y convenio al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establece la ley.

3. Cuando hubiera dudas acerca de la aplicación ó concurrencia de varias normas ó en la interpretación de una determinada norma se aplicara la más favorable al trabajador ó trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
4. Toda medida ó acto del patrono contrario a esta constitución es nulo y no genera efecto alguno...”.

Es necesario conocer también, que en la legislación laboral venezolana, se establecen principalmente dos vías por las cuales puede nacer la relación laboral:

La Presunción de Existencia de la Relación Laboral: El origen de la relación laboral, produjo una fuerte controversia entre los sustentadores de la tesis contractualista versus los sustentadores de la tesis anticontractualista, quienes basan la existencia de la relación jurídica, en el hecho de la incorporación efectiva del trabajador a la empresa, cualquiera sea el acto que le haya dado nacimiento. Esta tesis tuvo su origen en Europa y posteriormente fue desarrollada en América Latina por el maestro Mario de la Cueva, quien al referirse a la relación de trabajo señaló:

*“es una situación jurídica objetiva que se crea entre un trabajador y un patrono por la prestación de un trabajo subordinado, cualquiera que sea el acto o la causa que le dio origen (...) El derecho del trabajo, es un derecho protector de la vida, de la salud y de la condición económica del trabajador, parte del supuesto fundamental de la prestación del servicio y es, en razón de ella, que impone al patrono cargas y obligaciones”.*⁹

La Ley Orgánica del Trabajo en su Artículo 65 establece: “Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba...”.

EL CONTRATO DE TRABAJO

El Artículo 67 de la Ley Orgánica del Trabajo, define el contrato de trabajo como “aquel mediante el cual una persona se obliga a prestar servicios a otra bajo su dependencia y mediante una remuneración”. Esta definición, excluyó automáticamente al trabajador no

⁹ De la Cueva, M.

dependiente, que el Artículo 40 ejusdem, define como “la persona que vive habitualmente de su trabajo sin estar en situación de dependencia respecto de uno o varios patronos...”.

De la simple lectura del Artículo 67 ejusdem, se desprende que las notas de remuneración, dependencia y ajenidad son las que definen la existencia del contrato de trabajo y permiten su diferenciación respecto de otros contratos utilizados en el amplio campo del derecho. El lugar en que se realiza la prestación del servicio, el hecho de trabajar desde el domicilio ó desde un telecentro ó en forma móvil, como se explicó anteriormente, se debe a una elección organizativa de la empresa, en la que generalmente emplean los avances tecnológicos, para lograr reducción de costos y aumento de productividad, aplicando criterios de eficacia y eficiencia.

En una opinión encontrada del Juez y Dr. Raúl Mora, para la jurisprudencia, el mismo comentó que no tiene importancia la denominación que las partes le adjudiquen a una determinada relación de prestación de servicio, por cuanto si la misma constituye por sus propias características una relación de trabajo, es esa su verdadera naturaleza jurídica. Hablar de relación de trabajo es hablar de un contrato-realidad, es decir, que lo que fundamentalmente debe contar en materia laboral es la realidad de la prestación del servicio por encima inclusive de lo que eventualmente hubiera podido acordar las partes, en base al principio de autonomía de la voluntad de las partes. Todo esto significa que poco importa el nombre ó denominación que las partes le hayan atribuido a una determinada relación de prestación de servicio, por cuanto si la misma se constituye por sus propias características en una relación de trabajo, es esa su naturaleza jurídica y no otra, independientemente de que pueda haberse celebrado un contrato de cualquier naturaleza jurídica, ya que el mismo no sería más que un documento legal pero no válido y celebrado en fraude a la ley de la materia.”

La norma contenida en el citado Artículo 67, es aplicable al caso del “Teletrabajo Subordinado”, donde el teletrabajador se obliga a prestar servicios bajo la dependencia del patrono, recibiendo como contraprestación a su labor, la respectiva remuneración.

De lo comentando se desprende que las normas que rigen el inicio de la relación laboral en Venezuela, son perfectamente aplicables al caso del Teletrabajo.

Toda relación genera derechos y obligaciones para cada una de las partes que en ella intervienen. En el caso de las relaciones de trabajo de tipo tradicional, estos derechos y obligaciones se encuentran regulados a través de mínimos y máximos contenidos en la legislación laboral. Igual suerte deben correr los derechos y obligaciones nacidos del Teletrabajo, solo que en la actualidad cierto grupo de normas han de ser adaptadas a esta nueva forma de prestación de servicio, para que se logre una real y efectiva tutela.

Como se nota, el Teletrabajo tiene un vacío en cuanto a su dimensión legal, ya que hay una ausencia de marco jurídico, ya que no existe como tal certeza en cuanto a las obligaciones del patrono hacia el trabajador, no se encuentran definidos los beneficios laborales, el estatuto del empleado, la duración de la jornada, el régimen de seguridad social, régimen de contraprestación, entre otros.

TEST DE LABORALIDAD

“...Como lo señala Arturo S. Bronstein, el test de dependencia es “una de las herramientas esenciales para determinar cuando una persona que ejecuta un trabajo ó presta un servicio a favor de otra ha establecido ó no una relación de trabajo con la misma. A través de los mismos se puede formular una sistematización, con el fin de distinguir lo fraudulento de lo que no lo es, clarificar las situaciones ambiguas, y por esta vía extender la protección de la legislación laboral a quiénes prima facie estarían ejecutando trabajos o prestando servicios en virtud de una relación de naturaleza civil ó comercial.”.¹⁰

Según lo anteriormente explicado, es necesario presentar un inventario de indicios o criterios

¹⁰ Arturo S. Bronstein Y ⁶Ámbito de Aplicación del Derecho del Trabajo, Ponencia del Congreso Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Caracas-Venezuela 6-8 de mayo de 2002. Pág. 21-22.

que permita determinar de manera general, las situaciones en la que pudiera resultar enervada la presunción de laboralidad, de aquellas en las que por el contrario tienda a consolidarse.

Arturo S. Bronstein señala:

“Sin ser exhaustiva, una lista de los criterios, ó indicios, que pueden determinar el carácter laboral ó no de una relación entre quien ejecuta un trabajo ó presta un servicio y quien lo recibe...” fue propuesta en el proyecto de recomendación sobre el trabajo en régimen de subcontratación que la Conferencia de la OIT examinó en 1997 y 1998:

- Forma de determinar el trabajo.
- Tiempo de trabajo y otras condiciones de trabajo.
- Forma de efectuarse el pago.
- Trabajo personal, supervisión y control disciplinario.
- Inversiones, suministro de herramientas, materiales y maquinaria.
- Otros: asunción de ganancias ó pérdidas por la persona que ejecuta el trabajo ó presta el servicio, la regularidad del trabajo, la exclusividad ó no para la usuaria.

CONVENIO SOBRE TELETRABAJO:

Existe un acuerdo negociado sobre el Teletrabajo, cuyo ámbito de aplicación es la Unión Europea, la cual focaliza su debate sobre el modo de regularizar las condiciones de los que adaptan nuevas formas de trabajo con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación.

El convenio comprende varios aspectos:

En primer lugar, se establece que el Teletrabajo ha de ser voluntario y que debe reconocerse de manera explícita un “derecho a regresar” a la actividad laboral convencional a solicitud del trabajador ó del empleador. Los teletrabajadores se beneficiarán de los mismos

derechos y condiciones laborales que sus compañeros en puestos convencionales y en general, se espera de los empleadores que doten a aquellos de los equipos que requieran para desempeñar su función y que asuma la responsabilidad relativa a la adopción de salvaguardas en materia de protección de datos.

Los empleadores seguirán siendo responsables de la salud y la seguridad de los trabajadores a distancia, de conformidad con la legislación vigente. Entre otros aspectos, en el convenio se recogen el derecho a la intimidad y se abordan las cuestiones relativas a este.¹¹

Puntos que se resaltan en el Acuerdo Europeo, y que consideramos importantes mencionar, porque ayudaron a definir nuestros objetivos específicos, son:

- Carácter voluntario: El Teletrabajo es voluntario para el trabajador y para el empleador a los que concierne. El Teletrabajo puede ser requerido como parte de una descripción inicial del puesto de trabajo ó también puede estar asociado a un acuerdo voluntario.
- Protección de Datos: El empleador es responsable de tomar las medidas adecuadas, particularmente en lo referente a herramientas informáticas. El empleador informa al teletrabajador de la legislación y de las normas de la empresa pertinentes para la protección de datos.
- Vida Privada: El empleador respeta la privacidad del teletrabajador.
- Salud y Seguridad: El empleador es responsable de la protección de la salud y seguridad de los profesionales y de informar sobre la política de la empresa y las normas vigentes en estos temas. El trabajador es responsable de cumplirlas.
- Formación: El teletrabajador tiene iguales derechos de capacitación que el resto de los trabajadores.

¹¹ La revista de la OIT: Trabajo. No 44; Convenio sobre Teletrabajo.

- Equipamiento: Por regla general el empleador es responsable de la provisión, instalación y mantenimiento a menos que el teletrabajador utilice su propio equipamiento.
- Organización del Trabajo: La organización de la jornada de trabajo es responsabilidad del empleado.
- La Carga Laboral y los Criterios de Resultados del Teletrabajador son Equivalentes a los del resto de los Trabajadores. El empleador asegura la aplicación de medidas para evitar el aislamiento del resto de los trabajadores de la empresa.
- Condiciones de Trabajo: Los teletrabajadores se beneficiarán de los mismos derechos que el resto de los trabajadores de la empresa, de acuerdo con la legislación aplicable y los acuerdos colectivos.
- Implementación y Seguimiento: La implementación del acuerdo europeo se llevará a cabo dentro de los 3 años siguientes a la firma del mismo.
- Los firmantes revisaran el acuerdo cinco años después de la fecha de su firma si es requerido por alguna de las partes firmantes.
- Derechos Colectivos: Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que los trabajadores.

REFORMA PARCIAL DEL REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO

El día 28 de Abril de 2006, fue publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.426, el Decreto N° 4.447, mediante el cual se dictó la Reforma Parcial del Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (el “Reglamento”).

En tal sentido, a continuación pasamos a señalar las modificaciones más importantes incluidas en el referido instrumento normativo, y que de una manera u otra guarda estrecha relación ó pueden impactar al hablar de la modalidad laboral del Teletrabajo ó simplemente afectan y deben tomarse en cuenta por hablar al hablar de una relación de carácter laboral; mencionamos algunas:

1) Transacciones Laborales

Con respecto a las transacciones laborales, el Reglamento estableció de manera expresa que las transacciones y convenimientos laborales *únicamente podrán realizarse al término de la relación laboral*. De esta manera se confirma el postulado previsto en el ordinal 2 del Artículo 89 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

2) Empresas de Trabajo Temporal (Ett)

El Reglamento derogó todas las normas relativas al régimen jurídico que establecía el Reglamento reformado sobre la constitución y funcionamiento de las empresas de trabajo temporal. En este orden de ideas, y en virtud de la referida derogatoria, el Reglamento declara expresamente la condición de *intermediario* de las empresas de trabajo temporal, independientemente del hecho que hayan sido debidamente registradas ante la autoridad competente.

3) Período de Prueba

Sobre este particular existen modificaciones sustanciales con respecto a lo que contemplaba el Reglamento reformado; en este sentido, debemos hacer particular mención a que se establecieron las siguientes modificaciones: Según el Artículo 54 de la Ley Orgánica del Trabajo se entiende por intermediario la persona que en nombre propio y en beneficio de otra utilice los servicios de uno ó más trabajadores.

4) Prórroga del Contrato a Término

Se limitó la posibilidad de prorrogar dichos contratos al eliminar como una justificación de la prórroga el surgimiento de nuevas circunstancias de similar naturaleza, tal como se encontraba establecido en el Reglamento reformado, de modo que, la *única* causal que subsiste como justificativo de una prórroga del contrato por tiempo determinado, se verifica cuando el hecho que justificó su celebración se extendió por un tiempo superior al previsto al momento de la celebración de aquel contrato.

5) Transferencia ó Cesión del Trabajador

El Reglamento establece que para que se verifique la transferencia ó la cesión de un trabajador, además de que ésta sea con carácter definitivo, será necesario que el trabajador sea contratado por el nuevo patrono a través de la implementación de una relación de trabajo a tiempo indeterminado. Adicionalmente a lo anterior, el Reglamento establece que la transferencia ó la cesión de un trabajador serán improcedentes cuando los trabajadores de la empresa se encuentren ejerciendo sus derechos de organización sindical y negociación colectiva.

6) Suspensión de la Relación de Trabajo

El Reglamento elimina el mutuo acuerdo de los sujetos de la relación de trabajo y la medida disciplinaria adoptada por el empleador como supuestos de suspensión de la relación de trabajo.

7) Percepciones No Salariales

El Reglamento derogó el artículo que de manera expresa señalaba las percepciones ó suministros que el patrono podía otorgar a sus trabajadores sin que revistiesen carácter salarial; siendo entre otros, (i) *los reintegros de gastos en que hubiese incurrido el trabajador por la prestación de sus servicios y cuyo coste deba ser asumido por el patrono*, (ii) *aquellas*

percepciones ó suministros que constituyeran medios, elementos ó facilidades para la ejecución de la labor, (iii) las gratificaciones voluntarias no relacionadas con la prestación del servicio y (iv) aquellas percepciones que no ingresaran al patrimonio del trabajador ó no fueran libremente disponibles por éste.

8) Incremento Salarial por Productividad

Se derogó el Artículo 76 que calificaba como salario variable al salario por productividad, esto es, al que se estimaba con base en la calidad de obra ejecutada ó en el cumplimiento de metas u objetivos de mejoramiento de la productividad de la empresa. Se introduce un nuevo artículo en el que se expresa que los aumentos *de productividad y la mejora de la producción* causarán una más alta remuneración para los trabajadores. A estos fines, se acordarán los planes y programas para mejorar tanto la calidad del producto como la productividad y, además, se establecerán los incentivos para los participantes, según su contribución.

9) Trabajadores No Sometidos a la Jornada Ordinaria

El Reglamento *eliminó* el Artículo 108 del antiguo reglamento relativo a “los trabajadores cuyas labores se desempeñaren en circunstancias que impidan, dificulten severamente ó hicieren particularmente gravosa la supervisión del Artículo 627 de la Ley Orgánica del Trabajo. Este en una de las formas de pago de la prestación social de antigüedad, tal como lo establece el segundo aparte del Artículo 108 de la Ley Orgánica del Trabajo. La compensación es uno de los mecanismos de extinción de las obligaciones que según el Artículo 1332 del Código Civil Venezolano, se verifica “(...) *en el momento mismo de la existencia simultánea de las dos deudas, que se extinguen recíprocamente y por cantidades concurrentes,*” cumplimiento del horario de trabajo” como uno de los supuestos de trabajadores excluidos de las limitaciones en cuanto a la duración de su jornada de trabajo, de manera que éstos trabajadores estarán sometidos al régimen ordinario de la jornada.

10) Limites de la Jornada por Acuerdo entre Patronos y Trabajadores

El nuevo Reglamento incluyó un artículo por medio del cual se regula el acuerdo entre los patronos y trabajadores para modificar los límites de la duración de la jornada; en este sentido, el referido instrumento normativo estableció al efecto las siguientes reglas: Artículo 189 y siguientes de la Ley Orgánica del Trabajo. Artículo 83, Artículo 90 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

- La jornada diaria no deberá exceder de doce (12) horas, dentro de las cuales el trabajador tendrá derecho a una (1) hora de descanso obligatorio.
- En el curso de cada período de siete (7) días, el trabajador deberá disfrutar como mínimo de un día de descanso.
- El total de horas trabajadas en un lapso de ocho (8) semanas no podrá exceder el límite de cuarenta y cuatro (44) horas semanales.
- Finalmente, debemos hacer de su conocimiento que ese acuerdo que contiene las modificaciones a los límites de la jornada de los trabajadores deberá ser presentado para su homologación ante la Inspectoría del Trabajo correspondiente.

- **MARCO TEÓRICO- REFERENCIAL:**

Aquí daremos a conocer las empresas sobre las cuales se realizó nuestro estudio.

- **MOTOROLA DE VENEZUELA**

Motorola, Inc. es una empresa global líder en el suministro de soluciones de comunicación integradas y de soluciones electrónicas integradas.

Entre sus productos se encuentran:

- Teléfonos inalámbricos operados por software, radios de doble-vía, productos y sistemas para la transmisión inalámbrica avanzada de mensajes, así como componentes para redes digitales y de acceso a Internet para los mercados de consumo, de operación de redes y de organizaciones comerciales, industriales y de agencias gubernamentales.
- Sistemas integrales de video digital interactivo, voz y soluciones de datos de alta velocidad para los operadores de banda ancha.
- Soluciones inteligentes integradas para los mercados de redes digitales, computación, transportación, comunicaciones inalámbricas y de redes digitales para el hogar y el consumidor final.

Los sectores en donde se desarrolla son:

Sector de Comunicaciones Personales (PCS): Brinda soluciones móviles a través de productos celulares, radios de dos vías, accesorios y teléfonos inalámbricos.

Sector de Redes: Este sector es proveedor líder en productos, sistemas y soluciones finales de tecnología inalámbrica y banda ancha para operadores de redes, negocios, gobierno y aplicaciones personales.

Sector de Soluciones para el Gobierno, Industria y Comercio (CGISS): Provee soluciones de comunicación inalámbrica a los mercados de Gobierno, Industria y Comercio.

Sector de Telecomunicaciones Globales (GTSS): Diseña y fabrica infraestructura celular y equipo inalámbrico para todas las tecnologías digitales y analógicas. A su vez, combina una distribución global y redes de servicio.

Sector de Comunicaciones de Banda Ancha (BCS): Provee soluciones completas de principio a fin para los sistemas de banda ancha que proporcionan vídeo análogo y digital, alta velocidad en datos y servicios de telefonía IP sobre redes de cable, inalámbricas y satelitales.

Sector de Organización de Recursos Globales (GRRO): La organización de GRRO pretende consolidar y alinear los esfuerzos enfocados a los clientes con las estrategias de negocios que todos los sectores de la Corporación.

Sector de Sistemas Electrónicos Integrados (IESS): Se encarga del diseño y la fabricación de una extensa gama de componentes y módulos electrónicos, así como de sistemas electrónicos complejos e integrados, junto con otros productos para el mercado automotor, de computadoras, industrial, de transporte, navegación, comunicación y sistemas de energía, además del mercado consumidor.

- **HEWLETT PACKARD**

HP es un proveedor de soluciones de tecnología para consumidores, empresarios e instituciones de todo el mundo. Las soluciones de la compañía abarcan infraestructura de TI, dispositivos informáticos personales y de acceso, servicios globales, creación de imágenes e impresión para consumidores y pequeñas y medianas empresa.

Nuestra inversión anual de I&D de US\$4.000 millones alimenta la invención de productos, soluciones y tecnologías nuevas para que podamos atender mejor a nuestros clientes e introducirnos en nuevos mercados. Inventamos, diseñamos y entregamos soluciones tecnológicas que impulsan el valor comercial, crean valor social y mejoran la vida de nuestros clientes.

La fusión del año 2002 con Compaq Computer Corporation forjó un equipo dinámico y potente de ciento cuarenta mil (140.000) empleados con capacidades en ciento setenta y ocho (178) países que hacen negocios en más de cuarenta (40) divisas y diez (10) idiomas diferentes. Los ingresos de las empresas combinadas fueron de US\$72.000 millones para el año fiscal que finalizó el 31 de octubre de 2002. La Presidenta y Directora General Carly Fiorina dirige HP, con oficinas centrales en Palo Alto, California.

Además de los cuatro grupos comerciales, el Laboratorio de HP brinda una función de investigación fundamental para la compañía. El Laboratorio de HP se centra en la invención de tecnologías nuevas que cambian el mercado y crean oportunidades comerciales.

Los compañeros de estudio de la Universidad de Stanford, Bill Hewlett y Dave Packard, fundaron HP en 1939. El primer producto de la empresa, construido en un garaje de Palo Alto, fue un oscilador de audio - un instrumento de pruebas electrónico usado por los ingenieros de sonido. Uno de los primeros clientes de HP fue Walt Disney Studios, que compró ocho osciladores para desarrollar y probar un novedoso sistema de sonido para la película "Fantasía".

Compaq Computer Corporation se formó después de una reunión realizada en 1982 en una tienda de pasteles de Houston, Texas. En forma conjunta, los empleados de la nueva HP comparten la pasión de satisfacer a los clientes, un intenso interés en el trabajo de grupo, en la velocidad y agilidad y un compromiso de confianza y respeto por todos los individuos.

Los logros se obtienen haciendo el bien: Desde nuestro primer año en actividad en 1939, HP ha reembolsado a las comunidades en las que realizamos negocios con donaciones filantrópicas de dinero, equipos y tiempo. Si bien la escala y el alcance de nuestro negocio han cambiado en los últimos 60 años, nuestro compromiso sigue siendo el mismo.

Hoy día, emplean nuevos modelos de contratación junto con soluciones de tecnología y negocios novedosos que permiten que más personas participen en la economía mundial a través de la informática.

- Número 1 en el mundo en impresoras de chorro de tinta de función única e integrales, impresoras láser mono y color, impresiones de gran formato, escáneres, servidores de impresión e insumos de tinta y láser.
- Número 1 en el mundo en rendimiento total de servidores y envíos.
- Número 1 en el mundo en sistemas de almacenamiento en disco, sistemas de almacenamiento en disco externo y redes de áreas de almacenamiento abiertas.
- Número 1 en el mundo en software de administración de sistemas y redes.
- Número 1 en el mundo en PC's portátiles.
- Número 1 en el mundo en PC's de bolsillo.
- Número 2 en el mundo en envíos de PC's.
- Número 2 en el mundo en rendimientos por ventas de PC's.
- Número 2 en el mundo en dispositivos de bolsillo.
- Número 3 en el mundo en servicios de TI.

- **IBM**

En IBM se esfuerzan por ser líderes en la investigación, desarrollo y fabricación de las tecnologías de la información más avanzadas del sector, incluyendo sistemas informáticos, software, redes, sistemas de almacenamiento y microelectrónica.

El principio del involucrimiento de la compañía IBM en los servicios de tecnología se puede remontar desde posiblemente 1989, cuando Eastman Kodak Company e IBM terminan un acuerdo donde IBM diseñó, construyó y manejó un nuevo centro de datos avanzado para Kodak en Rochester, N.Y. Esta experiencia, que era beneficiosa para ambas compañías, alenta a IBM a proporcionar outsourcing adicional mientras explota el exceso de la capacidad en sus propios centros de datos.

En años recientes, los servicios globales de IBM han ampliado su lista para ofrecer a muchos más, servicios del negocio en línea, trayendo como consecuencia el poderoso efecto del Internet en el comercio. Los clientes necesitan ayuda para clasificar, fuera de la nueva gama de las opciones de la tecnología. Desean consejo sobre una estrategia coherente para el negocio en línea y una mejor comprensión en el impacto de la tecnología en su estrategia total de la empresa, especialmente el consejo que es relevante y específico para sus propias industrias.

- **CANTV/MOVILNET**

CANTV es la compañía privada más grande de Venezuela. Desde su privatización en 1991, la compañía ha experimentado una constante transformación para convertirse en una empresa competitiva, con altos niveles de calidad en la oferta de sus productos y servicios de transmisión de voz, datos, acceso a Internet, telefonía celular y directorios de información. Todos ellos enfocados con un profundo conocimiento de las necesidades de sus clientes.

La empresa Movilnet ha sabido transformar en oportunidades los retos de un mercado altamente competitivo, hasta lograr un crecimiento sustancial de su participación de mercado a un cuarenta por ciento (40%) en el año 2001, gracias al lanzamiento de innovadores productos y atractivas promociones que resaltan las bondades de la comunicación móvil.

Misión: “Mejoramos la calidad de vida de la gente en Venezuela al proveer soluciones de comunicaciones que exceden las expectativas de nuestros clientes “.

Visión: “ Ser el proveedor preferido de servicios integrales de telecomunicaciones de Venezuela, y satisfacer plenamente las necesidades específicas de nuestros clientes, siempre bajo exigentes patrones de ética y rentabilidad”.

Un poco de historia:

En 1992 nace Movilnet como empresa filial de CANTV, dedicada a prestar servicios de telefonía móvil en Venezuela. Su sólida plataforma tecnológica y su cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, le han permitido convertirse en la empresa pionera del país en servicios móviles de comunicación personal con tecnología digital de punta.

Esta ventaja competitiva ha facilitado el desarrollo de una gama de productos y servicios exclusivos, altamente innovadores, que han contribuido a elevar la calidad de vida de los venezolanos.

En el 2001 CANTV inicia el proceso de integración corporativa con Movilnet, Cantv.net y Caveguías, consolidando las unidades de apoyo para prestar servicios corporativos y unificando los conceptos de imagen gráfica de CANTV, Movilnet y Cantv.net.

- **GLOBALSTAR**

Es el servicio telefónico basado en los satélites handheld más ampliamente utilizados del mundo, proporcionando los servicios de alta calidad, baratos de la voz y de los datos a los negocios, a las comunidades y a los individuos alrededor del mundo. Globalstar, que fue establecido en 1991 y comenzó servicio comercial a finales de 1999, ofrece actualmente servicio virtualmente dondequiera, en más de 100 países.

Las señales de un teléfono Globalstar ó el módem son recibidos por la constelación de la compañía de cuarenta y ocho (48) satélites que se mueven en órbita alrededor de la tierra (LEO) y retransmitido a las entradas terrestres. Consecuentemente, Globalstar puede proporcionar una variedad de servicios telefónicos a los usuarios que vivan, trabajen y viajen en áreas más allá del alcance de redes celulares. La expedición de llamada de estos servicios es apoyada por una gama cada vez mayor de productos y de los accesorios diseñados para hacer el servicio de Globalstar productivo y fácil de utilizar en casi cualquier situación ó ambiente, incluyendo la aviación y usos marítimos.

Los productos del módem de los datos de la compañía se pueden también utilizar para seguir del activo y los usos ambientales de la telemetría. Globalstar se prepone continuar ampliando sus operaciones para proporcionar servicio en las pocas áreas restantes de la tierra no cubiertas hoy. Los productos y los accesorios también continuarán siendo desarrollados y siendo aumentados para hacer el servicio aún más útil.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Como cualquier investigación a realizar, es necesario establecer los límites y lineamientos que caracterizan el estudio, de manera de seguir y cumplir con los parámetros que se manejan por el método científico a manera de manejar criterios objetivos, confiables y valederos en el análisis del problema planteado.

Este capítulo contiene el plan de investigación que se ajusta al problema y responde a las interrogantes contenidas en los objetivos específicos de la investigación, con el objeto de obtener resultados más distinguidos que proporcionen escenarios de solución a la problemática planteada.

La ejecución de la presente investigación se realiza en base a los lineamientos establecidos como parámetros para el desarrollo del informe final de Trabajo de Grado para optar por el título de Relaciones Industriales, Mención Relaciones Laborales, perteneciente a la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello.

- *Nivel y Diseño de la Investigación*

1. *Nivel de la Investigación:*

Este estudio se enmarcó en un nivel descriptivo, por cuanto su fin fundamental es la delimitación de los hechos que conformen el problema de la investigación. Al respecto señala Castro (2003):

“las investigaciones descriptivas, como su nombre lo indica se utilizan cuando el fin de la investigación es el de describir el objeto estudiado, mediante su caracterización”.

“Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos ó variables, para luego señalar cómo se manifiesta el fenómeno explorado. Desde luego pueden integrar las mediciones de cada una de las variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés; su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas sino especificar las propiedades importantes de personas, comunidades, grupos o cualquier otro fenómeno o fenómenos a investigar”.¹

La presente investigación fue descriptiva, debido a que se determinaron los aspectos del campo de observación; se especificó la variable sobre las que se pretende obtener información, tratando de explicar las condiciones, características, alcance, aspectos, entre otros de la problemática observada.

Esta investigación permitió obtener información, acerca del estado actual del fenómeno de estudio, para luego obtener la comparación en los resultados finales. Lo anterior se basa en lo expresado por Fidias (1997) el cual define la investigación descriptiva como:

"Método que permite caracterizar un hecho, fenómeno, o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento".

2. Estrategia de la investigación:

En busca de un buen trabajo de investigación, llegamos a una parte del proceso del mismo, en donde buscamos definir el diseño de estudio, del cual, surgirán las herramientas, técnicas y procedimientos a utilizar para lograr la recolección y análisis de información.

Para comenzar a plantear el diseño de la investigación, hemos de tener una idea clara y organizada de nuestro estudio como objetivo planteado, así como también, el conocimiento de las fuentes de información con que hemos trabajado, las consultas de los informantes, para así orientar la investigación y determinar el instrumento a utilizar.

¹ Hernández, 1.997.

La investigación esta orientada hacia un estrategia de campo de tipo documental, en primer caso serán datos recolectados directamente donde ocurren los hechos, es decir, obtenidos de la realidad social de las organizaciones con que estamos trabajando, pero dentro de este aplicaremos un estudio de campo de tipo caso, en donde lo que se busca es el estudio profundizado de lo que se plantea como investigación, en busca de un conocimiento amplio y claro, es decir, que lo que buscamos es analizar de una manera completa la unidad en estudio, que en nuestro caso son organizaciones del área de las telecomunicaciones del sector servicio, lo que nos lleva a decir, que nuestro diseño de estudio se caracterizará por la presencia, por un lado, de un enfoque cualitativo en busca de obtener características de identificación de cada caso directamente involucrándonos en la realidad, describiéndola y analizándola, manejando bases teóricas y practicas de la carrera; no obstante, se aplicarán métodos cuantitativos para manejar la interpretación de datos numéricos de una manera mas reducida para así, lograr entonces en el proceso de la investigación, un modelo mixto, como el planteado por Náu (1995) y Grinnell (1997) en donde se combinan ambos enfoques para obtener los mejores resultados.

Con la aplicación de esta investigación en la modalidad de campo, lo que se busca es recoger los datos directamente de la realidad empírica, delimitado en nuestro caso en la modalidad laboral de Teletrabajo en el sector de las telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas para el periodo 2005-2006.

Al respecto Bernal (2000) argumenta: *“la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas ó estado actual del conocimiento respecto al tema u objeto de estudio”*.

De acuerdo a Sabino (2000): *“en los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo”*.

3. Diseño de la investigación:

El diseño de investigación a manejar, según el tipo y estrategia planteada y atendiendo a los objetivos y al problema de investigación, será un diseño de investigación no experimental ya que lo que se busca es observar fenómenos tal y como se ven en la realidad ó contexto natural, para después analizarlos. (Briones, 1998).

En nuestra investigación no buscamos manipular variables, sino describir las características del fenómeno tal y como se presentan. En este tipo de estudio, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. (Hernández y otros, 1998).

Como complemento al diseño de investigación se tiene que la misma fue Transeccional, pues estudió los fenómenos en un momento del tiempo, es decir, lo que se buscaba es describir variables, y analizar su incidencia en un momento dado (Hernández, 1.997).

4. Población y Muestra

“ Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis, que no es más que definir quienes van a ser medidos, para luego delimitar una población que se puede definir como un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones generales o rasgos comunes”.²

Población o Universo de Estudio

Para Salkind (1999) “la población es un grupo de posibles participantes en el cual usted desea generalizar los resultados del estudio”.

² Hernández, 1.997.

Según Hernández y otros, (1998) la población corresponde al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

La población tomada para este estudio puede definirse como finita, ya que está compuesta por un número conocido de empresas u organizaciones del sector de las telecomunicaciones, que presentan su oficina principal ó sede administrativa en la zona metropolitana de Caracas y que desarrollan la modalidad de Teletrabajo; estas modalidades de Teletrabajo la vamos a considerar bien sea desde el hogar, así como también, los que teletrabajan en oficinas remotas.

Para iniciar la búsqueda y saber con la población que se cuenta, se optó por buscar vía Web, así como también se realizó un arqueo bibliográfico de algunas investigaciones previas relacionadas con teletrabajo, las cuales identificaban algunas empresas con sede en Venezuela, que utilizan esta nueva modalidad y sirvieran para nuestro estudio. De aquí los datos obtenidos fueron los siguientes:

Según un informe realizado por CONATEL con los últimos indicadores de las principales empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, para el 2004, el listado obtenido fue de cuarenta y tres (43) empresas del área, destacadas en el ramo de servicio. De estas cuarenta y tres (43) empresas a las cuales se llamaron para ver si aplicaba la modalidad de Teletrabajo, unas no quisieron participar en el estudio, otras negaron dicha modalidad en su empresa, y de las que contestaron pudimos obtener los siguientes resultados:

De las cuarenta y tres (43) empresas mencionadas por el estudio de CONATEL, solo el setenta y cuatro por ciento (74%) atendieron nuestra llamada, y de ese porcentaje que equivale a treinta y dos (32) empresas, solo cinco (5) de ellas, afirmaron tener en su estructura organizativa de personal fijo la modalidad laboral de Teletrabajo; estas empresas las mencionamos a continuación con los valores de teletrabajadores que poseen cada una, de manera de argumentar la existencia de dicha modalidad laboral:

- **MOVILNET:** Tienen un total de veinte (20) personas en la modalidad de Teletrabajo, en la Gerencia de Sistemas; donde un ochenta por ciento (80%) son del género masculino.
- **MOTOROLA DE VENEZUELA:** Tienen únicamente a una persona del género masculino, y el área en donde se aplica se llama Conectado Desde Casa.
- **TESAM DE VENEZUELA (Globalstar):** tienen a dos (2) teletrabajadores, del género femenino en el área de Soporte Telefónico sobre el uso de Equipos y Servicios.
- **IBM:** Tienen un total de cien (100) personas en la modalidad de Teletrabajo, en el sector de Consultoría de Negocios; donde el cuarenta y dos coma ochenta y seis por ciento (42,86%) pertenecen al género femenino.
- **HEWLETT PACKARD:** Tiene un total de sesenta (60) trabajadores bajo esta modalidad; su distribución es de la siguiente manera: treinta (30) empleados pertenecen al área de servicio y los otros treinta (30) al área de ventas.

En total ciento ochenta y tres (183) teletrabajadores distribuidos en las cinco (5) empresas.

Como es notorio, 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.

Muestra del Estudio:

“Una muestra es una parte de un colectivo, llamado también población o universo, seleccionada con la finalidad de describir a éste con cierto grado de precisión. Se dice que una muestra es representativa cuando reproduce las distribuciones y valores de las diferentes características de la población y de sus diferentes subconjuntos, con márgenes de error calculables”.³

³ Briones, 1998.

Según Castro (2003) “ cuando se trata de estudios estadísticos, en vez de estudiar la totalidad de la población, se puede recurrir a lo que se conoce como estudio muestral, que no es otra cosa que considerar una parte de la población”.

Para los efectos de esta investigación se tomó como muestra a las cinco (5) Gerencias de Recursos Humanos de las cinco (5) empresas seleccionadas que laboran bajo modalidad de Teletrabajo y se ubican en el área metropolitana de Caracas.

Como se observa, el muestreo aplicado es de carácter no probabilístico intencional, ya que se tomará en cuenta para el estudio, la información recibida por las personas que laboran en la Gerencia de RRHH de cada una de las empresas que aplican esta modalidad; además, no existirá mayor dificultad, porque no se necesitó un cálculo matemático con precisión.

Unidad de Estudio:

Las cinco (5) Empresas del sector de las telecomunicaciones del ramo de servicios que tienen localizada su sede administrativa u oficina principal en el área metropolitana de Caracas, y aplican la modalidad de Teletrabajo.

Unidad de Análisis:

Las respuestas de las cinco (5) Gerencias de Recursos Humanos como informantes, con respecto a la relación jurídico-laboral de la modalidad de Teletrabajo.

5. Definición y operacionalización de variables:

La variable es justo lo que se va a estudiar, es decir, aquella característica ó 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 ó 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).

<u>VARIABLE</u>	<u>DEFINICION</u>	<u>DIMENSION</u>	<u>DEFINICION</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ITEMS</u>
<i>Marco Jurídico -Contractual del Teletrabajo.</i>	Régimen legal que en su contexto posibilita y facilita el desarrollo de la modalidad laboral del teletrabajo, destacando aspectos fundamentales que ratifican la existencia de una relación jurídicamente contractual.	<p>1. <u>AMBITO DE APLICACIÓN:</u></p> <p>2. <u>RELACIÓN DE TRABAJO</u></p>	<p>1. Corresponde a 3 algunos de los postulados tradicionales del derecho laboral que permiten definir la existencia de la relación de trabajos, tanto legales como jurisprudenciales.</p> <p>2. Acuerdo entre el patrono y los teletrabajadores por el que este se obliga a prestar determinados servicios por cuneta del patrono y bajo su dirección a cambio de una retribución.</p>	<p>1.1 Ajeneidad</p> <p>1.2 Subordinación O Dependencia</p> <p>1.3 Voluntariedad</p> <p>2.1 Modalidades del Contrato De Trabajo</p> <p>2.2 Áreas de la Empresa Bajo Modalidad Del Teletrabajo</p> <p>2.3 Responsabilidades del Cargo</p> <p>2.4 Periodos de prueba</p> <p>2.5 Lugar de Trabajo</p>	<p>1,2,30,29</p> <p>3,4,5,9</p> <p>6,7,8</p> <p>34</p> <p>*4</p> <p>*1</p> <p>11</p> <p>35</p>
		<p>3. <u>SALARIO</u></p> <p>4. <u>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</u></p>	<p>3. Es la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera que fuere su denominación o método calculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de un servicio y, entre otros comprende las comisiones, primas, gratificaciones participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extras o trabajos nocturno, alimentación y vivienda. (Artículo: 133 Ley Orgánica del Trabajo)</p> <p>4. Distribución de la carga de actividades en tiempo de trabajo</p>	<p>3.1 Remuneracion de Trabajo Ordinario</p> <p>3.2 Vacaciones</p> <p>3.3 Horas Extras en días sábados y Domingos</p> <p>3.4 Utilidades</p> <p>3.5 Viáticos</p> <p>3.6 Vivienda</p> <p>3.7 Beneficios socio-económicos</p> <p>4.1 Jornada Ordinaria</p> <p>4.2 Horas Trabajadas</p> <p>4.3 Feriados</p> <p>4.4 Tareas</p>	<p>10,12,13,</p> <p>36</p> <p>14,15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>37</p> <p>21,20</p> <p>38</p> <p>22</p> <p>39</p>

⁴ Se colocaran en análisis de resultados en Consideraciones Generales

<p><i>Marco Jurídico</i> –<i>Contractual del Teletrabajo.</i></p>	<p>Régimen legal que en su contexto posibilita y facilita el desarrollo de la modalidad laboral del teletrabajo, destacando aspectos fundamentales que ratifican la existencia de una relación jurídicamente contractual.</p>	<p>5. <u>CONTROL Y CONFIDENCIALIDAD</u></p>	<p>5. Vigilancia y supervisión por parte del patrono de los deberes laborales del teletrabajador, sin romper con la privacidad y dignidad del mismo.</p>	<p>5.1 Confidencialidad 5.2 Vida Privada Del Teletrabajador 5.3 Supervisión 5.4 Comunicación</p>	<p>23 24,25 26 27,28,40</p>
		<p>6. <u>DERECHOS SURGIDOS DEL AMBITO COLECTIVO LABORAL</u></p>	<p>6. Cláusulas presentes surgidas entre los actores que conforman una relación laboral: sindicato, patrono y trabajador.</p>	<p>6.1 Organización Sindical 6.2 Contrato Colectivo</p>	<p>31 32</p>
		<p>7. <u>DERECHOS SURGIDOS EN RELACION A LA SEGURIDAD SOCIAL</u></p>	<p>7. Normativas presentes de los deberes y derechos existentes entre patrono y estado en relación a la seguridad social.</p>	<p>7.1 IVSS</p>	<p>33</p>

Definición de los Indicadores

1. Ajeneidad Constituye la prestación de servicio por cuenta ajena, es decir, que no se puede dar por cuenta propia sino por otro, se realiza una labor de cualquier clase por cuenta ajena y bajo dependencia de otra, existe una relación de mando de parte del patrono y un deber de obediencia del trabajador.
2. Subordinación ó Dependencia Es el estar sometido a alguien para ejecutar la prestación de servicio, es decir es estar bajo las ordenes del patrono, acatándolas y cumpliéndolas, no se toman decisiones por sí mismo.
3. Voluntariedad: Implica que las partes de toda relación laboral consientan libremente los compromisos mediante un conjunto de prestaciones a cambio de una contraprestación.
4. Modalidades del Contrato de Trabajo: características particulares que definen el tipo de relación laboral a desarrollarse.
5. Áreas de la Empresa bajo Modalidad del Teletrabajo: Sectores de la empresa que les resulta adecuado la implementación del Teletrabajo.

6. Responsabilidades del Cargo: identificación de las tareas fundamentales que debe desempeñar el teletrabajador dentro del cargo específico.
7. Períodos de Prueba: periodo de tiempo que establece la empresa para evaluar el buen desempeño de las labores del empleado, sin ser éste, personal fijo de la misma; son sus actividades las que decidirán si el mismo permanecerá en la empresa.
8. Lugar de Trabajo: lugar ó establecimiento fijo donde el teletrabajador cumple con la prestación de sus servicios.
9. Remuneración del Trabajo Ordinario: es la remuneración que recibe el teletrabajador, en forma regular y permanente, según su horario de trabajo establecido.
10. Vacaciones: Disposiciones de la empresa referente al número de días de disfrute de vacaciones y número de días para el pago del bono vacacional de cada empleado, considerando lo que establece el Art. 219 al 235 de la LOT y según los acuerdos que se hayan dado en la organización.
11. Horas Extras, Sábados y Domingos: períodos de tiempo en los cuales el teletrabajador para el cumplimiento de sus actividades debe laborar mas tiempo de lo que establece su jornada ordinaria diaria, ó tiene que trabajar Sábados y Domingos, y debe ser cancelado con un recargo adicional a su valor ordinal.
12. Utilidades: monto a cancelar por parte de la empresa a cada uno de los teletrabajadores, según lo establece el Art. 174 de la LOT.
13. Viáticos: anticipo ó reembolso que hará la empresa en lo concerniente a gastos justificados del teletrabajador por el desempeño de sus funciones.
14. Vivienda: Ayuda económica que facilitará a la empresa al teletrabajador para la adquisición de una vivienda, sobre en todo en el caso en que este sea su lugar de trabajo.
15. Beneficios Socio-Económicos: incluye todas aquellas ayudas económicas que favorezcan la calidad de vida del trabajador, como entrega de juguetes de fin de año para sus hijos, pólizas de HCM y Funerarios, planes vacacionales, becas estudiantiles, etc.
16. Jornada Ordinaria: acuerdo especial de los límites con respecto a las horas distribuidas para trabajar durante un lapso de 24 horas; es decir, se establece el lapso de horas por día a trabajar.
17. Horario de Trabajo: identificación de la porción del día que el teletrabajador emplea para cumplir sus responsabilidades.

18. Horas Trabajadas: número de horas laboradas.
19. Feriatos: corresponden a días feriados nacionales, contractuales ó fines de semana.
20. Tareas: se refiere al establecimiento del tiempo que se invierte en el trabajo según la distribución de tareas diarias, independientemente de las horas que se laboren.
21. Confidencialidad y Seguridad de la Información: percepción por parte del patrono de que el teletrabajador va a ser reservado con la información laboral manejada.
22. Vida Privada del Teletrabajador: tiene que ver con el respeto que le tiene que tener el empresario al teletrabajador en su vida, en lo que respecta a los mecanismos de vigilancia que no debe persuadir la vida íntima del teletrabajador.
23. Supervisión: condición y medios en que controla el cumplimiento de las actividades del teletrabajador.
24. Comunicación: es la percepción que transmite la empresa al teletrabajador en lo que respecta a la comunicación eficaz entre ambos para el buen manejo de la información y la ejecución de procesos adecuadamente.
25. Organización Sindical: grupo de personas que tiene por objetivo la defensa, desarrollo y protección de los intereses profesionales o generales de los trabajadores y de la producción, según se trate de sindicatos de trabajadores o de patronos, y el mejoramiento social, económico y moral y la defensa de los derechos individuales de sus asociados.
26. Contrato Colectivo: convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patronos con el objeto de establecer las condiciones según las cuáles debe presentarse el trabajo en una ó más empresas, con el propósito de regular las relaciones de trabajo en el sentido de favorecer a las necesidades de las partes.
27. Seguro Social: Protección que deben recibir los teletrabajadores permanentes bajo la dependencia del patrono en contingencias como maternidad, vejes, paro forzoso, muerte íntermedas, etc., según lo establece la Ley Orgánica del Trabajo y la Ley del Seguro Social.

6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Según Castro (2003) “los instrumentos constituyen los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación”.

En este sentido, el instrumento a utilizar para obtener la recolección de la información es la encuesta, que constituye la fuente primordial para obtener, analizar e interpretar los datos; a manera pues, de lograr la concordancia necesaria con los objetivos planteados.

El propósito de la encuesta está visionado para realizar un estudio diagnóstico de la situación actual acerca de cómo es la relación jurídico-contractual del Teletrabajo en el sector de las telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, a fin de conocer múltiples dimensiones de los resultados arrojados.

El proceso de encuesta permite conocer sobre el comportamiento de las personas, de una manera más directa y simple, ya que al determinar quién va a hacer la muestra a la que se le aplicará el instrumento, se le pregunta directamente a ellos.

Ya que estamos hablando de empresas del sector de telecomunicaciones, y dado al uso cada vez más elevado de las tecnologías de la información como lo es del medio del Internet, la encuesta fue suministrada por esta vía a las empresas; previamente haciendo un contacto vía telefónica con ellos, siendo ellos mismos quienes decidieron usar esta vía para facilitarnos las respuestas del instrumento; este proceso nos permitió el ahorro de tiempo y energía, tanto a las personas encuestadas como para nosotros como investigadores.

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 estas eran de dos tipos:

Dicotómicas: donde la única opción de respuesta era Si ó No según se adaptase la interrogante a el caso en la empresa.

Múltiples: preguntas cerradas pero sus opciones de respuestas eran variadas y podían escoger más de una opción, según fuese el caso.

Con respecto a las preguntas abiertas, estuvieron hechas para que los individuos pudieran expresar libremente su punto de vista acerca de lo que se les preguntaba, lógicamente relacionadas y muy específicas al área de estudio. Es prudente e importante señalar, que el diseño de dicho instrumento se hizo en base a elementos y aspectos que estudios anteriores realizados por la Asociación Española de Teletrabajo, asociaciones de Teletrabajo en Argentina, así como otras investigaciones consideran elementos claves en materia laboral de esta modalidad de trabajo.

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. Con respecto a las preguntas abiertas, no hubo mayor complicación ya que las mismas permitían información específica de la modalidad de trabajo según la empresa ó si no, puntualizaban recomendaciones u orientaciones acerca de la regulación de la modalidad, información que fue utilizada directamente para las conclusiones y recomendaciones.

Cálculos Estadísticos: Una vez que se realizaron las codificaciones de los datos de la encuesta y fueron transferidos a una matriz se procedió al análisis de los resultados. Para llegar al análisis se partió de un primer paso, la estadística descriptiva para cada variable, es decir, se procedió a calcular la distribución de frecuencia de los resultados, donde se quería obtener el conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías (Hernández, 1.997).

Para este estudio se utilizaron únicamente las frecuencias simples, con su respectivo porcentaje. Las distribuciones fueron representadas en gráficos para obtener una mejor visualización de los resultados y así poder obtener un análisis cualitativo del estudio. Entre los gráficos más utilizados fueron la torta y las barras.

Análisis Descriptivo de los Datos: Una vez que se realizaron todos los cálculos, se procedió a realizar el análisis descriptivo de los datos, para obtener una visión cualitativa del resultado del estudio, y así llegar a las conclusiones de cómo es el marco jurídico-contractual

del Teletrabajo en empresas de telecomunicaciones para el periodo 2005-2006, y su relación con la Ley orgánica del trabajo.

7. Factibilidad del Estudio

Como se mencionó en el principio del informe, pero más específicamente, consideramos que existe viabilidad para esta investigación ya que se tiene los recursos necesarios para el mismo, como son:

Financieros: el estudio a realizar no necesita de altas sumas de dinero para poder lograrse.

Humano: los objetivos establecidos en la investigación pueden ser desarrollados con una dificultad aceptada por dos investigadoras, para así cumplir con uno de los requisitos necesarios para optar por el título de Lic. en Relaciones Industriales, Mención Relaciones Laborales.

Tecnológicos: nuestra investigación va orientada hacia esta área, no obstante, para el desarrollo de la misma el contacto con ella será primordial, primeramente en el manejo del ambiente Office y lo útil que es para nosotros consultar con la red (Internet) ya que nuestro estudio cuenta con poca bibliografía puntual-corriente; la mayoría obtenida ha sido vía Web.

Alcance: se tienen ya contactadas a las diferentes empresas que servirán como informantes y nos ayudarán al logro de los objetivos de la organización.

8. Consideraciones Éticas

La presente investigación, se considera que no afecta en nada al nivel organizacional ni ética profesional de ninguna de las personas que se involucren en el estudio, pues su compromiso radica simplemente en obtener y alcanzar los objetivos planteados sin sobrepasar normativas o procedimientos que tengan establecidos alguna de las empresas con que se trabaje.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez recolectados los datos de las encuestas y procesada la información según la metodología propuesta, se procedió a analizar cada una de las cifras obtenidas, información que servirá luego para describir de manera específica la relación jurídico- contractual de la modalidad laboral del Teletrabajo, en estas cinco (5) empresas del sector de telecomunicaciones. Esta fue la base para la elaboración de las conclusiones, de manera de cumplir con los objetivos planteados al comienzo de la investigación.

Es importante mencionar que para este análisis, fue necesario trabajar de la mano con el cuadro de operacionalización de nuestra variable planteada y sus diferentes dimensiones, y a su vez de sus indicadores.

A continuación se presentan entonces, todos los datos analizados en tablas y gráficas respectivamente; cada operación estadística realizada refleja las frecuencias y porcentaje de las cinco (5) empresas participantes en nuestro estudio. Existen casos donde los porcentajes son calculados en base a la cantidad de respuestas obtenidas, y dichas frecuencias son mayores al número de la muestra, esto se da, porque existe cierto número de preguntas de respuestas múltiples, donde el participante tenía la posibilidad de escoger tantas opciones según fuera su caso.

Consideraciones Generales:Áreas de la empresa Bajo Modalidad del Teletrabajo:

- Movilnet: Gerencia de Sistemas.
- Motorola: Conectado desde Casa.
- Globalstar: Soporte Telefónico de Equipos y Servicios.
- IBM: Consultoría de Negocios.
- HP: Servicios y Ventas.

Responsabilidades Generales del Cargo:

- En líneas generales, el Teletrabajo está subordinado a las áreas dentro de las cuales se realice, desempeñando funciones de apoyo para los diferentes departamentos; considerando los diferentes perfiles de cargos que las empresas manejan.

Descripción del Marco Jurídico-Contractual del Teletrabajo:1. Ámbito de Aplicación

En esta sección abordaremos las condiciones ó aspectos que se consideran deben estar presentes al hablar del Teletrabajo como una relación de carácter laboral. Entre estos postulados presentamos tres (3) que consideramos claves y forman parte de nuestro estudio:

1.1. *Ajeneidad*➤ **Pregunta #1:**

Tabla de Frecuencia: En la relación jurídica de carácter laboral del Teletrabajo, ¿existe Ajeneidad por parte del teletrabajador en la organización de los factores de producción y en los riesgos de la empresa?

Tabla #1:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

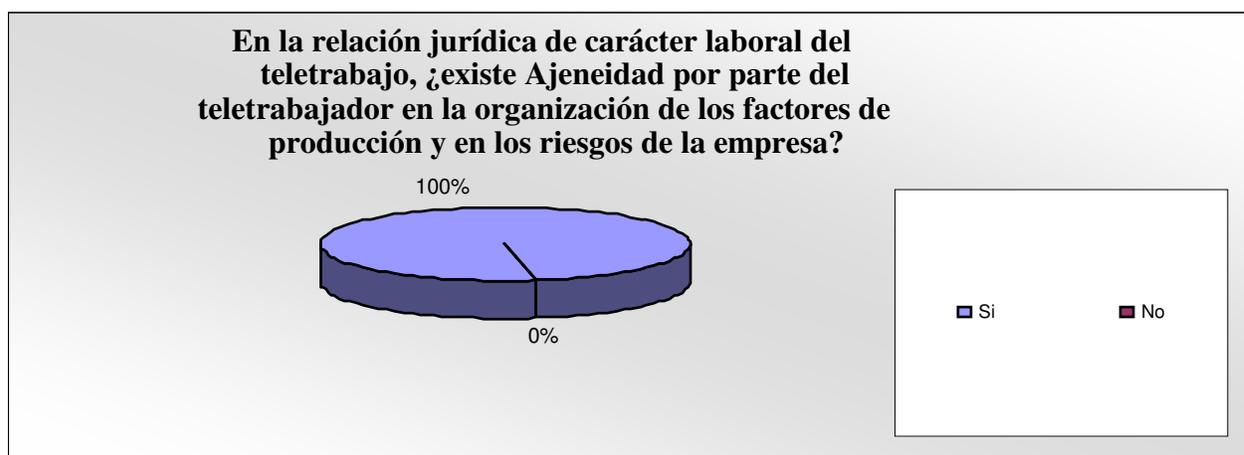
Gráfico #1:**➤ Pregunta # 2:**

Tabla de Frecuencia: ¿El teletrabajador percibe su remuneración independientemente de los buenos ó malos resultados que con respecto a los logros del Teletrabajo, la empresa vaya obteniendo?

Tabla # 2:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100

Gráfico # 2:

Con estos gráficos lo que se observa es que al manejar estas empresas algunos de sus empleados en modalidad de Teletrabajo, se confirma que dicha modalidad si se encuentra enmarcada en una relación de tipo laboral, ya que se da uno de los postulados tradicionales del derecho laboral como lo es la ajeneidad, donde se dice que los resultados no repercuten directamente en el teletrabajador que lo realiza sino en el patrón quien lo recibe; además el trabajador es ajeno a los riesgos de la actividad empresarial.

1.2 Subordinación ó Dependencia

➤ **Pregunta # 3:**

Tabla de Frecuencia: ¿La propiedad de los medios con que labora el teletrabajador pertenece a la empresa?

Tabla # 3:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 3:➤ **Pregunta # 4:**

Tabla de Frecuencia: ¿Es el patrono quien impone programas, software, y todo lo relacionado a sistemas, para que el teletrabajador desarrolle su trabajo?

Tabla # 4:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00

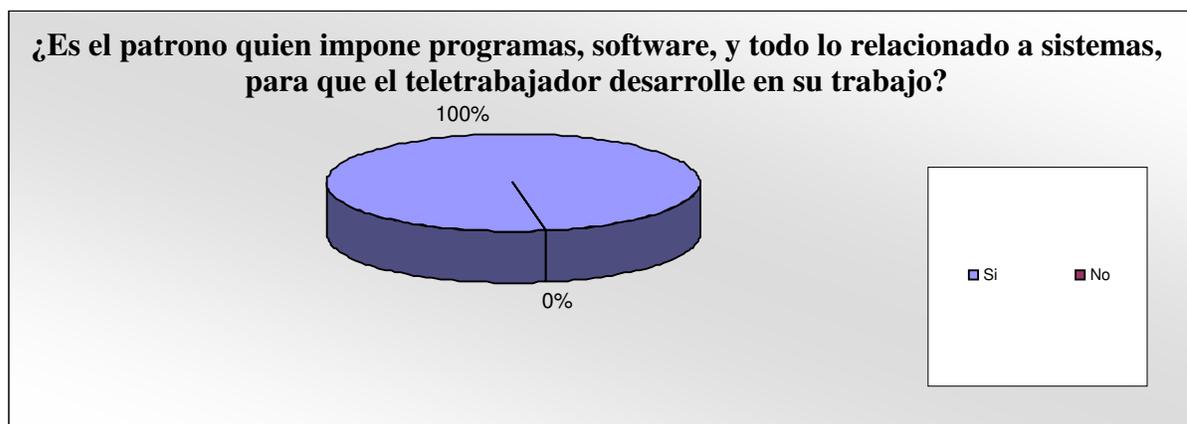
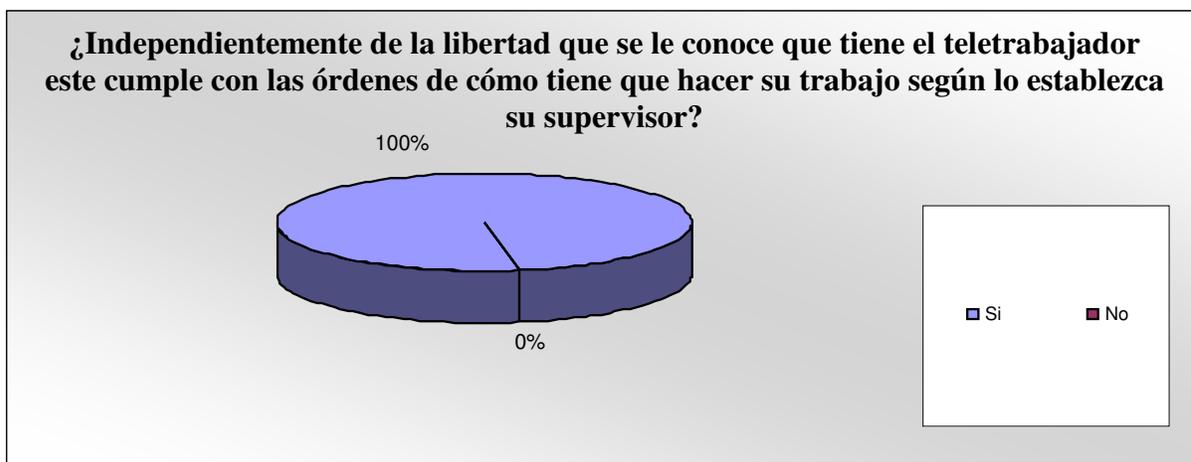
Gráfico # 4:**➤ Pregunta # 5:**

Tabla de Frecuencia: ¿Independientemente de la libertad que se le conoce que tiene el teletrabajador, éste cumple exactamente con las órdenes de cómo tiene que hacer su trabajo según lo establezca su supervisor?

Tabla # 5:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00

Gráfico # 5:

➤ **Pregunta # 9:**

Tabla de Frecuencia: ¿Trabajan los teletrabajadores como colaboradores independientes vinculados por un contrato?

Tabla # 9:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20.00
No	4	80.00
Total	5	100

Gráfico # 9:➤ **Pregunta # 29:**

Tabla de Frecuencia: ¿El patrono es quien proporciona todo los medios necesarios como equipos de trabajo para la realización de las actividades laborales del teletrabajador?

Tabla # 29:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 29:**➤ Pregunta # 30:**

Tabla de Frecuencia: ¿El teletrabajador es quien se encarga del mantenimiento de los instrumentos necesarios para teletrabajar?

Tabla # 30:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40.00
No	3	60.00
Total	5	100

Gráfico # 30:

Indagando un poco más acerca de los postulados tradicionales, con respecto a estas diferentes gráficas relacionadas con la subordinación y dependencia que deben estar presentes en el Teletrabajo como una relación de carácter laboral y todas suponen la interpretación del teletrabajador en el ámbito disciplinario y organizativo del empresario.

Se demuestra entonces que en su mayoría y al igual que un trabajador ordinario, el teletrabajo se encuentra sometido al poder disciplinario del patrono. Además considerando las pautas del test de laboralidad, se contempla el analizar estos resultados en base a si es visto el teletrabajo como una relación laboral. La propiedad de los medios con que trabaja el teletrabajador son del empresario y por ende no hay duda de un indicio de laboralidad; del mismo modo quien tiende a instalar y el dueño de los programas informativos es el patrono y es este a su vez quien dicta las órdenes e instrucciones al teletrabajador.

1.3 Voluntariedad

➤ *Pregunta # 6:*

Tabla de Frecuencia: ¿Puede el teletrabajador volver al puesto de trabajo tradicional si así lo desea?

Tabla # 6:

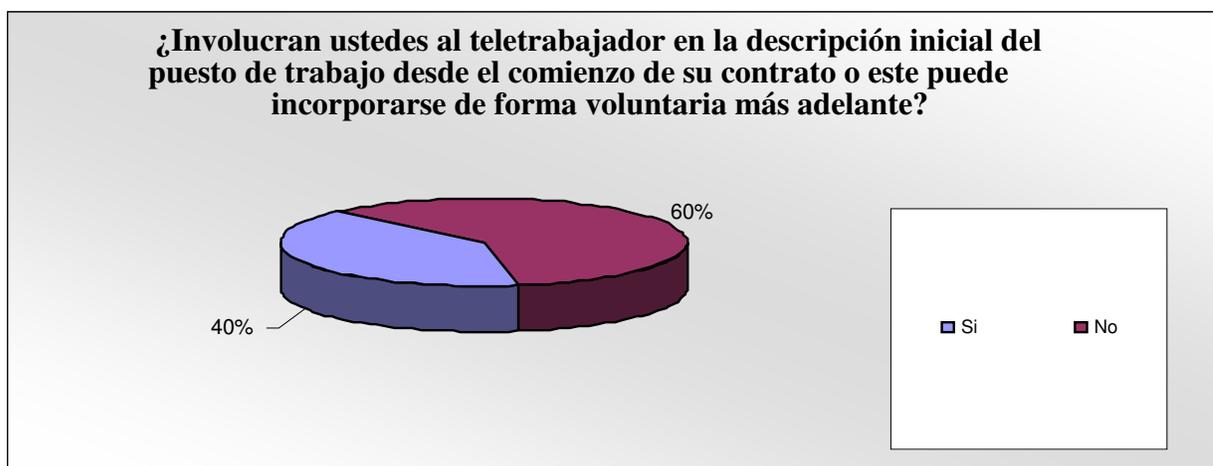
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 6:**➤ Pregunta # 7:**

Tabla de Frecuencia: ¿Involucran ustedes al teletrabajador en la descripción inicial del puesto de trabajo desde el comienzo de su contrato ó este puede incorporarse de forma voluntaria más adelante?

Tabla # 7:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40.00
No	3	60.00
Total	5	100

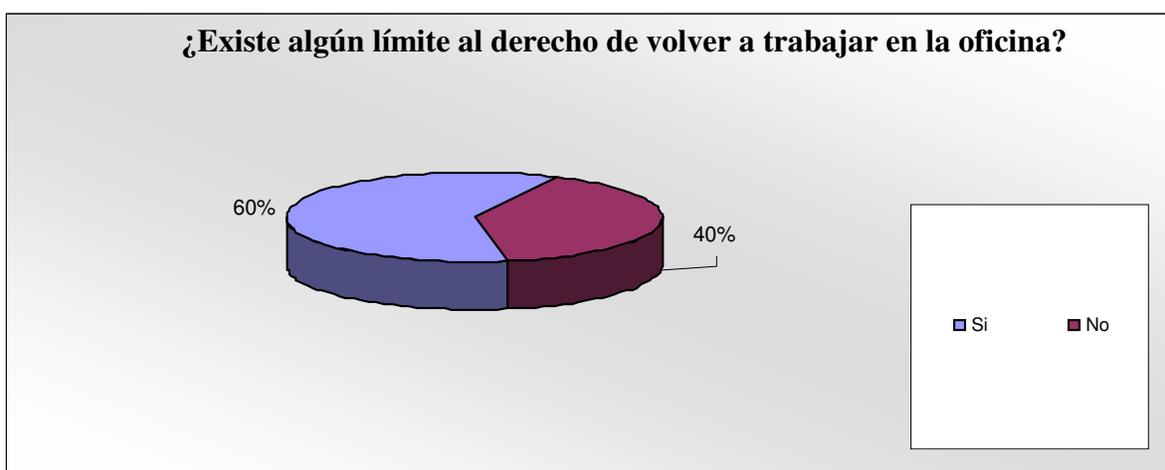
Gráfico # 7:

➤ **Pregunta # 8:**

Tabla de Frecuencia: ¿Existe algún límite al derecho de volver a trabajar en la oficina?

Tabla # 8:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100

Gráfico # 8:

En cuanto a este postulado, se confirma que si está presente el carácter voluntario en esta relación laboral, donde por previo acuerdo y conscientes ambas partes (tanto el trabajador como el patrono), pautan el compromiso al cual estarán unidos por medio de un conjunto de prestaciones a cambio de una retribución.

2. Relación de Trabajo

Esta sesión se concentra en determinar las características particulares que distinguen ó definen la relación de trabajo.

2.1. *Modalidades del Contrato de Trabajo*

➤ **Pregunta # 34:**

Tabla de Frecuencia: Tipo de contrato bajo el cual laboran los Teletrabajadores

Tabla # 34:

	Frecuencia	Porcentaje
Contrato a Tiempo Indeterminado	5	100
Contrato a Tiempo Determinado	0	0
Por obra o Proyecto	0	0
Total	5	100

Gráfico # 34:



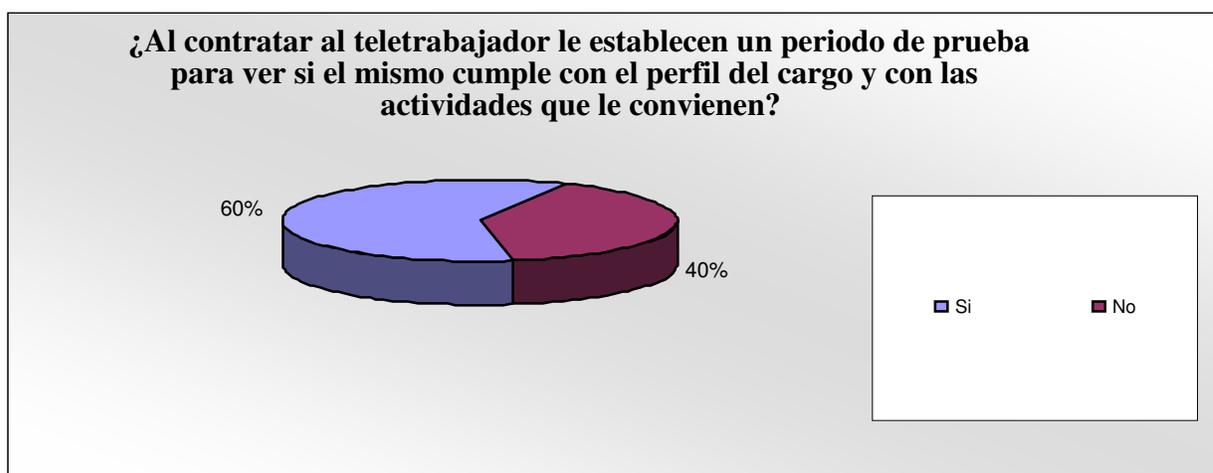
2.2 Períodos de Prueba

➤ **Pregunta # 11:**

Tabla de Frecuencia: ¿Al contratar al teletrabajador le establecen un periodo de prueba para ver si el mismo cumple con el perfil del cargo y con las actividades que le convienen?

Tabla # 11:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100

Gráfico # 11:

2.3 Lugar de Trabajo

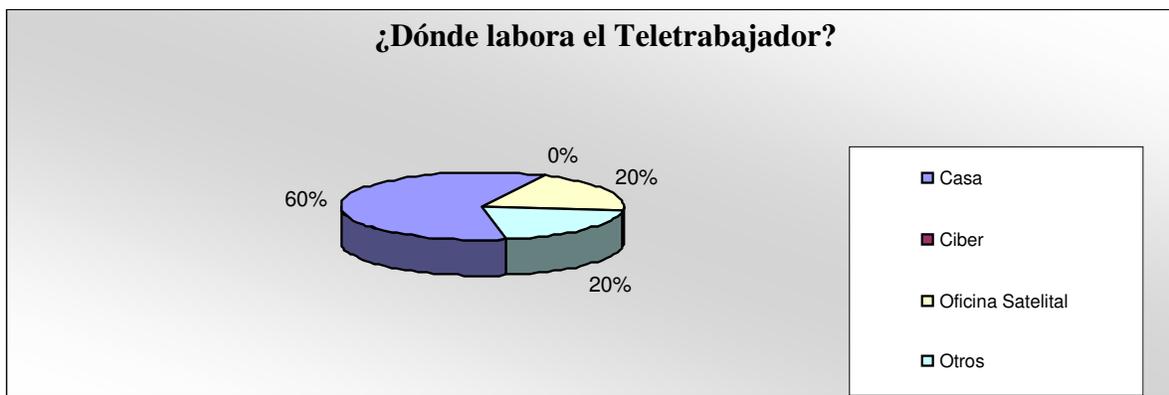
➤ **Pregunta # 35:**

Tabla de Frecuencia: ¿Donde labora el Teletrabajador?

Tabla # 35:

	Frecuencia	Porcentaje
Casa	3	60
Ciber	0	0
Oficina Satelital	1	20
Otros	1	20
Total	5	100

Gráfico # 35:



Pudimos conocer que en su totalidad el cien por ciento (100%) de los encuestados establece esta modalidad de trabajo bajo un contrato a tiempo indeterminado. Así mismo y como ocurre en la mayoría de los casos para los trabajadores ordinarios, es aplicable para esta modalidad períodos de prueba donde únicamente un cuarenta por ciento (40%) refleja no darle importancia a ello y directamente contrata al teletrabajador como personal fijo.

Con respecto al lugar de trabajo, tenemos que el sesenta por ciento (60%) de las empresas encuestadas reflejan que este porcentaje labora desde su casa.

3. Salario

En esta sección procederemos a analizar las variables que están intrínsecamente relacionados con los beneficios obtenidos como consecuencia de la prestación del servicio.

3.1 *Remuneración de Trabajo Ordinario*

➤ **Pregunta # 10:**

Tabla de Frecuencia: ¿La modalidad laboral del Teletrabajo en su empresa mantiene los mismos términos y condiciones del status de un trabajador normal, como salario, beneficios, y responsabilidades?

Tabla # 10:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 10:**➤ Pregunta # 12:**

Tabla de Frecuencia: ¿Cumple la remuneración del teletrabajador con la condición de tipo laboral que el salario debe ser de tipo periódico y concurrente?

Tabla # 12:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

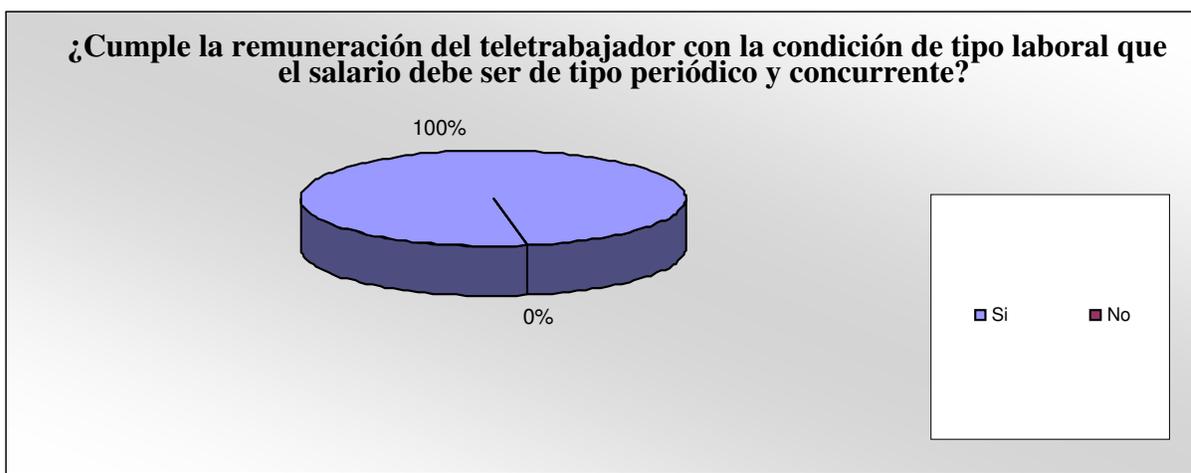
Gráfico # 12:**➤ Pregunta # 13:**

Tabla de Frecuencia: ¿El salario de un teletrabajador es inferior al de un trabajador ordinario de categoría profesional equivalente?

Tabla # 13:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	60.00
NO	4	40.00
Total	5	100

Gráfico # 13:

➤ **Pregunta # 36:**

Tabla de Frecuencia: El trabajador recibe su salario:

Tabla # 36:

	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	2	40
Quincenal	3	60
Mensual	0	0
Por Obra Cumplida	0	0
Total	5	100

Gráfico # 36:3.2 *Vacaciones*➤ **Pregunta # 14:**

Tabla de Frecuencia: ¿El teletrabajador goza de un periodo de disfrute de vacaciones?

Tabla # 14:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

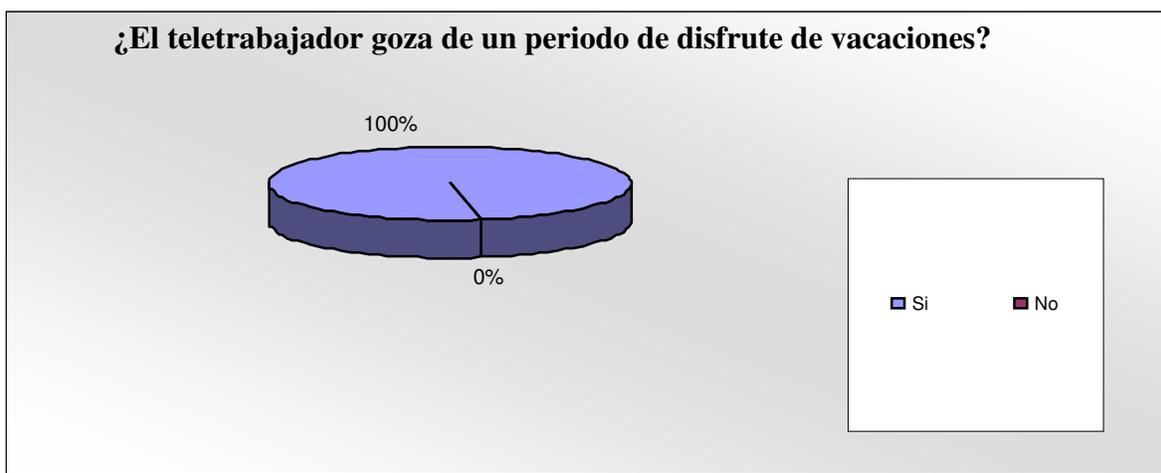
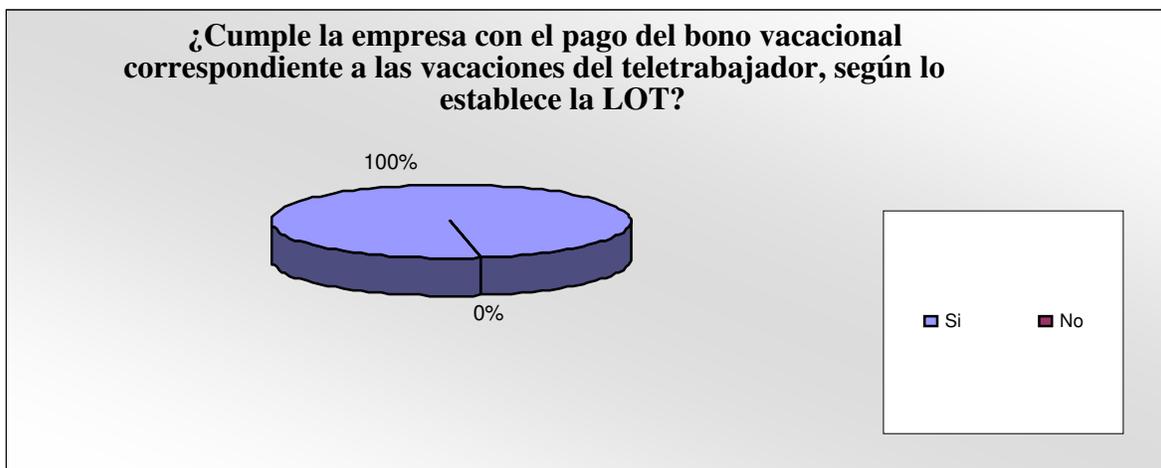
Gráfico # 14:**➤ Pregunta # 15:**

Tabla de Frecuencia: ¿Cumple la empresa con el pago del bono vacacional correspondiente a las vacaciones del teletrabajador, según lo establece la LOT?

Tabla # 15:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 15:

3.3 Horas Extra en Días Sábados y Domingos

➤ **Pregunta # 16:**

Tabla de Frecuencia: ¿Se le cancela al trabajador a parte de su salario ordinario si trabaja días feriados, Sábados y Domingos?

Tabla # 16:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 16:



3.4 Utilidades

➤ **Pregunta # 17:**

Tabla de Frecuencia: ¿Se le cancelan al teletrabajador las utilidades correspondientes al período de tiempo laborado según lo establece la LOT?

Tabla # 17:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 17:

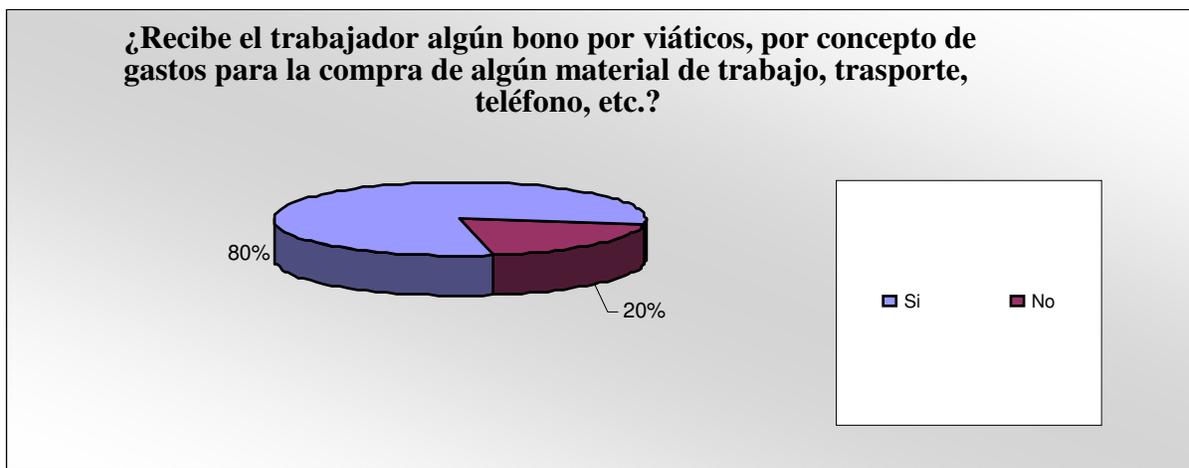
3.5 Viáticos

➤ **Pregunta # 18:**

Tabla de Frecuencia: ¿Recibe el trabajador algún bono por viáticos, por concepto de gastos para la compra de algún material de trabajo, transporte, teléfono, etc.?

Tabla # 18:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 18:

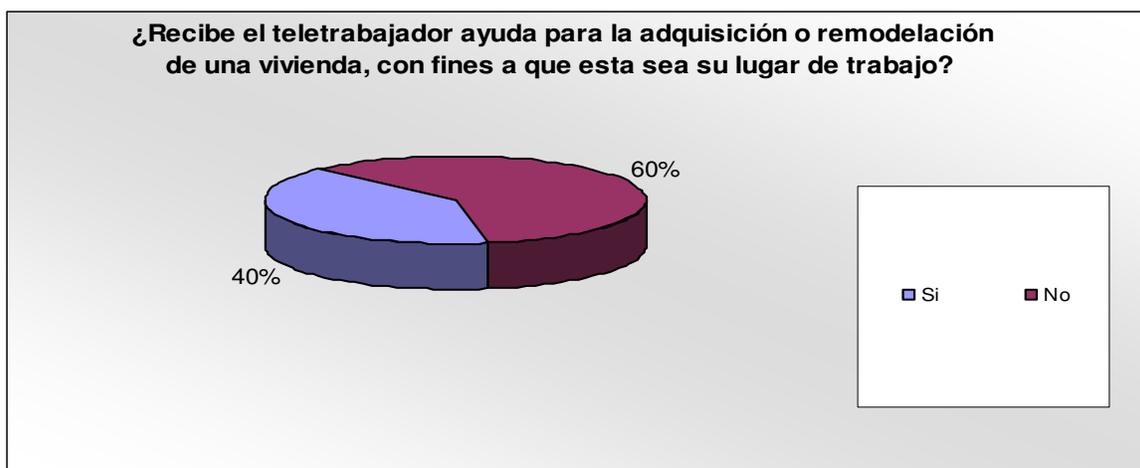
3.6 Vivienda

➤ Pregunta #19:

Tabla de Frecuencia: ¿Recibe el teletrabajador ayuda para la adquisición ó remodelación de una vivienda con fines a que esta sea su lugar de trabajo?

Tabla # 19:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40.00
No	3	60.00
Total	5	100

Gráfico # 19:

3.7 Beneficios Socioeconómicos

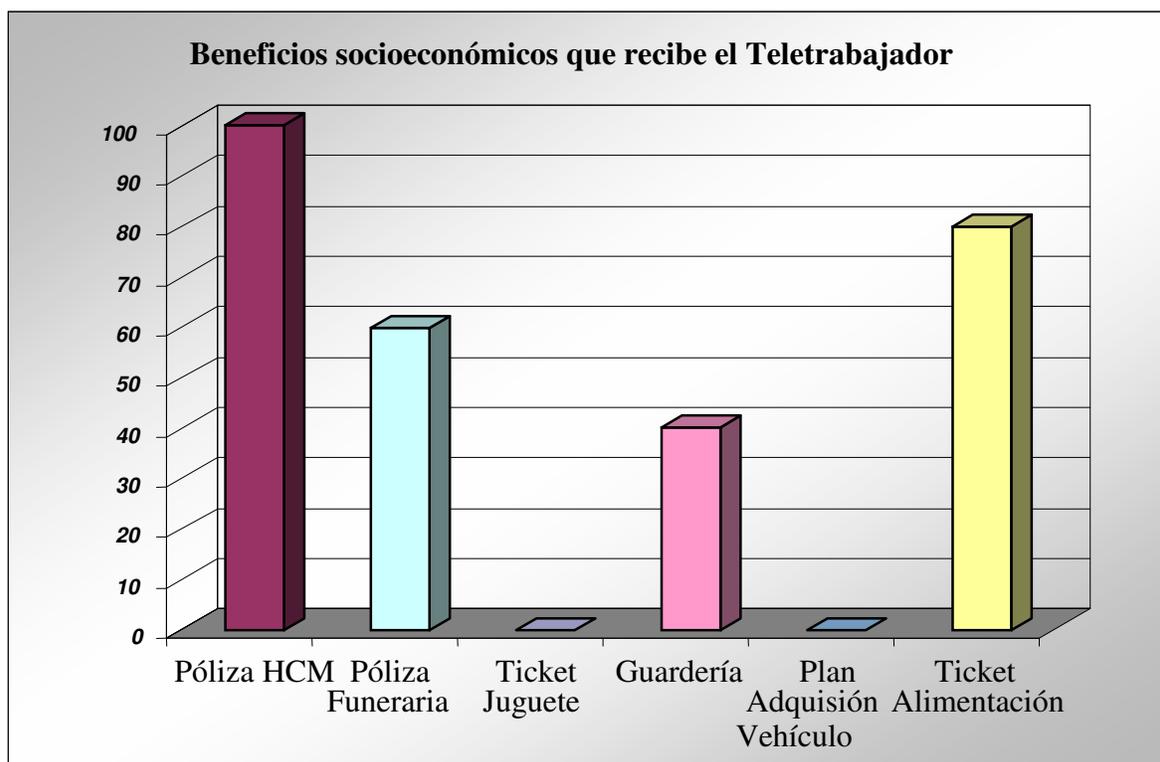
➤ *Pregunta # 37:*

Tabla de Frecuencia: Beneficios Socioeconómicos que recibe el trabajador:

Tabla # 37:

	Frecuencia	Porcentaje
Póliza HCM	5	100
Póliza Funeraria	3	60
Ticket Juguete	0	0
Guarderia	2	40
Plan Adquisición de Vehículo	0	0
Ticket Alimentación	4	80
Total	14	280

Gráfico # 37:



Bien sabemos que el trabajador ha de ser remunerado pues trabaja con el fin de ganar un salario, es decir, una contraprestación económica. En base a esto y a nuestro análisis, tenemos al hablar de Teletrabajo según los resultados obtenidos, que las retribuciones que el teletrabajador percibe son las mismas que las que recibe cualquier otro trabajador de la empresa de su misma categoría. Así mismo se cumplen con las condiciones ó características que definen el término remuneración como la periodicidad, concurrencia, entre otros. No obstante, en algunos casos se observó que este salario puede ser otorgado de manera semanal ó quincenal y esto depende de la política salarial y acuerdos que maneja la empresa.

Así mismo, el cien por ciento (100%) de la población en estudio da fe de que realicen los procedimientos necesarios en materia de vacaciones, así como de otorgar los días correspondientes del bono vacacional. Otros aspectos que maneja la ley y también se le da cumplimiento es al tema de las utilidades. Al hablar de otros beneficios tenemos que al igual el cien por ciento (100%) de las empresas ofrece pólizas de HCM, así como en porcentajes

diferentes, unas ofrecen pólizas funerarias, tickets de alimentación, tickets de juguetes y etc. según lo que aplique a cada caso.

4. Organización del Trabajo

En principio se conoce que el teletrabajo ha nacido para que haya flexibilidad de la jornada, por ende a romper la conexión entre tiempo, horas y jornada de trabajo.

4.1 *Jornada de Trabajo*

➤ **Pregunta # 20:**

Tabla de Frecuencia: ¿Hay momentos en el día en el que el teletrabajador debe estar localizable?

Tabla # 20:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 20:



➤ **Pregunta # 21:**

Tabla de Frecuencia: ¿Existen horarios específicos de trabajo?

Tabla # 21:

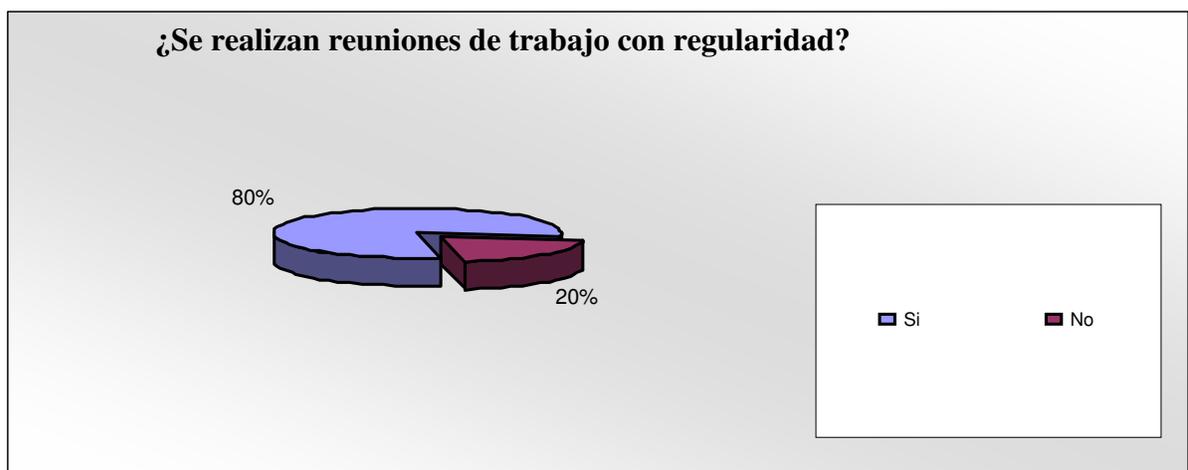
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 21:4.2 *Horas Trabajadas*➤ **Pregunta # 38:**

Tabla de Frecuencia: ¿Se realizan reuniones de trabajo con regularidad?

Tabla # 38:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfica # 38:

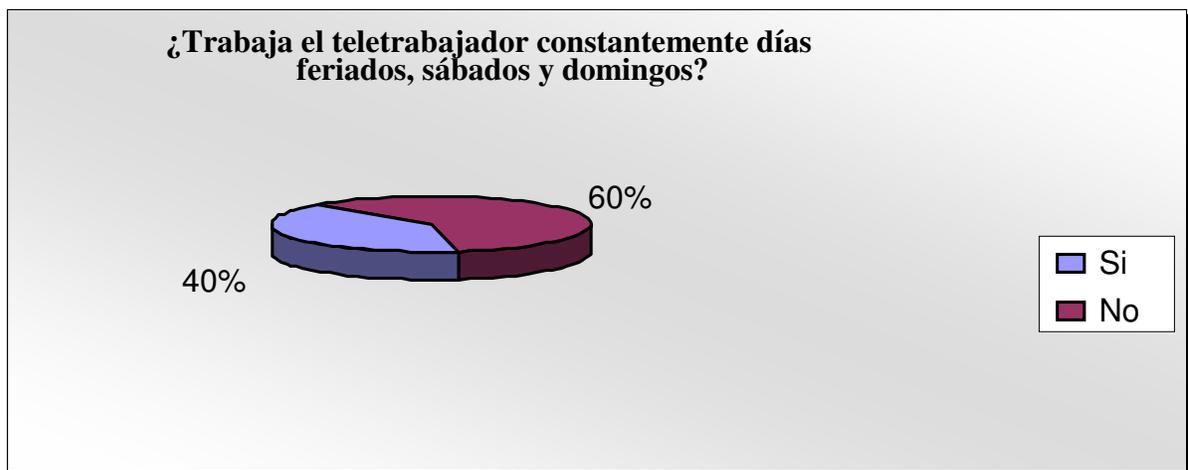
4.3 Feriados

➤ **Pregunta # 22:**

Tabla de Frecuencia: ¿Trabaja el teletrabajador constantemente días feriados, sábados y domingos?

Tabla # 22:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40.00
No	3	60.00
Total	5	100.00

Gráfico # 22:

4.4 Tareas

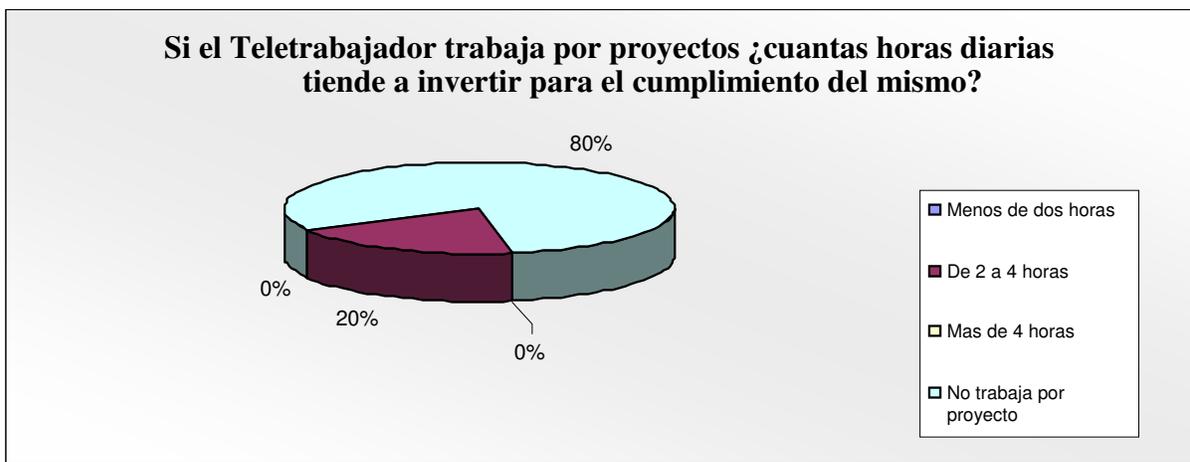
➤ **Pregunta # 39:**

Tabla de Frecuencia: Si el teletrabajador trabaja por proyectos ¿cuantas horas diarias tiende a invertir para el cumplimiento del mismo?

Tabla # 39:

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de dos horas	0	0
De 2 a 4 horas	1	20
Más de 4 horas	0	0
No trabaja por proyecto	4	80
Total	5	100

Gráfico # 39:



Con todo lo explicado y analizado en esta sección tenemos que en el caso del Teletrabajo en estas empresas de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, todas se encuentran enmarcadas bajo el mismo concepto de un tipo de trabajo ordinario, es decir, manejan horarios de trabajo específicos, en algunos casos laboran los fines de semana si así lo amerita y un sesenta por ciento (60%) de la muestra corrobora que las horas diarias dedicadas a dicha actividad oscilan entre seis (6) y ocho (8).

Estudios realizados en los EE.UU. y Europa, demuestran que bajo la modalidad de Teletrabajo, el teletrabajador tiende a distribuir su carga de trabajo según lo deseé, en las horas necesarias y en los momentos que así lo quiera. Pero analizando notamos que en Venezuela el Teletrabajo es simplemente una relación de trabajo más y aunque no se labora en las oficinas comunes, no se explota uno de los aspectos que tienden a definir esta modalidad, como lo es que en principio el teletrabajador pueda elegir su jornada de trabajo de forma de compaginar su tiempo de trabajo y su vida privada, siempre y cuando cumpla con el trabajo encomendado. Aquí se les designa la jornada que deben cumplir y las horas que deben trabajar, entre otros aspectos.

5. Control y Confidencialidad

A continuación se presentan las características que definen todo lo relacionado en materia de control y confidencialidad. Específicamente nos referimos a indicadores como confidencialidad, vida privada del teletrabajador, supervisión y el tema de las comunicaciones.

5.1 *Confidencialidad*

➤ **Pregunta # 23:**

Tabla de Frecuencia: ¿Existen cláusulas específicas en el contrato de trabajo de los teletrabajadores en lo que respecta a los principios de confidencialidad que se debe tener con la información manejada?

Tabla # 23:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 23:



5.2 *Vida Privada del Teletrabajador*➤ **Pregunta # 24:**

Tabla de Frecuencia: ¿Al vigilar el lugar y trabajo del teletrabajador, se respeta el derecho que estos tienen de que no se viole su privacidad personal?

Tabla # 24:

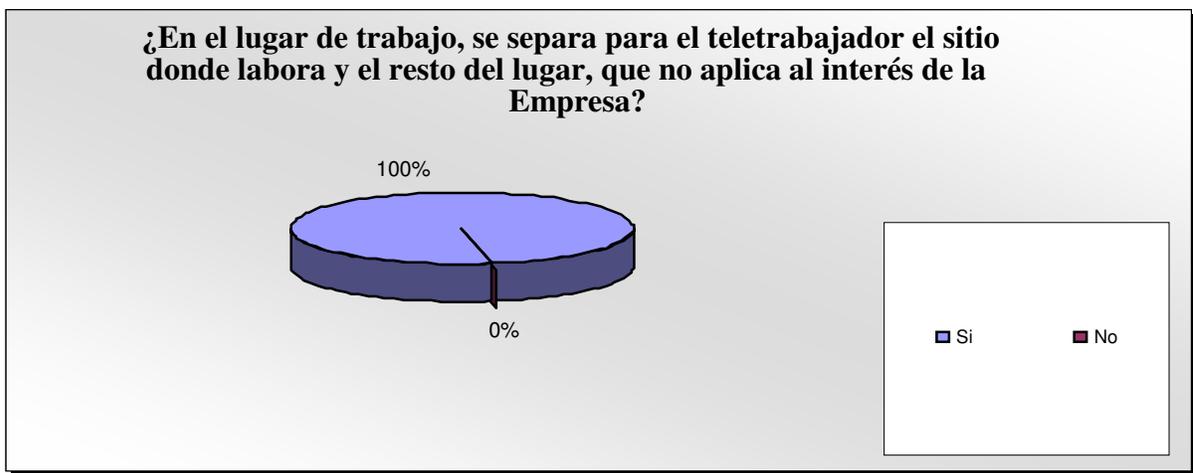
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 24:➤ **Pregunta # 25:**

Tabla de Frecuencia: ¿En el lugar de trabajo, se separa para el teletrabajador el sitio donde labora y el resto del lugar, que no aplica al interés de la empresa?

Tabla # 25:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 25:

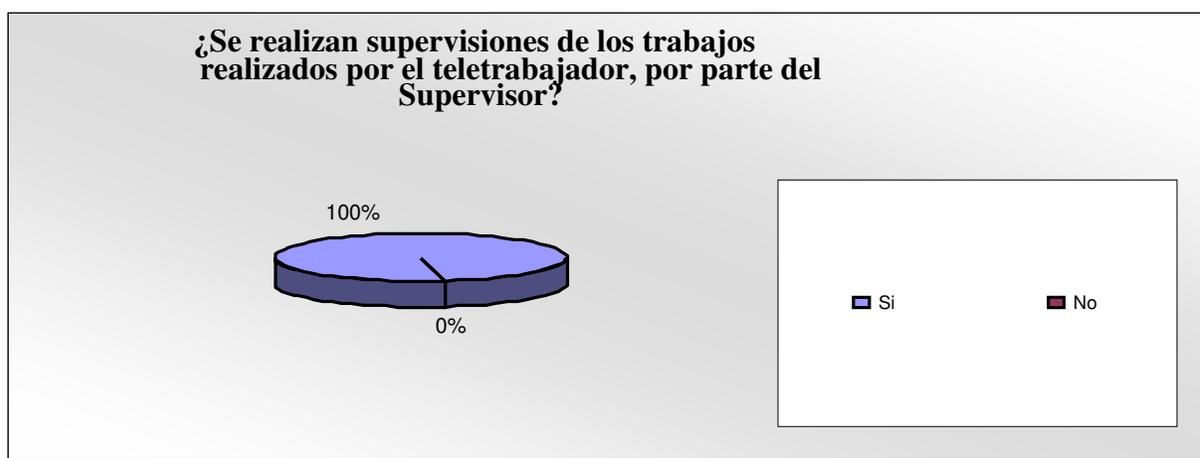
5.3 Supervisión

➤ **Pregunta # 26:**

Tabla de Frecuencia: ¿Se realizan supervisiones de los trabajos realizados por el teletrabajador, por parte del supervisor?

Tabla # 26:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 26:

5.4 Comunicación

➤ **Pregunta # 27:**

Tabla de Frecuencia: ¿El teletrabajador mantiene un contacto directo y constante con sus compañeros de trabajo que se ubican en las oficinas normales?

Tabla # 27:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 27:

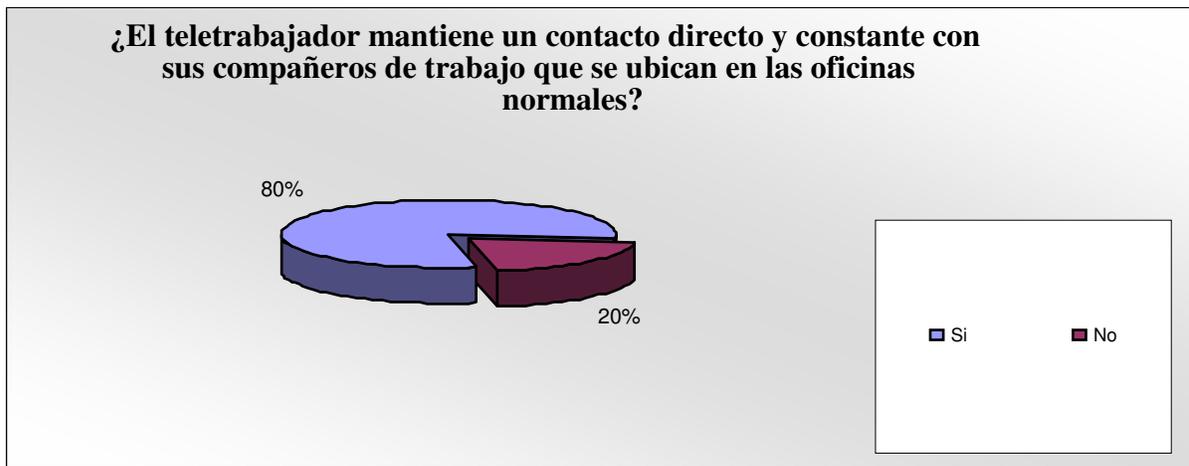
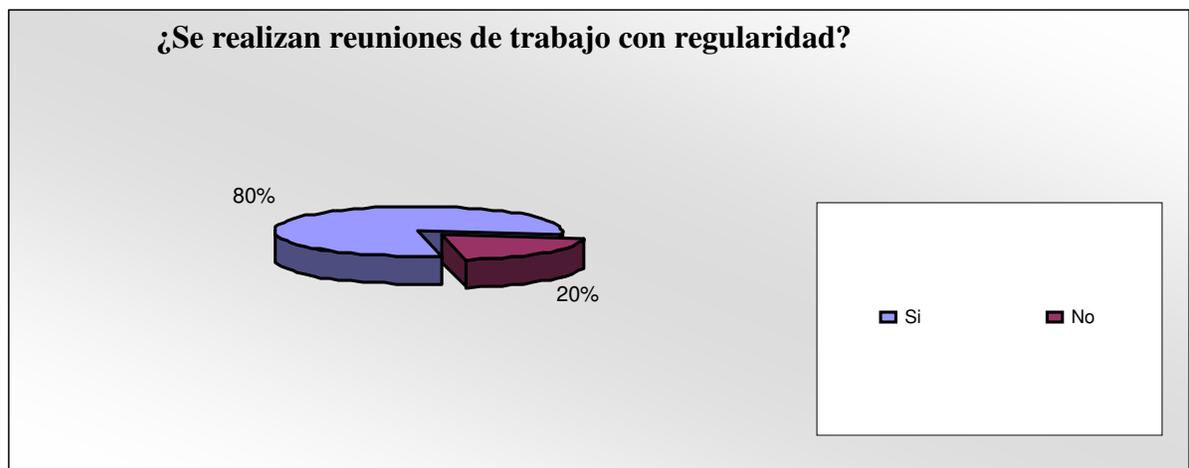
➤ **Pregunta # 28:**

Tabla de Frecuencia: ¿Se realizan reuniones de trabajo con regularidad?

Tabla # 28:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 28:

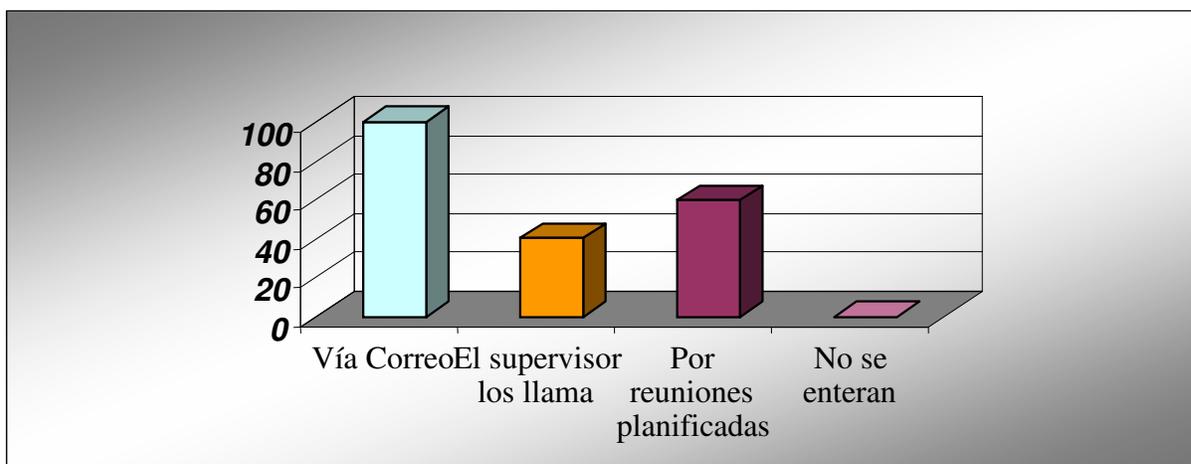


➤ **Pregunta # 40:**

Tabla de Frecuencia: ¿Cómo se le informa al teletrabajador de sucesos, comunicaciones ó problemas de la empresa?

Tabla # 40:

	Frecuencia	Porcentaje
Via Correo	5	100
El supervisor los llama	2	40
Por reuniones planificadas	3	60
No se enteran	0	0
Total	10	200

Gráfico # 40:

Es notorio entonces según la data analizada que el patrón utiliza los medios que tenga a su alcance para controlar el trabajo reclinado por el teletrabajador siempre y cuando no vaya en contra de la dignidad de los trabajadores, permitiéndose entonces el control y la supervisión siempre que no sea abusivo.

Así mismo es importante establecer para este tipo de modalidad laboral todo lo referente a la confidencialidad que debe manejarse, por ello y según la data analizada, se

obtuvo que el cien por ciento (100%) de los encuestados establecen ó manejan para los teletrabajadores cláusulas dentro del contrato de trabajo que especifiquen como debe ser manejada la información de la empresa.

De igual manera, analizando los indicadores “vida privada del teletrabajador” y “supervisión”, tenemos que en un cien por ciento (100%) no se viola la privacidad del teletrabajador al vigilar el lugar donde trabaja, así como este mismo porcentaje supervisa a las personas que trabajan bajo esta modalidad. Por ende, es notorio que las medidas que adoptan estas empresas están encaminadas a verificar única y exclusivamente el cumplimiento de los deberes laborales y guardan en su aplicación la consideración debida a la dignidad del teletrabajador.

Este análisis nos permite afirmar que en un ochenta por ciento (80%) el teletrabajador mantiene contacto directo y constante con sus compañeros de trabajo que laboran bajo la modalidad ordinaria, es decir, directamente en la empresa. Así mismo, este porcentaje de las empresas encuestadas manifiestan que se realizan reuniones con peridiodicidad las cuales permiten mantener dicho contacto del cual comentábamos anteriormente.

Así mismo, el Teletrabajo al venir enmarcado en un medio de tecnología y sistemas de información, confirma que el medio de comunicación entre el patrono y el trabajador más directo y efectivo en un cien por ciento (100%) es el correo electrónico; no obstante dentro de este porcentaje y al considerar estas respuestas bajo la modalidad de selección múltiple, un cuarenta por ciento (40%) reconoce la importancia de la comunicación por medio del supervisor y otro sesenta por ciento (60%) por medio de reuniones planificadas.

6. Derechos Surgidos del Ámbito Colectivo – Laboral

Esta sección destaca todo lo relacionado al tema de la organización sindical y los contratos colectivos.

6.1 Organización Sindical

➤ **Pregunta # 31:**

Tabla de Frecuencia: ¿Si existen sindicatos en la empresa, forman los teletrabajadores parte de la misma?

Tabla # 31:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40.00
No	3	60.00
Total	5	100

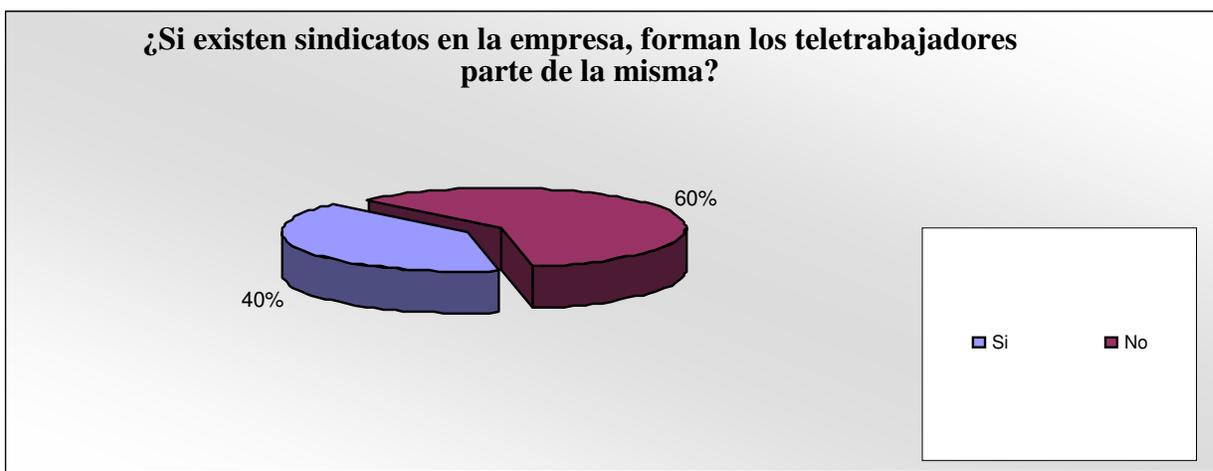
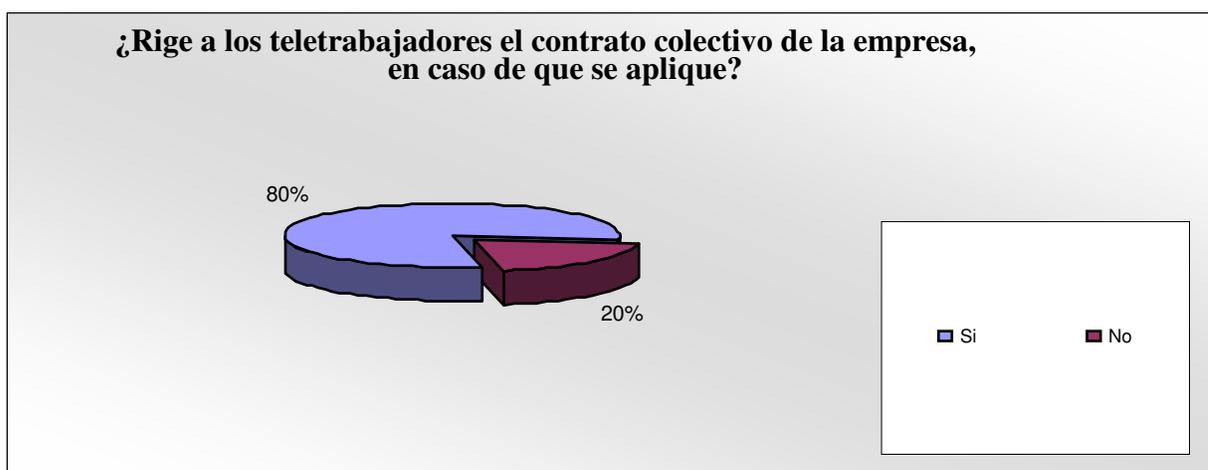
Gráfico # 31:➤ **Pregunta # 32:**

Tabla de Frecuencia: ¿Rige a los teletrabajadores el contrato colectivo de la empresa, en caso de que se aplique?

Tabla # 32:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100

Gráfico # 32:

En base a esto la normativa laboral deja a salvedad el regular el Teletrabajo mediante los convenios colectivos, datos obtenidos en la tabla #32, donde un ochenta por ciento (80%) refleja que independientemente de que laboren bajo la modalidad del Teletrabajo los rigen igual todos los convenios colectivos que maneje la empresa. Así mismo, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados reconocen que los teletrabajadores no tardan a afiliarse a los sindicatos, esto puede deberse a que en líneas generales el teletrabajo tiende a un alejamiento de lo colectivo.

7. Derechos Surgidos de la Ley de Seguridad Social

7.1 IVSS

➤ **Pregunta # 33:**

Tabla de Frecuencia: ¿Los teletrabajadores están sometidos a las mismas obligaciones en materia de Seguro Social que el resto de los teletrabajadores?

Tabla # 33:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100

Gráfico # 34:

El Sistema de Seguridad Social está basado en un modelo de empleo permanente y para toda la vida. Basándonos en esto consideramos para esta sección analizar la dimensión de los derechos surgidos en materia de Seguridad Social, donde el análisis del indicador refleja en un cien por ciento (100%) que tanto la empresa como los teletrabajadores

cumplen con las obligaciones en materia de Seguro Social al igual que los trabajadores ordinarios.

No obstante, podemos determinar diferentes aspectos al analizar de modo global todos los indicadores en conjunto con este, como son: *encuadramiento*, se efectúan en conformidad con los criterios generales; *actos de encuadramiento*, la dificultad puede presentarse en determinar a qué centro de trabajo deben adscribirse los teletrabajadores y *cotización*, en donde no existen diferencias en cuanto a la obligación de cotizar.

Debe considerarse entonces, que el Sistema de Seguridad Social debe adecuarse a los cambios del entorno, de manera de materializar la necesidad de una mayor flexibilización de la legislación y en general de las relaciones laborales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Antes de finalizar, se nos hace necesario mencionar parte de las dificultades que se presentaron al realizar este Trabajo de Grado, como lo fue el lograr obtener las respuestas de los instrumentos por parte de las empresas consideradas como muestra de estudio; sin embargo a su vez consideramos que el localizar estas cinco (5) empresas y que las mismas entraran en nuestra muestra fue un gran logro, de manera de responder las interrogantes y alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

Al llevar esta investigación a la práctica hemos observado que en nuestro país el Teletrabajo es muy escaso, punto al cual llegamos luego de indagar en el número de empresas que aplican esta modalidad en el sector de telecomunicaciones, donde de haber contactado a treinta y seis (36) empresas sólo cinco (5) afirmaron tener en su estructura fija de personal a “teletrabajadores”. Por esto resulta importante mencionar el incentivo que nos llevó a la realización de este tema, como lo fue el indagar en investigaciones previas de estudiantes venezolanos donde se recomendaba estudiar un poco más esta modalidad laboral, pero más enfocados a la parte legal – laboral, y es allí donde nosotras llegamos.

Pudimos constatar que las Gerencias de Recursos Humanos de las diferentes empresas no tienen definida de manera legal el término de Teletrabajo; no obstante se resalta la diferenciación de trabajadores ordinarios de los teletrabajadores, éste último cumpliendo sus funciones fuera de la sede de la empresa, donde la mayoría de sus funciones se encuentran sumergidas en el uso de tecnologías informativas, sistemas de información y comunicación.

Sin embargo, al hablar de “Teletrabajo” en estas empresas quisimos comprobar efectivamente, si este término entra en un tipo de modalidad laboral, es decir, si la misma es

una relación laboral. Para ello el análisis de postulados tradicionales nos permitió definir la naturaleza jurídica de dicha relación. Y por ende concluimos que dicho Teletrabajo es calificado como una prestación de servicio sometida al ámbito de aplicación del derecho del trabajo y dentro de este, se encuentra encuadrado como trabajo dependiente ó subordinado.

La Ley Orgánica del Trabajo (LOT) define al trabajador como aquel que voluntariamente presta sus servicios, retribuido por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, denominada patrono. De esta definición podemos deducir los aspectos que conlleva un trabajador tales como: voluntariedad, ajeneidad y dependencia ó subordinación; aspectos que son característicos y que se dan a la hora de hablar de Teletrabajo para nuestra muestra de estudio, lo cual nos lleva a afirmar la existencia de una relación laboral de tipo contractual entre patrono y teletrabajador.

Pudimos conocer que el Derecho del Trabajo en Venezuela no regula de manera específica al Teletrabajo, pero tampoco lo prohíbe. Lógicamente se hace necesario que al haber un cambio en las relaciones laborales, el Derecho del Trabajo y todo lo que implica sus diferentes leyes, normativas, reglamentos, entre otros, reciba adecuadas modificaciones de manera de evolucionar y adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo, bien sea haciendo mención de esta en la LOT ó elaborando una nueva normativa para la regulación de esta modalidad. Esta última opción sería clave para así dar más a conocer esta modalidad y no englobarla en las líneas generales de un trabajador ordinario.

Ahora bien, para adelantarnos más a la descripción de la relación jurídica – contractual de la modalidad del Teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones en primer lugar, debemos conocer los aspectos relacionados a las condiciones de trabajo.

Nos encontramos frente a una población envuelta en un contrato laboral a tiempo indeterminado, que se concentran en la zona metropolitana de Caracas. (Véase grafico No 34).

Se trata de una población que labora en diferentes áreas de la empresa, siendo las principales todas aquellas relacionadas con sistemas, servicios, atención al cliente y

consultoría de negocios. Son personas que al laborar bajo un contrato indeterminado tienden a pasar un período de prueba respectivo para probar sus conocimientos y habilidades en el cargo, adaptarse al mismo, y probar si verdaderamente pueden trabajar bajo esta modalidad laboral. A su vez, es importante resaltar que exceptuando a dos (2) de las cinco (5) empresas, todos laboran ubicados en su casa u hogar. (Véase tabla de frecuencia No 36).

Indagando un poco más en cuanto a las condiciones laborales que aplican dichas empresas para esta modalidad laboral, podemos afirmar que existe voluntariedad por parte del teletrabajador al considerar esta modalidad. Información que corroboramos con una data obtenida por Hewitt Associates para el 2002, donde se revela que cada vez son más las organizaciones que ofrecen la modalidad de teletrabajo para sus empleados, como un nuevo modelo laboral, pero no obstante son ellos los que deciden si aplican ó no para trabajar bajo esta modalidad.

Es importante mencionar que aunque el cien por ciento (100%) del personal encuestado manifestó la presencia de los postulados tradicionales del derecho laboral, en materia de ajeneidad un sesenta por ciento (60%) considera que la remuneración a percibir por su trabajo va a estar determinado por los buenos ó malos resultados que el Teletrabajo vaya alcanzando y que afecten de manera directa y positiva la productividad en la empresa. Así mismo, se determinó que la línea metodológica de delimitación entre las diferentes formas contractuales le será la utilizada por la jurisprudencia para prestaciones de servicio similares, atendiendo fundamentalmente a uno de sus postulados tradicionales, como lo es el de dependencia ó subordinación; por todo ello, la manera de determinar si la modalidad del Teletrabajo puede ó no ser incluida dentro del ámbito del derecho laboral, será aquella que descansa en la apreciación de la existencia ó inexistencia de dicha subordinación ó dependencia. En este caso se considera al Teletrabajo como modalidad laboral encuadrada en el derecho laboral ya que en ella aplican datos significativos tales como: *sometimiento* del teletrabajador por parte del empresario sobre el tiempo realizado y sus circunstancias, *control* sobre la realización efectiva de sus funciones, *no posibilidad* por parte del teletrabajador de rechazar el trabajo encomendado, entre otros.

En materia salarial debemos partir de los resultados obtenidos según los indicadores estudiados, donde de un ochenta por ciento (80%) comparado, determinamos que el salario de un teletrabajador no es inferior al de un trabajador ordinario de categoría profesional equivalente, es decir, que en su mayoría no existe discriminación del teletrabajador en su condición como tal. Sin embargo, estudios realizados en otros países han demostrado que los teletrabajadores devengan generalmente menos que los teletrabajadores tradicionales.

Pero en términos generales, todo lo relacionado en materia salarial no cambia; así como lo establece la LOT y su Reglamento se cumple con el pago de las utilidades, bono vacacional, pago de Sábados, Domingos, días feriados y horas extras devengadas. Esto se debe a que aunque se habla de que el Teletrabajo se caracteriza por la flexibilidad y distribución de horarios como lo quiera el teletrabajador, en Venezuela aún se maneja la modalidad de horarios de trabajo específicos, lo que hace considerar a todo aquel trabajo que se exceda de la jornada establecida como trabajos realizados fuera del horario establecido, merecedor de devengar el requerido pago.

Es importante mencionar que el cien por ciento (100%) de las compañías encuestadas, en vez de pedir a sus empleados que relacionen los gastos extras originados por el Teletrabajo, prefieren otorgarles bonos ó viáticos para compensar dichos gastos.

En lo que respecta a los beneficios socioeconómicos, ofrecen a los empleados bajo esta modalidad laboral, los mismos beneficios que a los trabajadores ordinarios tales como: pólizas de HCM, pólizas funerarias, ticket de alimentación y guardería. Estos beneficios socioeconómicos permiten al empleado identificarse más con la empresa a la cual presta servicio ya que siente que recibe atención por parte del patrono, el cual se preocupa por su bienestar profesional y personal. Todo esto quiere decir que no existe discriminación entre un trabajador ordinario y un teletrabajador a la hora de disputar los beneficios que directamente no aplican a la nómina ó al salario base que recibe el trabajador, pero que éste último en conjunto con los beneficios, mejora el rendimiento y la productividad del teletrabajador. (Véase Grafico No. 37).

Al hablar de la organización del trabajo, más específicamente en todo lo relacionado a la jornada ordinaria del Teletrabajo tenemos, en comparación con la data obtenida y estudios sobre Teletrabajo en América Latina y Europa, que en principio se maneja como regla general que el Teletrabajo ha venido para que haya flexibilidad de la jornada, no obstante en Venezuela y según nuestro análisis, se trabajan con horarios específicos, es decir, sin flexibilidad.

Se considera que del mismo modo que el Teletrabajo rompe la conexión lugar de trabajo y trabajo, también nos encontramos que debería existir una separación entre la conexión de tiempo de trabajo y horas trabajadas, permitiendo así que el teletrabajador tenga la posibilidad de determinar cual va a ser su jornada de trabajo; en nuestro estudio, obtuvimos que esto no siempre se cumple en el caso de nuestras cinco (5) empresas del sector de telecomunicaciones, bien sea por miedo a explotar como tal esta modalidad laboral ó por miedo a perder el control de las funciones de los empleados bajo esta modalidad.

Al aplicar esta modalidad al empresario no debería importarle tanto las horas de trabajo sino el resultado del mismo, no obstante en nuestro caso y en la misma línea de lo que venimos explicando, tenemos que el sesenta por ciento (60%) de la población encuestada labora entre seis (6) a ocho (8) horas diarias. (Véase grafico No 38).

Como es notorio el problema en nuestro país con respecto a la jornada de los teletrabajadores carece de solución ya que al no existir una regulación específica para esta modalidad laboral, deben aplicarse leyes generales establecidas en la LOT, debiendo señalar que la jornada máxima de un teletrabajador será de cuarenta y cuatro (44) horas semanales (Art. 195 de la LOT). Por ende, sobre este tema recomendamos que al desarrollar más esta modalidad laboral y que esta sea más reconocida, en principio se le debe dar al trabajador la potestad de elegir su jornada de trabajo, pero considerando respecto a la misma el control del tiempo de trabajo que el teletrabajador esté prestando efectivamente.

En líneas generales conocimos que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados que desarrollan la modalidad de Teletrabajo no establecen la duración de su jornada por tareas u

obras específicamente terminadas. Y de aquel modo el sesenta por ciento (60%) no trabaja días feriados por considerar que tienen bien definida una jornada diaria de trabajo y por ende no caben días feriados.

Para cerrar esta sección tenemos, que en el caso de los teletrabajadores, el ideal es que su jornada laboral debe ser fijada en su contrato de trabajo, no pudiendo tener una duración superior a la del resto de los teletrabajadores de categoría profesional equivalente. Así mismo, el salario no debería ser inferior al de un trabajador ordinario, y que más bien su remuneración y prestaciones generadas por la relación de trabajo sean vinculadas de acuerdo al contrato de trabajo acordado. Comparando esta información con investigaciones de otros países, pudimos notar la importancia que le dan a que exista flexibilidad de la jornada, es decir, que es decisión de cada quien el definir cuantas horas va a trabajar y de que manera va a distribuir dichas horas; y en lo que respecta al salario, en otros países este tiende a ir más ligado a la parte productiva ó resultados de los objetivos de sus funciones.

Según la Tabla No 23, que nos permite observar que el 100% de las empresas que participan en nuestro estudio si aplican ó manejan en las Gerencias respectivas de RRHH, las políticas ó acuerdos de confidencialidad a la hora de contratar a los teletrabajadores, de manera de asegurar de una vez la información que estos van a manejar.

Bien sabemos, que la información es un activo más para la empresa y a menudo, prevalece sobre los restantes, sobre todo actualmente donde el tema de las comunicaciones y sistemas de información son piezas claves en la evolución de las empresas. Este hecho hace que el tema de la seguridad de la información sea, para cualquier empresa, algo de gran relevancia. Así como lo fue para nuestro estudio donde comprobamos que efectivamente se manejan cláusulas para los teletrabajadores donde acuerden el mantenimiento de la confidencialidad; esto se genera con el fin de que los teletrabajadores mantengan claro que únicamente deben revelar información a los usuarios autorizados, así mismo, estos no deben modificar ningún tipo de información si no están habilitados y deben estar en acuerdo que debe haber disponibilidad de la información en el sentido de ofrecerla en la medida que lo necesiten los respectivos supervisores. Esta información específica se obtuvo en una de las

entrevistas claves realizadas a una de las empresas, donde en línea general nos aclararon varias dudas que no indagamos de manera específica en la encuesta presentada.

Es notorio como la confidencialidad viene ligada a la supervisión que recibe o deben recibir los teletrabajadores en el cumplimiento de sus funciones, dado a que este va a permitir saber si ejecutan las funciones adecuadas, cumplen con sus tareas sus objetivos planteados, hacen el manejo adecuado de la información, entre otros. Esta información está corroborada al analizar la data obtenida en la encuesta, donde el 100% confirma que si se aplica la supervisión en este tipo de modalidad laboral.

Aunque no se manejó información que nos permitiera dudar, acerca de cómo se maneja la modalidad de Teletrabajo en términos de control y confidencialidad, podemos recomendar que el teletrabajador debe habituarse a realizar sus tareas de manera segura, cuidando aspectos importantes que harán que los riesgos de fallos en el sistema de seguridad sean casi imposibles (no dejar sus contraseñas disponibles, anotadas en cualquier lugar, cambiar la clave con frecuencia, etc.). También hay otros hábitos de trabajo que se deben adoptar para evitar pérdidas de la información (todo lo relacionado con el orden del material, dejar los papeles y disquetes recogidos al salir de la estancia, ó dejar ésta bien cerrada, etc.). Todo esto permitirá garantizar la seguridad y los mejores resultados a la hora de ser supervisado por el jefe del área al cual trabaja.

En lo que respecta a otros indicadores evaluados en nuestra investigación, y que entran dentro del control y la confidencialidad que se debe manejar en esta modalidad laboral, tenemos el tema de las comunicaciones y la vida privada del trabajador.

Con respecto a la vida privada tenemos que efectivamente estas empresas que aplican la modalidad de Teletrabajo respetan la vida personal del empleado y no la mezclan con el trabajo, independientemente que su lugar de trabajo sea su casa. (Véase Gráficos 24 y 25). Es importante mencionar, que dado a nuestro análisis y a resultados de investigaciones anteriores consultadas, pudimos constatar que el destinar parte del domicilio particular a la realización del trabajo por cuenta ajena, seguramente modificará los hábitos de la familia, porque se

quiera ó no, ese espacio que se dedica a "oficina" será retraído del que seguramente la familia tenía dedicado a otras actividades, posiblemente de descanso. Dejamos aquí tal vez otra idea futura de investigación, acerca de que si se sigue desarrollando el Teletrabajo en Venezuela, cómo será la incidencia entre la relación familiar y la vida laboral de los teletrabajadores.

En lo relacionado al tema de las comunicaciones tenemos que solo un 80 % de las empresas encuestadas manifiestan tanto que se realizan reuniones con regularidad como que estos empleados bajo modalidad de Teletrabajo mantienen contacto con sus compañeros que laboran desde la sede de la oficina. (Véase Gráficos 28 y 27).

En el trabajo a distancia, la comunicación constante es imprescindible, de esta manera, quien se decida a Teletrabajar, no debe rechazar el uso de los mensajeros instantáneos, el correo electrónico y todos aquellos medios que estén a su disposición y le permitan mantener contacto tanto con sus supervisores como con sus compañeros de trabajo; esto lo presentamos en el Grafico No 40, donde reflejamos los mecanismos mas adecuados para mantener el contacto e informado al teletrabajador.

Pudimos conocer por las diferentes bibliografías investigadas y contrastando con la información que nos arrojó nuestro instrumento de estudio, que aunque en países de afuera, como el caso de Argentina, España, entre otros, los teletrabajadores manejan los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores de la empresa, pero que en nuestro caso un 40% del personal encuestado confirmo que los teletrabajadores no tienden a aplicar para formar parte del a organización sindical que les compete.

Esto no debería ser así, ya que los teletrabajadores deberían estar sometidos a las mismas condiciones de participación para representación de los trabajadores. No obstante a la mayoría de estas empresas les competen convenios colectivos específicos, y pudimos conocer que el 80% de las empresas que participaron en nuestro estudio si disfrutaban de dichos convenios.

Conocimos también que el 100% de los empleados que laboran bajo la modalidad de Teletrabajo, gozan de todos los derechos en materia de Seguro Social; es decir, las empresas los inscriben al seguro, ellos cotizan, hacen sus trámites respectivos en cada caso, etc. No obstante se les coloca como lugar de trabajo la sede principal de la empresa a la cual trabajan, donde debería considerarse como lugar de trabajo cada caso respectivamente bien sea su hogar, caber café u oficina satelital.

Indiferentemente de esto en nuestra Ley Orgánica de Trabajo y Ley del Seguro Social no existe diferenciación de estos tipo de trabajadores, es decir aun no se conoce cláusula específica en materia de Seguro Social con respecto a los teletrabajadores, por ende cotizan y todo se procesa vistos estos como trabajadores ó empleados ordinarios.

Es importante agregar que la Seguridad Social tiene como fin primordial garantizar protección integral al individuo desde antes del nacimiento y hasta después de su muerte y para ello los Estados deben implementar sistemas que permitan a los sujetos acceder a prestaciones, mediante las cuales puedan satisfacer sus necesidades frente a determinadas contingencias y al mismo tiempo, crear unas condiciones mínimas, una especie de piso a partir del cual cada sujeto logre el desarrollo pleno de su personalidad. En consecuencia, la Seguridad Social está dirigida a atender a toda la colectividad sin tomar en consideración la actividad que realice ó cual sea su contribución a la sociedad pero, para lograrlo se nutre de las aportaciones que efectúan quienes se encuentran laborando, y en general quienes poseen capacidad contributiva; no obstante de seguir creciendo esta modalidad de trabajo seria necesario hacer mención de estos, tanto en la Ley Orgánica del Trabajo como en las otras leyes, reglamento ó normativas que competen.

Para introducir ó manejar la modalidad de Teletrabajo en empresas de telecomunicaciones en Venezuela, considerando nuestra sociedad un poco conservadora y poco preparada en lo que respecta a medios informáticos, tecnologías, sistemas de información, entre otros, es difícil por el tener que cambiar una serie de hábitos y costumbres, que forman parte del esquema en el cual han sido formados, entre los cuales podemos

considerar, el personal que está permanentemente en contacto visual y comunicación personal, entre otros.

Podemos afirmar que el Teletrabajo ofrece grandes ventajas no solo para el trabajador si no también para las empresas y/o instituciones como por ejemplo, lo concerniente a los horarios, es decir, su flexibilidad logrando una administración efectiva del tiempo, generando con ello mejorar la calidad de vida del empleado que puede ser compartida con su familia, y mejorar sus relaciones con el entorno, lo que permitirá una mejor satisfacción personal. Asimismo, la empresa tendrá algunos beneficios al reducir costos en infraestructura, de expansión, de servicios, entre otros.

Pero nuestro caso en particular, el Teletrabajo no es usado con toda la expansión de la palabra, pues aunque se considera una relación laboral como tal amparada por el derecho del trabajo y por ende por todas las leyes que le competen, carece de normativas específicas o de características o aspectos mas directos que los diferencien de los otros trabajadores ordinarios, sobre todo a la hora de hablar de las jornadas, lugar de trabajo, manera de supervisar dicho trabajo, entre otros.

No podemos dejar de mencionar que este tipo de innovación, también trae algunos inconvenientes, tales como el aislamiento social, el temor al fracaso, las dificultades para efectuar consultas personales, estrés o la adición al trabajo, entre otras dificultades.

En conclusión, nuestro país aun no le ha dado la importancia necesaria a esta modalidad laboral, por ende considera que al darle características a sus empleados específicas de teletrabajadores, no amerita tener reglamentos ó normativas específicas en materia de Teletrabajo y que simplemente pueden manejar a su personal por medio de las leyes orgánicas respectivas, y que se encuentran en vigencia actualmente, que guardan relación con el derecho del trabajo.

Mucho mas allá de las ventajas que puede ofrecer el Teletrabajo en el mundo y con respecto a nuestro país y la actual situación en la que vivimos, el Teletrabajo, puede ser

sencillamente una opción que se presenta como parte de una operación de reingeniería de proceso económico, orientado a lograr cambios a nivel organizativo. En nuestro caso puede influir hasta la cuestión ambiental, de manera de que las empresas empiezan a buscar soluciones a los conflictos de la cogestión de tráfico en las horas de entrada y salida de los trabajos, etc.

Naturalmente estas empresas adoptan al Teletrabajo porque en su mayoría vienen focalizadas por estructuras organizativas donde el Teletrabajo en otros países ya existe y tiene regulación específica, lo que les permite aumentar la rentabilidad, gracias al aumento de la productividad del trabajador y la reducción de costos en la empresa y llegan a nuestro país para aplicarlas e innovar en procesos, modos de trabajo, de manera de reducir gastos y ser mucho más productivos.

Queda claro todo lo explicado con anterioridad, no obstante para finiquitar y ser más explicativos en los resultados de nuestra Tesis, nos vemos en la necesidad de cerrar dicha investigación, con los resultados específicos de cada uno de nuestros objetivos:

En lo que respecta a la determinación de los postulados tradicionales del derecho del trabajo para la definición del Teletrabajo como una relación laboral, tenemos que efectivamente si están presentes, lo que nos permite afirmar que el Teletrabajo es una relación laboral de carácter contractual, bien lo expresa la LOT, en su Art. 65: “Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba”. Asimismo continua en el Art. 66: “la prestación del servicio en la relación de trabajo será remunerada.”

Cabe destacar también, la definición de trabajador por parte de la LOT en su Art. 39:” se entiende por trabajador, la persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de la otra. La prestación del servicio debe ser remunerada.”

Aquí observamos entonces lo que hablábamos desde el comienzo de nuestras conclusiones, donde afirmamos que efectivamente está presente la ajeneidad al mencionar el

término de cuenta ajena, así mismo, se encuentra voluntariedad y el grado de subordinación ó dependencia.

En lo que respecta a nuestro segundo objetivo de investigación tenemos en relación a la organización de trabajo, que si pudimos determinar los aspectos que lo envuelven, como lo es que dichos trabajadores se encuentran amparados por un contrato de trabajo a tiempo indeterminado, que sus áreas de trabajo tienden a estar relacionadas al manejo de sistemas informativos, comunicaciones, entre otros; y que en la mayoría de los casos el principal lugar de trabajo es el hogar.

En materia salarial y para darle repuesta a nuestro tercer objetivo, pudimos determinar los aspectos que corresponde a la prestación de un servicio por parte de un trabajador bajo la modalidad de Teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, destacando que dichas características son lo más parecidas posibles a las de un trabajador ordinario, tanto así que un Teletrabajador en nuestro país esta amparado por la misma Ley Orgánica del Trabajo y su respectivo reglamento, ya que aunque es una modalidad de trabajo que debería tener distinciones particulares, en nuestro país, el Teletrabajo tiende a ser una relación laboral ordinaria de carácter laboral, que simplemente presenta algunas diferencias, pero no en materia teórica – legal, ya que en ella son aplicables todas las disposiciones generales en materia de remuneración, planteadas en el Capítulo 1 de la LOT, como lo es todo lo relacionado al pago del salario, protección del salario, la participación del trabajador en los beneficios contractuales que afectan la nomina, otros beneficios socioeconómicos, etc.

Partiendo ahora de nuestro objetivo numero cuatro y para finiquitar este punto, determinamos con respecto a la organización del trabajo que al igual que los aspectos relacionados con el salario, el Teletrabajo no tiene aspectos específicos ó diferenciales de sus horarios de trabajos, jornadas, horas laboradas, entre otros; por ende también le es aplicable en material legal los Art. que hacen mención a este aspecto en la LOT, como lo es a partir del Art. 189.

Esto demuestra comparando la información obtenida con respecto a experiencias de Teletrabajo en otros países del mundo, que verdaderamente el Teletrabajo no goza de una de las características que más lo identifica como lo es lo referente a la flexibilidad que puede presentar su jornada de trabajo, en lo que respecta a tiempo para ejecutar sus labores medidas en horas. Por tanto no hay ninguna determinación específica con respecto a “horario de trabajo” y “estar a disposición” en esta modalidad de trabajo, pues se maneja que siempre deben estar localizables y normalmente laboran sus 8 horas diarias, que es lo que se conoce como una jornada diurna. Una recomendación de nosotras sería que dicha modalidad debería considerar las particularidades flexibles que presenta esta manera de trabajar, considerando la administración de horas según el tipo de trabajo a realizar, horarios de entrega y compromisos asumidos entre las partes.

En lo que respecta a lo relacionado con el control y confidencialidad que maneja la modalidad de Teletrabajo, determinamos según el objetivo cinco de nuestra investigación que efectivamente el patrono tiende a respetar la vida privada del teletrabajador que trabaje en su domicilio. Asimismo, el patrono deberá informar al teletrabajador de toda legislación ó normativa de la empresa referente a la protección de datos y será responsabilidad del teletrabajador el cumplimiento de estas normas; el empleador deberá informar al trabajador especialmente sobre: cualquier limitación en la utilización del equipo ó de herramientas informáticas tales como Internet y cuales serán las sanciones en caso de incumplimiento. Pero indiferentemente ante cualquier prohibición no se deberá violar en ningún caso el derecho a la privacidad del teletrabajador. Es importante mencionar, que en nuestro país aplicar el Teletrabajo en empresas del sector de Telecomunicaciones no nos ha traído inconvenientes a nivel de las comunicaciones, pues tanto teletrabajador, empresa y compañeros de trabajo ubicados en la sede principal de la oficina siguen estando en contacto, a través de los diferentes medios que ofrecen los avances tecnológicos ó por previsiones que el Departamento de RRHH y los mismos supervisores de los cargos tiene con los teletrabajadores al llamarlos e informarles de la empresa.

Para nosotros los objetivos que a continuación se presentan son claves para futuras investigaciones que se puedan hacer en el tema, como lo es el determinar aspectos

relacionados a los derechos surgidos del ámbito colectivo laboral que envuelve a una relación laboral de tipo Teletrabajo (objetivo seis), con respecto a esto tenemos que efectivamente dada la similitud que presentan los trabajadores ordinarios y los Teletrabajadores en nuestro país, todo lo relacionado a contratos colectivos, sindicalización, aplica del mismo modo, pues bien, en el caso de aquellas empresas que manejan convenios colectivos, estos tendrán que incluir a todos los trabajadores que formen parte de la estructura fija de la empresa, bien sean ordinarios ó teletrabajadores. Así mismo, con respecto a la sindicalización no se conoce a ciencia cierta si existen teletrabajadores que formen parte de los sindicatos respectivamente, no obstante, no niegan la posibilidad de que participen en ellos; esto lo delimitamos con la data obtenida donde un 40% de las empresas participantes en nuestro estudio son las que posiblemente afirman dicha participación.

En materia de Seguro Social (objetivo siete), tenemos que las nueva realidades laborales, como lo es el caso del Teletrabajo, han afectado y están afectando los sistemas de Seguridad Social latinoamericanos, concretamente lo que a Seguros Sociales y Sistemas de Pensiones se refiere, los que en su mayoría han sido diseñados, aún tras las reformas que han tenido lugar durante los últimos veinte años, para trabajadores que prestan sus servicios en forma subordinada, reciben salarios medios y gozan de estabilidad, en otras palabras, laboran en forma ininterrumpida. En el caso de las empresas de telecomunicaciones que entraron en nuestro estudio, pudimos conocer, que los teletrabajadores aplican como trabajadores ordinarios para la mayoría de los aspectos en materia legal- contractual en lo que respecta al Seguro Social; es decir, el patrono tiene la obligación de incluir a los teletrabajadores en el Seguro Social, deducirles sus cotizaciones respectivas, validar que están asegurados, ofrecerles ventajas a la hora de jubilarse, entre otros. No obstante, se recomienda que al seguir creciendo el Teletrabajo debe hacerse modificación en la Ley Orgánica del Trabajo para hacer mención de dicha modalidad, de igual manera a como se habla de los teletrabajadores a domicilio y a su vez distinguir estos en materia de Seguridad Social.

Con todo lo anterior mencionado es notorio relacionar los resultados del estudio de los objetivos anteriores con las Leyes vigentes en materia laboral, para determinar como se presenta la modalidad del Teletrabajo en el sector de telecomunicaciones del área

Metropolitana de Caracas, para el período 2005-2006, donde conocemos que el teletrabajador es un trabajador más para las empresas, que le compete las mismas leyes y normativas en materia legal- contractual que un trabajador ordinario, que no existe aun, normativa que especifique dicha modalidad laboral y que simplemente lo que permite distinguirla de un trabajador normal además de su nombre, al dejar de ser llamados trabajadores y llamarse teletrabajadores, son algunas características de forma mas no de fondo, como es el lugar donde trabajan, como son supervisados, como mantienen contacto con la empresa, responsabilidades, entre otros aspectos.

Por lo anterior explicado y para cerrar aclaramos que el Teletrabajo debe ser entendido como trabajo y el teletrabajador como trabajador. Por consiguiente se debe ajustar a las normas vigentes y en ningún caso provocar la pérdida de los derechos adquiridos por los trabajadores. En este sentido la flexibilidad y la seguridad deben ir a la par, mejorar la calidad del empleo y permitir que las personas excluidas del mercado laboral actual, como las personas con discapacidades ó pertenecientes a grupos vulnerables, tengan un mejor acceso al mercado de trabajo.

Todo lo explicado nos permitió describir cómo es la relación jurídico-contractual de la modalidad laboral del Teletrabajo en empresas del sector de telecomunicaciones del área metropolitana de Caracas, para el período 2005-2006.

Para cerrar consideramos dejar la siguiente información obtenida en nuestras últimas investigaciones sobre el tema, donde se habla del crecimiento que esta dicha modalidad laboral ha tenido en el presente año:

En mayo de 2006, la U.S. Chamber of Commerce publicó *Work, Entrepreneurship, and Opportunity In 21st Century America*, un reporte que revela tendencias muy interesantes en el mercado laboral de los Estados Unidos:

- Uno de cada seis trabajadores lo hace desde casa al menos una vez por semana. Eso equivale a 20 millones de personas. La tercera parte son trabajadores independientes.

- 27 millones de trabajadores tienen horarios flexibles. Ellos escogen cuando y donde trabajar.
- 25 millones prefieren trabajar menos horas.

La compañía de investigación Gartner, en su reporte del año 2005 *Teleworking: The Quiet Revolution*, predice que para “el año 2008, 41 millones de empleados corporativos en todo el mundo pasarán al menos un día a la semana teletrabajando, y 100 millones trabajarán al menos un día al mes desde casa.”

El U.S. Bureau of Labor Statistics estima que “aproximadamente 10.3 millones de personas en Estados Unidos son consultores independientes, representando el 7.4% de todas las personas trabajando,” muchos están teletrabajando y tienen un salario promedio mayor al que se ofrece en empleos tradicionales.

Además, muchos gobiernos en todo el mundo están apoyando y promoviendo el teletrabajo:

- En el año 2004, el gobierno de los Estados Unidos aprobó una ley para multar a las agencias federales que no le dieran a sus empleados la opción de teletrabajar.
- El gobierno de Japón tiene un *IT Strategy Committee* y planea incrementar los niveles de teletrabajo en los próximos seis años como parte de su *e-Japan Strategy*.
- En Gran Bretaña una iniciativa con el nombre de *Work Wise UK*, presentada en mayo de 2006, “promoverá la adopción masiva de mejores métodos de trabajo, incluyendo: horarios flexibles, trabajo remoto, trabajo móvil y trabajo desde casa.”

Consideramos importante que se sigan haciendo estudios en esta modalidad a fin de determinar su impacto en nuestra sociedad venezolana, e indagar un poco mas en aspectos que son claves en esta modalidad laboral lo es todo lo relacionado a la seguridad y salud ocupacional y todo aquello que amplía la información con respecto a aspectos relacionados con los derechos colectivos, sindicalización, entre otros.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Altisen, C. (1997). *Teletrabajo: Opción Laboral Del Futuro...Hoy*. Vía Internet, Disponible Por: [Http://Www.Ctv.Es/USERS/Gesworld/Art016.Htm](http://Www.Ctv.Es/USERS/Gesworld/Art016.Htm)
- Arias Fídias (1999). *El Proyecto De Investigación*. Caracas. Editorial Episteme.
- Asociación Española De Teletrabajo. (2002). *Situación Y Problemática Global Del Teletrabajo*. Disponible: [Http://Www.Aet-Es.Org](http://Www.Aet-Es.Org).
- Bernal, C. 2000. Metodología De La Investigación Para Administración Y Economía. Colombia. Prentice Hall.
- Carballo, C. *El Teletrabajo Y Su Impacto*. Revista ANRI. No 5. Pág. 9 Y 10.
- Castro, F. 203. *El Proyecto De La Investigación Y Su Esquema De Elaboración*. Caracas. Uyapar.
- *Centro De Teletrabajo Y Teleformación*. (2002). Vía Internet, Disponible Por: [Http://Www.Caminandoutopias.Org.Ar/Institucional/Que Es El Teletrabajo.Php](http://Www.Caminandoutopias.Org.Ar/Institucional/Que Es El Teletrabajo.Php).
- Corporate Leadership Council: *Trends In Telecommuting* (2003). Via Internet, Disponible: Www.Corporateleadershipcouncil.Com/Delivery/Newdelivery.Asp?Docid=58992.
- Conatel: Www.Conatel.Org.Ve
- De La Cueva, M., *El Nuevo Derecho Mexicano Del Trabajo*, 3º Edición. México, 1975, Pág. 513
- Escalante, Zugehy Y Ugas, Luís. (2004). *El Teletrabajo Y Sus Implicaciones Legales En El Estado Zulia*.

-
- 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*. Disponible: [Http://Www.Fices.Unsl.Edu.Ar/Kairos/K2-.Htm](http://www.fices.unsl.edu.ar/kairos/k2-.htm).
 - Gray, Hodson, Gordón. *El Teletrabajo*. (1995).Fundación Universidad Empresa. Teletrabajo Y Organización Virtual.
 - Gallardo Moya, R., *El Viejo Y El Nuevo Trabajo A Domicilio: De La Máquina De Hilar Al Ordenador*, Madrid, 1998.
 - Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C Y Batista Lucio, P. (1991). *Metodología De La Investigación*. Mcgraw-Hill. México.
 - Mattioli, Laura. *Teletrabajo En Argentina: Proyecto De Regulación Para El Encuadre Legal Del Teempleado O Teletrabajador En Relación De Dependencia*. [Http://Www.Caminandoutopias.Org.Ar/Contenidos/Notas/Rrhh/0015.Php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rhhh/0015.php).
 - Moliner, M. *Diccionario De Uso Del Español*, Madrid, Grados, 1989
 - Montoya, A. *Sobre El Trabajo Dependiente Como Categoría Delimitadora Del Derecho Del Trabajo*, Revista Española De Derecho Del Trabajo, 1998.
 - Nilles, J. (1973). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff*. Options For Tomorrow And Today, Jala Internacional. [Www.Jala..Com/Jnmbio.Htm](http://www.jala.com/jnmbio.htm)
 - Palomeque, M Y Álvarez, M. *Derecho Del Trabajo*. Colección De Cuadernos Del Derecho Laboral. Madrid, 1994.
 - Pernía, A. (2005). *La Oficina Del Futuro*. Revista Gerente. Nro. 215. Caracas.
 - Pierre Tapia, O., *Repertorio Mensual De Jurisprudencia*, Caracas, 2001.
 - Ramírez, N. *Trabajar A Control Remoto*. Pagina Disponible Para Consulta: [Www.Pcworld.Com.Ve/N41/Articulos/Controlremoto.Html](http://www.pcworld.com.ve/n41/articulos/controlremoto.html).
 - Ramírez, T. *Como Hacer Un Proyecto De Investigación: Guía Práctica*. Caracas. Panapo.
 - Sabino, C. (2000). *El Proceso De Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
 - Salkind, N. 1999. *Métodos De Investigación*. México. Prentice Hall.
 - Thibault, J., *El Teletrabajo*, Madrid, 2000

- Valdebenito, M. (2000). *Llevarse La Oficina A Casa*. Vía Internet, Disponible Por: <Http://Www.El-Mundo.Es/Ariadna/2000/A015/A015-04.Html>.
- Verdú, M. (2004). *Teletrabajo: Una Realidad Con Mucho Camino Que Recorrer*. Vía Internet, Disponible Por: <Http://Www.Arearh.Com/Empleo/Teletrabajo.Htm>.

ANEXOS

ANEXO 2
**Libro de Código De Acuerdo a la operacionalización de la variable “Marco Jurídico-
contractual del Teletrabajo”**

DIMENSION	INDICADORES	ITEM	CATEGORIA	CODIGO
Ambito De Aplicacion	Ajeneidad	1. En la relación jurídica de carácter laboral del teletrabajo existe Ajeneidad por parte del teletrabajador en la organización de los factores de producción y en los riesgos de la empresa	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Ajeneidad	2. El teletrabajador percibe su remuneración independientemente de los buenos o malos resultados que con respecto a los logros del teletrabajo, la empresa vaya obteniendo?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Subordinacion o dependencia	3. ¿La propiedad de los medios con que labora el teletrabajador pertenece a la empresa?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Subordinacion o dependencia	4. ¿Es el patrono quien impone programas, software, y todo lo relacionado a sistemas, para que el teletrabajador desarrolle su trabajo?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Subordinacion o dependencia	5. ¿Independientemente de la libertad que se le conoce que tiene el teletrabajador, éste cumple exactamente con las ordenes de cómo tiene que hacer su trabajo según lo establezca su supervisor?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Voluntariedad	6. ¿Puede el teletrabajador volver al puesto de trabajo tradicional si así lo desea?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Voluntariedad	7. Involucran ustedes al teletrabajador en la descripción inicial del puesto de trabajo?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Voluntariedad	8. ¿Existe algún límite al derecho de volver a trabajar en la oficina?	Si	1
			No	2
Ambito De Aplicacion	Subordinacion o dependencia	9. ¿Trabajan los teletrabajadores como colaboradores independientes vinculados por un contrato?	Si	1
			No	2
Salario	Remuneracion del trabajo ordinario	10. ¿La modalidad laboral del teletrabajo en su empresa mantiene los mismos términos y condiciones del status de un trabajador normal, como salario, beneficios, y responsabilidades?	Si	1
			No	2

Relacion De Trabajo	<u>Periodos de prueba</u>	11. ¿Al contratar al teletrabajador le establecen un periodo de prueba para ver si el mismo cumple con el perfil del cargo y con las actividades que le convienen?	Si No	1 2
Salario	<u>Remuneracion del trabajo ordinario</u>	12. Cumple la remuneración del teletrabajador con la condición de tipo laboral que el salario debe ser de tipo periódico y concurrente	Si No	1 2
Salario	<u>Remuneracion del trabajo ordinario</u>	13. ¿El salario de un teletrabajador es inferior al de un trabajador ordinario de categoría profesional equivalente?	Si No	1 2
Salario	<u>Vacaciones</u>	14. ¿El teletrabajador goza de un periodo de disfrute de vacaciones?	Si No	1 2
Salario	<u>Vacaciones</u>	15. ¿Cumple la empresa con el pago del bono vacacional correspondiente a las vacaciones del teletrabajador, según lo establece la LOT?	Si No	1 2
Salario	<u>Horas extras, sabados y domingos</u>	16. ¿Se le cancela al trabajador a parte de su salario ordinario si trabaja días feriados, sábados y domingos?	Si No	1 2
Salario	<u>Utilidades</u>	17. ¿Se le cancela al teletrabajador las Utilidades correspondientes al periodo de tiempo laborado según lo establece la LOT?	Si No	1 2
Salario	<u>Viativos</u>	18. ¿Recibe el trabajador algún bono por viáticos, por concepto de gastos para la compra de algún material de trabajo, transporte, teléfono, etc.?	Si No	1 2
Salario	<u>Vivienda</u>	19. ¿Recibe el teletrabajador ayuda para la adquisición o remodelación de una vivienda, con fines a que esta sea su lugar de trabajo?	Si No	1 2
Organización Del Trabajo	<u>Jornada ordinaria</u>	20. ¿Hay momentos en el día en el que el teletrabajador debe estar localizable?	Si No	1 2
Organización Del Trabajo	<u>Jornada ordinaria</u>	21. ¿Existen horarios específicos de trabajo?	Si No	1 2
Organización Del Trabajo	<u>Feridos</u>	22. ¿Trabaja el teletrabajador constantemente días feriados, sábados y domingos?	Si No	1 2
Control Y	<u>Confidencialidad</u>	23. ¿Existen cláusulas específicas en el contrato de trabajo de los	Si	1

Confidencialidad		teletrabajadores en lo que respecta a los principios de confidencialidad que se debe tener con la información manejada?	No	2
Control Y Confidencialidad	<u>Vida privada del teletrabajador</u>	24. ¿Al vigilar el lugar y trabajo del teletrabajador, se respeta el derecho que estos tienen de que no se viole con su privacidad personal?	Si No	1 2
Control Y Confidencialidad	<u>Vida privada del teletrabajador</u>	25. ¿En el lugar de trabajo, se separa para el teletrabajador el sitio donde labora y el resto del lugar, que no aplica al interés de la empresa?	Si No	1 2
Control Y Confidencialidad	<u>Supervision</u>	26. ¿Se realizan supervisiones de los trabajos realizados por el teletrabajador, por parte del supervisor?	Si No	1 2
Control Y Confidencialidad	<u>Comunicacion</u>	27. ¿El teletrabajador mantiene un contacto directo y constante con sus compañeros de trabajo que se ubican en las oficinas normales?	Si No	1 2
Control Y Confidencialidad	<u>Comunicacion</u>	28. ¿Se realizan reuniones de trabajo con regularidad?	Si No	1 2
Ambito De Aplicacion	<u>Ajeneidad</u>	29. ¿El patrono es quien proporciona todos los medios necesarios como equipos de trabajo para la realización de las actividades laborales del teletrabajador?	Si No	1 2
Ambito De Aplicacion	<u>Ajeneidad</u>	30. ¿El teletrabajador es quien se encarga del mantenimiento de los instrumentos necesarios para teletrabajar?	Si No	1 2
Derechos Surgidos Del Ámbito Colectivo Laboral	<u>Organización sindical</u>	31. ¿Si existen sindicatos en la empresa, forman los teletrabajadores parte de la misma?	Si No	1 2
Derechos Surgidos Del Ámbito Colectivo Laboral	<u>Contrato colectivo</u>	32. ¿Rige a los teletrabajadores el contrato colectivo de la empresa, en caso de que se aplique?	Si No	1 2
Derechos Surgidos En Relacion A La Seguridad Social	<u>IVSS</u>	33. ¿Los teletrabajadores están sometidos a las mismas obligaciones en materia de seguro social que el resto de los teletrabajadores?	Si No	1 2
	<u>Modalidades del contrato de trabajo</u>	34. Laboran los teletrabajadores bajo que	Contrato indeterminado	1

Relacion De Trabajo		tipo de contrato:	Contrado a tiempo determinado Por obra o proyecto	2 3
Relacion De Trabajo	<u>Lugar de trabajo</u>	35. Donde labora el teletrabajador	Casa Ciber Oficina satelital Otros	1 2 3 4
Salario	<u>Remuneracion de trabajo ordinario</u>	36. El trabajador recibe su salario:	Semanal Quincenal Mensual Por obra	1 2 3 4
Salario	<u>Beneficios socioeconomicos</u>	37. Con respecto a los beneficios socio-económicos que la empresa ofrece al teletrabajador, cuales de estos aplica en su caso:	Hcm Poliza funeraria Ticket juguete Guarderías Adquisicion de vehiculo Ticket alimentacion	1 2 3 4 5 6
Organización Del Trabajo	<u>Horas trabajadas</u>	38. ¿Cuántas horas le dedican al trabajo los teletrabajadores?	De 2 a 4 horas De 4 a 6 horas De 6 a 8 horas mas de 8 horas diarias	1 2 3 4
Oprganizacion Del Trabajo	<u>Tareas</u>	39. Si el teletrabajador trabaja por proyectos ¿cuántas horas diarias tiende a invertir para el cumplimiento del mismo?	Menos de 2 horas De 2 a 4 horas Mas de 4 horas No trabajan por proyecto	1 2 3 4
Control Y Confidencialidad	<u>Comunicacion</u>	40. ¿Cómo se le informa al teletrabajador de sucesos, comunicaciones o problemas de la empresa?	Via correo El supervisor los llama Por reuniones planificadas No se enteran	1 2 3 4
Derechos Surgidos Del Ámbito Colectivo Laboral	<u>Contrato colectivo</u>	42. ¿Cree que sería conveniente una regulación específica para esta modalidad de trabajo?	Si No	1 2

ANEXO 3:
Matriz de Tabulación del Instrumento

Preguntas	Gerencias de RRHH Por empresa				
	MOTOROLA	GLOBALSTAR	HP	MOVILNET	IBM
1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	1
3	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1
6	1	1	1	2	1
7	1	2	2	2	1
8	2	1	1	1	2
9	2	1	2	2	2
10	1	1	1	2	1
11	1	1	2	2	1
12	1	1	1	1	1
13	1	2	2	2	2
14	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1
16	1	2	1	1	1
17	1	1	1	1	1
18	1	2	1	1	1
19	1	2	2	2	1
20	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	2
22	1	2	2	2	1
23	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1
27	1	1	1	2	1
28	1	1	1	2	1
29	1	1	1	1	1
30	1	2	2	1	2
31	1	2	2	2	1
32	1	2	1	1	1
33	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1
35	1	4	1	3	1
36	2	2	2	1	1
37	1 2	1 6	1 2 4 6	1 6	1 2 4 6
38	3	3	3	4	4
39	4	2	4	4	4
40	1 2 3	1	1 2 3	1	1 3
42	2	2	2	1	1