

# TELETRABAJO AUMENTA EN EL PAÍS: Tecnología Permite el Crecimiento de la Labor Remota en Chile

• *En los países desarrollados cada vez son más los trabajadores que se quedan en sus casas y trabajan desde allí. Computador, conexión a Internet y hasta con videoconferencias cumplen sus funciones a kilómetros de distancia de las oficinas centrales sin que por eso sean menos eficientes.*

• *En Chile, ya serían cerca de 650 mil los teletrabajadores. En América Latina, poco más de 9 millones.*

Computadores, Internet y conexiones de banda ancha se han unido para hacer crecer el mercado de los “teletrabajadores”, un concepto laboral que en el mundo está presente desde hace varios años y con acabados estudios que dan cuenta de sus características y beneficios tanto para la empresa, la sociedad y por supuesto, los propios trabajadores.

Aunque en Chile no hay datos concretos respecto a cuántas personas se dedican a teletrabajar, sí es seguro que cada día son más; un crecimiento que está claramente relacionado con el número de usuarios de Internet, especialmente de pequeñas y medianas empresas y también en los hogares. Extraoficialmente serían más de 650 mil los chilenos que teletrabajan, de acuerdo a estimaciones de autoridades de Gobierno.

En la Unión Europea, el teletrabajo (TT) está creciendo a un ritmo de más del 15% anual y en proporción directa con el desarrollo tecnológico de estos países. En América Latina y El Caribe existen aproxi-

madamente 9,3 millones de teletrabajadores, cifra que corresponde en porcentaje al 8% en comparación con el resto del mundo (92%), alcanzando una tasa de penetración del 4,2% de la población activa empleada. Sólo América del Sur concentra el 74,4% del total de estos trabajadores de la región.

En Sudamérica, Argentina y Brasil llevan la delantera en materia de número de teletrabajadores. Sin embargo, en los últimos tres años los países que más han crecido en teletrabajo son Chile y Colombia.

En 2005, unos 650 mil chilenos se desempeñaban bajo esta modalidad, según las percepciones oficiales y de algunas empresas consultoras.

## Varias Definiciones

Aunque existen varias definiciones de teletrabajo, todas tienen dos puntos en común y es que el trabajo ha sido “relocalizado” gracias a las inherentes oportunidades en tecnología.

El académico de la Universidad Austral

## TELETRABAJO EN CHILE

Chile tiene una de las tasas de penetración de computadores personales (PC) por usuario más altas de América Latina y El Caribe. Estas cifras, según Cristián Salazar, académico de la Universidad Austral, representan un gran potencial para el teletrabajo, lo que se refleja en el Índice de Oportunidad Digital (0,52), el más alto en la región, siguiéndoles Argentina con 0,47 y Brasil con 0,42.

“El teletrabajo en Chile se viene desarrollando desde hace varios años, si bien no se proporcionan estadísticas oficiales, se estima que desde 2003 alrededor de 320 mil chilenos estarían realizando algún tipo de teletrabajo. Esta cifra se ha duplicado en dos años y en 2005 ya eran cerca de 650 mil, con una tasa de penetración de un 10,7% de la población empleada”, dice Salazar.

## Pioneros en Chile

Una de las primeras iniciativas que incorporó el TT a sus funciones productivas fue un proyecto piloto de la entonces CTC-Telefónica, en 1996. Fue un trabajo a distancia con 20 trabajadores. Para muchos, fue la primera experiencia en Latinoamérica. A ellos siguieron otras empresas de telecomunicaciones y tecnología. Una de ellas fue Cisco System, que permitió a sus empleados la posibilidad de teletrabajar algunos días a la semana. Otras empresas de informática y medios de comunicación, también siguieron sus pasos. Otros ejemplos, después de las comunicaciones lo encontramos en la medicina. Día a día se están realizando diagnósticos y hasta cirugías a distancia (telemedicina).

La astronomía y la educación son también áreas en las que el TT se desarrolla con éxito.



Instrumentos de cirugía a distancia.

Cristián Salazar, Master en Sociedad de la Información y el Conocimiento y en Tecnologías de la Sociedad de la Información, explica que también el término “teletrabajo” es conocido como “teledesplazamiento” y ambos se utilizan en forma alternada para describir aquella situación en que los empleados trabajan fuera de una oficina. Algunos pueden

definir teledesplazamiento, más acotadamente, sólo como aquel trabajo que se realiza desde el hogar.

Salazar nos entrega una definición global y actual: “el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de la actividad laboral, durante una parte importante de su horario laboral y puede realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de tecnologías de información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, pudiendo ser realizado por cualquier persona independiente del género, edad y condición física”.

Así como él, hay otros autores que lo han definido como:

- Una forma de trabajo flexible que permite a los trabajadores tener acceso a sus actividades laborales desde diferentes localizaciones a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (Pérez Pérez, 2004).
- Tecnología de la Información y Comunicación que se basa en el uso de computadores personales, procesadores de texto o terminales, teléfonos, fax, email, modem, etc., con el propósito de realizar trabajos en el hogar, trabajos en oficinas satélites o centros de teletrabajo compartido o cualquier localización de trabajo flexible fuera del lugar tradicional de trabajo (Ndubisi & Kahraman, 2005).
- Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Teletrabajo es una forma de trabajo en la cual el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas que estén en esa oficina y, la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación (Di Martino, 2004).
- También se define como “la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo” (Belzunegui, 2001). Sin embargo, Pérez Moreno (2002) ha afirmado que el teletrabajo “no es una actividad que se desarrolle únicamente desde el hogar del teletrabajador, sino que tiene múltiples variantes”.
- Como definición funcional, se señala que beneficia a un grupo específico, como es el caso de personas con discapacidad. El teletrabajo permite que a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) se realice el trabajo

en el hogar permitiendo el retorno a actividades laborales para individuos con limitaciones físicas, permitiendo responder a las demandas de trabajo, superar las limitaciones del desplazamiento, las necesidades de transporte y fatiga producto de las complicaciones médicas de su incapacidad (Bricout, 2004)

En todo caso, y sin importar a qué definición se haga referencia, todas ellas incluyen la idea de “cualquier tipo de distribución de trabajo permitido por la tecnología de la información”.

## Chile ya Está Preparado

“En Chile, existe una actitud empresarial favorable al teletrabajo”, señala Salazar, pero aunque los empresarios dan muestras positivas respecto del futuro de esta actividad, “el desconocimiento de los beneficios del teletrabajo, la cultura organizacional y el estilo de control y supervisión basada generalmente en la desconfianza, influyen en una mayor adopción de esta modalidad en nuestro país”.

“El teletrabajo es una consecuencia del desarrollo económico, global y educacional de los países, de hecho es una práctica muy habitual en países desarrollados que viene

## ¿AISLADOS O INTEGRADOS?

Quienes están más temerosos o son más conservadores al respecto plantean que el trabajo a distancia puede hacer perder los beneficios de las relaciones sociales que se logra establecer en una oficina o en un espacio común compartido por varios funcionarios.

Ante esta preocupación, varios autores y estudiosos del tema han negado esta aseveración y concluyen que si bien es cierto que estas relaciones sociales no son las mismas, al trabajar en casa, se potencian las relaciones con el entorno social más cercano como son familiares, amigos y vecinos. Además, nunca se está trabajando efectivamente en solitario, por cuanto cualquier modalidad de teletrabajo incorpora una contraparte que paga por el producto o servicio que se ofrece y con quien no se puede perder el contacto.

Hace cuatro años, un estudio de la Universidad de Columbia, denominado “Teleworking and the participation in the community: Are we becoming an autistic society?”, señaló que el teletrabajo parece ser una forma de trabajo proclive a las relaciones comunitarias. De hecho, según esta investigación, los teletrabajadores estuvieron más dispuestos a participar en actividades voluntarias, políticas y sindicales.



#### MODALIDADES DIVERSAS

EUROSCOM, el Instituto Europeo de Investigación y Estudios Estratégicos de Telecomunicaciones, plantea que existen varias modalidades de teletrabajo:

- Teletrabajador en casa: Alguien que no tiene un puesto permanente en una oficina y que trabaja predominantemente en su hogar.
- Teletrabajador de oficina: Alguien que tiene un puesto permanente en una oficina y que puede trabajar también en casa.
- Teletrabajador flexible de oficina: Emplea parte de su jornada laboral y o días en casa; se incluyen aquí los trabajadores que sólo trabajan en casa por las noches o fines de semana, o que están en casa, pero que tienen que estar disponibles durante este tiempo.
- Teletrabajador flexible en casa: No tiene un puesto permanente en una oficina, sino que trabaja en casa y en diferentes oficinas.
- Teletrabajador con oficina en casa: Quien tiene un ordenador en su oficina y en casa y que pasa dos o tres días en la oficina y el resto de la semana en casa.
- Teletrabajador móvil en casa y en la oficina: Tiene un puesto y un ordenador en su oficina y un ordenador portátil y que pasa tres días en la oficina, y un día en casa y un día en otras oficinas.

desarrollándose por más de 15 años con mucho éxito”, dice Salazar.

Vicente Núñez, gerente general de Laborum.com, coincide en la necesidad de un cambio cultural que no sólo se debe dar a nivel del empresariado, sino también en los mismos trabajadores. Recalcó que quien pretenda teletrabajar debe tener una serie de rasgos que le permita cumplir con los objetivos y metas impuestas por la empresa. “Debe ser riguroso, independiente, disciplinado, tolerante a la frustración y con capacidad de ponerse límites y automotivarse y por supuesto, estar siempre orientado al cumplimiento de metas”.

“El teletrabajo es una tendencia cada vez más desarrollada. Se estima que en Estados Unidos ya hay alrededor de 20 millones de teletrabajadores, y según un informe del

Institute of Employment Services de Inglaterra el 2010 habrá en Europa 27 millones de personas trabajando bajo esa modalidad”, agrega Vicente Núñez. Según Salazar, el futuro está bien aspectado. “Los resultados positivos que está demostrando el trabajo remoto otorgarán confianza a los tomadores de decisiones más tradicionales al constatar los efectos positivos para la organización y los individuos”. Sin embargo, cree que es necesario, al igual que otros países de la región, contar con una asociación de teletrabajadores que permita dar a conocer las distintas ofertas de teletrabajo que existen en Chile y la oportunidad que se ofrece de poder trabajar para compañías globales desde distintos lugares del mundo.

“Chile es un país con una variada geografía

lo que lo hace ideal para que multinacionales inviertan en Call Center y Contact Center, para que empleados decidan trabajar desde sus hogares y para que las empresas puedan materializar su rol social contratando a mano de obra discriminada y con mucho talento humano como lo son las personas con discapacidad y la tercera edad”, señaló Salazar.

Las universidades y la “teledocencia” también son un buen ejemplo para Salazar. A su juicio, cerca del 30% de las materias se imparten en modalidad no presencial y en Educación a Distancia integrando tanto docencia como administración. “Estas instituciones a través de la adaptación de sus programas de estudios basados en competencias están estimulando la autoformación, la capacitación continua y el uso de TIC en sus procesos formativos, lo que debería provocar en el mediano plazo mayor interés por parte de los futuros profesionales de optar por prácticas de trabajo más flexibles, autoprogramadas y de mejor calidad de vida, potenciando sus talentos personales junto con el incremento en la productividad organizacional.

En síntesis, dice Salazar, existen varios factores para que el TT se pueda desarrollar y convertirse en una real alternativa al trabajo tradicional. “La posición geográfica, variables de mediano y largo plazo como la capacidad lingüística y la mano de obra educada y variables inmediatas como la difusión y capacitación en el uso de las TICs”, son parte del plus con el que contamos.

#### Más Beneficios que Desventajas

Para Vicente Núñez, gerente general de Laborum.com, son más los beneficios que presenta esta modalidad. “El teletrabajo tiene varias ventajas para ambas partes. En el caso de los empleados, trabajar desde la casa les permite ordenar a ellos sus propios horarios, distribuir el tiempo de acuerdo a sus necesidades y, además, tener más tiempo para la familia”.

En el caso del empleador, éste asegurará la reducción de costos y evaluar de acuerdo a las metas. Además, dice Núñez, y un factor no menor, “el tener trabajadores contentos producirá un aumento en la productividad de la empresa”.

Como desventaja, menciona que se deberá ser aún más exigente en el cumplimiento de metas y objetivos, pues es más difícil fiscalizar que efectivamente se esté haciendo el trabajo desde la casa. “Por lo mismo, es fundamental evaluar con quién

## UN PASO EN FAVOR DE LA DISCAPACIDAD

Comprobado está que el TT aporta múltiples ventajas al trabajador y también a las empresas. Pero también hay que considerar los beneficios específicos a los discapacitados.

Cristián Salazar, académico de la Universidad Austral de Chile, postula que el TT es un aporte a la inserción laboral de las personas con discapacidad. Por eso mismo, le llama la atención que las empresas no tomen muy en cuenta la posibilidad que representa contratar a un trabajador discapacitado, una "mano de obra que está dispuesta a entregar lo mejor de sí a cambio de una oportunidad".

"Las personas que teletrabajan y sobretodo las personas con discapacidad que deseen incorporarse a este tipo de empleo deberán lidiar con conflictos familiares ya que por desconocimiento de la modalidad no se considera el trabajo a distancia como un puesto seguro, además tiene algunos efectos negativos en la calidad de vida por el incremento de horas extras de trabajo, reducción en los ejercicios físicos y disminución en la interacción social provocando en algunos casos situaciones desmotivantes, pudiendo, incluso, inducir a algún tipo de depresión reactiva", explica Salazar.

Pero por más cualificados que estén, las personas con discapacidad no pueden acceder a cualquier trabajo, principalmente porque aún la mentalidad empresarial cree que contratar a un discapacitado traería un sinfín de problemas y de costos extras.

El año pasado, Salazar realizó la investigación "El teletrabajo como aporte a la inclusión laboral de las personas con discapacidad y con formación profesional en Chile". El estudio consideró una encuesta que fue aplicada desde diciembre del año pasado a personas mayores de 20 años que presentan algún tipo de discapacidad, ya sea física, visual, auditiva o multidéficit. En total, fueron más de 200 discapacitados los que contestaron.

Como conclusión, resume Salazar, "los discapacitados tienen una gran necesidad de logro, competencias necesarias y por sobre todo excelente disposición para enfrentar retos y desafíos que lamentablemente no están siendo consideradas por las empresas. El desconocimiento de esta modalidad de trabajo, la cultura organizacional y el estilo de control y supervisión basados en la desconfianza, no contribuyen a la adopción del teletrabajo".

La posibilidad de teletrabajar para este sector de la población, no es menor considerando que, según el informe ENDISC-CIF 2004 (Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile), el 13% de la población chilena vive con algún tipo de discapacidad.

En el estudio de la Universidad Austral, el 69% de los encuestados tiene menos de 40 años y casi 57% de ellos tiene estudios superiores incompletos, por lo que el nivel de ingresos que declaran estas personas está muy por debajo de la media nacional.

### Resultados

La mitad de los encuestados considera que ha realizado algún tipo de trabajo que se pueda asociar al TT. El 38% lo ha hecho desde su casa, seguido del teletrabajo móvil y el de Call Center.

Sin embargo, el 39% no conoce el término teletrabajo, por lo que no sabían de la existencia de esta modalidad de trabajo. Los encuestados también manifestaron que con el TT no se crea un adecuado clima laboral, aunque sí es una alternativa ideal.

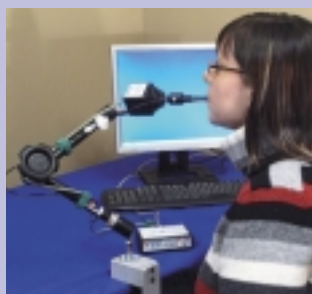
El académico asegura que Chile tiene una gran oportunidad de potenciar el teletrabajo para discapacitados, debido a que es uno de los países de la región con mayor índice de adopción tecnológica. Desgraciadamente "aún nos falta capacitación y la responsabilidad social empresarial es muy pequeña en relación con lo que podríamos hacer; no hay una gran consciencia", señala.

En su opinión es importante también implementar políticas sociales de inserción laboral y responsabilidad social empresarial que entreguen incentivos para contratar a personas con discapacidad y que potencien el talento humano sin discriminación.

Para los trabajadores discapacitados, dice Salazar, es prioritario mejorar los niveles de capacitación y de acceso a educación profesional y fortalecer los canales comunicacionales para que esta modalidad sea utilizada por las empresas.

"Hay que cambiar la mentalidad de quienes son responsables de la contratación de personal y contar con el compromiso de las organizaciones y del gobierno, para que estas iniciativas permitan integrar no solo lo laboral, sino también lo social", reflexiona.

A juicio del académico, el teletrabajo representa una real alternativa de acceso laboral para los discapacitados, siempre y cuando estén capacitadas para utilizar las TICs (Tecnologías de Información y Comunicación).



es aplicable la política del teletrabajo, que se defina un plan claro de trabajo entre las partes. Lo que también es recomendable es hacer una experiencia piloto para ver si funciona bien el sistema y si es rentable seguir usándolo", dice Núñez.

Salazar prefiere separar beneficios y desventajas del TT en tres niveles. A nivel empresarial dice, entrega una mayor flexibilidad de trabajo a los empleados, reduce costos fijos, mejora la imagen pública de la empresa por utilizar medios alternativos de contratación, reduce el ausentismo laboral, incrementa la productividad laboral brindando la posibilidad de implementar un sistema de control por objetivos y por seleccionar trabajadores competentes, retiene a los buenos empleados y disminuye los costos de tiempo y transporte.

Para los individuos, reconoce que reduce las distracciones laborales, entrega un aprendizaje constante en TIC's, brinda la posibilidad de tener contratos flexibles con varias organizaciones, disminuye el roce entre las personas por causa de la convivencia diaria, ofrece mayores oportunidades de empleo a personas con movilidad reducida y permite la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral.

A nivel social, según Salazar, favorece la integración de la vida laboral a personas con problemática de desplazamiento, favorece el desarrollo de zonas más aisladas, aumenta la competitividad por el fomento de la cultura y uso de las TIC's y, en general, fomenta la economía con la creación de nuevas oportunidades de empleo.

### Del Trabajo a Domicilio al TT

Si en Chile no existen cifras oficiales de teletrabajo, menos una legislación específica para esta materia.

Lo que sí existe en la normativa nacional es la referencia al trabajo a domicilio. Éste se reguló en Chile, por primera vez, en 1931, cuando se le incluyó en el primer Código del Trabajo que se promulgó ese año.

Helia Henríquez, socióloga del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo explica que, hasta 1981, la relación laboral que establecían los trabajadores en sus propias casas, tenía la protección completa de todo trabajo asalariado, incluida la protección a la maternidad. Entonces, el trabajo a domicilio tenía un componente femenino mayoritario, mujeres costureras, confeccionistas y zapateras eran las principales exponentes.

"El trabajo a domicilio antes del plan laboral del gobierno militar estaba regulado

## TT EN PRIMERA PERSONA

**Carlos Machado, periodista (Colombia)**

Hace cinco años, cansado de buscar trabajo en oficinas y empresas, decidí probar en este ámbito. “Comencé luego de buscar mi primer trabajo en comunicación de manera presencial. En las empresas muchas veces dan confianza a aquellos trabajadores que tienen cierto nivel de compromiso hacia la misma, ese no era mi caso concreto. Entré a este mundillo por casualidad luego de que en oficinas y canales se me agotara esa posibilidad de trabajar por cuenta ajena”. Carlos tiene una discapacidad física y desde que era estudiante en la universidad colaboraba con publicaciones electrónicas relacionadas con el tema de la discapacidad en su país. “Lo hacía vía correo electrónico pero no sabía que eso era ya teletrabajo. En ese entonces hacía labores de corresponsal en la localidad donde vivo y trabajaba con una entidad en la capital colombiana en temas de discapacidad”.

El TT es para Claudio “una modalidad que ayuda a superar muchas limitaciones que normalmente enfrentamos para ir de un lugar a otro, escuchar oír, etc. pero se necesita una serie de adaptaciones especiales de acuerdo al tipo de discapacidad que se maneje. Personalmente he visto ventajas para poder hacer mis actividades de rehabilitación sin obstáculos pues decido en que momento trabajo”.

En Colombia, cuenta Claudio, existe un proyecto de ley para regular esta modalidad y cada vez hay más personas teletrabajando. “Creo que aún falta trabajo para difundir, y dar mayor acceso a las conexiones de calidad, pero en ese proceso nos encontramos”.

**María Dolores Martínez (Argentina)**

“Recuerdo que en 1992 tenía a mi hijo muy bebé y sufría mucho al tener que dejarlo. Un día un compañero de soporte técnico de la empresa me dio una copia de un software para desarrollo de aplicaciones que comencé a probar en el PC que tenía en casa (un 286) hasta que logré probar los módulos que desarrollaba convenciendo a la consultora de que adelantaba tiempos de desarrollo. Entonces comencé a ir una o dos veces por semana a instalar y trabajaba en mi humilde PC. Con el tiempo, convoqué a una compañera de trabajo también con un bebé y conseguimos un trabajo en otra empresa. Pero no era común, los gerentes o supervisores necesitan ver al desarrollador trabajando. Hoy las empresas son reticentes a conectar en forma remota por problemas de seguridad a los teletrabajadores, insisten en que tienen que conocer y tenerle confianza al teletrabajador y las comunicaciones deficientes acrecientan y justifican ese temor. El teletrabajo implica un alto grado de organización en una casa... hay que ajustar y sistematizar bien muchos factores, pero vale la pena el intento”.

**Eduardo Aguayo, 24 años, periodista, (Chile)**

“Durante algún tiempo trabajé en una empresa, pero me di cuenta que era más fácil hacerlo desde la casa. Aprovechaba mejor el tiempo, no perdía tiempo en el traslado del viaje, me ahoraba la plata del almuerzo y de los cafés, y no hacía tantas pausas. Ahora soy independiente, me manejo desde casa y tengo mi propio espacio de trabajo. Soy consultor en Internet y trabajo bastante en páginas web. Junto a un socio, nuestros principales clientes son del sector inmobiliario, creamos y mantenemos sitios web. Lo más difícil es que no existe mucha interacción y a veces falta retroalimentación y no sabes si vas bien o mal hasta la siguiente reunión con el cliente. Me hago mi propio horario e intento que sea como en la oficina, pero si tengo otras cosas que hacer, no importa porque puedo acomodarlo”.

**Rodrigo Acosta, diseñador gráfico, 30 años, (Chile)**

“No sabía que se llamaba teletrabajo. Empecé haciendo “pitutos” y luego me gustó la idea. Ahora diseño revistas de papel y también web. Siempre he sido más productivo de noche, cuando todos duermen, entonces me levanto tarde, voy al gimnasio, almuerzo, duermo siesta y después me pongo a trabajar. Me acomoda ese horario y como tengo conexión de banda ancha, envío todos los informes por correo y no necesito ir a muchas reuniones. Me cuesta eso sí, que mis amigos y familia entiendan que trabajo igual que ellos. Creen que porque estoy siempre en casa no hago nada”.



de manera especial. Tenían un tipo de contrato especial, una libreta para las imposiciones distintas a la del resto de los trabajadores y era una legislación similar para toda América Latina”, señala Henríquez.

Pero estas garantías se vieron interrumpidas cuando se estableció que el trabajo realizado a domicilio no constituía relación laboral. “Durante el gobierno de Patricio Aylwin se modificó la ley. Se agregó en el texto que ‘el trabajo a domicilio no hace presumir una relación laboral’ y ya con ese cambio se podía demostrar en un juicio que sí existía la relación”.

Uno de los últimos estudios realizados por la Dirección del Trabajo en cuanto a teletrabajo se hizo hace dos años. En el Cuaderno de Investigación N° 26, “Trabajo a domicilio en el siglo XXI. Tres miradas sobre el teletrabajo” se reúne información acerca de esta nueva modalidad de empleo. En él se aborda “la situación de trabajadores que se desempeñan total o parcialmente en su domicilio, con el apoyo de tecnología microelectrónica, en empleos del sector comercio y en algunos tipos de servicios”.

La norma chilena establece que el trabajo a domicilio constituye una forma de trabajo dependiente porque el trabajador a domicilio no trabaja para sí, sino para otros y cumpliendo las directivas e instrucciones dadas por el mandante o quien contrata el servicio.

Según esta investigación de la Dirección del Trabajo, la demanda de los servicios prestados mediante teletrabajo, provienen de empresas pequeñas (servicios de contabilidad, informática y traducciones); medianas (servicios periodísticos y diseño); y grandes empresas (telecomunicaciones, comercialización, distribución).

En conclusión, dice el estudio, “tras el concepto de teletrabajo cabe comprender un mundo laboral que se diferenciaría significativamente respecto del trabajo a domicilio tradicional y que se caracterizaría por su alta heterogeneidad, en términos de sus demandas de trabajo y formas de organizarlas”.

De acuerdo a la encuesta que entonces aplicó la Dirección del Trabajo, esta modalidad de trabajo atípico no está regulada contractualmente. De hecho, sólo dos de los encuestados contaba con un contrato de trabajo; el resto, o presentaba otra forma de regulación (prestación de servicios) o simplemente no tenían contrato. En el caso de los que sí tenían contrato, éste se limitaba a establecer el objetivo del servicio, los

montos involucrados y las fechas de entrega del material.

La socióloga de la Dirección del Trabajo, Helia Henríquez, adelanta la conformación de una nueva mesa de trabajo en los próximos meses junto al Ministerio del Trabajo para revisar la realidad del TT en Chile, una instancia que permitirá conocer en qué situación se encuentra el país bajo esta nueva modalidad.

### Perfil del Teletrabajador

Si bien puede parecer atractivo trabajar desde el hogar y disponer de su tiempo, no todas las personas pueden ser buenos teletrabajadores.

El Master en Sociedad de la Información y el Conocimiento y en Tecnologías de la Sociedad de la Información, Cristian Salazar, señala que quien desee teletrabajar debe reunir variadas características como son un alto nivel de adaptabilidad, autoorganización, conocimientos de las TIC's, disposición a capacitación, tenacidad, disciplina, sentido de riesgo, responsabilidad, laboriosidad, tolerancia a la soledad y espíritu emprendedor.

A juicio de Vicente Núñez, gerente general de Laborum.com, hay ciertas profesiones

### LOS CHILENOS Y LA TECNOLOGÍA



que permiten trabajar en este esquema con mayor facilidad, como es el caso de los periodistas, diseñadores, arquitectos y abogados.

A la hora de la selección por parte de las empresas, hay ciertos puntos que son importantes según Salazar. "Para la selección de teletrabajadores se vinculan la capacidad de logro y acción que incluyen la motivación, preocupación por el orden y la calidad, iniciativa personal, predisposición para emprender acciones, mejorar resultados, crear oportunidades y búsqueda de información. Además, están las competencias de ayuda, entre las cuales se encuentran la sensibilidad interpersonal,

la capacidad para escuchar adecuadamente, para comprender y responder".

Según su experiencia, en Chile, a la hora de seleccionar a los teletrabajadores, las empresas se fijan en sus competencias y en menor cuantía en las características del entorno familiar. "Las competencias o habilidades más apreciadas de los teletrabajadores dicen relación con la responsabilidad y autonomía, hábitos laborales, capacidad de administrar el tiempo en el hogar, elevada necesidad de logro y muy por debajo la tolerancia a la soledad. Además, si se ponen criterios muy estrictos sobre las competencias

que debe cumplir un teletrabajador se limita el potencial máximo que puede alcanzar este tipo de modalidad laboral, lo importante es buscar una relación entre la organización familiar, la cultura empresarial y las metas de productividad que deben ser claras", concluye.

Cecilia Yáñez

Correspondencia / Correspondence  
Av. Vicuña Mackenna 210 piso 6  
Email: ceciliayanez@terra.cl  
Tel: (56-2) 6852961  
Recibido: 13 de agosto de 2007 /  
Aceptado: 30 de agosto 2007