



El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia

Zugehy Escalante¹, Jesús Cendros² y Eugenio Urdaneta³

¹Ingeniera, Magíster en Telemática de la Universidad Rafael Beloso Chacín. E-mail: zugehyescalante@yahoo.com

² Dr. en Ciencias Gerenciales. Ingeniero y Coordinador de la maestría en Telemáticas-Urbe. E-mail: jcendro@hotmail.com

³ Dr. en Derecho. Abogado, Docente e investigador. Universidad del Zulia. E-mail: eugeniourdaneta@gmail.com

Resumen

Internet es un medio que posibilita el surgimiento de nuevas tecnologías, entre estas el Teletrabajo. El objetivo de esta investigación fue evaluar el teletrabajo y el impacto legal que implica su inclusión en el estado Zulia. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental, en el cual, se determinaron las actividades y características de las relaciones laborales, así como, situaciones de su uso en Venezuela. Se concluyó que existen relaciones laborales derivadas del teletrabajo en la región zuliana orientadas a la modalidad de trabajo subordinado planteado en la Ley Orgánica del Trabajo, que es un marco legal para tomar como referencia, pero no considera las situaciones derivadas del uso de nuevos medios y métodos telemáticos. Para resolver este conflicto, se desarrolló un articulado tomando en cuenta las necesidades laborales de los trabajadores de este ramo; sugerencia que se propone para ser estudiada y anexada dentro del reglamento laboral venezolano, o bien sea tomado a consideración por parte de las empresas empleadoras de teletrabajadores, sirviendo en un futuro en el desarrollo eficaz en materia laboral.

Palabras clave: Teletrabajo, implicación legal del teletrabajo.

“Tele-Work” and its Legal Implications in the State of Zulia

Abstract

Internet is a mode that makes possible the creation of new technologies, among them, Tele-work. The objective of this research was to evaluate Tele-work and the legal impact it creates in the state of Zulia. The research was descriptive, with a field design, and non- experimental. Labour activities and labour relation characteristics were determined, as well as the activities and the characteristics of labour relations, and situations of labour usage in Venezuela. The conclusion is that there are many job relationships derived from tele-work in Zulia which are oriented towards subordinate work relations outlined in the Organic Labour Law, which is the legal framework to be used as a reference, but the law does not consider the situations derived from tele-work labour. In order to solve this conflict, a legal document was developed taking into consideration the needs of the workers in this field, suggesting a proposal to be studied and added to Venezuelan work regulations, and to be considered by employers of tele-workers, which could help in the future in the efficient development of this labour area.

Key words: Tele-work, the legal implication of tele-work.

Introducción

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.

Dentro de este contexto, las redes telemáticas y tecnologías emergentes 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 su oficina que requieren obtener información corporativa crítica.

Esto trae consigo cambios muy importantes referentes al empleo, la contratación y las formas que adopta la relación laboral, pues actualmente se realizan actividades sin tomar en

cuenta los derechos y la protección referidos a las situaciones derivadas de las relaciones laborales que implica esta nueva modalidad de trabajo.

Asimismo, estos servicios en línea también tienen sus inconvenientes; pues son susceptibles a las irregularidades relacionadas con el uso de equipos telemáticos y los altos niveles de autonomía que esta promueve.

Sin embargo, el mercado empresarial zuliano conformado por una gran cantidad de empresas afectadas, ven en el teletrabajo una solución al desempleo que ha logrado un aumento en la productividad, a pesar que implica inseguridad laboral en los ambientes laborales a distancia conectados desde estas empresas.

Conviene mencionar que al no saber en ciencia cierta como esta modalidad afecta el mercado laboral zuliano, la situación de plantear una ley o reforma de teletrabajo es un tema no abordado por ninguna institución pública venezolana. Es esta una falta de la norma específica y de estudio sobre los riesgos laborales implicados de su uso, lo que hace evidente la necesidad de un estudio que indique si existen cambios en la sociedad y si prevalece o no un equilibrio en cuanto a protección, prevención de la seguridad y confidencialidad laboral relacionada, a esta nueva modalidad laboral como es el teletrabajo.

Lo anteriormente expuesto, motiva el desarrollo de este estudio y conlleva a formular la siguiente interrogante:

¿Cómo determinar la necesidad de elaborar una proposición normativa escrita que enmarque aspectos gene-

rales y descriptivos dentro del marco del derecho laboral, mercantil y civil venezolano, referidas a la relación contractual entre empleado y patrón dentro de un ambiente de teletrabajo

Objetivos

Objetivo general

Evaluar el teletrabajo como nueva modalidad de empleo y el impacto legal que implica su inclusión en el estado Zulia.

Objetivos específicos

Determinar las actividades y características propias de las relaciones entre el patrón y el trabajador en un ambiente de teletrabajo.

Identificar, situaciones del uso del teletrabajo como actividad laboral en el estado Zulia.

Analizar la pertinencia de las leyes relacionadas con las telecomunicaciones y el trabajo.

Justificación

La presente investigación, representa un aporte al área del estudio de las telemáticas como factor de desarrollo integral y su convergencia dentro de las relaciones humanas y sociales del país. Esta apoya estudios necesarios tanto en las áreas de las telecomunicaciones como en las ciencias jurídicas, garantizando competitividad científica y jurisprudencial a nivel internacional.

Igualmente, este trabajo se desarrolla bajo una metodología de investigación, adecuada y aplicable a cualquier estudio en las áreas de las telemáticas y ciencias jurídicas, relacionado a la convergencia de las telemáticas así como a la evolución tecnológi-

ca dentro de las relaciones humanas y sociales.

Así mismo, representa un medio de educación, información y orientación teórica referente a los efectos generados en los sectores económico-laboral, jurídico-contractual, social-familiar y tecnológico que involucran a los trabajadores de empresas constituida dentro de la economía digital.

Antecedentes de la investigación

Existen algunas investigaciones que son referencia para la evaluación del teletrabajo y su impacto legal en el estado Zulia; las mismas serán citadas seguidamente.

Primeramente se destaca la evaluación realizada por Ramírez (2003), titulada "EL TELETRABAJO Y SU ENCUADERNACION A JURIDICO DENTRO DEL DERECHO LABORAL", está como requisito para optar a la especialidad en derecho del trabajo de la Universidad Católica del Táchira; el mismo es de tipo documental en donde se da un enfoque jurídico de la problemática planteada.

Este estudio expone resultados desde el punto de vista del derecho laboral y presenta una metodología de investigación adaptable a la evaluación del teletrabajo y sus implicaciones legales, esto por su similitud al manejar terminología, análisis de artículos y estatutos legales relacionados a las telemáticas y el trabajo.

Del mismo modo Urdaneta (2002), realizó una propuesta titulada creación de un telecentro para las universidades venezolanas, presentado en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, el cual

fue tipificado bajo la modalidad de trabajo de campo con diseño no experimental, transaccional descriptivo y cuyo propósito general fue el de realizar la creación de un telecentro específicamente en la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia, con el objetivo de fomentar el uso de las tecnologías de información y la comunicación.

En este orden de ideas, Otero (2002) elaboró un trabajo de grado intitulado motivación de los teletrabajadores en grupos de desenvolvimiento de software, presentado en la Universidad Federal de Catarina, Florianópolis-Brasil; este trabajo exploratorio descriptivo, indica consecuencias inherentes a la adopción de las nuevas formas de trabajo derivadas del uso de equipos telemáticos.

Así mismo, Ramos (2001), realizó un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos; presentado en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín para optar al grado de maestría en telemática. Esta investigación de tipo documental presentó como objetivo general elaborar un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos y la exposición de motivos correspondiente.

Este proyecto, expone bases teóricas, terminologías y aspectos relacionados con los medios telemáticos utilizados por parte de los teletrabajadores dentro de un telecentro, los cuales serán considerados a la hora de diseñar el instrumento que indicará que tipos de medios mayormente son utilizados dentro de esta nueva modalidad de empleo.

Jatar (2002), por su parte realizó una investigación propia tipo documental sobre las condiciones laborales del teletrabajador en Venezuela, investigación de grandes aportes a la evaluación de las implicaciones legales del teletrabajo, pues indica como son los acuerdos legales del sector teletrabajador en Venezuela.

Del mismo modo, esta investigación indica aspectos referidos al trabajo en equipo, identificación corporativa y fidelidad que también deben ser definidos de antemano para que la evaluación de buenos resultados.

Es por ello que la evaluación del teletrabajo y sus implicaciones legales presenta conceptos orientados a sustentar desde varias perspectivas; las diferentes definiciones del teletrabajo, incluyendo los aspectos pertinentes al derecho informático, actividades involucradas, situaciones del uso, medios telemáticos y riesgos. Por lo tanto, brinda un aporte novedoso al área del estudio de las telemáticas, como factor de desarrollo integral, además de la convergencia de estas dentro de las relaciones humanas y sociales del país.

Igualmente, proporciona el planteamiento de estudios recientes orientados a dotar de un mayor conocimiento teórico referido al teletrabajo, aportando información para nuevas investigaciones, recomendaciones a las necesidades y expectativas del sector empresarial zuliano.

1. El teletrabajo en Venezuela

1.1. El teletrabajo en Venezuela

Según Álamo (2003). La modalidad del teletrabajo ha sido avalada am-

pliamente porque puede generar sustanciosos beneficios tanto para las empresas que lo aplican como para sus propios trabajadores y, aunque estos beneficios pueden materializarse en cualquier lugar, han logrado una mayor repercusión en el ámbito urbano, donde el teletrabajo ha sido comprendido como una nueva estrategia de cara a solucionar los problemas derivados» de la elevada concentración poblacional en las grandes urbes, no sólo para estas empresas y trabajadores sino, en última instancia, para el núcleo de la sociedad en conjunto.

Las empresas en Venezuela han destacado que éstas empezaran a emplear el servicio de teletrabajo en aproximadamente cinco años, alcanzando a entre el 10 y el 15% de la población económicamente activa, lo que supondría, por el momento, además de un ahorro de “puestos físicos” un aumento de 50.000 puestos de trabajo (Universal.com, 1999). Se espera que esta modalidad se consolide en el futuro teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes y profesionales conocedores del campo informático que se encuentran en el país.

Con estos vaticinios, algunos proyectos han empezado a consolidarse en el país como, por ejemplo, la primera empresa de teletrabajadores y graduados en relaciones industriales en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), de Caracas. Así mismo, organismos como el Grupo Empresarial de Servicios Integrados han puesto en marcha programas de capacitación, promoción, implantación y desarrollo del teletrabajo, formando a los traba-

trabajadores para ser insertados en el mercado laboral.

No obstante, opciones como el teletrabajo podrían obtener perspectivas esperanzadoras si tenemos en cuenta que el mercado de servicios tecnológicos empleó a 411.602 personas con alzas de un 37,8 y un 13% en informática y comunicación durante la última década (Expansión & Empleo, 2001).

1.2. El teletrabajo en el estado Zulia

A pesar de los beneficios derivados de la utilización del teletrabajo por parte de las empresas zulianas, no ha faltado empresario quién anteponga perjuicios a las potencialidades de esta nueva disciplina laboral rechazándola como posible instrumento de desarrollo para la región. Desde el punto de vista empresarial, se ha argumentado que el teletrabajo supone gastar más en equipamiento, establecer cambios organizativos, crear nuevos mecanismos para evaluar y controlar al trabajador y, en definitiva una reducción del trabajo en equipo.

Igualmente se han expuesto argumentos para evidenciar los posibles riesgos del teletrabajo en los empleados, entre estos las sensaciones de aislamiento e inseguridad laboral o, incluso, ver reducidas las posibilidades de ascenso.

En este mismo sentido, el sociólogo Ortiz (1999) en su estudio titulado el teletrabajo, indica que esta modalidad de empleo supone un elevado coste en los equipos, la imposibilidad de controlar el presentismo de los trabajadores, la mayor dificultad de organizar el trabajo en equipo, además de una fuerte desorientación inicial de los

trabajadores, desvinculación y desarraigo respecto de las empresas para las que trabajan, lo que provoca que éstas vuelvan a montar sus infraestructuras.

En la región zuliana, el teletrabajo se va extendiendo lentamente, y fundamentalmente en determinados sectores de servicios, como banca, seguros, servicios públicos, tecnologías de la información y la comunicación. Esto se debe a que la mayoría de empresas de la región, no se basa en concepto imprescindible del teletrabajo los cuales son: confianza compromiso y trabajo por objetivos.

De este modo, dichas organizaciones ante el planteo del teletrabajo observan dos ideas asociadas, la primera de ellas es que el teletrabajo puede convertirse en una herramienta de abuso por parte del empleador, cuando.

2. Formas de organización inducida por el teletrabajo

El teletrabajo introduce nuevos modelos organizativos entre estos:

Reubicación de actividades: Esta modalidad implica una redistribución geográfica entre las actividades de cara al público y las actividades back office o internas.

El teletrabajo permite a las compañías replantearse su organización y beneficiarse de la implantación en zonas más alejadas de las grandes urbes además de menores salarios y mejores condiciones de trabajo.

El Outsourcing es una extensión del anterior, con la particularidad de que el departamento reubicado ya no pertenece a la empresa. Esta modalidad se puede aplicar a un gran número

ro de funciones: contabilidad, secretaría, gestión de los sistemas informáticos, etc.; para las organizaciones autónomas o microempresas no supone ningún obstáculo el situarse en casa o en una oficina compartida.

De los teletrabajadores; teletrabajo en casa o a domicilio (a tiempo parcial o completo), Quizá esta sea la forma más conocida de teletrabajo. El teletrabajo combinado cuando el lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar. Y el teletrabajo móvil donde el teletrabajador puede estar en cualquier parte. Todos ellos se comunican con su compañía/contratista/cliente haciendo uso de servicios móviles de telecomunicación (Montiel, 2002).

3. Objetivos del teletrabajo

Los objetivos a alcanzar con el teletrabajo dependen de cada experiencia concreta. Analizando los distintos casos, los objetivos que habitualmente han determinado la introducción del teletrabajo se pueden clasificar en:

Socioeconómicos; corrección de desequilibrios demográficos interregionales, descongestión del tráfico y la reducción de contaminación medio ambiental, acceso a ciertos trabajos por parte de personas con discapacidades físicas, desarrollo de las comunidades locales, fomento de la economía y creación de nuevas oportunidades de empleo, aumento de la competitividad, por fomento de la cultura y uso de las neotecnologías, desarrollo de gran número de pymes especializadas.

Empresariales; mejora en la flexibilidad de la organización, mayor adecuación a la demanda del mercado, mejor respuesta ante picos de trabajo,

menor asunción de riesgos, mayor flexibilidad a la hora de seleccionar personal, disminución de costes: compra/contratación de espacio físico; compensaciones empresariales por manutención y transporte etc.

De igual forma, se observa la retención de personal altamente cualificado por la oportunidad de prestar sus servicios con métodos alternativos, mejora de la productividad y de la calidad del trabajo realizado, así como también, la focalización de la gestión el negocio principal de las empresas, prescindiendo de los recursos empleados en actividades que se pueden subcontratar, igualmente permite la reutilización de recursos con reducción de las diferencias entre gran empresa y pymes obteniendo de esto un mejor servicio al cliente.

De los trabajadores; mejor calidad de vida: menos tiempo y gasto invertidos en desplazamientos, reducción de stress, etc., mayor satisfacción por la autonomía para organizar las tareas a realizar y su propio tiempo, posibilidad de compaginar el trabajo con otras actividades (educación de niños, tareas domésticas, etc.) (Sopde, 2002).

4. Centros de teletrabajo

Oficinas satélites: divisiones organizativas relativamente autosuficientes de una empresa que han sido reubicadas fuera de la empresa matriz. Un aspecto clave radica en que estos centros se sitúan cerca del mayor número de empleados del departamento y cerca de lugares donde se pueda contratar personal con el perfil adecuado.

Centros de trabajo vecinales (neighbourhood offices): centros de

trabajo, equipados y financiados por diversas organizaciones, compartidos por empleados de las mismas y situados cerca de la residencia de los que trabajan allí.

Centros de recursos compartidos (telecottages, telehouses o community or regional teleservice centres): centros de trabajo establecidos por terceras organizaciones, normalmente por la administración, para ser utilizados por profesionales autónomos o pymés que por si mismos no podrían acceder a las facilidades de las tecnologías de la información y telecomunicaciones que proporciona el centro

Oficinas en el extranjero (offshore): Oficinas establecidas para la realización de actividades de back office aprovechando menores costes laborales, etc.

5. Modalidades de teletrabajo

Existen diversas modalidades de teletrabajo ya funcionando en EEUU y Europa que guardan estrecha relación a la ubicación de centros de teletrabajo:

Teletrabajo en casa; teletrabajadores empleados: utilizan el hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador. El Autoempleado o freelance ofreciendo sus servicios él mismo desde su propia casa. Teleempleados empresarios: Aquellos que inician una aventura empresarial desde su propia casa.

Teletrabajo en Oficinas remotas; centros de recursos compartidos: este es un centro el cual agrupa en un sólo edificio una serie de prácticas relacionadas con el teletrabajo y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad. Po-

seen gran equipamiento de tecnologías de la información y telecomunicaciones. También están los telecentros u oficinas satélite: son lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en un entorno rígido.

De este modo, una empresa puede tener sus oficinas o departamentos en diferentes lugares, pero trabajando conjuntamente (compartiendo recursos). Por otra parte los telecottages son un tipo especial de telecentro pero ubicado en zonas rurales, su origen fue el de acercar las nuevas tecnologías y conocimientos a los habitantes de áreas de difícil acceso a una serie de oportunidades y conocimientos.

El teletrabajo también se puede realizar desde un televillage, que supone el combinar un estilo de vida en el campo con el acceso a las grandes redes de información. En este caso serían pequeños pueblos conectados en su totalidad a este tipo de redes.

El teletrabajo móvil. Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad en diferentes lugares. De hecho; necesitan disponer de equipos fáciles de usar y transportar, teleredes de pyme, interconexión de pymes a través de una red telemática.

6. Riesgos laborales del teletrabajador

Según Valenzuela (1998), el estudio europeo revela que las estadísticas y los datos científicos sobre el teletrabajo son muy limitados, especialmente con respecto a los tipos diferentes al teletrabajo a domicilio. Faltan datos relativos a temas como las diferentes si-

tuaciones y condiciones de trabajo de los teletrabajadores móviles. Entre Riesgos se precisan estudios longitudinales mejor planificados sobre estrés, tensión, trastornos músculo-esqueléticos y aislamiento y pautas de horario laboral en diferentes tipos de teletrabajo.

Las repercusiones de las nuevas tecnologías y de las nuevas organizaciones del trabajo en las aptitudes, las consecuencias de los horarios flexibles en la salud y la productividad a largo plazo, los problemas con la separación del trabajo y la vida familiar y el establecimiento de nuevas culturas organizativas y de liderazgo sólo saldrán a la luz con el tiempo. La investigación debería abarcar tanto la perspectiva individual como social, por ejemplo las familias y las asociaciones en un entorno extralaboral.

El teletrabajo brinda una oportunidad para trabajar de la forma más descentralizada en el seno de la sociedad. Puede realizarse desde casa y desde otro país. Con objeto de eliminar los obstáculos para su plena adopción, especialmente del teletrabajo transfronterizo, es preciso abordar y resolver con cuidado muchas cuestiones de derecho laboral y relativo a la seguridad social.

Algunas de estas cuestiones son las fuentes de la aplicación del derecho laboral, de la legislación y las normas laborales en diferentes países, normativa sobre salud y seguridad, la situación jurídica de los teletrabajadores (empleado frente a autónomo), condiciones relativas a la intimidad, reglamentación de los contratos de trabajo, cobertura de los teletrabajadores por

los diferentes regímenes de la seguridad social.

Según Valenzuela (1998), el teletrabajo puede dejar desfasado el concepto tradicional de subordinación, según el cual el trabajo se realiza bajo el mando y control de un empresario. Se precisa una nueva forma de pensar entre la dirección- y los empleados para que el control y el seguimiento no se basen en la presencia en el lugar de trabajo, sino en la calidad de los resultados.

Trabajar con independencia del tiempo y del lugar requiere confianza; entre las partes.

Es importante alcanzar un equilibrio entre la intimidad del teletrabajador y la accesibilidad al lugar de trabajo, que suele ser su vivienda. Una combinación satisfactoria entre el trabajo y la vida personal exige separar claramente el lugar de trabajo y una serie de normas comunes acordadas en relación con la concentración no interrumpida en el trabajo, además de cuestiones de intimidad y protección de datos.

También es necesario abordar los posibles riesgos que corren terceros. Las grandes empresas han creado sus propias prácticas y mecanismos de teletrabajo, en los que se han regulado las cuestiones sobre salud y seguridad. Además, se ha propuesto el control sistemático orientando la supervisión de la salud y la seguridad de acuerdo con las normas internas y a las rutinas de las empresas.

La atención prestada a los riesgos para la salud y la seguridad que suponen los materiales, los equipos y el entorno de trabajo debería empezar con

la compra previa consulta con el teletrabajador individual.

Igualmente, es preciso difundir información específica sobre salud y seguridad facilitando orientaciones e impartiendo formación sobre cómo proceder en cuestiones relevantes (por ejemplo, la supervisión de la salud, cómo organizar pautas de trabajo, horarios laborales, reciclaje, evaluación de riesgos y terminales de trabajo domésticas, etc.). Todo ello afecta especialmente a las pequeñas y medianas empresas y a los teletrabajadores autónomos.

Este mismo autor afirma la necesidad seguir desarrollando guías, boletines e instrucciones informatizadas para ajustar y comprobar el entorno y la práctica del trabajo, utilizando tanto recursos de Internet como Cd-Rom.

7. Las nuevas relaciones entre empresa y teletrabajadores

Según Bello (2002), un empleado ya no tiene que cumplir un horario pues el mismo establece cuantas horas y en cual tiempo, la manera de vestir o comportarse de una u otra forma pues su entorno de trabajo puede ser su propia casa. Esto supone un alto compromiso y responsabilidad hacia la organización para la cual trabaja.

En otro sentido a la empresa le resulta difícil evaluar el desempeño de este, pues cualquiera de los estándares conocidos no aplican como medio de evaluación. De esta forma la base de las relaciones laborales es la confianza en el ser humano y el compromiso de este con la organización.

Ramírez (2003) por su parte plantea que la producción de bienes y servicios, se encuentra precedida de la realización de una actividad donde el trabajador pueda ejecutar por cuenta y riesgo propio, convirtiéndose en lo que la doctrina llama trabajador autónomo, o puede ejecutarse por cuenta ajena, hablando en este caso de trabajador subordinado.

Lo mismo ocurre con la prestación de servicio propia del teletrabajo, si ésta se realiza por cuenta propia, estaremos por regla general en prescencia de un teleempleado autónomo y por el contrario si se ejecuta por cuenta ajena, es muy probable que se trate de un teletrabajador subordinado.

Planteadas así la existencia del teletrabajo como nueva forma de prestación de servicio, lo primero que observan los estudiosos de los fenómenos sociales, es determinar la naturaleza jurídica de tal prestación. Analizándose la posibilidad de incluirlo en alguna de las categorías legales ya existentes o la necesidad de la creación de una regulación jurídica.

Dadas las características de esta nueva forma de prestación de servicio, el teletrabajo, se haya delimitación entre lo perteneciente a la jurisdicción mercantil y lo perteneciente a la jurisdicción laboral.

Es así como se considera que el carácter de autónomo o 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 o por normas de las demás ramas del derecho.

La existencia de patronos y trabajadores, son términos definidos en el artículo 49 de la LOT (1997), citado a continuación:

Se entiende por patrono o empleador la persona natural o jurídica que en nombre propio, ya sea por cuenta propia o ajena, tiene a su cargo una empresa, establecimiento, explotación o faena, de cualquier naturaleza o importancia, que ocupe trabajadores, sea cual fuere su número (Art. 49).

Complementado por el artículo 39 de la misma ley (LOT, 1997), donde se “entiende por trabajador la persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de otra” (Art. 39). La prestación de sus servicios debe ser remunerada.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (1998), puntualizó que cuando existe un enlace directo entre el equipo telemático 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.

Dependiendo del caso y tipo de teletrabajo que se trate, puede fácilmente registrarse por normas establecidas por la parte empleadora, cuando la prestación de servicio se ejecute desde Venezuela, y cuando el telecentro, domicilio o clientes estén ubicados física-

mente en el territorio Venezolano, lo cual es sustentado con el artículo 15 de la LOT (1997):

Estarán sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las empresas, establecimientos, explotaciones y faenas, sean de carácter público o privado, existentes o 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 (Art. 15).

En concordancia a lo planteado por Ramírez (1999), la existencia de estos artículos, evidencia ajenidad, subordinación y remuneración en el teletrabajo, de manera que es factible el nacimiento de una relación laboral derivada de esta nueva forma de prestación de servicio que deberá ser regida por los principios del derecho del trabajo.

8. Teletrabajo desde el punto de vista del teletrabajador

Murillo (2002) plantea que existen beneficios para el trabajador; entre éstos se pueden destacar, la reducción de los desplazamientos hacia y desde el trabajo, lo que supone un ahorro de tiempo y dinero, así como una reducción de la fatiga.

Por otra lado, el trabajador también disfrutaría de una mayor flexibilidad del horario laboral, lo que le permite al organizar sus horas de trabajo y adaptarlas a sus necesidades personales.

A estos aspectos habría que añadir una mayor autonomía. Para aquellas

personas con un carácter independiente y que les gusta asumir responsabilidades, el teletrabajo les permite disfrutar de un mayor grado de autonomía.

No obstante, esta forma de empleo plantea ciertos inconvenientes, algunos de los cuales son inherentes al propio telétrabajo, en tanto que otros se derivan del abuso que realiza la empresa con el teletrabajador obligándolo a cumplir muchas horas diarias de trabajo.

Sin embargo, el teletrabajo permitiría una mayor libertad en temas personales menores como el vestuario y las relaciones con compañeros de trabajo.

9. Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud

Según Huuhtanen (2001), las estadísticas y los datos científicos sobre el teletrabajo son muy limitados, especialmente con respecto a los tipos diferentes al teletrabajo a domicilio.

Faltan datos relativos a temas como las diferentes situaciones y condiciones de trabajo de los teletrabajadores móviles. No obstante, se precisan estudios longitudinales mejor planificados sobre estrés, tensión, trastornos músculo-esqueléticos, aislamiento y pautas de horario laboral en diferentes tipos de teletrabajo.

Las repercusiones de las nuevas tecnologías y de las nuevas organizaciones del trabajo en las aptitudes, como las consecuencias de los horarios flexibles en la salud y la productividad a largo plazo, los problemas con la separación del trabajo de la vida familiar, así como el establecimiento de

nuevas culturas organizativas que sólo saldrán a la luz con el tiempo.

La investigación debería abarcar tanto la perspectiva individual como social, por ejemplo las familias y las asociaciones en un entorno extralaboral.

El teletrabajo brinda una oportunidad para trabajar de la forma más descentralizada en el seno de la sociedad. Puede realizarse desde casa y desde otro país. Con objeto de eliminar los obstáculos para su plena adopción, especialmente del teletrabajo transfronterizo, es preciso abordar y resolver con cuidado muchas cuestiones del derecho laboral y otros aspectos relativos a la seguridad social. Algunas de estas cuestiones son:

- Las fuentes de la aplicación del derecho laboral, de la legislación y las normas laborales en diferentes países.
- Normativa sobre salud y seguridad.
- La situación jurídica de los teletrabajadores (empleado frente a autónomo).
- Condiciones relativas a la intimidad.
- Reglamentación de los contratos de trabajo.
- Cobertura de los teletrabajadores por los diferentes regímenes de la seguridad social.

El teletrabajo puede dejar desfasado el concepto tradicional de subordinación, según el cual el trabajo se realiza bajo el mando y control de un empresario.

Es evidente la necesidad de una nueva forma de pensar entre la dirección y los empleados para que el con-

trol y el seguimiento la cual no centre su atención en la presencia del lugar de trabajo, sino en la calidad de los resultados.

Trabajar con independencia del tiempo y del lugar requiere confianza entre las partes. Es importante alcanzar un equilibrio entre la intimidad del teletrabajador y la accesibilidad al lugar del trabajo, que suele ser su vivienda.

Una combinación satisfactoria entre el trabajo y la vida personal exige separar claramente el lugar de trabajo y una serie de normas comunes acordadas en relación con la concentración no interrumpida en el trabajo, además de cuestiones de intimidad y protección de datos. También es necesario abordar los posibles riesgos que corren terceros.

Las grandes empresas han creado sus propias prácticas y mecanismos de teletrabajo, en los cuales se han regulado las cuestiones sobre salud y seguridad. Se ha propuesto el control sistemático orientando la supervisión de la salud y la seguridad de acuerdo con las normas internas y a las rutinas de las empresas. La atención prestada a los riesgos para la salud y la seguridad del uso de los materiales, los equipos y el entorno de trabajo debería empezar con la compra previa consulta con el teletrabajador individual.

Es preciso difundir información específica sobre salud y seguridad facilitando orientaciones e impartiendo formación sobre cómo proceder en cuestiones relevantes, por ejemplo, la supervisión de la salud, cómo organizar pautas de trabajo, horarios laborales, reciclaje, evaluación de riesgos y terminales de trabajo domésticas,

etc. Todo ello afecta especialmente a las pequeñas, medianas empresas y a los teletrabajadores autónomos.

Igualmente, es necesario seguir desarrollando guías, boletines e instrucciones informatizadas para ajustar comprobando el entorno y la práctica del trabajo, utilizando recursos de Internet.

Sopde.com (2002), define al teletrabajo como una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia o por cuanto ajena considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la prestación de la actividad se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por este sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. En este sentido el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador, de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial.

En Venezuela, algunos proyectos han comenzado a consolidarse, como por ejemplo, la primera empresa de teletrabajadores y graduados en relaciones industriales en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) Caracas. Así mismo, organismos como el Grupo Empresarial de Servicios Integrados han puesto en marcha programas de capacitación, promoción y desarrollo del teletrabajo, formando a los trabajadores para ser insertados en el mercado laboral.

No obstante, opciones como el teletrabajo podrían obtener perspectivas esperanzadoras si tenemos en cuenta

que el mercado de servicios tecnológicos empleó a 411.602 personas con alzas de un 37, 8 y un 13% en informática y comunicación durante la última década (Expansión y empleo, 2001).

Por su parte en la región zuliana, el teletrabajo se va extendiendo lenta y fundamentalmente en determinados sectores de servicios, como banca, seguros, servicios públicos, tecnologías de la información y la comunicación. Esto se debe a que la mayoría de las empresas de la región, no se basan en conceptos imprescindibles del teletrabajo, los cuales son: confianza, compromiso y trabajo por objetivos.

De este modo, dichas organizaciones ante el planteo del teletrabajo observan 2 ideas asociadas, la primera de ellas es que el teletrabajo puede convertirse en una herramienta de abuso por parte del empleador, cuando este encomendará al teleempleado más tareas de las posibles a realizar en un tiempo determinado, y la posibilidad de que el teleempleado no sea observado, engañando al empleador.

Procedimiento Metodológico

En esta sección, fue definido el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, los procedimientos que se cumplieron para la consecución de los objetivos establecidos igualmente, se presenta la manera como se realizó el análisis de los datos obtenidos en la investigación.

1. Tipo y diseño de investigación

1.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación se refiere al alcance de la investigación y de ella

dependerá la estrategia a realizar e implementar.

Desde este punto de vista, el teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia, consiste en un estudio sistemático de un problema práctico enmarcado, en el área de telemática específicamente en la parte de investigación de regulaciones de situaciones y relaciones jurídicas derivadas del teletrabajo como proceso telemático y como hecho de desarrollo social.

Así mismo, este estudio es tipificado como un trabajo de investigación descriptivo bajo la modalidad de trabajo de campo, que recurre a la investigación documental para obtener conocimientos que lo sustenten.

1.2. Diseño de la investigación

Una vez definido el tipo de investigación, se procede a establecer el plan o estrategia de estudio.

El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia, se define como un estudio no experimental, cuyo propósito es describir variables identificando las situaciones tanto en el plano de la práctica laboral como en la realidad social analizando además, su incidencia e interrelación en un ambiente real, con el fin de plantear la necesidad o no de un marco legal que proporcione los mecanismos de protección jurídicos, socio-humanos y técnicos consagrados de las relaciones entre el trabajador y el empleador, conforme a lo indicado por Hernández (2000).

2. Población y Muestra

2.1. Población

La presente investigación, se fundamenta en el estudio del modelo con-

vencional que acarrea la inserción del teletrabajo evaluando en un ambiente real a todos aquellos empleados de empresas de telecomunicación, servicios industriales y públicos ubicadas en Maracaibo estado Zulia, y que en el año 2003 prestaron servicios bajo la modalidad laboral teletrabajo.

En este contexto, se considera que la población es definida por 710 empleados de 7 empresas de telecomunicación, servicios industriales y públicos que en el año 2003 prestaron servicios telemáticos desde Maracaibo estado Zulia (Cuadro 1).

2.2. Muestra

Considerando la anterior población, se realizó una muestra no probabilística intencional, delimitando el estudio a empleados de empresas ubicadas en Maracaibo estado Zulia que en el año 2003 prestan servicios bajo la modalidad teletrabajo, con alto nivel de auto-

nomía relacionado al lugar donde debe realizar el trabajo asignado.

En concordancia con estas características, se observó que de la población constituida por 710 empleados sólo 97 son considerados teleempleados, esto se debe a que cumple sus funciones laborales bajo un ambiente de teletrabajo con altos niveles de autonomía de procesos (Cuadro 2).

Sin embargo, la muestra quedó delimitada por sólo 50 de estos teletrabajadores pertenecientes a las empresas Atel, Hidrolago y Vip, por otorgar éstas últimas su autorización así como su colaboración para presentar el cuestionario planteado a los mismos.

3. Instrumentos

La evaluación del teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia, debe ser fundamentado por medio de un estudio que indique su pertinencia e implicaciones.

Cuadro 1
Características de la Población

Empresa	Empleados	Sector o Arera
Atel	20	Telecomunicaciones
Sistel	30	Telecomunicaciones
Telelago	60	Telecomunicaciones
Procedatos	220	Telecomunicaciones
Comdigit	40	Telecomunicaciones
Vip	20	Industrial
Hidrolago	320	Público
Total	710 Empleados	

Cuadro 2
Características de la Población

Empresa	Teleempleados	Direccion	Sector o Arera
Atel	10	Av. Universidad	Telecomunicaciones
Sistel	10	Sabaneta	Telecomunicaciones
Telelago	10	Sta. Rita	Telecomunicaciones
Procedatos	20	Av. Bella Vista	Telecomunicaciones
Comdigit	7	Los Haticos	Telecomunicaciones
Vip	10	Av. 5 de Julio	Industrial
Hidrolago	30	Av. Bella Vista	Público
Total	97 Teleempleados		

Es preciso destacar que fueron analizadas normas, recomendaciones y documentos en materia de servicios telemáticos, y relaciones laborales de los países: México, Argentina y España, por ser considerados los países más desarrollados en el estudio de normativas sobre; salud, seguridad, situación jurídica de los teletrabajadores o teleempleados para el momento de esta investigación, así como estatutos internos de empresas que utilizan el teletrabajo para dar servicios.

Igualmente, se realizó una revisión de revistas y documentos especializados, así como diarios de circulación nacional y regional e internet.

Un cuestionario permitió estudiar el campo real en el que participan los empleados y directores de las empresas seleccionadas en la muestra que prestan servicios en un ambiente de teletrabajo.

Este cuestionario consta de 12 ítems con respuestas de selección sim-

ple en donde no se presentó una escala de falsos que invalidara la prueba. El mismo se organizó por indicadores en estudio, además contiene instrucciones precisas acerca de como serán contestadas.

De esta forma, el cuestionario permitió obtener datos de gran relevancia al momento de evaluar aspectos jurídicos, sociales y técnicos referentes a las actividades y características propias de las relaciones entre el patrón y el trabajador en un ambiente de teletrabajo así como también, los posibles problemas legales que los afectan.

3.1. Validez

La validez del instrumento, se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende estudiar. En tal sentido se obtuvo la validación por medio de la revisión del contenido del mismo por 3 expertos en el área de telemática y 2 especialistas en el área del derecho laboral. Los

cuales evaluaron los siguientes criterios:

La validez de contenido que se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

La validez de criterio implica que la medición del instrumento se ajusta o sirve a un criterio externo.

Y la validez de constructo, la cual refiere al grado en que una medición aportada por un instrumento relaciona consistentemente con otras mediciones que han surgido de hipótesis y construcción de teorías antecedentes.

Los anteriores criterios de validez, han sido analizados específicamente según los siguientes aspectos: relación de los indicadores con el contenido, pertinencia de las preguntas para obtener información de interés al tema en estudio, redacción de los ítems, ajuste de las alternativas de respuesta, organización del instrumento.

En tal sentido, los expertos contestaron el cuestionario de validación e indicaron que dicho instrumento refleja adecuadamente las dimensiones en estudio, sin embargo, realizaron la revisión pertinente y emitieron su juicio sobre el mismo indicando las siguientes observaciones:

- La opción (e) del ítem 1 deben incluir la opción de teletrabajo en inspección de campo, ya que este se realiza en un lugar público.
- El ítem 5 debe ser reformulado, en lugar de preguntar cuantas horas solicitar el promedio de horas diarias trabajadas.

El experto aclaró, que es necesaria esta reformulación, debido a que los

teleempleados tienen libertad de ajustar la cantidad de horas por día de la semana que trabajan, distribuyendo su carga horaria.

- Aun cuando la muestra es considerada teletrabajadora, es recomendable definir el término en las instrucciones del cuestionario.
- Se debe aclarar en las instrucciones del cuestionario, explicando que si no aplica ninguna de sus respuestas simplemente no las seleccione.

Las referidas observaciones aportadas por los expertos, permitió redactar la versión definitiva del instrumento en evaluación; en la cual se incluye la definición del teletrabajo en la información al usuario del instrumento aplicado.

Igualmente se le indicó al encuestado que sólo seleccionara las respuestas que aplican. En relación al ítem 1, se anexo inspección de campo a la opción (d), por último se reformuló en el ítem 5, solicitando el promedio de horas diarias que el teleempleado dedica a esta modalidad de empleo.

Una vez realizadas las correcciones pertinentes de las observaciones del instrumento planteadas por los expertos, se procedió a medir la confiabilidad del instrumento.

3.2. Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

Para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario se utilizó el método, medida de estabilidad (confia-

bilidad por test-retest), en donde el instrumento fue aplicado en dos oportunidades diferentes a una misma muestra con similares características de la población.

El análisis estadístico se realizó utilizando el programa Excel Xp, el coeficiente de correlación de spearman-brown para longitud doble fue usado para estudiar la correlación entre las variables cuantitativas, el mismo proporcionó resultados altamente positivos = 0,973 que significa una muy buena confiabilidad del instrumento.

4. Procedimiento

Para evaluar el teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia, primeramente se realizó un arqueo bibliográfico con el fin de sustentar teóricamente la investigación, basado en la variable en estudio. Posteriormente, se procedió a detectar y definir la variable conceptual y operacional efectuando su respectiva operacionalización mediante el establecimiento de sus dimensiones e indicadores, siendo estos últimos la base fundamental del instrumento a utilizar.

Seguidamente, se determinó la técnica y el instrumento de medición, para esta investigación se empleó la técnica de observación por encuesta y como instrumento específico el cuestionario, siendo el objetivo primordial el de obtener información relevante del teletrabajo y sus implicaciones legales en la región zuliana.

Una vez completada la fase de elaboración, se determinó su nivel de confiabilidad por el coeficiente de correlación de spearman-brown, luego

se tomó en cuenta opiniones de profesionales relacionados al tema que le dieron la validez por juicio de expertos (validez externa).

Seguidamente, se aplicó en un periodo de una semana el instrumento en las instalaciones de las empresas seleccionadas en la muestra, luego, se procedió a codificar y tabular los datos en tablas dinámicas de Excel XP para realizar gráficas que facilitaron su comprensión.

Finalmente, se procedió a analizar la información obtenida de estos gráficos con el objeto de establecer posibles conclusiones y recomendaciones de la evaluación realizada.

5. Análisis de los datos

Se procedió al análisis racional y sistemático del contenido teórico comenzando por las obras más generales, como lecturas y documentos aportados por diferentes instituciones que apoyan a los teleempleados, consultando luego las más específicas, como normas, recomendaciones y documentos especializados relacionados con el tema en estudio; mediante esta técnica se ordeno la información necesaria para la evaluación propuesta.

Igualmente se analizó los resultados de los aspectos a evaluar relacionados al teletrabajo y sus implicaciones, esta información se obtuvo a través de un cuestionario confeccionado con los indicadores establecidos. Estos resultados se analizaron por el método cuantitativo de porcentajes.

El procesamiento de datos se realizó en una computadora Pentium III, aplicando criterios de estadística descriptiva, en particular, distribución de frecuencias absolutas y porcentuales.

Con la distribución frecuencia! se diseñaron unas tablas que permitieron elaborar por medio del programa estadístico Excel XP figuras que muestran los resultados del cuestionario, estos con efectos tridimensionales clasificándolos por colores y explicándolos por medio de la leyenda respectiva ubicada en el margen inferior del mismo.

Finalmente, por medio de la observación de las figuras, se realizó el análisis para cada uno de los ítems del instrumento relacionados a los indicados en estudio, estableciendo conclusiones referentes a las implicaciones legales del teletrabajo en el estado Zulia y recomendaciones a futuros estudios.

Resultados

Para el análisis de los datos obtenidos de los teleempleados a través del cuestionario, se utilizó tratamiento cualitativo aplicando criterios de estadística descriptiva; donde la distribución de frecuencias permitió bajo Excel XP diseñar las Figuras, que son presentados a continuación por medio de un análisis simple de preguntas relacionadas a los indicadores en estudio:

Pregunta 1. ¿Dónde desempeña sus funciones laborales bajo la modalidad de teletrabajo?

En la Figura 1 se observó que el 31% de los teletrabajadores realizan sus funciones en cualquier lugar de las instalaciones de la empresa. Así mismo, el 22% utilizan los medios telemáticos desde el hogar; mientras que un 18% emplea los centros de telecomunicaciones.

Igualmente, un 12% de ellos afirman que cumplen sus labores desde las instalaciones de otras empresas, otro 10% en lugares públicos y el 7% restante teletrabaja desde las instalaciones de la empresa que lo contrató.

Pregunta 2. Al cumplir sus funciones bajo esta modalidad de empleo, la empresa le permite a usted:

Como se observa en la Figura 2, que 26% de los encuestados afirmaron que se les permiten compaginar el teletrabajo con otras actividades un 22% disponer de los equipos materiales e instalaciones con los que se sientan más cómodos, otro 20% planificar el lugar donde va a teletrabajar. Así mismo un 14% organiza su propio horario, el

Figura 1
Lugar de teleconexión

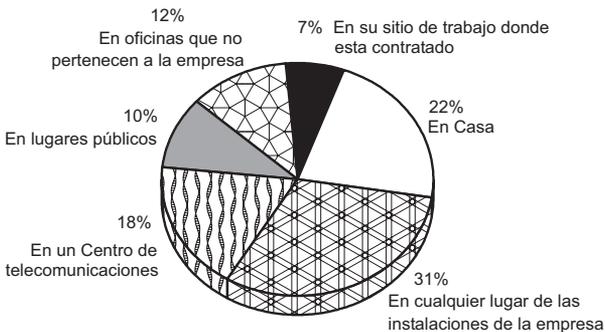


Figura 2
Nivel de autonomía

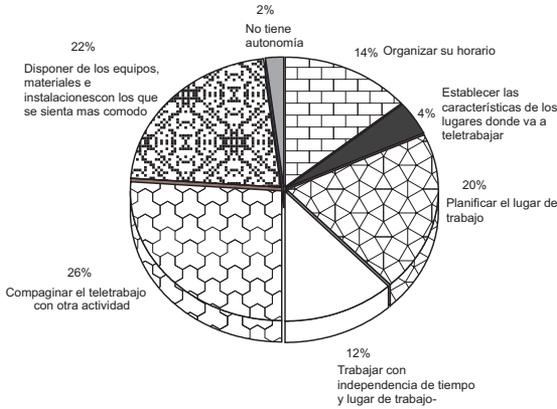
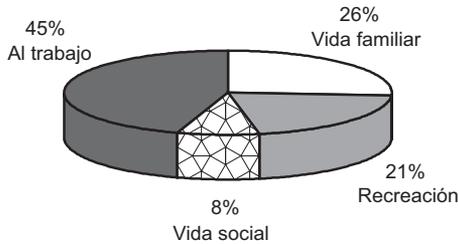


Figura 3

Entorno Social. El gráfico anterior muestra que el 45% de los teleempleados consideran dedicar mayor tiempo al trabajo, el 26% a la vida familiar. El 21% a la recreación y sólo un 8% a la vida social



12% trabaja con independencia del tiempo y lugar de trabajo, también un 4% de estos se le permite establecer las características de los lugares donde va teletrabajar y solo 2% considera que no tiene autonomía laboral.

Pregunta 3. Desde que teletrabaja, usted considera dedicar mayor tiempo (se refiere al entorno social, ver Figura 3).

Pregunta 4. Desde que teletrabaja, y en comparación con los trabajadores que laboran de forma fija en oficina, usted considera que:

La Figura 4 muestra que el 44% de los teleempleados manifestó tener menor carga horaria que los trabajadores que laboran de forma fija en oficina, otro 34% igual carga horaria y 22% mayor carga horaria.

Los datos que se muestran en la Figura 5 reflejan que un 34% está siendo evaluado de manera similar a un trabajador que labora de forma fija en oficina, un 41% está siendo evaluado de manera desfavorable, y sólo un 25% está siendo evaluado de manera favorable.

Figura 4
Carga Horaria

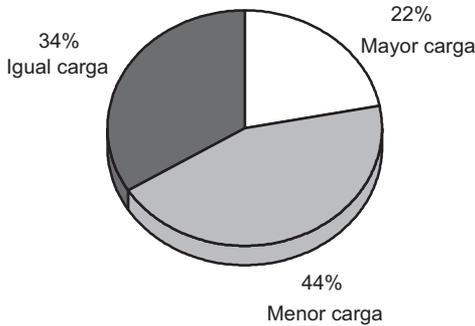
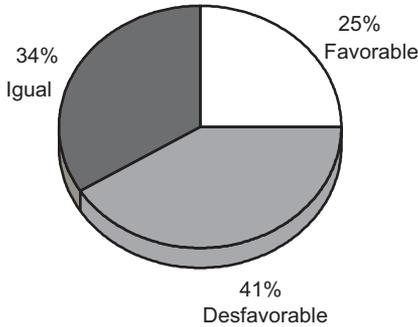


Figura 5
Evaluación por merito del teletrabajador



En relación al nivel de comodidad y como es mostrado en la Figura 6 se observa que el 15% de los encuestados presenta mayor grado, el 8% menor grado y un 77% el mismo grado que un trabajador fijo con oficina fija.

Pregunta 5. ¿Cuántas horas dedica en el día al teletrabajo?

En la Figura 7 se observa, que el 76% de la muestra trabaja bajo la modalidad de teletrabajador de 2 a 6 horas, el 17% que teletrabaja de 7 a 11 y sólo 7% trabaja de 12 a 16 horas.

Pregunta 6. Considerando que usted utiliza equipos telemáticos para realizar trabajos bajo la modalidad de

teletrabajo, la empresa abona o reembolsa los costos de gestión e inversión necesaria.

La Figura 8 muestra que 20% de los teletrabajadores le son reembolsado costes de soporte técnico, el 19% servicios telemáticos y acceso a Internet, 18% gastos de papelería y consumibles, 13% costos de equipos telemáticos así como, costos energéticos. Sólo un 12% costos relacionados a licencias de software, sólo un 5% de estos teleempleados les son costeados gastos de seguro y garantías para los equipos telemáticos.

Figura 6
Comodidad del teletrabajador

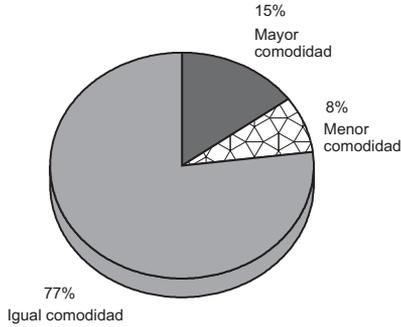


Figura 7
Promedio de horas

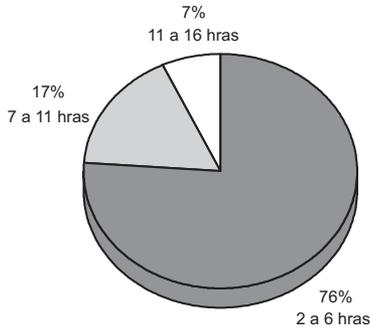
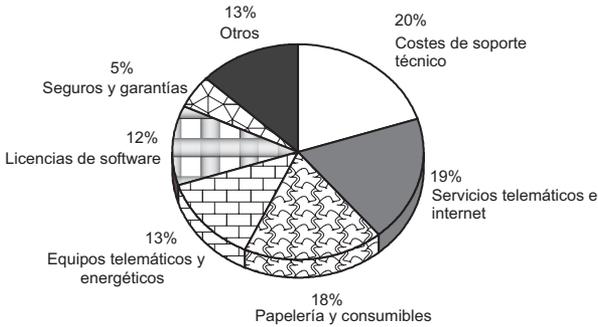


Figura 8
Remuneración de costo de gestión e inversión



Pregunta 7. ¿Cuáles de los siguientes equipos y servicios son usualmente utilizados cuando teletrabaja?

La Figura 9, muestra gran variedad de equipos y servicios telemáticos utilizados por los teletrabajadores, un 18% usan telefonía móvil, un 16% acceso a Internet, 14 % equipo de escritorio otro 14 % fax un 13% telefonía fija un 9% otros tipos de equipos como radios y GPS un 7% equipos portátiles, 7% servicios de video conferencias y 2% PDA.

Pregunta 8. En relación al nivel de productividad, la empresa a la que usted presta servicios.

La Figura 10 indica que un 50% de los encuestados afirmó que su empresa se interesa por el nivel de productividad fijando objetivos e índice de rendimiento laboral, otro 34% manifestó la supervisión y el control de los niveles a alcanzar; un 8% manifestó ser promovido con promociones profesionales, finalmente un 8% expuso falta de interés por parte de la empresa en relación al nivel de productividad.

Figura 9
Equipos y servicios utilizados en el teletrabajo

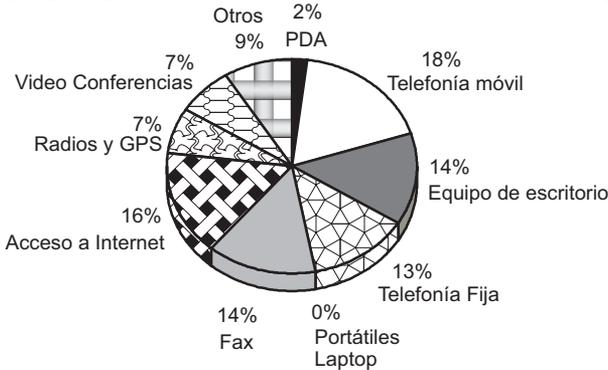
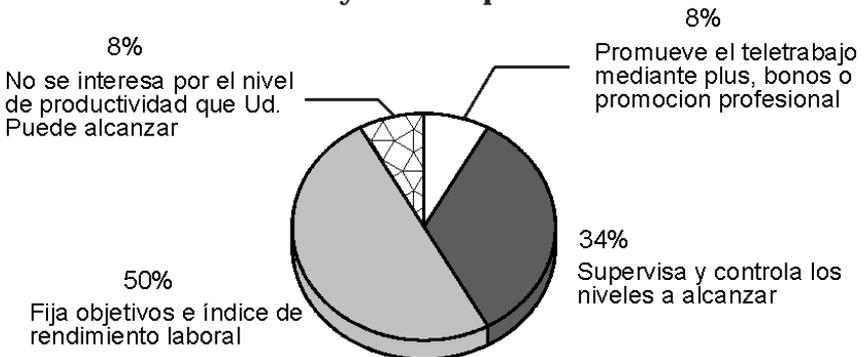


Figura 10
Promoción y nivel de productividad



Pregunta 9. Usted observa que la empresa ha considerado al teletrabajo bajo:

En la Figura 11, se observa que los teleempleados manifestaron que el teletrabajo se encuentra en su empresa bajo una estructura organizacional 82%, por el contrario un 18% expuso que el mismo es considerado en un ambiente experimental.

Pregunta 10. En relación a la seguridad ante riesgos y accidentes, usted considera que:

La Figura 12 reveló que el 43% de los encuestados indicaron poseer una póliza de seguros proporcionada por la empresa contratante con una cobertura acorde a los lugares donde realiza sus funciones laborales, incluyendo cuando estos están laborando fuera de las instalaciones de la empresa, otro 40% afirmó que la organización evalúa riesgos del trabajo fuera de las instalaciones de la misma, sin embargo un 17% manifestó falta de interés de la empresa en relación a la seguridad ante riesgos y accidentes

Figura 11
El teletrabajo en la estructura empresarial

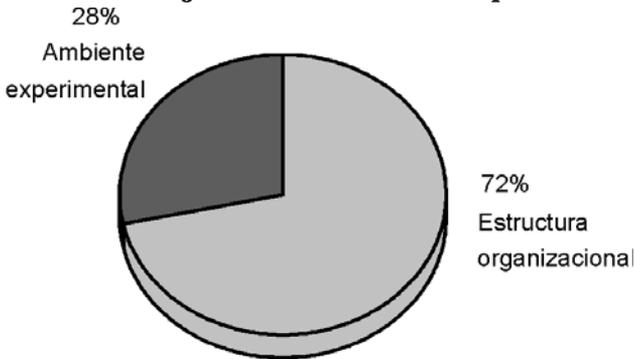
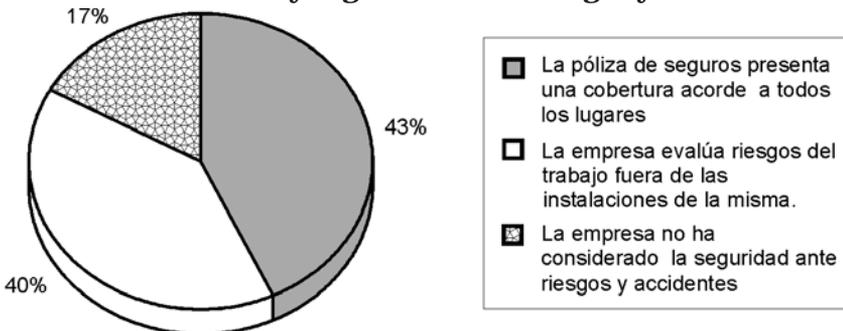


Figura 12
Protección y seguridad ante riesgos y accidente



cuando cumple con sus funciones laborales.

Pregunta 11. ¿Cree que sería conveniente una regulación específica para esta modalidad de trabajo?

Los resultados de la Figura 13 muestran que un 80% de los encuestados consideró la necesidad de una regulación específica de amparo de derechos de los teletrabajadores, en contradicción con el 20% restante que no lo cree conveniente.

Pregunta 12. En relación a la promoción y apoyo profesional, usted con-

sidera que en su caso de teletrabajador existe:

En relación a los conflictos derivados de los planes de promoción profesional, la Figura 14 evidencia que el 36% de la muestra encuestada consideró la carencia de oportunidades de superación y capacitación, otro 25% indicó un plan de promoción y apoyo profesional eficiente, por su parte, un 22% manifestó inferioridad de condiciones salariales y solo el 17% restante reveló discriminación en las evaluaciones por mérito.

Figura 13
Necesidad de regulación específica del teletrabajo

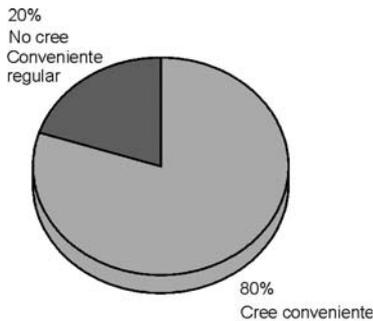
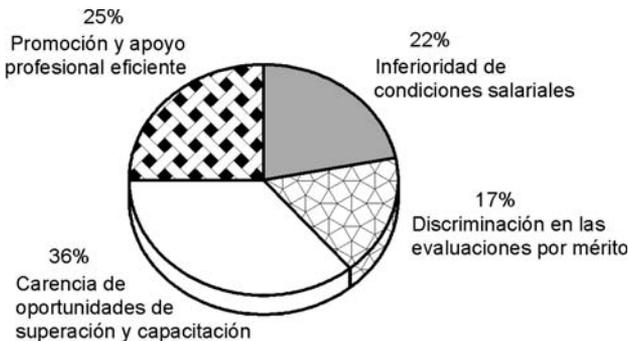


Figura 14
Conflictos relacionados a la promoción profesional



Discusión de los resultados

En cuanto al primer objetivo específico, se determinaron las actividades y características propias de las relaciones entre el patrón y el trabajador en un ambiente de teletrabajo, evidenciándose que el 31% del personal desempeña sus actividades por medio de la teleconexión desde cualquier lugar de las instalaciones de la empresa.

Lo anterior coincide con lo descrito por Bello (2002) al firmar que estos aspectos son determinados de acuerdo a la modalidad de teletrabajo, dada a su vez por el desarrollo de los equipos telemáticos, el nivel de autonomía, las condiciones de trabajo, horario laboral y la ubicación de conexión donde se desempeña sus funciones.

Adicionalmente, se constató que el 22% de los empleados utilizan su hogar como ubicación física para cumplir sus ocupaciones laborales, corroborando lo referido por Murillo (2002) cuando habla de que, los trabajadores a domicilio utilizan oficinas sin ubicación fija, similares a las de los trabajadores móviles, con la diferencia que la teleconexión es realizada desde sus hogares.

Del Álamo (2003) también enfatiza la presencia de datos científicos relacionados con las situaciones y condiciones muy similares a la de aquellos trabajadores a domicilio que realizan sus funciones desde oficinas fijas. No obstante, éstas sólo difieren en el nivel de autonomía designado por la empresa y las posibles consecuencias de que el teletrabajador tome la responsabilidad de sus propios resultados.

En otro orden de ideas, se observó que en un 26% de los casos existía un

alto nivel de autonomía de los teleempleados, otorgado por parte de las organizaciones zulianas, donde mayormente les permiten compaginar el teletrabajo con otras actividades como un beneficio extra; igualmente se obtuvo que el 22% de los teletrabajadores seleccionan y disponen de los equipos, materiales e instalaciones con los que se sientan más cómodo.

Lo anterior concuerda con Valenzuela (1998), Muñoz y Caños (1998), cuando se refieren a que los teletrabajadores perciben su situación como una modalidad laboral de mayor autonomía, lo que implica mayor responsabilidad, flexibilización y libertad por parte del mismo. Esto produce la creación de un ámbito de desprotección, dada la manera sui generis de llevar a cabo su prestación de servicios, afectando además al derecho laboral, pues conlleva a desarticular todas las regulaciones de protección social, creándose un verdadero desajuste en el campo de trabajo.

En cuanto a la flexibilidad y libertad obtenida del teletrabajo, se obtuvo que el 55% del personal presta mayor dedicación a las actividades no relacionadas al trabajo como la vida familiar, la recreación y la vida social. La premisa anterior coincide con Jatar (2002), al explicar el desajuste derivado del nivel de autonomía otorgado por las empresas para clasificar a sus empleados dentro de la modalidad móvil o doméstico, lo cual no detiene la inclusión progresiva del teletrabajo en el estado Zulia.

Adicionalmente, el 45% restante de los encuestados afirma prestar una mayor dedicación al trabajo. Esta falta de diferencia significativa entre re-

sultados evidencia que gran parte de los teletrabajadores dedican mayor tiempo a sus actividades familiares, sociales y de esparcimiento, tal como lo sostiene Muñoz (1998), pese a la existencia de inconvenientes asociados con la pérdida de intimidad familiar en un entorno extralaboral.

Estos autores aseguran que dichos problemas surgen cuando el teletrabajador no puede controlar efectivamente su propia forma de trabajar, originando una adicción laboral pues el teletrabajo supone controles menos eficaces al impuesto entre los empleados que laboran en un sitio fijo.

En este sentido, cada corporación en la región zuliana ha establecido un horario laboral para sus teletrabajadores. Un 44% de los empleados que formaban parte de la población objeto de estudio, afirmaron que dicho horario es establecido con un promedio de horas menor al de un empleado sin movilidad laboral, específicamente entre 2 a 6 horas diarias, lo que es referido por Valenzuela (1998), cuando señalaba falta de evidencia en el abuso relacionado a las horas de trabajo, aunque éste es regularmente incumplido por situaciones no controladas, como por ejemplo el riesgo de adicción definido previamente.

La premisa anterior no es compartida por Murillo (2002), cuando plantea que esta forma de empleo presenta graves inconvenientes relacionados con la carencia de un itinerario fijo, en tanto que otros se derivan del abuso del teletrabajador al obligarlo a cumplir muchas horas diarias de trabajo.

Así mismo, los teletrabajadores con esta modalidad presentan un grado

de inconformidad relacionado a su evaluación, lo cual es demostrado cuando un 41% de los encuestados afirmaron que fueron evaluados de manera desfavorable en comparación a un trabajador sin movilidad laboral.

Según Ortiz (1999), esto, se debe a una fuerte desorientación inicial, desvinculación y desarraigo de los empleados respecto a los objetivos planteados por las empresas para las que trabajan.

En otro orden de ideas, un 77% de la población estudiada afirmó presentar el mismo grado de comodidad relacionado al uso de equipos, instalaciones y recursos humanos a su disposición; lo que difiere con la teoría aportada por Valenzuela (1998) cuando habla del menor grado de comodidad presentado por los teletrabajadores debido a las exigencias producidas de la combinación del trabajo y la vida personal, lo cual implica mayor atención a posibles riesgos de salud, así como la seguridad de los materiales, los equipos y el entorno de trabajo.

Por otra parte, las empresas zulianas reembolsan al 100% de los teleempleados encuestados, según lo afirmado por ellos, los costos de inversión y gestión, como equipos telemáticos, soporte técnico, consumibles, servicios comunicacionales, así como también seguros contra accidentes y actualización en el manejo de las tecnologías de información.

El planteamiento anterior se encuentra en concordancia con la afirmación de Murillo (2002), cuando expone que las compañías ven el teletrabajo como una forma de reducir costos y de incrementar la productividad,

considerando el apoyo logístico y técnico a sus empleados.

Esto también se corrobora cuando se obtuvo que el más común de los servicios y dispositivos telemáticos fue la telefonía móvil utilizada en un 18%, luego acceso a Internet 16%, equipo de escritorio 14 %, fax 14%, telefonía fija 13%, equipos portátiles laptop 7%, servicios de video conferencias 7%, 2% PDA y solo un 9% otros tipos de equipos como radios y GPS.

De esta manera, los teleempleados utilizan una gran variedad de equipos telemáticos, lo que Jatar (2002) expone como el reflejo de las necesidades técnicas del teletrabajador, y su complejidad dependerá de la tarea que esté llevando a cabo.

En relación al segundo objetivo específico de este estudio, se identificaron las situaciones del uso del teletrabajo como actividad laboral en el estado Zulia, obteniéndose que a un 92% de los teleempleados le son fijados objetivos e índice de rendimiento laboral, por medio de la supervisión y control, así como también sólo a 8% le son otorgados incentivos mediante plus o bonos. De esta manera, los resultados concuerdan con Valenzuela (1998), cuando habla de la existencia de controles acerca de la producción de los trabajadores por parte de las empresas que implementan el teletrabajo.

El mencionado autor coincide en establecer que estos modos de control, sumados a las características y situaciones motivadas al teletrabajo, implican una reestructuración organizacional en las compañías, confirmado al obtener que el 82% de los teletrabajadores ya se encuentran laborando

bajo una estructura organizacional adaptada, mientras que el 8% restante se considera en un ambiente experimental, con el fin de observar la viabilidad del teletrabajo en la corporación.

Estos cambios implican considerar aspectos relacionados a los riesgos en cuanto a la seguridad social y supervisión de la salud de los teleempleados. Lo anterior se comprobó al obtener que el 43% de la población encuestada afirma estar cubierto por pólizas de seguro acorde a los lugares donde se realizan sus funciones, así como también al 40% le son evaluados riesgos del trabajo fuera de las instalaciones de la misma.

Esta premisa concuerda con lo expuesto por Ramírez (2003), al no observar conflictos con respecto a la seguridad social del teleempleado en la región, debido a que las empresas se encargan de difundir esta información, facilitando la debida orientación acerca de los procedimientos necesarios en cuestiones relevantes como organizar pautas de trabajo, horarios laborales, reciclaje y evaluación de riesgos en cuanto al uso de equipos móviles.

Sin embargo, la mayor parte de los teleempleados encuestados, específicamente un 80%, plantea la necesidad de una regulación específica, tal como es planteado por Otero (2002), al afirmar que es necesaria una regulación que enmarque los riesgos laborales implicados en la movilidad y nivel de autonomía por el uso de los equipos telemáticos.

Ahora bien, un 36% de los teleempleados zulianos son afectados por la carencia de oportunidades de supera-

ción, seguido por un 22% que afirman ser discriminados en las evaluaciones por mérito.

En este sentido, Wellman (1996) plantea que con el teletrabajo se hace obvia la presencia de mayores incertidumbres sobre sus carreras e ingresos, a pesar del incremento de autonomía, flexibilidad, nuevos conocimientos y compromisos con su trabajo.

Como último objetivo específico de la investigación, se analizó la pertinencia de las leyes relacionadas con la telecomunicación y el trabajo, producto de la revisión de la literatura, recomendaciones y comparación de normas respectiva tanto nacional como internacional.

En este sentido, se observó que la Ley Orgánica del Trabajo Venezolana establece, en su artículo 15, a los sujetos sometidos a la modalidad del teletrabajo subordinado, de acuerdo a las disposiciones contenidas en esta ley. Dichas normas son, en principio, aplicables a todas las relaciones del trabajo que se produzcan en el territorio venezolano, debido al principio de territorialidad consagrado en su artículo 10.

Así mismo, la parte laboral se encuentra referida a toda prestación de servicios personales donde existan patronos y trabajadores, sea cual fuere la forma que adopte, salvo las excepciones previstas por la Ley Orgánica del Trabajo.

En relación a la movilidad y facilidad de acceso de los teletrabajadores que desempeñan sus actividades en áreas externas de las instalaciones de la empresa por medios telemáticos (nivel de autonomía), se presenta el inconveniente de establecer regla-

mentación adecuada para aquellos trabajadores.

Sin embargo, esta forma de trabajo describe el mismo modo de operación de otros tipos de trabajo ya conocidos en la realidad laboral, como es el caso de los visitadores médicos, coordinador de operaciones y representantes de venta, con la diferencia que ahora utilizan las nuevas tecnologías de la información y de la telecomunicación.

De esta forma, en el caso del teletrabajo a domicilio y móvil, los empleados deben asistir en varias ocasiones a la empresa, con la periodicidad que se pacte, permitiendo determinar la existencia física de la unidad productiva empleadora, por esto, el teleempleo debe ser regulado por la legislación laboral del mismo país donde fue contratado.

Así mismo, la existencia de patronos y trabajadores son términos definidos en los artículos 49 y 39 de la Ley Orgánica del Trabajo; en correspondencia con Ramírez (2003), el teletrabajador móvil y a domicilio presta un servicio personal que responde a instrucciones dadas por un patrono y ejecutadas por un teletrabajador, y en este la prestación del servicio es realizada fuera de la sede de la empresa.

La utilización de medios telemáticos e informáticos como principales herramientas de trabajo, no son inconvenientes para aplicar estos artículos, pues como lo expresa la norma, no importa la forma que adopte la prestación del servicio.

Es así y como es sustentado con el artículo 15 de LOT que dependiendo del caso y tipo de teletrabajo que se trate, puede fácilmente registrarse por

normas establecidas por la parte empleadora, cuando la prestación de servicio se ejecute desde Venezuela, y cuando el telecentro, domicilio o clientes estén ubicados físicamente en el territorio Venezolano.

Sin embargo, los mismos teletrabajadores zulianos quienes afirman que es necesaria la intervención de los entes gubernamentales en la relación laboral, debido a la designación de un conjunto de derechos y obligaciones establecidos en la normativa laboral, de tal forma que el teletrabajo aparezca relacionado con el derecho laboral venezolano.

En correspondencia con lo planteado por Ramírez (2003), la legislación laboral venezolana establece principalmente dos vías por las cuales puede nacer la relación laboral, la primera de ellas se basa en una manifestación tácita de la voluntad de las partes, que partiendo de la prestación de un servicio personal, hacen presumir al legislador la existencia de una relación laboral.

La segunda, consiste en proponer la elaboración de un contrato de trabajo, donde tanto el trabajador como el patrono manifiesten su voluntad de vincularse mediante una relación laboral.

Cuando se determina la forma de la prestación del servicio, se obtiene que no es sino una condición más del contrato de trabajo, asumida por ambas partes y nada diferente a lo definido de la relación laboral tradicional. Por lo tanto, constituye un pacto aceptado por el trabajador y el patrono.

En relación-con lo anterior, el artículo 67 de la LÓT, indica que el contra-

to de trabajo es aquel mediante el cual una persona se obliga a prestar servicios a otra bajo su dependencia y mediante remuneración, por lo cual es aplicable al caso del teletrabajo subordinado, móvil y a domicilio, donde el teletrabajador se obliga a prestar servicios bajo la dependencia del patrono, recibiendo como contraprestación a su labor, la respectiva remuneración o salario estipulado en el pacto preestablecido por dichas partes.

Resulta entonces conveniente afirmar que las nuevas relaciones de trabajo originadas de los avances tecnológicos, exigen la adaptación de la normativa laboral tradicional a una más actual, sobretodo cuando se observan vacíos legales específicamente con la falta de presunción de existencia de contrato de trabajo, remuneración de costo de gestión, seguridad social, y exclusión de la limitación de jornada en los servicios prestados por aquellos trabajadores contraídos para que cumplan con sus funciones laborales fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones.

Para el caso del teletrabajo, la relación laboral genera derechos y obligaciones en cada una de las partes que en ella intervienen, Sin embargo, en la actualidad la L.OT amerita ser adaptada para lograr una real-y efectiva protección, tomando como referencia las implicaciones relacionadas con los inconvenientes provenientes de la movilidad y libertad del uso de equipos telemáticos.

Conclusiones

Cumpliendo los objetivos propuestos en esta investigación, se evaluó al teletrabajo como nueva modalidad de empleo y el impacto legal que implica su inclusión en el estado Zulia llegando a las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo, se determinó que los teleempleados zulianos, son clasificados teletrabajadores móviles y domésticos, estos desempeñan cualquier actividad que se pueda realizar bajo un formato digital a distancia. Como característica presentan altos niveles de autonomía sin afectar la comodidad al manejar equipos, instalaciones y recursos humanos, igualmente, utilizan redes telefónicas y radiofónicas con equipos telemáticos móviles, suministrados por la empresa contratante por medio de la remuneración de costos de gestión e inversión.

Estos aspectos derivados de las relaciones laborales conllevan a afirmar que el trabajo móvil, mejora las relaciones con los familiares por el alto nivel de autonomía, implica mayor responsabilidad y libertad generando adicción laboral y pérdida de intimidad familiar, e incluso aislamiento social.

En lo que respecta al segundo objetivo, se observó que gran parte de las empresas mide y controla el nivel de productividad de sus subordinados fijando objetivos e índice de rendimiento laboral, este proceso de control se encuentra afectado por el nivel de autonomía, ocasionado una reestructuración organizacional de las empresas zulianas, dado que mayormente el teleempleado se encuentra fuera del alcance de supervisión del patrón.

De esta manera, el empleador infravalora o supervalora al teletrabajador al no tener control exacto de las horas de trabajo dedicadas, lo que influye en las aspiraciones de ascenso laboral del empleado dentro de la empresa. Igualmente dichas empresas, no contemplan todos los aspectos telemáticos relacionados al uso de esta modalidad laboral, como movilidad y riesgos de seguridad informática. Igualmente, los resultados evidenciaron problemas discriminatorios en relación a la manera de evaluar a un teleempleado.

En relación al tercer objetivo, se obtuvo como resultado que el teletrabajo en el estado Zulia, se da bajo la modalidad de trabajo subordinado, pues estos teletrabajadores asisten en varias ocasiones a la empresa, con la periodicidad pactada, lo que permite determinar la existencia física de la unidad productiva que lo empleó.

En este contexto, a pesar que la forma de trabajo móvil o a domicilio, describe el mismo modo de operación de otros tipos de trabajo ya conocidos en la realidad, se observan vacíos legales en la ley que actualmente los regula (LOT) específicamente con la falta de presunción de existencia de contrato de trabajo, remuneración de costo de gestión, seguridad social, y exclusión de la limitación de jornada en los servicios prestados por aquellos trabajadores contratados para que cumplan con sus funciones laborales fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa mediante la utilización de medios telemáticos.

En este sentido, aún cuando no existen leyes específicas del teletrabajo, los

resultados afirman que los teletrabajadores pueden ser regulados por la Ley Orgánica del Trabajo, lo que se considera un marco legal de referencia suficiente pero con vacíos a la hora de clarificar aspectos necesarios derivados de estas relaciones laborales especiales.

Recomendaciones

Una vez establecidas las conclusiones pertinentes al tema objeto estudio, es posible realizar las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, es conveniente que los entes gubernamentales admitan la adaptación de la normativa laboral en Venezuela, a fin de obtener la flexibilización de leyes existentes en la resolución de los conflictos que se pudieran plantear, debido al uso de los equipos y dispositivos telemáticos.

Con relación a lo anterior, es necesario además que los teleempleados zulianos sean calificados en igualdad de condiciones en comparación con aquellos trabajadores sin movilidad.

En tal sentido, se sugiere que las mismas deban someterse a las legislaciones correspondientes al país donde se encuentren, en el caso venezolano la Ley Orgánica del Trabajo, lo que es un marco legal de referencia pese a sus vacíos legales en relación a esta nueva modalidad de empleo.

En este mismo orden de ideas, se considera conveniente que los entes gubernamentales orienten parte de sus acciones al estudio de las compañías cuyos empleados laboran bajo la modalidad de teletrabajo. De esta manera, se asegura la pertinencia de cada

una de las adaptaciones a futuro de la Ley Orgánica del Trabajo considerando los aspectos telemáticos que involucran.

Del mismo modo, es conveniente que los investigadores y expertos del área de la telemática continúen con estudios referentes a los efectos de la inclusión de nuevos medios telemáticos dentro del entorno social-empresarial, abarcando aspectos relacionados a los servicios ofrecidos por los teleempleados.

Adicionalmente, se sugiere la ejecución de sondeos para llevar un registro de la cantidad de teletrabajadores; de esta manera se podrá cuantificar el volumen de trabajadores, actividades y procesos vinculados con esta disciplina a nivel nacional.

Finalmente, el siguiente articulado fue desarrollado tomando en cuenta las necesidades laborales de los trabajadores de este ramo; sugerencia que se propone para ser estudiada y anexada dentro del reglamento laboral venezolano, o bien sea tomado a consideración por parte de las empresas empleadoras de teletrabajadores.

De los Teleempleados

Artículo 1. Todo persona que ejecute un trabajo en un lugar fijo o temporal, realizando sus tareas en forma total o parcial fuera del ámbito productivo del contratante, siendo remunerado bajo la dependencia del patrono sin su vigilancia directa y utilizando medios telemáticos propios o suministrados por el mismo empleador, se considera teleempleado y estará protegido por las disposiciones de esta sección, además de las contenidas en esta ley que les sean aplicables.

Artículo 2. La jornada de trabajo será la fijada en convenio colectivo o en su contrato de trabajo, la misma no puede tener una duración superior a la del resto de los trabajadores de la empresa y no tendrá que coincidir con el horario a cumplir por los trabajadores presenciales. La administración de horas tendrá en cuenta el tipo de función a realizar, horarios de entrega y los compromisos asumidos entre las partes, quienes podrán acordar actividades simultáneas cuando se considere necesario para el avance, o aclaración de las tareas que deba realizar el teleempleado

Artículo 3. Los teleempleados, no podrán percibir una remuneración inferior a la que perciba un trabajador presencial que se encuentre dentro la misma categoría con tareas similares y lugar de trabajo.

Artículo 4. Los teleempleados disfrutarán los derechos básicos de los trabajadores presenciales entre estos, libre negociación colectiva, adopción de medidas de conflicto colectivo, reunión, huelga y su debida participación en la empresa.

Artículo 5. Los medios de trabajo deberán ser provistos por el empleador cuando este contrate al teleempleado. Asimismo deberá hacerse cargo de las actualizaciones tecnológicas, reparaciones, ampliaciones o sustituciones de las herramientas de trabajo.

Parágrafo Único: con respecto a la actualización de las tecnologías, esta será por cargo del empleador cuando el teleempleado trabaje para éste en forma exclusiva.

Artículo 6. El teleempleado tendrá derecho a recibir de su empresa la for-

mación general y específica periódicamente para el uso correcto de las tecnologías y equipos telemáticos, así como el mejor aprovechamiento de las mismas para el desarrollo de su función laboral. La falta de inserción de los teleempleados en los planes generales de formación de la empresa equivaldría a discriminarles en relación con los trabajadores presenciales.

Artículo 7. Los centros de teletrabajo, oficinas satélites de la empresa, el domicilio particular e incluso el lugar escogido por el teleempleado para realizar su trabajo, deberá cumplir con las normas laborales vigentes. Dentro del domicilio del teleempleado, el lugar de trabajo debe estar lo más aislado posible del resto de la casa de manera de no interferir con las normas de convivencia familiares. Igualmente el empleador debe estar informado por medios tradicionales o telemáticos, sobre cualquier traslado del lugar de trabajo, que el teleempleado decidiera realizar para el desarrollo de sus tareas.

Artículo 8. Será responsabilidad del teleempleado que pretenda utilizar su domicilio u otro lugar para la realización de las tareas fuera de las oficinas satélites e instalaciones de la empresa, el garantizar que las exigencias ergonómicas del mismo posea la adecuada iluminación y ventilación, así como, otras medidas de seguridad ajustadas a la normativa vigente.

Artículo 9. Los teleempleados se encuadran dentro del régimen de Seguridad Social vigente para todos los ciudadanos.

Artículo 10. Se considera que el teleempleado accede a este tipo de trabajo en forma voluntaria, bien sea proponiéndolo a su empleador, o siendo sugerida por este último, en cualquier caso el teleempleado podrá retomar sus actividades de forma presencial a la unidad productiva del contratante, cuando lo solicite por razones personales, psicológicas, o por la misma naturaleza de las tareas que realice.

Artículo 11. El ministerio del ramo, cuando considere que el cumplimiento de ciertas labores por la modalidad de teletrabajo resulte perjudicial a los teleempleados, podrá por medio de una Resolución Especial, y previa las investigaciones del caso, adoptar las medidas que considere convenientes.

Referencias Bibliográficas

ÁLAMO, Óscar (2003). **Teletrabajo: ¿Espejismo presente o realidad futura?** Fecha de consulta: Octubre, 2003. En: http://www.iigov.org/dhial/?p=21_05

ANALÍTICA (2001). **Nace en Venezuela el primer portal iberoamericano de profesionales freelance.** Analitica.com. Fecha de consulta: Marzo, 2003. En: <http://www.analitica.com/va/sociedad/noticias/2974485.asp>.

BELLO, L. (2002). **Informacionismo y trabajo, nuevos paradigmas sociales.** Consultado en Marzo 2003. En: <http://www.unet.edu.ve>

CARRASCO, R., SALINAS, J.(1994). **Teletrabajo.** Caracas, Venezuela: Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Medio Ambiente.

EXPANSIÓN & EMPLEO (2001). **La revolución tecnológica,** Fecha de consulta: Marzo, 2003. En: <http://www.expansionyempleo.com/2001/01/03/brasil.htm>

HERNÁNDEZ, R. (2000). **Metodología de la Investigación.** Mexico, D. F.: Mc Graw Hill.

HUUHTANEN, Pekka (2001). **Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud.** Fecha de consulta: Marzo, 2003. En: <http://www.Arearh.com/salud%20laboral/teletrabajoysalud.htm>.

JATAR, J. (2002). **Condiciones laborales del teletrabajador en Venezuela.** Fecha de consulta: Marzo, 2003. En http://sid.usal.es/idocs/F8/8.2.1.2-139/136/17-37_dossier.pdf.

LOT (1997). **Ley Orgánica del Trabajo,** Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 5.152. (Extraordinario), Caracas, Junio 19.

MONTIEL, F. (2002). **Municipio y teletrabajo.** Consultado en Marzo, 2003. En http://www.isel.org/cuadernos3/Articulos/f_montiel.htm.

MUÑOZ, N.; CAÑOS, M. (1998). **El Teletrabajo** (Psicopatología Laboral). Fecha de consulta: Marzo, 1998. En: www.canalwork.com.

MURILLO, J. (2002). **Tecnologías de la Información y las comunicaciones aplicadas al teletrabajo y la innovación docente.** Fecha de consulta: Febrero, 2003. En <http://www.informandote.com/jornadasIngWEB/articulos/jiw08.pdf>.

OIT (1998). **Organización Internacional del Trabajo,** Citada en Thibault, J., El Teletrabajo, op. cit. Pág. 45.

ORTIZ, F. (1999). **El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología.** Madrid: McGraw Hill.

OTERO, D. (2002). **Propuesta de creación de un telecentro para las universidades venezolanas** (Tesis de postgrado en gerencia de producción, Universidad Federal de Catarina, Florianópolis-Brasil).

RAMÍREZ, S. (2003). **Encuadramiento jurídico del teletrabajo dentro del derecho laboral** (Tesis de la especialidad en derecho del trabajo, Universidad Católica del Táchira).

RAMOS, Erik (2001). **Proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos** (Tesis de maestría en Telemática, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo-Venezuela).

SIMONS, T. (1994). **Expanding the boundaries of employment: professional work at home.** (Ph.D. thesis, Cornell University). Fecha de consulta: Marzo, 2003. En <http://www.gradschool.cornell.edu/grad/students/thesis/content.html>

SOPDE (2002). **El teletrabajo.** Fecha de consulta: Marzo, 2003. En: www.sopde.es/cajon/biblioteca/teletrabajo/.

THIBAUT, J. (2000). **El Teletrabajo.** Análisis jurídico laboral. Madrid: CES.

Universal.com (1999). **El teletrabajo se abre paso en Venezuela.** Fecha de consulta: Mayo, 2003. En: <http://www.eluniversal.Com/1999/02/28/28402AA.shtml>.

URDANETA, Yanely (2002). **Propuesta de creación de un telecentro para las universidades venezolanas** (Tesis de maestría en gerencia de proyectos industriales, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo).

VALENZUELA, D. (1998). **Riesgos laborales del teletrabajador.** Fecha de consulta: Mayo, 2003. En: <http://www.aet-es.org/docs/riesgoslab.htm>.

WELLMAN, Barry (1996). **Computer networks as social networks: collaborative work, telework, and virtual community.** New York: Annual Review of Sociology, 22.