

Teletrabajo: más que una modalidad laboral del siglo XXI

Teleworking: more than a 21st century work modality

Marylin Barraza-de-Capriles¹

Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-1263-5199>

marylinbarraza@gmail.com

Recibido: 6/9/2020. Aceptado: 21/01/2021.

Resumen

La forma de trabajar de las personas comporta cambios importantes debido a los avances tecnológicos que impactan a la sociedad y al mundo del trabajo. Así, emerge el teletrabajo como una modalidad laboral atada indispensablemente a internet para su ejecución, enmarcada en la globalización, cada vez más acelerada del siglo XXI. El teletrabajo imbrica diversos aspectos que exigen revisarlo más allá de una modalidad laboral. La intencionalidad aquí, es presentar algunos resultados vinculados con dos investigaciones académicas sobre este fenómeno que se ha dado también en Venezuela. En el primer estudio, se trabajó con el cuadro técnico metodológico y se diseñó un cuestionario desde la perspectiva del positivismo; mientras que en el segundo, se trabajó con la entrevista profunda y la categorización desde el pensamiento complejo y con la hermenéutica como estrategia. Finalmente, se dejan expuestas algunas reflexiones preliminares que impulsan la continuidad de estudios sobre esta temática.

Palabras clave: Teletrabajo, modalidad laboral, siglo XXI.

Abstrac

The way people work involves important changes due to technological advances that impact society and the world of work. Thus, teleworking emerges as a labor modality that is indispensable to the internet for its execution framed in the increasingly accelerated globalization of the 21st century. Teleworking overlaps various aspects that require reviewing it beyond a work modality. The intention here is to present some results related to two academic investigations on this phenomenon that also occurred in Venezuela. In the first study, we worked with the technical methodological framework and a questionnaire was designed, from the perspective of positivism; while in the second we worked with the deep interview and categorization from complex thinking, and with hermeneutics as a strategy. Finally, some preliminary reflections are exposed that promote the continuity of studies on this subject.

Keywords: Telework, work modality, XXI century

¹ Profesora Agregado de la Facultad Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Relaciones Industriales, Universidad de Carabobo.

Introducción

Desde la revolución industrial, las organizaciones emergentes fueron tomando forma propiamente a finales del siglo XVIII, en Inglaterra, y cursaron su desarrollo durante los siglos XIX y casi todo el XX, atravesando continentes y cubriendo prácticamente todos los rincones del globo terrestre, generando una forma de trabajar vinculada de una u otra forma con la tecnología de su tiempo, la cual a su vez llevaba y lleva una velocidad propia de avance cada vez mayor. Es así, que en la última década del siglo XX, se producen cambios en el orden de las tecnologías de información y comunicación (TIC), sumamente significativos que ya se venían gestando aproximadamente veinte años antes, mientras la internet fue transitando desde sus inicios en espacios solo militares, hasta trascender a la sociedad abierta de forma masiva a lo largo de este par de décadas que ya van corriendo del siglo XXI, dando al mundo del trabajo un nuevo giro disruptivo, que se enmarca en la franca y masiva presencia de la sociedad de la información, luego llamada sociedad del conocimiento, que en definitiva se trata de la era digital, en plena expansión en la actualidad.

Esta nueva sociedad que ha venido forjándose ataviada por la innovación tecnológica, con la afectación permanente de la vida de las personas en todas sus esferas de acción, está siendo estudiada y analizada con esmero. Esto se refleja en la literatura especializada y queda dibujada en internet a lo largo de numerosos trabajos elaborados desde diversas perspectivas, de tal manera que se hace indispensable realizar un arqueo heurístico de algunas fuentes para intentar comprender los escenarios donde se desenvuelven las nuevas formas de trabajar que de estos cambios se desprenden.

Se han considerado para este ensayo especialmente los aportes de Toffler (1980), Peter Drucker, de acuerdo a Gómez (s/f) y Castells (2001), debido a su dedicación durante años a la temática de forma amplia, destacada y evolutiva, que generó frutos en su producción intelectual, y son citas obligadas alrededor del mundo. Toffler, mundialmente conocido como futurólogo, desarrolló su trabajo sobre la revolución digital como eje central, y sus múltiples relaciones con la vida en sociedad, generando una pléyade de libros publicados desde las últimas décadas del siglo XX.

Toffler, analizó la historia de la civilización ubicándola en tres olas, para referirse a tres revoluciones icónicas: la agrícola, la industrial y la postindustrial. En esta última encauzó su enfoque medular, advirtiendo con antelación la profunda transformación de las estructuras que sostienen la forma de vida y el comportamiento de las personas en su cotidianidad, incluso refiriéndose al teletrabajo en lo que denominó los hogares electrónicos. (Islas et all, 2018)

En cuanto a Drucker, dedicó toda su vida al estudio de las empresas, especialmente transnacionales, como Procter&Gamble y General Motors, entre muchas otras. Estudió de cerca su manejo, la gerencia en todos los sentidos, realizó grandes aportes a la gestión del talento humano y de manera temprana avizoraba aspectos organizacionales derivados de la transformación tecnológica que comenzó en el siglo pasado y acontece sin detenerse en el siglo XXI. Drucker vinculaba a la sociedad postcapitalista con la productividad del conocimiento a partir de la sistematización de la información, el empuje y predominio del sector servicios y la transformación de la economía, los mercados laborales y los puestos de trabajo.

Así mismo, Castells por su parte ha dedicado grandes esfuerzos al entramado político-económico-social en el marco de la globalización y la revolución de las TIC. Se refiere a la sociedad en red como producto de dichos fenómenos, y señala que está caracterizada por la expansión sin fronteras de actividades económicas, articuladas con el impulso de los cambios tecnológicos, basándose en una organización en redes, dirigida a la flexibilidad e inestabilidad del trabajo y su individualización, con una cultura de la virtualidad real, construida mediante un sistema de medios de comunicación omnipresentes, interconectados y diversificados (Forero, 2009).

Igualmente, organismos multilaterales se manifiestan frente a esta realidad e intentan articular esfuerzos para mejorar el acceso de la información y el conocimiento por parte de la población en general. Es el caso de la UNESCO, que señala en su dirección web, específicamente en la publicación titulada: *Construir sociedades del conocimiento* (s/f), la necesidad de trabajar en función de mejorar las competencias de las comunidades locales aumentando el acceso, preservación e intercambio de información y conocimiento en todos los ámbitos. Mientras la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en las memorias de la Conferencia Internacional del Trabajo del 2006, indicaba que la transformación tecnológica, aunada a la globalización, estaba provocando cambios en el lugar del trabajo y en los

mercados laborales.

Este mismo organismo, la OIT, publicó en 2011 un documento de 45 páginas en línea al cual denominó: *Manual de buenas prácticas del teletrabajo*, donde reconoce, identifica y apoya esta modalidad laboral, presentando precisión en varias definiciones, determinando que puede darse en dos modalidades: de manera autónoma y en relación de dependencia. Una de esas definiciones expresa: “El teletrabajo es la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de tecnología de información y comunicación en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador” (documento en línea).

Por otra parte Page Group (2016), empresa consultora, líder mundial en reclutamiento especializado, fundada en 1976 en Reino Unido, con presencia en 36 países, refiere en su reporte anual 2016, la aparición de veintiún nuevos puestos de trabajo, derivados todos por las tecnologías y vinculados directamente a tareas a ser realizadas considerando las redes sociales como principal enfoque. Todos estos empleos se realizan fuera de las empresas, los trabajadores eligen si laboran desde casa o se dirigen a un centro de conexión, o simplemente utilizan tecnología móvil, desde cualquier lugar, es decir, estos trabajadores teletrabajan.

Deloitte (2017), una de las firmas consultoras organizacionales más grandes del mundo, emite anualmente informes donde presenta resultados de sus investigaciones, realizadas en cientos de empresas alrededor de todos los continentes, atinentes a los cambios en la forma de trabajar en la era digital. En los informes correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019, se refleja una tendencia sostenida a la digitalización de las organizaciones, lo cual las alerta a prepararse estratégicamente para afrontar los cambios a nivel del talento humano, aunado a múltiples consecuencias adicionales.

Finalmente, Mckinsey, otra de las grandes consultoras organizacionales de clase mundial, publicó en 2018 un análisis sobre capacitación y recalcificación de los trabajadores refiriéndose a la era digital, como la era de la automatización, y distinguiendo estos momentos que vive la humanidad, como unos de los grandes desafíos para la economía mundial comparable con la transición de base agrícola a la producción industrial. Los investigadores de la firma hacen especial referencia a la desaparición de puestos de trabajo y a su vez, a la generación de nuevos empleos, todos vinculados con competencias digitales a ser aplicadas a través de internet y además indican la imposibilidad de capacitar a todos los trabajadores.

Ahora bien, una vez esbozado a groso modo el contexto que rodea al teletrabajo, se presenta a continuación una síntesis de su evolución.

Teletrabajo, una historia que cuenta casi 50 años

De acuerdo a las fuentes revisadas, Pérez (2010), Morales y Romanik (2011), Carmona (2016), y Programa de Teletrabajo (s/f), hace casi 50 años surgió la idea del teletrabajo. Peter Goldmark, en 1972, publica sus ideas bajo el título “Nueva Sociedad Rural”, referidas a sus investigaciones sobre tecnologías de comunicación en zonas rurales en Connecticut, Estados Unidos, siendo éstas las primeras en perfilar este modo de trabajo. Sin embargo, se encuentra más difundido como pionero a Jack Nilles, quien en 1976 publicó en su libro titulado *“The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow”*, el concepto de llevar el trabajo al trabajador, como alternativa frente a la crisis de transporte derivada a su vez, de la crisis del petróleo en Estados Unidos. Estas ideas no lograron avanzar en esos años, dado que aún no se disponía de la tecnología para impulsar su expansión.

Cabe destacar que en 1994, Barrera, mencionado en Carmona (2016) publicó “Estado de situación del teletrabajo en Europa. Resultados de encuestas y estudios de casos”. En este libro presenta lo que considera las fases evolutivas del teletrabajo. En la primera fase indica qué sucedió hasta mediados de los años 80, con un discurso de corte energético y del medio ambiente. La segunda fase, la ubica con la aparición de las PC, las redes locales, el correo electrónico, y llega hasta los inicios de los años 90, donde el teletrabajo se dirige a dar apoyo al *outsourcing* (contratación externa). Luego aparecen los celulares, la computadora portátil y la *World Wide Web*, entonces para este autor, comienza la tercera fase, que se encuentra vigente en nuestros días. A partir de allí cobran velocidad las innovaciones en materia de TIC, entramos en la globalización y la transformación de los mercados, surgiendo así cada vez

más empresas tecnológicas. Emergen las redes sociales, internet se expande y sobre ella la virtualidad en diversos espacios desde lo individual y privado hasta lo social y público, desdibujándose estos límites. El teletrabajo está aumentando, pero no al ritmo esperado por este autor cuando vislumbraba una cuarta fase evolutiva que llegaría con los primeros años del nuevo milenio, en la cual sería común y predominante como modalidad laboral.

De tal manera que los cambios sociales no son tan rápidos como los cambios tecnológicos, la transición que esperaba Barrera no ha sucedido aún a dos décadas que han transcurrido del siglo XXI. Son múltiples los factores entrelazados que se deben estudiar detenidamente en este sentido para atinar a dar luces al respecto. En varios países, el teletrabajo se incrementa a su propio ritmo, se observan cada vez más personas incorporándose a esta modalidad laboral y a las organizaciones a su vez, entrando a experimentar con esta figura. Por ejemplo, se ha encontrado en España, Colombia, Chile y recientemente en Argentina la existencia de un marco regulatorio para la realización del teletrabajo, a objeto de dar un piso jurídico al número creciente de personas y organizaciones que lo realizan en estos países. Esto, de acuerdo a la revisión documental que se encuentra en curso en el marco de la investigación doctoral, que orienta la elaboración de este escrito. El aumento referido puede apreciarse en uno de los informes desarrollados por la OIT (2018) donde señala que la incidencia de esta modalidad laboral varía entre un 2 y un 40 por ciento de los trabajadores dependiendo del país, la ocupación, el sector y la frecuencia con que trabajan. Sobresalen Estados Unidos, Finlandia, Japón, Países Bajos y Suecia.

Con respecto a Venezuela, hasta el momento en que aquí se escribe, no ha sido posible ubicar cifras oficiales sobre el teletrabajo, tampoco en la OIT, sin embargo existen numerosos estudios por parte de instituciones universitarias que dan cuenta de esta modalidad laboral en el país. Estos pueden ubicarse, en los sitios web oficiales de las bibliotecas de las universidades. Se mencionan solo a modo de ejemplo: tesis digitalizadas de la Universidad Católica Andrés Bello, donde aparecen trabajos fechados desde 1997 que intentan abordar estos temas, y en el Repositorio Institucional de la Universidad de Carabobo, donde se han encontrado estudios que datan desde 2005. Entonces, la historia del teletrabajo se sigue escribiendo, también desde Venezuela.

De la realización del teletrabajo, en líneas generales, se desprenden varias dimensiones que intervienen en diferentes áreas de la vida del individuo y de su entorno. Resulta interesante analizarlas a la luz de un enfoque epistémico multidisciplinario. A objeto de ilustrar algunos hallazgos y para escudriñar en algunas de esas dimensiones se presentan a continuación dos casos de estudio llevados a cabo en Venezuela, país que aunque no figura en la lista de países desarrollados, ni de los llamados emergentes, no escapa de la globalización, ni de la presencia, por ahora tímida, del teletrabajo.

Una mirada a teletrabajadores en Venezuela

El teletrabajo imbrica una serie de características que le son propias, independientemente del lugar del planeta donde se encuentre el teletrabajador. Las personas que se animan a trabajar en esta modalidad se encuentran enfrentadas a las limitaciones que conlleva su realización, así como también a los beneficios que les aporta más allá del aspecto económico. Igualmente, requieren satisfacer un perfil laboral acorde con las exigencias que les impone la tecnología, así como también elementos inherentes a las especificaciones del cargo, funciones o proyectos en los cuales se ven involucrados. A objeto de ilustrar mejor estos aspectos que gravitan en torno al teletrabajo, se han seleccionado dos estudios que abordaron esta temática. Ambos trabajos fueron desarrollados apegados a líneas de investigación adscritas al Laboratorio de Investigación de Estudios del Trabajo (LAINET), perteneciente a la Universidad de Carabobo, en Venezuela. Uno de estos estudios lleva por título: "El teletrabajo como alternativa laboral" y el otro se titula: "Marketing Digital desde la perspectiva laboral frente a los cambios tecnológicos del siglo XXI". En adelante Caso 1 y Caso 2, respectivamente. Ambos ya finalizados.

Caso 1.- En este trabajo, las investigadoras Castillo, y Añez (2018), se fijaron como objetivo general, analizar el teletrabajo visto como alternativa laboral, con el propósito de revelar la motivación que impulsa a veinte (20) teletrabajadores venezolanos a realizarlo. Este objetivo a su vez, fue desglosado en tres objetivos específicos a estudiar en estas personas: describir las características del teletrabajo que realizan, identificar los elementos que las motivan a realizarlo y reconocer los beneficios y limitaciones que ellas perciben. Se acometió el respectivo arqueo heurístico de fuentes, considerando como referentes teóricos a dos teorías sobre motivación. Una, la desarrollada por Abraham Maslow, y la otra desarrollada

por Frederick Herzberg, conocida como teoría de los dos factores, a los que el mismo autor denominó intrínsecos y extrínsecos, vinculados con la satisfacción e insatisfacción laboral.

El abordaje metodológico se realizó como una investigación de naturaleza descriptiva, con diseño de campo, usando la estrategia del cuadro técnico metodológico y empleando la técnica de la encuesta con el diseño del cuestionario como instrumento, validado por expertos y con la aplicación necesaria de coeficientes de confiabilidad. La perspectiva epistemológica se fundamenta en el positivismo. El análisis de resultados se manejó a partir de la tabulación de los datos, la cual fue obtenida mediante herramientas de estadística descriptiva.

Los resultados arrojados en cuanto a las características del teletrabajo, evidencian que estas personas disponen de flexibilidad en la gestión de planificar y organizar su trabajo y manejar sus tiempos de ejecución. Trabajan desde casa, y disponen de sus propios equipos (laptop y celular, entre otros). Realizan su labor de forma autónoma, e independiente y las empresas para las cuales teletrabajan se ubican en su mayoría fuera de Venezuela. En lo que respecta a la motivación de estas personas para teletrabajar, se encontró que se sienten satisfechas por los ingresos que perciben, y por disponer de sus horarios para alimentación y descanso a su libre albedrío, así como también para manejarse en su ámbito familiar y social. Manifestaron que sienten satisfacción por sus logros, sentimiento de autoestima, confianza, independencia y libertad. También señalan que el teletrabajo les ha permitido identificar sus fortalezas y debilidades con respecto al conocimiento para realizar o no alguna actividad.

En cuanto a reconocer los beneficios de esta modalidad laboral, estas personas en franca mayoría señalan: El teletrabajo ofrece una oportunidad laboral, permite incrementar la productividad y, permite controlar los tiempos personales y laborales. Mientras que las limitaciones que reconocieron son: No siempre es posible teletrabajar en la profesión, puede generar sobrecarga de trabajo, puede producir aislamiento, y en el país (Venezuela) no existen leyes que regulen el teletrabajo y protejan al teletrabajador.

Caso 2.- La investigación desarrollada por Barraza de Capriles (2019) persiguió como norte develar las aristas laborales que se desprenden de las distintas formas de hacer marketing digital. Lográndose categorizar en seis (6) perspectivas: desde el trabajo formal, partiendo del trabajador, desde el área de talento humano, así como de la organización o empresa, el trabajo informal, el emprendimiento, y finalmente desde la marca personal. En cuanto al ámbito epistemológico se abordó el estudio partiendo del pensamiento complejo de Morin, y desde la hermenéutica como estrategia. En lo metodológico se trabajó con el arqueo heurístico de diversas fuentes, así como también con la entrevista profunda a dos venezolanas que hacen vida laboral exitosa a través del teletrabajo en marketing digital.

De las seis perspectivas develadas se consideran solamente las que interesan para conocer los aspectos del teletrabajo. En este sentido, se presenta aquí, la síntesis de los hallazgos reflejados en los segmentos correspondientes a la perspectiva del trabajador y a la perspectiva del trabajo informal y el emprendimiento. Entonces, en cuanto a las características del teletrabajo, se encuentra que el trabajador de marketing digital es mayoritariamente perteneciente a los “*Millennials*”, también conocidos como la generación del milenio, o generación Y, es decir, a los nacidos entre 1980 y 2004, (según las fuentes consultadas). Esta generación presenta unas características particulares frente al mundo del trabajo, las cuales le son atribuidas por su contacto desde temprana edad con la tecnología. Se precisan las siguientes: tienen grandes expectativas con el sistema de compensación, quieren disfrutar de su trabajo, buscan una experiencia laboral con propósitos y oportunidades constantes de aprendizaje y desarrollo, además de progreso profesional dinámico con flexibilidad del manejo de su tiempo. Expresan muy poca lealtad con sus empleadores, y les retan nuevos desafíos. De acuerdo a este estudio estas características son coincidentes con las del teletrabajo en marketing digital.

Para complementar las nociones sobre las características del teletrabajo y el perfil de quienes lo realizan, resulta interesante hacer mención a los hallazgos de este estudio a partir de las entrevistas profundas, que además se realizaron en diferentes tiempos para corroborar que esas dos personas seguían teletrabajando, una vez transcurridos 18 meses del primer contacto. Una de las personas es una profesional universitaria en comunicación social y se desempeña a través de internet bajo una figura informal conocida como *community manager*, para la cual se formó utilizando capacitación digital informal, y relata que desde su experiencia disfruta con pasión su trabajo, al que cataloga de libre, ya que le permite organizar sus tiempos personales y atender a sus clientes a su manera y mediante su propio estilo. Señala que ha desarrollado su propia página web, allí sube sus videos, sus artículos, la publicidad

de sus clientes, entre otros.

La otra persona entrevistada, es una venezolana sin profesión universitaria, y relata que es inquieta y curiosa, se preparó en centros educativos informales en ventas y marketing, incursionó por casualidad en las redes sociales, descubriéndose allí como emprendedora digital y aprovechando todos sus talentos se enfocó en generar un emprendimiento donde ofrece sus servicios como asesora de imagen en las redes sociales, desarrollando un estilo propio, indicando que trabaja con ética, y a la medida a cada uno de sus clientes. También refiere que trabaja de corazón y con pasión a su emprendimiento, el cual mantiene en constante innovación.

Una vez expuestas las síntesis de los Casos 1 y 2, se presenta a continuación la Tabla Nro.1, con la que se pretende ilustrar las coincidencias que se observan en los aspectos más resaltantes develados en torno al teletrabajo que realizan las personas que formaron parte de estos estudios.

Tabla Nro.1. Aspectos resaltantes del teletrabajo encontrados en los Casos 1 y 2

ASPECTOS	1 Caso	2 Caso
Flexibilidad en la gestión de planificar y organizar su trabajo	X	X
Trabajan desde casa	X	X
.(Disponen de sus propios equipos (laptop y celular, entre otros	X	X
Realizan su labor de forma autónoma e independiente		
Las empresas donde teletrabajan están en su mayoría en el exterior	X	No se conoce
Sienten satisfacción laboral por los ingresos que perciben	X	X
Disponen sus horarios para alimentación y descanso a su libre albedrío		
.Sienten manejarse mejor en su ámbito familiar y social	X	X
Sienten satisfacción por sus logros, sentimiento de autoestima, confianza, independencia y libertad	X	X
Les ha permitido identificar sus fortalezas y debilidades con respecto al conocimiento para realizar o no alguna actividad	X	X
Permite incrementar la productividad	X	X
Permite controlar los tiempos personales y laborales	X	X
Capacitación digital informal	No se conoce	X

Ahora bien, los resultados que exhiben ambas investigaciones, dan cuenta que para estas personas el teletrabajo es la forma de sustento a la cual se dedican, obteniendo de ella más beneficios que limitaciones, y es notorio que, para ellas, más que una modalidad laboral, es una nueva forma de hacer vida, a nivel individual, familiar y social que las inserta a la vanguardia en la era digital. Claro está, constituyen apenas una pequeña muestra de un universo por estudiar que está cambiando y se encuentra en pleno desarrollo.

Algunas reflexiones para continuar investigando

En la sociedad de la era digital, vivimos dentro de una vorágine de cambios, los percibimos en la forma como compramos, vendemos, pagamos, manejamos nuestro dinero, nos divertimos, nos educamos, nos comunicamos, nos relacionamos y también alcanza, ineludiblemente, a la forma como trabajamos. El mundo del trabajo está cambiando, y aunque aún, en el siglo XXI, el teletrabajo no es una realidad cotidiana y masiva en todas partes como imaginaba Barrera desde 1994, está incrementándose esta modalidad laboral en varios países, como señala la OIT en uno de sus informes en 2018.

Ciertamente, son tantos y tan rápidos los cambios tecnológicos que nos abrazan, que no es posible asimilarlos dentro de la sociedad a la misma velocidad que se suceden, pero igualmente de alguna manera se van imponiendo en nuestras vidas, y se van produciendo reacciones, adaptaciones, resistencias, ajustes y desajustes en ese proceso que ocasionan múltiples consecuencias que son

necesarias de abordar no solo desde la academia, sino desde distintas organizaciones.

En este sentido, el teletrabajo es un fenómeno que se dirige hacia una flexibilización laboral nunca antes vista desde la revolución industrial. En los casos presentados aquí, se observa que su realización genera cambios en las expectativas de las personas, cambios a nivel de la vida en el hogar y de las relaciones sociales del individuo, cambian igualmente las relaciones de trabajo entre el individuo y las fuentes de empleo. Por otra parte se requieren nuevas formas de protección social y cuidado de la salud laboral, como tarea pendiente en Venezuela, dado que no se dispone de leyes específicas que regulen esta materia en el país, hasta el momento en que se desarrolla este escrito.

Por tanto, la intención de este trabajo ha sido presentar brevemente experiencias desarrolladas en Venezuela, y de acuerdo a los resultados que evidencian las investigaciones de Castillo y Añez (2018), y Barraza de Capriles (2019), es posible apreciar que coinciden en muchos aspectos con los señalamientos de Toffler, Drucker, Castells, la OIT, y los estudios llevados a cabo por las firmas consultoras Deloitte y Mckinsey (2017), Page Group (2016). Señalamientos estos que han servido de base para desplegar el escenario donde el teletrabajo tiene lugar desde una perspectiva global. A modo de resumen gráfico se ha elaborado una suerte de infograma que se presenta en la Figura Nro.1, donde se intenta plasmar elementos destacados a lo largo de este trabajo relacionados con los resultados de los Casos 1 y 2.



Figura Nro.1. Escenario y aspectos del teletrabajo

Las limitaciones develadas en los resultados aquí presentados, (escritas en color rojizo en la Figura Nro.1), dejan entrever posibilidades de conflicto potencial a nivel personal: aislamiento, solapamiento de espacios familia-trabajo, sobrecarga de trabajo, no ejercer necesariamente la profesión que se estudió, y la ausencia de protección social en Venezuela. Esto pareciera generar una exigencia indefectible sobre la capacidad de autoorganizarse de las personas. Igualmente se aprecia la necesidad de autoaprendizaje permanente para responder a los cambios que no cesan. Para las empresas la capacitación y recalificación de los colaboradores en sus competencias digitales es todo un desafío (Mckinsey & Company, 2018). En todo caso estos tímidos hallazgos invitan a seguir indagando para profundizar mucho más desde la perspectiva humana y la interacción social.

Los resultados arrojan que las personas refieren más interés en los beneficios que en las limitaciones. Destaca la satisfacción que perciben por la flexibilidad, ingresos, libertad en cuanto al manejo de sus tiempos. Sin embargo es prematuro inferir la estabilidad a largo plazo de esta modalidad laboral, dado que es un fenómeno social que tiene sus particularidades en cada país, y las estadísticas están ausentes en muchos casos y en otros están en construcción, de acuerdo a los informes de la OIT (2018).

Es así que el teletrabajo es más que una modalidad laboral, es un cambio de paradigma para las personas que lo realizan, para las organizaciones que lo implementan y para la sociedad cada vez más globalizada y atada a la conectividad. De acuerdo a lo revisado hasta ahora, podría decirse que surgen más preguntas que respuestas, que impulsan la continuidad de las investigaciones para intentar despejar al menos algunas de ellas, entre las que descolla la manera de educarse, formarse y capacitarse para entrar a un mundo laboral que está cambiando, y donde el teletrabajo exige habilidades y capacidades vinculadas a la tecnología y a la conectividad, y a formas distintas de organizarse personalmente. Desde el Laboratorio de Investigaciones del Trabajo, LAINET, a través de la línea de trabajo que alberga estos estudios, se espera contribuir con la base de datos, que aunque dispersa y con muchos esfuerzos, se está desarrollando en las universidades venezolanas sobre estos temas.

Referencias

- Barraza de Capriles, M. (2019). Marketing Digital desde la perspectiva laboral frente a los Cambios tecnológicos del siglo XXI. Capítulo 181 del libro *Redes del Conocimiento y Emprendimiento*. Fondo editorial de la Universidad Arturo Michelena, ISBN 978-980-18- 0712-4
- Carmona, R. (2016). El teletrabajo, ¿Una solución? Trabajo de grado en relaciones laborales y recursos humanos. Universitas Miguel Hernández de Elche. Disponible: <http://dspace.umh.es/handle/11000/2522> [Consulta: 21 de agosto de 2020]
- Castells, M. (2001): Internet y la Sociedad Red. Disponible en: http://fcaenlinea.unam.mx/anexos/1141/1141_u5_act1.pdf [Consulta: 15 de agosto de 2019]
- Castillo, N, y Añez, V (2018). El teletrabajo como alternativa laboral. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, FACES, Universidad de Carabobo.
- Deloitte (2017) Tendencias globales capital humano [Página Web en línea]. Disponible: <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-Globales-en-HC-2017.html#> [Consulta:30 de junio de 2019]
- _____ (2018) Tendencias globales capital humano [Página Web en línea]. Disponible: <https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/human-capital/articles/cl-tendencias-globales-capital-humano-2018.html> [Consulta: 30 de junio de 2019]
- _____ (2019) Tendencias globales capital humano [Página Web en línea]. Disponible: <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-Globales-en-HC-2019.html#> [Consulta: 30 de junio de 2019]
- Forero Isabel (2009). La Sociedad de Conocimiento Revista científica General José María Córdova. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476248849007.pdf> Consulta: 15 de agosto de 2019]
- Conferencia Internacional del Trabajo (2006). Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. 107ª Reunión, OIT, 2018. Disponible: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ednorm/-relconf/documents/meetingdocument/wcms_618490.pdf [Consulta: 04 de febrero de 2020]
- Gómez, M. (s/f) LASOCIEDADPOSTCAPITALISTAPeterDrucker-1993. Disponible: https://www.academia.edu/27224181/LA_SOCIEDAD_POSTCAPITALISTA_Peter_Drucker_1993?auto=download [Consulta: 28 de mayo de 2019]
- Islas, O.; Amaia, A.; y Gutiérrez, F. (2018). La contribución de Alvin Toffler al imaginario teórico y conceptual de la comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 73. Disponible en <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1274/33es.html> [Consulta: 13 de septiembre de 2019]
- Mckinsey & Company (2018) Cómo calificar y re-calificar a los trabajadores en la era de la Automatización [Página Web en línea]. Disponible: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/retraining-and-reskilling-workers-in-the-age-of-automation/es-es#> [Consulta: 16 de agosto de 2019]

- Morales, G. y Romanik, K, (2011) Informe de actividad laboral nro. 1: Una mirada a la figura del teletrabajo. Dirección del trabajo Gobierno de Chile. Disponible: <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-100016.html> [Consulta: 21 de agosto de 2020]
- Page Group (2016). Annual Report and Accounts. [Página Web en línea]. Disponible: <https://www.annualreports.com/Company/pagegroup> [Consulta: 28 de junio de 2019]
- Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *Revista de Internet, Derecho y Política*. Disponible: <file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Dialnet->
- Programa de teletrabajo (s/f) Universidad Estatal a distancia. Costa Rica [Página Web en línea]. Disponible: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia> Consulta: 21 de agosto de 2020]
- Toffler, A. (1980). *La tercera ola*. Plaza & Janes. S.A. Editores. Disponible: <https://cudeg.com.uy/wp-content/uploads/2017/10/La-tercera-ola.pdf> [Consulta: 04 de julio de 2019]