

TRABAJO A DOMICILIO EN EL SIGLO XXI

Tres miradas sobre el teletrabajo



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

D E P A R T A M E N T O D E E S T U D I O S

**CUADERNO DE
INVESTIGACIÓN
N° 26**

**TRABAJO A DOMICILIO
EN EL SIGLO XXI
Tres miradas sobre el teletrabajo**

**Departamento de Estudios
Dirección del Trabajo
Santiago, diciembre 2005**

Esta investigación fue elaborada por la socióloga del Departamento de Estudios, Helia Henríquez, las sociólogas Ana Cárdenas Tomazic y Teresita Selamé.

INDICE

I. EL TRABAJO A DOMICILIO: UNA TRANSFORMACIÓN QUE REQUIERE AFINAR EL DIAGNÓSTICO.....	5
1. Introducción.....	5
1.1. El trabajo a domicilio: adecuaciones para ganar productividad.....	5
1.2. Entre la ley sin eficacia y la ausencia de la ley.....	9
1.3. Extensión a nuevos sectores productivos: de la confección a la computación.....	12
1.4. Trabajadoras y también trabajadores a domicilio.....	15
1.5. Dificultades para medir el trabajo a domicilio.....	16
1.6. Subordinación e iniciativa, una combinación ventajosa.....	17
1.7. Permitido moverse del domicilio.....	20
1.8. El uso intensivo del tiempo no siempre aumenta la productividad.....	22
2. Una síntesis y nuevas interrogantes.....	23
3. La presente publicación.....	27
Referencias bibliográficas.....	29
II. ELEMENTOS Y DINÁMICAS EN LAS RELACIONES LABORALES DEL TELETRABAJO EN CHILE.....	31
1. Presentación del Estudio.....	31
1.1. Objetivos.....	31
1.2. Nota metodológica.....	32
III. MARCO ANALÍTICO.....	36
1. La naturaleza jurídica del trabajo a domicilio.....	36
2. La naturaleza jurídica del teletrabajo.....	38
IV. LAS RELACIONES LABORALES DEL TELETRABAJO EN CHILE... 38	
1 Consideraciones generales.....	38
2. Las relaciones contractuales que no se reconocen como laborales.....	40
3. Las relaciones telelaborales y sus elementos constitutivos.....	41

3.1. La regularidad laboral.....	41
3.2. El control laboral.....	50
3.3. La interacción sociolaboral.....	57
4. Conclusiones finales.....	60
Referencias bibliográficas.....	62
V. TRABAJO A DOMICILIO Y TELETRABAJO	
Un estudio de casos en Chile.....	63
1. Presentación del Estudio.....	63
1.1. Objetivos.....	63
1.2. Metodología.....	64
2. Globalización y competencia: Un contexto favorable para la extensión del Trabajo a domicilio.....	66
2.1. Inserción de Chile en la economía Internacional y los costos laborales.....	66
2.2. Los diferentes caminos hacia la desregulación Laboral.....	69
2.3. Crecimiento económico sin crecimiento del Empleo.....	72
3. Trabajo a domicilio y teletrabajo.....	73
4. Análisis de las Entrevistas.....	77
4.1. Antecedentes Personales y Laborales de los Entrevistados.....	78
4.2. Subordinación Económica.....	79
4.3. Subordinación Jurídica.....	81
4.4. Condiciones Laborales de Realización.....	83
4.5. Obligaciones, Riesgos y Costos del Empleador y del Trabajador.....	88
4.6. Jornada Laboral.....	89
4.7. Características Varias del Empleo.....	90
4.8. Apreciación Subjetiva de su Trabajo por parte de los Entrevistados...	91
4.9. Eslabonamientos Existentes en el Proceso de Producción.....	92
5. Reflexiones Finales.....	93
Referencias Bibliográficas.....	100
Anexo N° 1: Pauta de Entrevista.....	102

I. EL TRABAJO A DOMICILIO: UNA TRANSFORMACIÓN QUE REQUIERE AFINAR EL DIAGNÓSTICO¹

Helia Henríquez Riquelme
Socióloga

1. INTRODUCCIÓN

1.1. El trabajo a domicilio: Adecuaciones para ganar productividad

El trabajo a domicilio es una modalidad antigua de empleo que por largos años mantuvo su formato y sus características sin modificaciones de fondo. La concentración física de los factores, base de la organización productiva desde el período del industrialismo, no fue obstáculo para que una parte de la producción se elaborara fuera del establecimiento de trabajo, en el domicilio de trabajadores, a quienes las empresas encargaban la fabricación de determinados bienes o de partes de éstos; pero ésta ha sido siempre una fracción menor frente al vigoroso movimiento de la producción en masa. Aunque externo, este trabajo a domicilio perdió todo el carácter autónomo del antiguo artesanado y se subordinó hasta ser un empleo dependiente, sujeto a la disciplina de la fábrica e integrándose a la potente dinámica de constitución del asalariado.

La inflexión que se produjo en la organización productiva a fines de los años setenta instaló un patrón distinto de relaciones laborales, que favoreció la externalización de la producción. En tal escenario, el trabajo a domicilio ha subsistido, pero ha experimentado cambios significativos, al punto que hoy se habla de un “nuevo trabajo a domicilio”. Esta fase reciente ha sido preocupación de numerosas investigaciones en diversos países y es a este diagnóstico que la presente publicación quiere aportar.

¿Por qué la fuerza centrípeta de la gran industria dejó una franja de trabajo a domicilio? ¿Cuáles son las ventajas que el capital veía en esta modalidad de empleo? La primera es, sin duda, que proporciona un recurso para responder a las inevitables fluctuaciones del mercado, ya que esta fuerza de trabajo puede ser contratada y despedida con gran libertad. Más aún, ha constituido una cantera a la cual recurrir cuando la provisión de mano de obra se ha hecho difícil. En segundo lugar, el trabajo a domicilio disminuye

¹ La información que se utiliza en este artículo introductorio proviene de: a) la Encuesta Suplementaria de Trabajadores a Domicilio, que se aplicó junto con la Encuesta de Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas en los años 1997 y 2000; b) entrevistas en profundidad que realizó el Departamento de Estudios, con fines exploratorios, a trabajadores a domicilio del sector servicios; c) resultados entregados por otros estudios sobre el tema, que se citan en los puntos que corresponde.

costos, porque normalmente en estas contrataciones se rebajan los beneficios que tienen los trabajadores organizados y lo hace sin riesgos, porque son trabajadores que están excluidos de las instituciones laborales de carácter colectivo y, consecuentemente, alejados de la dinámica de reivindicación; a través de ellos se abre una brecha para evadir obligaciones que la ley establece, aunque éstas protejan derechos laborales básicos. Además, el trabajo a domicilio permite aprovechar ciertas habilidades propias de las mujeres que, siendo útiles a la empresa, no concurren al mercado, porque se emplean y se desarrollan al interior de los hogares. Entre las ventajas debe mencionarse también la rebaja en el gasto de infraestructura que es posible obtener cuando se encarga a terceros partes o etapas de la producción.

Siempre ha existido un número no despreciable de mujeres que trabaja a domicilio; con ello se ha instalado un espacio donde se altera la segregación tan drástica que el industrialismo fijó entre el trabajo productivo, desempeñado en la fábrica u otros lugares “de trabajo”, y la actividad de reproducción, realizada en el hogar. Pero no ha sido éste un buen arreglo para el paso de las mujeres al mercado laboral, porque las habilidades femeninas que se han demandado han sido socialmente mal valoradas y ello ha facilitado las malas condiciones del trabajo a domicilio y su baja retribución. Aunque su desarrollo haya ocurrido durante un período histórico de intensa movilización obrera, el trabajo a domicilio no fue importante en la demanda reivindicativa.

Calificado como empleo dependiente, fue incluido en los sistemas de regulación legal propios del siglo veinte. Aunque el riesgo de incumplimiento legal fuera alto y las condiciones laborales muy bajas, estos trabajadores han estado, en gran parte de los países, bajo la tutela del derecho laboral.

Sobre la base de esta calificación, el trabajo a domicilio fue regulado de manera bastante estricta. Al establecer detalladas formalidades, se perseguía dejar en claro su carácter dependiente y su consecuente sujeción a la ley laboral, aun cuando modificaba algunas de las condiciones típicas de este régimen. Por otra parte, el espíritu de esta legislación ha sido acercar lo más posible las condiciones laborales a las que rigen para los empleos al interior de los establecimientos. A pesar de todas estas medidas, las características de su desempeño han facilitado el desconocimiento de la ley y los estándares del trabajo asalariado se han vulnerado permanentemente, sobre todo en los rubros industriales, donde estos empleos se han desempeñado generalmente en muy malas condiciones materiales, con riesgos graves para la salud, con bajo salario y sin seguridad social. Y, al mismo tiempo, las exigencias de rendimiento y de calidad han sido altas.

El trabajo a domicilio ha estado asociado a hogares pobres, especialmente a mujeres que, a pesar de requerir ingresos, no acceden al mercado laboral debido a carencias en su calificación o porque no cuentan con apoyo en las funciones ligadas a la reproducción.

En 1926 en Chile, Elena Caffarena entregaba un desolador diagnóstico de las condiciones de desempeño de este trabajo. Tres décadas después, en los años cincuenta, la visión era similar, según el juicio que entregaba el profesor de derecho del trabajo, Francisco Walker Linares: *esta forma de trabajo asalariado a domicilio, que escapa a todo control, constituye una plaga del industrialismo moderno... el trabajo a domicilio que aparentemente se presenta como beneficioso para la obrera, a quien aleja del ambiente malsano del taller y la mantiene en el hogar, significa sin embargo, en vez de protección, una forma de explotación.*

Estos diagnósticos avalaron la persistente demanda para abolir esta modalidad de empleo que planteó recurrentemente el movimiento sindical y que se expresó en la OIT². Las organizaciones sindicales internacionales de la industria textil - rama productiva en que el trabajo a domicilio ha tenido siempre mucho peso- se pronunciaron en múltiples ocasiones contra su existencia.

Como señala Lavinas, *hasta la década pasada el trabajo a domicilio fue considerado una forma poco usual e inadecuada de empleo en las sociedades desarrolladas, cuya importancia tendería a declinar, (lo que también ocurría) así como también en las sociedades en vías de desarrollo, en las que era asimilado a informalidad, marginalidad y exclusión* (Lavinas y otros 1998).

Pero el trabajo a domicilio ha alcanzado un sentido muy distinto desde los años setenta, cuando el patrón de organización de la producción se desmoronó, la gran escala se volvió un obstáculo a la acumulación y la desconcentración pasó a ser una dinámica central de la economía. La proximidad física de los factores productivos perdió importancia frente a las amplias posibilidades de comunicación que la nueva tecnología ofrecía, y la producción pasó a estructurarse en redes integradas por varios productores separados. Las empresas redujeron el número de sus trabajadores estables, pero se preocuparon de relacionarse con un entorno de productores externos, a los que pudieran encargar trabajo en forma permanente u ocasional, según los vaivenes de la demanda, sin importar dónde estuvieran ubicados, fuera en la casa vecina, en un país distinto o en otro continente.

² En 1939, la resolución de La Habana, adoptada en la II Conferencia de los Estados de América miembros de la OIT, señalaba: “ el trabajo a domicilio por cuenta ajena debería ser abolido como forma de producción en todos los países de América”.

Esta forma de gestionar la fuerza de trabajo, que se generaliza cada vez más, tiene como base una cadena de subcontrataciones a empresas de menor tamaño y a trabajadores individuales. El trabajo a domicilio entra en esta red; funcional a la desconcentración productiva, se inserta ahora en la potente dinámica de los sectores más modernos de la economía y se adecúa a los altos estándares de eficiencia requeridos para ir a la competencia por mercados.

Esta estrategia de producción ha sido, sin duda, un pilar en la recomposición de las economías en las últimas décadas. Sin embargo, el impacto que ha tenido en el empleo ha sido claramente negativo. La convicción de que el trabajo ha perdido protección está hoy día ampliamente extendida y el diagnóstico formulado hace años por la Organización Internacional del Trabajo ha llegado a ser compartido por otros organismos internacionales como el BID, cuya reciente evaluación del trabajo ha sido paradigmática: *Muchos indicadores de la calidad del empleo parecen haberse deteriorado durante los años noventa. El empleo en pequeñas empresas aumentó y la proporción de trabajadores con la protección exigida por las leyes laborales, que ya era reducida, bajó aún más* (BID, 2004).

En este cuadro en que la producción está fragmentada en una multiplicidad de unidades, en que el empleo ha adoptado distintas modalidades, en que las relaciones entre las partes son múltiples y se regulan mediante acuerdos de muy diferente naturaleza y contenidos, la precariedad se ha instalado como un rasgo central. Según ha mostrado la investigación, la precariedad progresa en la cadena a medida que los empleos se alejan de la empresa matriz, la que encarga el trabajo y concurre al mercado. El trabajo a domicilio integra esta red como “el último eslabón de la cadena”, según lo muestra para Chile una investigación realizada por el Centro de Estudios de la Mujer en la industria de confecciones, un sector en que el trabajo a domicilio ha sido siempre significativo: *se configuran cadenas productivas y de comercialización integradas por unidades económicas ordenadas en un continuo jerárquico que va desde grandes o medianas empresas legalmente constituidas, relativamente estables y solventes, hasta eslabones con alto grado de informalidad e inestabilidad que forman la base de una pirámide: pequeños talleres y trabajo a domicilio* (Díaz, 99)³. Que el trabajo a domicilio está desprotegido y que la ley no se cumple, son hechos que quedan también en evidencia en este estudio: *El 80 por ciento de las trabajadoras a domicilio entrevistadas trabajaba para una sola empresa o taller. De éstas, ellas reciben órdenes de trabajo claramente definidas y especificadas; el 80 por ciento no puede definir que prenda hacer; el 94 por ciento no puede tomar*

³ En este estudio de la cadena productiva y la subcontratación, se incluyó a 10 empresas mandantes, a 20 talleres satélites, a 60 trabajadoras de talleres pequeños, medianos y grandes y a 100 trabajadores a domicilio

decisiones sobre su diseño, al 88 por ciento no le permiten introducir modificaciones, al 61 por ciento le exigen cumplir plazos de entrega y cuotas de producción...Ninguna de las trabajadoras entrevistadas tenía contrato de trabajo (Díaz, 99).

1.2. Entre la ley sin eficacia y la ausencia de ley

La infracción, que tan clara aparece para Chile en la investigación citada, es tanto o más generalizada en otros países que han mantenido en vigencia una frondosa y detallada legislación que regula el trabajo a domicilio y que, sin embargo, es ignorada tanto por los empleadores como por las autoridades que deben aplicarla. Ésta es la situación en países como Argentina, Paraguay, Perú, Guatemala y varios otros de Latinoamérica, según dejaron en claro los varios estudios desarrollados para la Organización Internacional del Trabajo entre 1997 y 1998⁴.

En efecto, el estudio desarrollado en Argentina mostró el desmantelamiento de la institucionalidad administrativa y la total despreocupación, desde hace muchos años, por el cumplimiento de las normas sobre trabajo a domicilio. Al respecto se señala que el control a través del registro de los contratos a domicilio en el Ministerio del Trabajo casi no se realiza (en 1995 se inscribió a 51 obreros y a 89 dadores de trabajo). Según se indica, tampoco hay fiscalización desde que los inspectores que la efectuaban fueron trasladados a otra función; “*ésta se paralizó en 1986*” señala una funcionaria jefa entrevistada en el estudio que se cita⁵. Por supuesto que tampoco operan las Comisiones de Salarios (encargadas de fijar tarifas, salarios mínimos y otras condiciones de trabajo), ni la Comisión de conciliación y arbitraje, ambas totalmente discordantes con la actual concepción de relaciones laborales que propicia el retiro del Estado frente al mercado de trabajo⁶ (Jelin y otros, 1998).

La situación en Paraguay se mostró parecida. Se han realizado modificaciones importantes al Código del Trabajo, como parte del amplio cambio legal propio del período de transición política que se inició en el país en 1989, pero las normas del trabajo a domicilio se mantuvieron, sin adecuación alguna a las nuevas formas que esta modalidad de empleo ha ido adoptando. La ley lo tipifica como trabajo asalariado y como tal, se rige por el Código del Trabajo (sólo al que toma el trabajo, no a sus ayudantes),

⁴ En el marco del componente latinoamericano del proyecto interregional de la OIT, *Trabajadores a Domicilio en la Economía Global*.

⁵ «De 50 inspectores, quedaban 6 en 1994 y ahora nada. El trabajo a domicilio directamente lo borraron. ¿cómo puede ser que con tanta propaganda de lucha contra el trabajo clandestino... una oficina, un departamento que es la cuna del trabajo en negro.. diría yo, no se han preocupado? “, expresó una funcionaria (Jelin y otros)

⁶ La última sesión fue en 1993. Las anteriores en 1991 y 1976 (Jelin y otros)

pero no se aplican las normas sobre seguridad social. Ésta es una legislación muy detallada, en la que se fijan muchos requisitos formales (registro de contratos, obreros y empleadores ante la autoridad administrativa, entrega al trabajador de una libreta de salarios rubricada por la autoridad), se regulan los períodos de pago, los tiempos de espera, el pago en días feriados, se establece el derecho a salario mínimo, se protege la terminación del contrato. Como en otros lugares, estos trabajadores se diferencian de los asalariados tipo, porque no tienen jornada legal establecida, no se regulan descansos ni tienen feriado anual remunerado. Ésta, al igual que otras legislaciones en Latinoamérica, no se cumple: el registro no se realiza (se estima que el 79% de los asalariados privados no estaría registrado) y la tutela judicial es ineficaz (no hay juicios laborales planteados por trabajadores a domicilio que hayan llegado a fallo; esta autora encontró un solo caso, en 1996, en el cual el tribunal de segunda instancia reconoció el carácter laboral de la relación (Heikel, 1998)).

En el Perú, el cuadro es similar: la legislación, muy protectora, mantiene su vigencia pero no se cumple. La legislación laboral, modificada en 1991, incluye un título sobre el trabajo a domicilio, pero hay consenso social para no aplicarla. *Es un caso paradigmático en el cual la eficacia de la ley es nula o casi nula*, señala Verdura. La tutela administrativa simplemente no existe: no se efectúa el registro de estos contratos, ni se los incluye en la labor de inspección. La total ineficacia de la ley no fue obstáculo para la aprobación, en 1996, del convenio 177 y de la recomendación 184 de la OIT; tampoco para incluir al trabajo a domicilio en la Guía Básica de Inspección que se elaboró en 1995, ni en otros textos que regulan la aplicación de la ley.⁷ (Verdura, 1998).

De igual modo, en Guatemala se mantiene vigente una legislación similar a la que se ha señalado para otros países de la región. La tutela le corresponde al Ministerio del Trabajo, autoridad que organizó el registro de contratos que ordena la ley, pero no hay un solo contrato registrado. *El gobierno ha tenido como política no intervenir regulando el trabajo a domicilio a pesar que el Código del Trabajo lo ordene* (Rodríguez, 1999).

La investigación sobre Brasil describe acertadamente esta situación al hablar de la generalizada ineficacia de “las normas con contenido social”, señalando que...*hay una cultura jurídica extremadamente sofisticada en el arte de regular, junto a la inexistencia*

⁷ La investigación constata cómo, el trabajo a domicilio es incluido en diferentes documentos administrativos, como si efectivamente se actuara en su protección según las prescripciones de la ley. Así, tanto la Guía Básica de Inspección del Trabajo (1995) como la Síntesis de la Legislación Laboral, lo incluyen. En 1995, se intentó que se cumpliera la ley y se elaboró un registro individual de contratos de trabajadores a domicilio, y en 1997 sólo se había registrado uno con duración de seis meses, pero no se había establecido el registro de empleadores. Luego, un texto único de procedimientos administrativos de 1998 abunda en los procedimientos para el registro del trabajo a domicilio.

de tradición social y política de respeto y cumplimiento de la ley; y señala entre las causas, la timidez del Estado y de la sociedad para ejercer el poder de fiscalización (Levinas y otros 1998).

No ha sido ésta la situación en nuestro país. La sustancial modificación al régimen de protección al trabajo y al sistema de relaciones laborales que realizó el gobierno militar en 1979 y los años siguientes, cuyo sello fue la desregulación (en el marco de liberalizar el mercado de trabajo), excluyó expresamente al trabajo a domicilio de la protección laboral típica al desconocer la calidad de asalariados de estos trabajadores⁸. La situación se mantuvo en estos términos por más de veinte años, hasta la reciente reforma al Código del Trabajo del año 2001⁹. Desde entonces, el trabajo a domicilio queda sujeto al régimen común y, por tanto, será asalariado cuando concurren los requisitos clásicos de la subordinación y dependencia para realizar un trabajo por cuenta ajena; en caso contrario será un empleo autónomo. Pero no se incluyó regulación especial para este tipo de contrataciones, excepto para el teletrabajo, respecto del cual se señala que *quedan excluidos de la limitación de la jornada los trabajadores que presten servicios preferentemente fuera del hogar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones.*

El problema para estos trabajadores es ahora el mismo que enfrentan muchos otros que realizan trabajo encargado por una empresa, desempeñándose fuera del establecimiento de ésta, sea en su propio hogar, en locales específicos de trabajo, en la calle, en domicilios de terceros o en otro lugar externo. Pueden ser trabajadores individuales o estar asociados en talleres, microempresas, empresas familiares, cooperativas u otras formas de hecho. Entre ellos hay, sin duda, productores que son realmente autónomos y las relaciones que éstos entablan con las empresas son comerciales. Pero la evidencia ha revelado que la situación con frecuencia no es ésta y que muchos acuerdos suelen ser un formato para enmascarar empleos que en verdad son dependientes. Más aún, muchas veces la relación es totalmente “en negro”. Estas prácticas desarrolladas con el propósito de “deslaborizar” la relación de trabajo, se han afianzado, especialmente respecto de los trabajadores a domicilio; dispersos e invisibles, sin vínculo organizativo, sin resguardos legales o administrativos

⁸ La ley 18.018 de 1981 derogó las disposiciones sobre el trabajo a domicilio señalando que no daban origen a contrato de trabajo “los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia ni dirección inmediata del que los contrata”. Para el tratamiento legal en Chile del trabajo a domicilio, ver Olate, Sara: *Estudio sistemático y crítico de la legislación extranjera y nacional en materia de trabajo a domicilio*, en Boletín Oficial de la Dirección del Trabajo No 83, Santiago, 1995.

⁹ Hubo anteriormente en 1993, una modificación tímida que convirtió en presunción el carácter independiente de los trabajadores a domicilio, entregando a éstos la posibilidad de probar su calidad de asalariado. Casi no tuvo efecto. Ver *Temas Laborales* N° 9, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, mayo 1998.

que atiendan a las particularidades de su empleo, son especialmente vulnerables y las relaciones laborales que entablan suelen ser informales.

1.3. Extensión a nuevos sectores productivos: de la confección a la computación

Más allá de las vicisitudes de su regulación, el trabajo a domicilio ha experimentado otros cambios importantes. Entre las tendencias relevantes está su extensión a sectores de actividad que son bastante distintos de aquellos rubros industriales tradicionales en los que siempre ha tenido peso. Diferentes estímulos impulsan esta ampliación en nuevas direcciones y entre ellos, el más importante es, sin duda, el cambio en las comunicaciones, un factor tecnológico central en el patrón de la producción fragmentada y del trabajo a distancia. La externalización de trabajo se ve favorecida también por las nuevas concepciones para gestionar la fuerza laboral, que debilitan el control directo sobre el trabajador y lo estimulan a hacer un aporte más creativo.

La expansión se ha dirigido hacia el sector de los servicios, en el cual muchas actividades en distintos rubros y con diferentes exigencias de calificación, son encargadas a trabajadores que operan en sus domicilios, desde donde mantienen comunicación más o menos intensa con la empresa dadora del trabajo. También en el comercio el trabajo a domicilio se ha instalado y expandido ampliamente; específicamente en las ventas de los bienes o servicios que las empresas producen o intercambian y que deben realizar en el mercado. El comercio es un sector que ha experimentado una reorganización importante en muchos aspectos, entre ellos la diversificación de las estrategias para buscar clientes; éstos no sólo se esperan en el local de ventas, hacia donde la publicidad debe empujarlos, sino que también se va tras ellos en una búsqueda que debe ser focalizada y persistente. En la “salida” a buscar clientes, el domicilio del trabajador es una “sucursal” en la cual se vende, y también una “estación” donde se organiza una nueva salida para ampliar la red que permite multiplicar las ventas.

La medición del trabajo a domicilio que se realizó en Chile en 1997¹⁰ mostró, sorpresivamente en ese momento, que el peso del trabajo a domicilio en los sectores de comercio y servicios era mayor que en la industria: abarcaba al 51.4 por ciento de quienes

¹⁰ La Dirección del Trabajo y el Instituto Nacional de Estadísticas, aplicaron un módulo que se agregó a la Encuesta Nacional del Empleo, para detectar el trabajo a domicilio dependiente, en todo el país, en el trimestre mayo-julio de 1997. Se interrogó utilizando un listado de actividades que se sabía eran desempeñados en el domicilio. Por desconocimiento hubo algunas omisiones de actividades que quedaron como “no especificadas”. Se utilizó la definición de la OIT contenida en el convenio 177 sobre trabajo a domicilio, adoptado por la 83era Conferencia Internacional del Trabajo de 1996: personas que trabajan por paga produciendo bienes y servicios especificados por un empleador y cuyo lugar de trabajo habitual es diferente al lugar de trabajo del empleador.

se identificaron como trabajadores a domicilio por cuenta ajena, mientras que el 40.3 por ciento realizaba diversas actividades de carácter industrial (y el 8.3 por ciento desarrollaba actividades que no se pudieron especificar). Esta tendencia se mostró más fuerte entre las mujeres, ya que el 58,5 por ciento de ellas se desempeñaba en el sector terciario (entre los trabajadores varones ese porcentaje llegaba sólo al 18,8 por ciento.)¹¹. Cuando tres años después se aplicó nuevamente la encuesta, (esta vez sólo en la región Metropolitana), los datos mostraron que esta tendencia se intensificaba y que el 56 por ciento de los trabajadores a domicilio se desempeñaba en actividades terciarias o de comercio. Esta vez se amplió el abanico de actividades por las que se interrogaba, desagregando más finamente los servicios y las ventas. En el rubro de “trabajos profesionales”, como asesorías, análisis, consultorías, diseños de sistemas, contabilidades u otros, se ubicó el 25 por ciento de los trabajadores a domicilio, mientras que en 1997 esta proporción había sido del 10 por ciento. La participación de profesionales y técnicos de educación superior ha aumentado, favorecida por los criterios modernos de organización del trabajo que demandan iniciativa, aporte y creación personal a los subordinados, especialmente a los de mayor calificación, al tiempo que se baja el control disciplinario sobre ellos.

Si se considera sólo la Región Metropolitana, donde la comparación puede hacerse con mayor propiedad, los tipos de actividades son las siguientes:

Cuadro N°1
Actividades de los trabajadores a domicilio. Región Metropolitana

	1997	2000
	%	%
De producción de bienes	44.7	43.1
De servicios y comercio	45.2	56.0
Otras no especificadas	10.1	0.9

Fuente: Encuesta Suplementaria de Trabajadores a Domicilio 1997 y 2000, Dirección del Trabajo – INE.

Desagregando estas categorías, la Encuesta Suplementaria del año 2000 mostró las siguientes actividades que los trabajadores y las trabajadoras a domicilio desempeñaban:

¹¹ Ver el estudio publicado en Henríquez, y otros: *Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile*, Cuaderno de Investigación N°.9, Dirección del Trabajo, Santiago, 1999.

Cuadro N°2
Principales actividades de los trabajadores a domicilio por sexo
Región Metropolitana, año 2000

Principales actividades	Mujeres	Hombres
Actividades de servicios	%	%
Promoción o venta de bienes: equipos telefónicos, cosméticos, artículos de perfumería, ropa y otros	97,6	2,4
Trabajos profesionales: análisis, asesorías, consultorías, diseño de sistemas, contabilidades y otros	18,1	81,9
Trabajos técnicos: digitación, dactilografía, ingreso de datos, dibujo técnico y otros	34,5	65,5
Actividades de producción de bienes		
Confección de prendas o partes de prendas de vestir, tejidos y/o artículos para el hogar	90,6	9,4
Confección, armado o actividades en artículos de metal, plástico o goma, madera, arcilla, greda, cerámica, mimbre, totora, sisal y similares	61,7	38,3
Confección, armado o actividades en papel o cartón	84,7	15,3

Fuente: Encuesta Suplementaria de Trabajadores a Domicilio Dirección del Trabajo - INE, 2000

Los estudios de carácter cualitativo que se desarrollaron en varios países latinoamericanos en los mismos años que la medición en Chile, mostraron también cómo el trabajo a domicilio se extendía a actividades muy distintas a los tradicionales rubros industriales. Diferentes casos dan cuenta de su expansión a sectores modernos de la industria, como química, electrónica, editorial y gráfica e industria de tecnología de información. También aparecieron múltiples actividades de oficina y variadas prestaciones de servicios. Asimismo, se trabaja desde el domicilio en la venta de productos muy diversos, especialmente cosméticos, artículos de bazar, productos para la nutrición y muchos otros; también en la demostración de productos sin venta; en venta y promoción por teléfono o por medios electrónicos, de múltiples artículos o servicios, como fotocopiadoras, cursos, transcripción de grabaciones. Se señalan también servicios de alojamiento o alimentación, de reparación, personales, de diversión, y múltiples servicios técnicos. Hay algunos casos en que la arrendadora de una habitación en su hogar presta algún servicio útil para el uso que el arrendatario da a esa habitación (desempeñándose como ayudante, haciendo marketing, recibiendo clientes o realizando otras actividades parecidas que no requieren calificación).

“El viejo y el nuevo trabajo a domicilio. De la máquina de hilar al ordenador” es el acertado título de un libro que da cuenta de esta nueva realidad¹²

1. 4.Trabajadoras y también trabajadores a domicilio

El trabajo a domicilio ha sido siempre realizado mayoritariamente por mujeres, y aunque así continúa, los hombres han ido ampliando su participación. Pareciera que la dinámica de desconcentración productiva ha externalizado empleos que eran masculinos y que siguen siendo desempeñados por hombres, como ha ocurrido en distintos rubros de la industria (por ejemplo, la metalúrgica); en el sector industrial se concentraba en 1997 el 72 por ciento del empleo a domicilio masculino. Pero también han accedido los varones a las nuevas ocupaciones que se han creado, como son las de carácter técnico (del área informática, de diseño, contable y otros) y las actividades profesionales, en las que proporcionalmente hay más hombres que mujeres. En nichos modernos del sector servicios, ha aparecido, pues, un segmento de empleo masculino, especialmente en las ocupaciones que requieren calificación más alta.

El crecimiento del trabajo a domicilio masculino es una tendencia que parece ir afirmándose, según mostró la medición siguiente, en la Región Metropolitana:

Cuadro N°3
Distribución por sexo de los trabajadores a domicilio.
Región Metropolitana

	1997	2000
	%	%
Mujeres	80.2	72.8
Hombres	19.8	27.2

Fuente: Encuesta Suplementaria de Trabajadores a Domicilio 2000, Dirección del Trabajo-INE

Esta información suscita variadas interrogantes: ¿Es el trabajo a domicilio una opción que algunos trabajadores hombres han tomado más o menos libremente o es el único empleo al que tuvieron acceso en un momento bajo del ciclo económico o de dificultades personales? ¿Hay características comunes -de edad, educación, estratificación u otras- en los hombres que trabajan a domicilio? ¿Se trata mayoritariamente de hombres con alta calificación, muchas veces profesionales? Si la externalización de trabajo es un proceso

¹² Citado en otros párrafos de este documento, su autora es Rosario Gallardo Moya, profesora de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universidad de Castilla - La Mancha.

con mucha fuerza y expansión, ¿Puede el domicilio ser un lugar de desempeño más entre otros y debilitarse su calificación como espacio típicamente femenino? ¿Tienen los hombres que trabajan a domicilio una participación más alta en las tareas de reproducción o, por el contrario, construyen en el hogar una modalidad de trabajo segregado?

1.5. Dificultades para medir el trabajo a domicilio

Según la información existente, el trabajo a domicilio no ha tenido una multiplicación tan vertiginosa como en algún momento se previó y representa una porción menor de los trabajadores asalariados. Así lo indica la investigación en numerosos países, aunque los ejercicios de medición rigurosa han sido escasos. Este juicio es especialmente válido para el teletrabajo¹³. Habría que preguntarse si tales conclusiones son pertinentes cuando la mayor parte de la investigación sobre trabajo a domicilio ha sido cualitativa y sea por las dificultades que implica o porque no ha suscitado suficiente interés, la medición cuantitativa no ha sido frecuente y las estadísticas, por lo general, no cuentan con datos para delimitar con precisión el trabajo a domicilio. Sin embargo, se han hecho estimaciones o mediciones parciales y focalizadas, algunas de las cuales, realizadas en países latinoamericanos, son citadas en este documento.

En cualquier caso, las estimaciones parecen indicar que ésta es una modalidad de empleo entre diversas otras que se han mostrado adecuadas para cumplir el mandato de la empresa ligera con eficacia y con ventajas para el capital. Pero, tampoco significa esto que el trabajo a domicilio haya perdido toda significación. En Chile, la medición nacional de 1997 permitió detectar 79.740 trabajadores a domicilio dependientes¹⁴, lo que equivale al 1.5 por ciento de la fuerza de trabajo de ambos sexos, ocupada en el período, y al 3.9 por ciento de las mujeres ocupadas. De ese total, la mayor parte eran mujeres -82.3 por ciento- mientras los hombres alcanzaban al 17.7 por ciento, lo que en ningún caso es una proporción ínfima.

En Brasil, Paiva Abreu, Sorj y Jorge, señalan que casi el 10 por ciento de las personas de diez años y más, ocupadas en actividades no agrícolas, eran trabajadores a domicilio en 1990, y el 8.1 por ciento de los ocupados urbanos en 1995. Para Buenos Aires, Marshall, basándose en datos del censo de 1980, señaló que el trabajaba a domicilio alcanzaba

¹³ «En rigor, y en el ámbito empresarial, el teletrabajo se ha encontrado con un ambiente inicial de desconfianza, a lo que debe sumarse las limitaciones inherentes del teletrabajo, porque *existe un gran número de organizaciones empresariales en las que, por la índole de sus procesos productivos, esta modalidad de trabajo no aparece ni es pensable que aparezca en el futuro...*» (Ugarte, 2004)

¹⁴ Para considerarlos trabajadores a domicilio se exigió que su trabajo se realizara según instrucciones de quien se los encarga y que, además, no pudieran vender el producto directamente en el mercado.

al 8 por ciento de la mano de obra industrial y estaba concentrado en los rubros de confección y cuero.

Pero estos diferentes datos no son comparables. Se los ha obtenido a través de análisis especiales de encuestas ya aplicadas, sin que se hayan formulado preguntas específicamente encaminadas a captar el trabajo a domicilio. No está claro si cubren sólo a los dependientes o si también incluyen a quienes trabajan de manera autónoma o por cuenta propia. Se pueden considerar como estimaciones que no confirman hipótesis sobre el crecimiento del trabajo a domicilio en los países latinoamericanos.

Buena parte de los esfuerzos para captar el trabajo a domicilio se han dirigido a recoger las particularidades que adopta la dependencia en esta modalidad de empleo, con el objetivo de tener mejor base para decidir sobre la aplicación de la ley laboral y de la consecuente protección. En la medida en que se han expresado otras inquietudes orientadas a evaluar la calidad del moderno trabajo a domicilio y el desarrollo que estos trabajadores pueden lograr desde esas posiciones, se hace necesario mejorar el diagnóstico del sector que trabaja autónomamente y que está menos elaborado. Si bien la Organización Internacional del Trabajo define el trabajo a domicilio como un empleo dependiente, otra instancia internacional, la 15ª Conferencia Internacional de Estadísticas del Trabajo, usó la expresión “*trabajadores fuera del establecimiento*” para la Clasificación Internacional de la Situación de Empleo (adoptada en la (CISE-93). Así definidos, estos trabajadores “*pueden tener empleos asalariados o independientes*”, pero no se esclarecen los elementos que determinan una y otra categoría¹⁵.

1.6. Subordinación e iniciativa, una combinación ventajosa

Los empleados a domicilio son subordinados que realizan por encargo tareas específicas en un proceso productivo que es mayor y más complejo, que se organiza y se controla desde un puesto central. Sometidos a directivas que emanan de la facultad de decisión propia de las empresas, estos trabajadores no tienen autonomía para desempeñarse.

La subordinación es condición del empleo dependiente, pero su expresión concreta ha experimentado variaciones importantes. La sujeción a instrucciones específicas, estandarizadas, con estrecha vigilancia para asegurar su cumplimiento, fueron los rasgos del patrón de trabajo en la empresa industrial de raíz fordiana del siglo veinte.

¹⁵ Y los define con fines estadísticos como “personas que trabajan para una empresa determinada, o que suministran una cierta cantidad de bienes y servicios a una empresa determinada, de acuerdo con un arreglo previo o con un contrato de dicha empresa, y cuyo lugar de trabajo no se encuentra dentro de ningún establecimiento de la empresa.” (Mata Greenwood, 97)

Pero este modelo se ha desvalorizado, como se sabe, y nuevos criterios de organización orientan hoy la búsqueda de productividad. En las estrategias actuales, el concepto de subordinación se encuentra profundamente modificado, al reconocer la empresa que tanto o más importante que disciplinar las conductas laborales de los trabajadores para obtener obediencia y acatamiento, es estimular actitudes que faciliten el aporte innovador que éstos pueden hacer a partir de su experiencia laboral y, sobre todo, del mayor nivel de educación formal y calificación que hoy tienen. Esta concepción del trabajo rebaja la vigilancia directa que por muchos años fue identificada con la subordinación y considerada un factor central de productividad.

Pero la función de dirección propia del empleador se sigue ejerciendo y en virtud de ella se asignan tareas a domicilio como parte del plan o del proyecto productivo. Al encarar estos trabajos entrega instrucciones u orientaciones. Es cierto que el empleador no organiza cada proceso individual de trabajo, como ocurre al interior de las empresas, pero en alguna medida los planifica y los supervisa: calcula tiempos y fija rendimientos y luego controla el cumplimiento de los plazos y la calidad de los bienes que se elaboran. En el trabajo industrial, además, usualmente distribuye insumos, recoge y transporta los productos. Estas funciones se multiplican cuando la fuerza de trabajo está ampliamente dispersa en numerosos centros de producción (cada domicilio) y un número muy bajo de trabajadores en cada uno. Con esta dispersión, la organización y la coordinación del plan productivo de la empresa se hace complejo, y ello podría estar frenando la incorporación de más empleo a domicilio; difícilmente ésta será la modalidad predominante en una empresa, sino que es, casi siempre, un recurso secundario.

Por otra parte, la tecnología informática cambia la forma de controlar el trabajo, permitiendo que la vigilancia se haga a distancia y disminuyendo la importancia de la comunicación cara a cara en un mismo lugar de trabajo. El empleo a domicilio se ha expandido precisamente en sectores productivos y actividades económicas que se pueden organizar y controlar a distancia, a través de la comunicación moderna de base informática o telefónica, como es el trabajo intelectual, el de buena parte de las ocupaciones de profesionales y el de muchas ocupaciones administrativas de oficina. Se suele decir que el control a distancia puede ser más preciso, acucioso e inmediato que el que se ejerce en el mismo recinto (como el trabajo en línea).

A veces, en los trabajos intelectuales y profesionales -como diseños, informes técnicos, operaciones frente a clientes que reclaman derechos, tratamiento de datos- la empresa que encarga el trabajo rebaja su control sobre el trabajador, pero se asegura que éste establezca contacto con el cliente a quien se le venderá el producto o se le prestará el servicio final. Puede ocurrir también que la vigilancia estrecha sobre el proceso de trabajo

perda sentido o sea inútil, y ello ocurre cuando se modifican otras condiciones de trabajo como por ejemplo, la modalidad de remuneración; en este sentido cuando su monto se determina según los resultados obtenidos o de las metas cumplidas, la supervisión del uso del tiempo perderá importancia y se dirigirá, entonces, a la calidad de los bienes y servicios finales.

Hay, por otra parte, situaciones en las cuales el proceso de trabajo es irrelevante para la rentabilidad de la empresa. Es lo que ocurre en la actividad de ventas que se hacen fuera del establecimiento central, siguiendo el patrón de búsqueda del cliente. Lo que se pide a estos trabajadores es un proceso de trabajo creado en su mayor parte por ellos, y se espera que incorporen factores individuales que aumenten la productividad. La calidad del trabajo se mide, en definitiva, por el acto final de vender. La empresa paga sólo los resultados del trabajo que encargó -la venta del bien o servicio- y deja sin remunerar buena parte del trabajo desarrollado para obtener este resultado (búsqueda de mercados, marketing, traslados, estrategia de comunicación y de seducción del cliente y otros). En estas situaciones, en que la empresa interviene limitadamente en el proceso de trabajo y no le importa su costo, la multiplicación de los trabajadores y su dispersión aparece rentable. Ello explica el aumento del trabajo a domicilio en la actividad de ventas.

Pero, además de la planificación y el control del proceso productivo en su dimensión técnica, la empresa que encarga el trabajo gestiona administrativamente la mano de obra a domicilio. El intercambio entre fuerza de trabajo y salario, del cual emanan obligaciones y derechos para una y otra parte, constituye un campo en que la disputa siempre está latente. En el trabajo a domicilio, el incumplimiento total o parcial de la ley ha sido siempre muy frecuente (mucho más que en el empleo típico) y esto exige a la empresa atender a la elaboración y puesta en juego de estrategias adecuadas para enmascarar la relación laboral asalariada. Las condiciones de los acuerdos informales pueden ser complejas, al incluir, por ejemplo, traslados de bienes e insumos, entrega de insumos, arriendo o comodato de maquinaria, traspaso de tecnología, pago de remuneraciones sin atenerse a las normas y sin cumplir formalidades. Los términos de esta relación suelen ser poco claros y la confusión dificulta la solución de los problemas que surjan. En situación de trabajo “en negro”, la selección de los trabajadores es una decisión importante y también lo es su reemplazo en caso de enfermedad o de otras emergencias; la capacitación es, asimismo, otro alto reto a la empresa. Cuando la fuerza de trabajo está tan ampliamente dispersa, la gestión de personal se hace más difícil. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que los conflictos con los trabajadores a domicilio generalmente son puntuales, porque ocurren en distintos lugares y en distintos momentos, y difícilmente alcanzarán una dimensión alarmante por cuanto el espacio para las relaciones colectivas de trabajo

no existe, ni en la ley ni en los hechos. La dispersión pareciera estar impidiendo la reivindicación sectorial colectiva y mantiene a este segmento de trabajadores fuertemente subordinado en una relación que es definida enteramente por el empleador.

Las dificultades para gestionar una fuerza de trabajo tan dispersa parecieran limitar la expansión del trabajo a domicilio. Sin embargo, la evidencia con que se cuenta indica que esta contención opera más en las actividades tradicionales que en empleos nuevos de sectores modernos, ya que en estos últimos lo que se advierte es una expansión.

En definitiva, una relación de trabajo dependiente no exigiría que exista vigilancia directa sobre el trabajador. Pero hay instrucciones técnicas, órdenes, fijación de tiempos de entrega, cumplimiento de metas, revisión de calidad, devolución de productos con defectos. Son formas de control del trabajo que se complementan con el salario fijado por piezas. Esta vigilancia indirecta ha sido definida como *“el sometimiento al ámbito de organización y dirección del empresario y que, según la doctrina jurisprudencial consolidada, no debe ser entendida como subordinación rigurosa y absoluta del trabajador, sino que basta para apreciarla que aquél se halle comprendido en el círculo rector y disciplinario del empresario”* (Gallardo 1998)

1.7 Permitido moverse del domicilio

Los trabajos que las empresas externalizan se cumplen en sitios que pueden ser muy diversos, y la elección de uno u otro dependerá, en primer lugar, de la naturaleza de las tareas, pero también de las metas que se exigen, del tiempo que se ha fijado, de la jornada y del horario en que se trabajará y de situaciones particulares de los trabajadores. Puede realizarse el trabajo, entonces, en empresas de reducido tamaño, en talleres pequeños, en locales facilitados por la empresa (como los centros de llamado), en la calle, en el propio hogar, en domicilios ajenos, en ferias, plazas u otros espacios públicos, en lugares privados donde concurren muchas personas (locales de fiestas o reuniones), en medios de transporte, en centros comerciales y en muchos otros sitios. La ciudad tiene infinitos puntos adecuados para la producción de bienes, la realización de éstos o la prestación de servicios.

Aunque el empleo a domicilio se define por el lugar donde se desempeña, que es precisamente el domicilio particular del trabajador, esta característica admite cierta flexibilidad y, según la OIT, puede ejecutarse también en otro lugar que el trabajador elija, siempre que sea distinto a los establecimientos de la empresa que hizo el encargo.

En la realidad, buena parte de los trabajadores externos se desempeñan en más de un lugar, sea recorriendo distintos sitios para repetir la misma actividad; sea dividiendo las tareas en partes o fases a cumplir en lugares diferentes. Del desplazamiento que se hace depende, en muchos casos, el incremento de productividad. En la industria, sea la confección u otros rubros, los trabajadores generalmente utilizan su propia casa, pero también la de vecinos que actúan como ayudantes o bien, ocupan un local destinado específicamente al trabajo encargado. Muchas veces ni siquiera se mueven para llevar y traer insumos y productos, porque lo hace la empresa. La situación es distinta en muchos trabajos de servicios, especialmente en los de carácter profesional, los cuales se ejecutan en comunicación con la empresa mandante; aquí, el domicilio suele alternarse con el centro de trabajo principal, al que se debe acudir en momentos prefijados, con distinta frecuencia, sea a reuniones en que se controla o se discute el trabajo; sea a ejecutar algunas partes del mismo. También hay casos en que el trabajador puede decidir cuándo concurrir, según lo necesite o lo desee. Los programas de teletrabajo no descuidan los encuentros cara a cara, que son vistos como una fórmula para evitar el aislamiento del trabajador, para fortalecer su sensación de pertenencia a la empresa y asegurar así su lealtad y su productividad. Cuando se trata de un trabajo que consiste en vender bienes o servicios, el domicilio propio es probablemente menos utilizado, ya que la tarea consiste, básicamente en ubicar compradores que están distantes y llegar hasta ellos. Es cierto que esto puede hacerse por medios informáticos, telefónicos u otros que permitan la comunicación a distancia, pero siempre hay también una búsqueda para contactar personalmente a diferentes compradores potenciales; ello significa que se los buscará en la calle, en otros sitios públicos, tocando a las puertas de oficinas y casas habitaciones o en otros lugares particulares. Por lo tanto, con la extensión del trabajo a domicilio a sectores económicos diferentes de la industria, el lugar del desempeño se ha diversificado y la fijación del sitio en que se realizarán las labores pierde importancia.

Por ello mismo es que la relación que esta modalidad de empleo tiene con el trabajo de la reproducción ha variado. En algunos tipos de empleo, como en la clásica elaboración de bienes, la ejecución requiere de mayor o total permanencia en el propio hogar y ésta es la base sobre la cual las mujeres así empleadas armonizan la participación laboral con las tareas propias del hogar; su presencia continua lleva con frecuencia a que sus familias les demanden trabajo doméstico tal como si ellas no participaran en el mercado.

En otros sectores, especialmente en los modernos, el trabajo a domicilio contempla salidas del hogar, que pueden ser obligatorias o voluntarias, pero que interrumpen su comportamiento cotidiano de “dueña de casa” y a veces desmantelan completamente su calificación de tales. Cuando así ocurre, se cancela la posibilidad de armonizar el mundo

del trabajo con el de la reproducción, valiéndose de la fusión física de ambos espacios. Queda, entonces, el recurso del uso del tiempo.

1.8. El uso intensivo del tiempo no siempre aumenta la productividad

El tiempo de trabajo ha sido incorporado de maneras muy distintas en las estrategias productivas que se han sucedido a lo largo de la historia, y que tienen siempre en la mira ganar productividad. La fijación de los trabajadores para que cumplieran jornadas prolongadas y continuas conformó una modalidad de trabajo que fue central en la gran producción concentrada, pero que hoy ya no asegura avances productivos; al contrario, para algunas actividades este formato de trabajo es inútil. La exigencia clave hoy día es el uso flexible del tiempo que se contrata y, en consecuencia, las empresas buscan permanentemente mayor libertad para emplear fuerza laboral en los períodos y en los momentos en que la producción lo demande.

El trabajo a domicilio es una de las modalidades que ha aportado flexibilidad al funcionamiento de las empresas. Estos trabajadores acceden a un empleo que es intermitente y que tiene, al mismo tiempo, altas exigencias de rendimiento, condiciones que, en muchos casos los obligan a cumplir jornadas muy largas, durante todos los días laborales y frecuentemente los días domingos y feriados también. El trabajo en la industria de la confección, por ejemplo, normalmente ha sido exigente en las cuotas de producción y plazos que se fija a las trabajadoras a domicilio. Los datos de distintos estudios así lo avalan¹⁶.

Pero no ocurre lo mismo con varias actividades de servicios y de comercio que se encargan para ser realizadas en el domicilio de los trabajadores y que no ocupan jornadas extensas. La razón es que el tiempo empleado compactamente puede ser improductivo en algunas actividades de estos sectores. El ejemplo más claro es el de aquéllas que deben encontrar clientes frente a quienes deben promover, demostrar o vender productos o servicios. Para hallar al cliente no basta con trabajar intensamente, hay que trabajar oportunamente y de manera focalizada en los momentos en que es mayor la probabilidad de que la venta o la prestación resulten. Lo que se pide en estos casos a los trabajadores es la disposición a trabajar en cualquier momento, más que la decisión de trabajar en todo momento.

¹⁶ Más del 50 por ciento de las trabajadoras a domicilio de la confección trabaja más de 48 horas a la semana y el 40 por ciento lo hace seis o los siete días, según un estudio del centro de Estudios de la Mujer de 1996 (Díaz, 1999). Coincidiendo con esta información, la investigación de 1997 de la Dirección del Trabajo mostró que los trabajadores en distintos rubros industriales ocupan una jornada mucho más larga que los que desempeñan actividades de servicios y de comercio: 38 horas semanales fue el promedio en las actividades industriales de cualquier tipo; 22 horas semanales en empleos que consisten en realizar trabajos técnicos (como dactilografía o digitación) y 13 horas en la promoción o venta de servicios.

Al contrario de lo que se piensa, estas jornadas cortas significan para los trabajadores una relación laboral más exigente. Si bien no trabajan intensivamente, sino de manera intermitente, el tiempo enteramente liberado de trabajo se ha acortado o simplemente no existe. La comunicación moderna traslada las demandas de trabajo en cualquier momento, irrumpiendo en el espacio privado. Obligados a responder a los llamados de la empresa, (los que en algunos casos requieren respuestas a situaciones de emergencia), esta permanente alerta destruye el descanso, interrumpe el tiempo de ocio e interfiere en la vida de familia de los trabajadores a domicilio. Sus vidas se configuran con esta tensión permanente.

En términos generales, la naturaleza del trabajo es lo que determina cómo utilizar el tiempo para obtener la mayor productividad posible. Hay ocupaciones en las que la productividad aumenta si se realizan fuera de los límites de una jornada ordinaria y ésta es la razón central para desplazarlas hacia el domicilio del trabajador.

En algunas de estas ocupaciones, como en los trabajos profesionales y a veces en la venta de bienes, el trabajador puede ordenar su tiempo con mayor libertad, pero no con entera libertad, nunca a su arbitrio. Siempre hay que responder a metas que el dador de trabajo fija para ser cumplidas en plazos determinados. Los trabajos profesionales pueden requerir, por ejemplo, salidas a buscar información o pueden necesitar conexión con otros países, lo que debe hacerse en horarios fijos o en momentos que se estimen convenientes, aunque sean nocturnos. Y estas exigencias son las que marcan la organización del tiempo de trabajo. Tratándose de ventas, de marketing, de cobranzas, de encuestas, el tiempo se emplea según cuándo se encuentre a los clientes, a los deudores o a los encuestados, y tanto las salidas como los llamados por teléfono o por otra vía deben hacerse en los momentos en que las personas requeridas estén para responder. La ventaja del trabajo a domicilio es, entonces, que emplea más fácilmente tiempo nocturno, en feriados y en general fuera de la jornada ordinaria, y ese uso oportuno del tiempo es lo que agrega productividad. En el fondo, el trabajo a domicilio permite una importante prolongación de las jornadas de trabajo, que en el espacio formal de la empresa no es posible lograr.

2. Una síntesis y nuevas interrogantes

El trabajo a domicilio es una modalidad de empleo que responde bien a la organización productiva actual, en que los procesos de trabajo se fragmentan para ser cumplidos por productores distintos, pero relacionados entre sí en redes o encadenamientos. Este diseño es la base de la gestión económica moderna que procura, ante todo, contar con flexibilidad en el uso de los factores productivos.

De este gran número de trabajadores, sólo algunos concurren al mercado a realizar bienes o servicios finales en cuya elaboración, sin embargo, han participado muchos otros en condición de subcontratados, generándose una nutrida trama de relaciones comerciales y de trabajo que se expresan en acuerdos muy diversos. El trabajo a domicilio forma parte de esta organización productiva que ha asegurado ritmos significativos de acumulación al capital.

En este contexto, la valoración social del trabajo a domicilio ha cambiado radicalmente y de ser vista como una rémora y una forma muy injusta de incorporar trabajo a las empresas, se le considera, en la actualidad, como una expresión de modernidad que eleva la productividad para la empresa y beneficia también a los trabajadores. Hoy no se pide, como antaño, su abolición, pero sí su regulación.

En los últimos años el trabajo a domicilio se ha diversificado y no se realiza sólo en unos cuantos rubros industriales, sino que se ha extendido a ocupaciones muy distintas en otros sectores; subsiste el segmento de trabajadores con baja calificación que soportan malas condiciones laborales, pero junto con ellos se ha desarrollado otro sector de trabajadores que son profesionales de alta calificación, que se desempeñan en condiciones limpias y que emplean, muchas veces, tecnología de punta. Este cambio ha replanteado interrogantes sobre la naturaleza del trabajo domicilio actual, sobre el grado de libertad para su ejecución, sobre la calidad de sus condiciones laborales, sobre las formas de protección adecuadas y eficaces y sobre las trayectorias laborales más probables en estos trabajadores.

Quienes trabajan en régimen de subcontratación integrando las redes productivas pueden ser trabajadores aislados o asociarse para conformar empresas pequeñas, microempresas, talleres, empresas familiares; pueden participar en centros laborales instalados por el dador de trabajo o en colectivos informales de distinto tipo. Las asociaciones para producir se han multiplicado significativamente, pues se ve en ellos ventajas técnicas importantes para competir y también condiciones más propicias para superar la extrema vulnerabilidad del trabajador aislado. La vida efímera que tienen muchas de estas entidades contribuye a intensificar la dinámica de constitución de pequeños emprendimientos.

En este escenario, el trabajo a domicilio es una más entre las diferentes modalidades que se han mostrado eficaces para externalizar partes de la producción y que se expresan en acuerdos muy diversos, que muchas veces no tienen referentes legales claros o que son directamente “en negro”. Es un entramado en que el trabajo a domicilio no siempre se detecta con facilidad y ello hace difícil determinar el peso que tiene hoy en el conjunto

del empleo. El cambio de algunos rasgos que antes fueron constantes, ha contribuido también a restarle visibilidad y lo ha hecho más difuso.

Es probable que las empresas prefieran encargar trabajo a microempresas, a talleres y a las asociaciones productivas que aparecen más formales, consolidadas y solventes, especialmente cuando buscan volúmenes grandes de producción y cuando quieren evitarse los costos de gestionar una fuerza de trabajo muy dispersa. Ésta es una razón que puede limitar la expansión del trabajo a domicilio en algunos rubros. Sin embargo, hay otras actividades en que la permanencia del trabajador en su hogar es el factor específico que permite agregar productividad. El capital ha captado la ventaja de utilizar para el mercado los lapsos cortos que las mujeres tienen libres en medio de las rutinas del trabajo para el hogar. Este descubrimiento sigue la misma lógica que antes permitió incorporar al mercado algunas capacidades y habilidades que las mujeres desarrollaban y aplicaban en el trabajo reproductivo y que se trasladaron, por ejemplo, a la confección industrial de prendas de vestir.

El empleo de tiempos cortos es válido principalmente para las mujeres inactivas, dueñas de casa, pero también puede constituir un empleo secundario para trabajadores que ya están en el mercado, tanto mujeres como hombres. Es el caso de numerosos trabajos profesionales en los que se reducen las instrucciones directas, continuas y detalladas y el ejecutor es quien debe organizar el proceso de su trabajo. Así ocurre en la elaboración de informes, de estudios, en la elaboración de análisis, en la creación de diseños u otros proyectos gráficos para clientes. También es el caso de la venta de bienes y servicios, donde se opere a distancia o cara a cara con el cliente. Estas actividades no requieren una jornada de trabajo compacta sino que, por el contrario, el trabajo discontinuo puede ser altamente productivo bajo ciertas condiciones.

El trabajo a domicilio suele ser asociado a una mayor libertad de los trabajadores para usar y organizar su tiempo. Pero esta apreciación debe ser matizada, ya que hay múltiples limitaciones al uso del tiempo, impuestas por la naturaleza del trabajo, las exigencias de rendimiento que fijan las empresas, o los objetivos salariales que persiguen los trabajadores en un régimen en que la remuneración es “a trato”. Las cuotas de trabajo que se fijan en algunos rubros productivos obligan a desempeñar jornadas extensas que sobrepasan los límites que la ley establece para los empleos al interior de la empresa. En otros casos, en las nuevas áreas de servicios y de comercio a las que se ha extendido el trabajo a domicilio, las ganancias de productividad se fundan en el hecho de desempeñarse en momentos específicos que son difíciles de prever, lo que impide planificar el uso del tiempo y obliga a estar siempre en disposición de trabajar o bien, a hacerlo en horas que

usualmente son de descanso o de ocio. En casi todos los casos, el tiempo de trabajo se extiende más allá de la jornada habitual en la empresa, lo que evidentemente beneficia la rentabilidad de éstas.

A pesar de estas obligaciones sobre el uso del tiempo, de las presiones permanentes para elevar el rendimiento, de la inestabilidad de los ingresos que obtienen, muchos trabajadores a domicilio ven que este empleo les proporciona una mayor libertad que el empleo asalariado. Evadirse de la fuerte subordinación que caracteriza el trabajo al interior de las empresas es un motivo de satisfacción que muchos expresan. En el caso de las mujeres, ellas subrayan la importancia de contar con mayor libertad para organizar de manera conjunta el trabajo para el mercado y el trabajo para el hogar, combinándolos en secuencias que las asalariadas no podrían proponer. A su vez, los trabajadores a domicilio más calificados suelen valorar de manera positiva esta modalidad de participación laboral; muchos de ellos han hecho una elección y no se interesan por opciones distintas, ya que aprecian su situación de trabajo como un espacio donde pueden incidir con expresión propia. Sin embargo, muy pocos de estos profesionales cuentan con protección laboral y, por lo general, no tienen contrato de trabajo; la alta calificación no parece darles suficiente poder para negociar ventajosamente sus condiciones laborales. En este punto, aparecen interesantes los conceptos de trabajador “autoprogramable” y trabajador “genérico”, aportados por Castells¹⁷.

El uso del tiempo de manera discontinua y en horarios no habituales, es lo que permite que el trabajo a domicilio sea muchas veces un segundo empleo y se combine con otra ocupación dependiente o por cuenta propia ¿Qué masa de trabajo incorporan las empresas a través de estos empleos secundarios? Cuando la modalidad es ésta o cuando los encargos a domicilio son ocasionales, la clasificación de estos trabajadores se dificulta y vale preguntarse por el papel que juega el trabajo a domicilio en su vida laboral. Seguramente muy distinto al de los trabajadores del sector tradicional, cuyo mundo de trabajo está por completo incluido en su hogar; tampoco el de los nuevos teletrabajadores de alta calificación que han optado por empleos que les proporcionan mayor autonomía. Las interrogantes sobre la identidad de estos trabajadores quedan abiertas.

¹⁷ El primero es «aquél trabajador que tiene capacidad instalada en él o ella, de poder tener la posibilidad de redefinir sus capacidades de trabajo conforme va cambiando la tecnología y conforme cambia a un nuevo puesto de trabajo”. Los segundos son trabajadores que simplemente tienen sus capacidades humanas con un nivel de educación más o menos básico, que simplemente reciben instrucciones y ejecutan órdenes y que incluso no les dejan hacer más que eso” (citado en Ugarte, 2004)

3. La presente publicación

En este libro se incluyen los resultados de dos estudios sobre empleos del sector servicios y del comercio que se desempeñan a domicilio y utilizan la moderna tecnología de la comunicación a distancia. Se trata, pues, de teletrabajadores.

La Dirección del Trabajo siguió, en este punto, las orientaciones que dio la OIT al subrayar la necesidad de elaborar diagnósticos más precisos sobre el trabajo a domicilio. En el *Seminario Tripartito Técnico sobre trabajo a domicilio en América Latina*, realizado en 1999, se señaló que en la *región no se dispone de datos fidedignos sobre la magnitud y las características de esta forma de trabajo*, y se expresó, asimismo que *la adquisición de nuevas características y facetas exige una revisión de los conceptos y categorías tradicionalmente utilizadas para analizar esta forma de trabajo, así como una redefinición de las políticas en materia de empleo* (OIT, 2000).

Con el propósito de contribuir a superar estas carencias de la investigación, el Departamento de Estudios decidió incursionar en los empleos a domicilio de nuevo tipo, que habían sido captados en las mediciones realizadas en los años anteriores. Se decidió, pues, realizar una fase exploratoria para conocer las características más importantes de las ocupaciones a domicilio en el sector servicios, empleando la técnica de entrevistas en profundidad. Luego de esta etapa, se definieron dos estudios de casos que se desarrollaron entre los años 2001 y 2002, cuyos hallazgos más importantes se exponen en los capítulos siguientes.

Una de estas investigaciones se orientó al sector de las ventas de diversos productos y servicios. Estos trabajadores se desempeñan en su domicilio, pero también en otros lugares hacia los cuales deben desplazarse en razón de la naturaleza de su ocupación. La comunicación con los clientes y con el dador de trabajo es en parte a distancia, para lo cual se utiliza teléfono, correo electrónico y otros medios similares, pero se procuran también encuentros cara a cara. Junto con la venta, se incluyó la promoción, la demostración y la cobranza de los bienes o servicios.

El segundo estudio se dirigió hacia trabajadores con alta calificación que realizan trabajos profesionales de distinto tipo. Se desempeñan en sus casas más permanentemente que el grupo anterior y la comunicación electrónica es utilizada con mayor intensidad, pero no sólo como vía de intercambio y de control, sino principalmente de creación de conocimiento.

En ambas investigaciones los trabajadores utilizan tecnología informática y de telecomunicación, pero no siempre ésta es la base de todo el trabajo; hay situaciones en que su uso es marginal. El punto interesa porque hay autores que hablan de teletrabajo sólo cuando el uso de esta tecnología es intensivo (Ugarte, 2004).

El teletrabajo no se corresponde exactamente con el trabajo a domicilio, porque sólo se exige que sea a distancia, fuera del lugar físico de la empresa que lo encarga, “siendo irrelevante el lugar donde se haga” (Ugarte, 2004)¹⁸. Pero, por otra parte, el teletrabajo puede ser ejecutado autónomamente, sin que el trabajador sea dependiente ni esté subcontratado.

En los casos que aquí se abordan se trabaja por encargo para una empresa, desempeñándose el trabajador al menos parcialmente en su domicilio (o en otro lugar externo al sitio de funcionamiento de la empresa) y empleando tecnología microelectrónica y de telecomunicación, aunque sea en partes o fases del trabajo.

Con la inclusión del teletrabajo, el Departamento de Estudios ha ampliado su foco de intereses, ya que el trabajo en servicios ha sido apenas abordado; en general, la investigación en este sector es escasa, a pesar de la significación que ha alcanzado en el empleo. Es también un aporte la inclusión de trabajadores de alta calificación y mayores ingresos, que ha permitido referirse a otros significados del trabajo, diferentes del sentido de necesidad que tiene como medio de vida.

El diagnóstico sobre el teletrabajo está construyéndose y no ha alcanzado aún precisión suficiente para definir el tratamiento jurídico adecuado. Se requiere mayor evidencia empírica para establecer la naturaleza de esta relación laboral, pero también para mostrar cómo se va conformando la identidad laboral de estos trabajadores de aparición reciente. La investigación que aquí se expone aporta información significativa y sugiere, al mismo tiempo, líneas para afinar el diagnóstico.

¹⁸ El teletrabajador está definido en nuestro Código del Trabajo, artículo 22 inciso 4

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BID: *Se buscan buenos empleos. Los mercados laborales en América Latina*, Informe anual sobre el progreso económico y social en la región, 2003, página WEB.

Caffarena, Elena: *El trabajo a domicilio*, memoria para optar al grado de Bachiller en leyes y ciencias políticas, en Boletín de la Oficina del Trabajo, No22, Santiago, 1924.

Díaz Berr, Ximena: Acumulación flexible en la confección y empleo femenino, en Montero, Cecilia y otros *Trabajo y empresa entre dos siglos*, editorial Nueva Sociedad, Caracas, 1999.

Gallardo Moya, Rosario: *El viejo y el nuevo trabajo a domicilio. De la máquina de hilar al ordenador*, IBIDEM Ediciones, Madrid, 1998.

Heikel, María Victoria: *Trabajadores a domicilio en Paraguay*, Informe de Consultoría, OIT, Ginebra, 1998.

Henríquez, Helia, T. Gálvez, V. Riquelme y T. Selamé: *Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio*, Cuaderno de Investigación No 9, Dirección del Trabajo, Santiago, 2001.

Henríquez, Helia, Verónica Riquelme y José Luis Ugarte: *¿Un nuevo trabajo a domicilio?*, en Revista Proposiciones No 32 , SUR Ediciones, Santiago, 2000.

Henríquez, Helia y Verónica Riquelme: *El trabajo a domicilio, un tema antiguo actual*, en *Temas Laborales No 9*, Dirección del Trabajo, Santiago, 1998.

Jelin, Elizabet, Matilde Mercado y Gabriela Wyczykier: *El trabajo a domicilio en Argentina*, Ginebra, 1998.

Lavinas, Lena, Bila Sorj, Leila Linhares y Angela Jorge: *Trabalho a domicilio: novas formas de contratualidade*, OIT, Ginebra, 1998.

Mata Greenwood, Adriana: *La medición del trabajo a domicilio: problemas conceptuales y metodológicos*, OIT, 2001.

Olate, Sara: *Estudio sistemático y crítico de la legislación extranjera y nacional en materia de trabajo a domicilio*, en Boletín Oficial de la Dirección del Trabajo No 83, Santiago, 1995.

OIT, Departamento de Políticas de Desarrollo, Ginebra y Oficina Regional para América Latina y el Caribe, Lima: *Seminario Técnico Tripartito sobre trabajo a domicilio en América Latina*. Informe, Ginebra, 2000.

Rodríguez, Carlos: *El Trabajo a domicilio en Guatemala*, OIT Ginebra, 1999.

Ugarte, José Luis: *El nuevo Derecho del Trabajo*, Editorial Universitaria, Santiago, 2004.

Verdera, Francisco: *Trabajadores a domicilio en el Perú*, OIT, Ginebra, 1998.

Walker Linares, Francisco: *Nociones Elementales de Derecho del Trabajo*, Editorial Nascimento, Santiago, 1957.

II. ELEMENTOS Y DINÁMICAS EN LAS RELACIONES LABORALES DEL TELETRABAJO EN CHILE

Ana Cárdenas Tomazic
Socióloga

1. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

1. 1. Objetivos

El Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo publicó en 1999 el estudio « *Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile* ». Los resultados allí presentados dieron cuenta de una modalidad de trabajo a domicilio que creciente y predominantemente se estaría desarrollando en los sectores de servicios y de comercio de la economía por trabajadores cuyo nivel educacional correspondería al del total de ocupados en el país (“educación media y más”). De esta manera, el mencionado estudio presentó hallazgos significativos relativos a una reorientación del patrón de desarrollo que, hasta los años ‘80s, habría tenido el trabajo a domicilio en América Latina y más específicamente, en Chile: una forma de trabajo centrada en el sector industrial de la economía y realizada principalmente por trabajadoras mujeres de escasa calificación. La atención de este estudio se centró, a su vez, en las condiciones de trabajo de este grupo de trabajadores, específicamente en sus tiempos de trabajo. Al respecto se concluye que las jornadas de trabajo son más bien reducidas y que “las actividades productivas demandan una mayor dedicación de tiempo de trabajo que las de servicios” (p.110). Nuevamente, el anterior patrón laboral, caracterizado por jornadas de trabajo extensas, no se presentaría en el caso de los sectores comercio y servicio.

Con el objeto de profundizar estos resultados, el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo se propuso estudiar la realidad laboral de un grupo específico de trabajadores a domicilio: los teletrabajadores. En el marco del creciente proceso de externalización y subcontratación de servicios por parte de las empresas así como de la incipiente incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TICs : teléfonos fijos y móviles, internet, correo electrónico, videoconferencias, fax), este grupo adquiere una relevancia central.

Este grupo estaría conformado por trabajadores que realizarían su trabajo no desde una empresa, sino que desde su hogar y/o móvilmente, sobre la base de la utilización de estas tecnologías. El estudio de esta nueva modalidad de trabajo permitiría conocer de

manera más precisa la realidad del sector servicios y comercio descrita en el estudio mencionado como antecedente.

Dentro del objetivo general, la atención se ha querido centrar en el tipo de relación de trabajo que se establecería tras el teletrabajo. Esto, debido a que en la década de los '90s, en el país se ha registrado una creciente expansión de relaciones laborales no contractuales (Wormald; Ruiz-Tagle, 1999), las que estarían asociadas con el surgimiento de los así llamados “empleos atípicos” (Guerra, 1994 en NU/OIT, 1998: 144). Estas formas de trabajo se caracterizan por su alejamiento respecto de algunas características propias y básicas de los “empleos típicos” como, por ejemplo, la existencia de un solo empleador y un único lugar de trabajo, la regulación de la relación laboral mediante un contrato de trabajo, la prestación continua de un determinado servicio, un régimen de jornada completa de trabajo y la protección legal de ciertos derechos laborales.

El presente estudio ha pretendido, entonces, avanzar en la discusión relativa a la expansión de estas formas de trabajo emergentes así como en aquellas modalidades de trabajo asociadas específicamente al trabajo a domicilio, situando el foco del análisis en el tipo de relación laboral que subyacería a éstas. Constatando que las relaciones laborales asociadas al teletrabajo no se constituyen sobre la base de un contrato individual de trabajo, se ha intentado reconstruir analíticamente las posibles relaciones laborales que se estarían generando a través de estas “nuevas” formas de trabajo así como sus elementos y dinámicas específicas. De esta manera, se pretende establecer si estas modalidades de trabajo dan origen a una relación de trabajo que, en la práctica, adquiere un carácter de dependiente o éstas corresponden más bien a prestaciones de servicios específicas y esporádicas que no dan origen a un contrato individual de trabajo. La relevancia de ahondar en este tema radica en el interés fundamental y constante de la Dirección del Trabajo por comprender las nuevas realidades emergentes y generar las condiciones legales necesarias que aseguren su funcionamiento en el marco legal vigente.

1.2 Nota metodológica

Las dimensiones

Los diversos tipos de dependencia tratados en la literatura, parecieran permitir abarcar la multidimensionalidad y consecuente complejidad del tipo de relaciones de trabajo que subyacen al teletrabajo. A partir del concepto de *dependencia económica* (Olate, 1995) propuesto por la literatura, las dimensiones básicas que han sido consideradas en el presente estudio empírico han sido la *regularidad laboral* y el *control laboral*:

a) La regularidad laboral

Frecuencia en la demanda de servicios por parte de una empresa hacia un teletrabajador. A través de esta dimensión se buscó establecer cuán estables son las solicitudes de servicios por parte de una empresa hacia un teletrabajador y si estas demandas de trabajo constituyen únicamente una demanda específica de trabajo o si se prolongan en el tiempo, es decir, si se genera algún tipo de regularidad o periodicidad en ésta o no. En un caso afirmativo, se intentó dar cuenta de los factores constituyentes de esta relación de trabajo y su modo de operación al interior de esta relación.

b) El control laboral

Mecanismos y espacios de sometimiento y/o autonomía del teletrabajador respecto de las órdenes y directrices de su empleador. Por medio de esta dimensión se quiso analizar la (in)existencia de formas de control por parte de la empresa o el privado sobre el trabajo que debe desempeñar el teletrabajador. En el caso de existir éstas, se intentaron describir los mecanismos y espacios a través de los cuales se lleva a cabo este control. Por último, en el marco de éstos, se indagó acerca de la existencia o no de espacios de autonomía para el trabajador; en el caso de existir, se tuvo como objetivo el establecimiento y análisis de estos espacios de autonomía y sus elementos específicos.

A través de estas dimensiones se han pretendido recoger y analizar los elementos constituyentes de la(s) relación(es) telelaboral(es) así como las dinámicas y lógicas que subyacen a ésta(s), dado que darían origen (o no) a una dependencia económica del teletrabajador con respecto de su empleador subcontratista, agente o intermediario.

En este análisis no se ha tratado la *dependencia tecnológica* como una dimensión específica, sino que como uno de los elementos subyacentes tanto a la regularidad como al control laboral. Específicamente, se ha querido analizar el impacto que tiene la regularidad laboral sobre la base tecnológica del teletrabajador (en qué medida la determina y define) así como el uso que adquieren las tecnologías de la información y la comunicación en el control del teletrabajo.

Por último, adicionalmente se ha estudiado una tercera dimensión: **la interacción sociolaboral**. Ésta se refiere a los espacios de encuentro extra-laborales entre la empresa y el trabajador y sus dinámicas específicas. A través de esta dimensión se ha pretendido alcanzar una mayor profundización en las dimensiones de dependencia extraídas principalmente de definiciones de carácter legal, buscando indagar acerca de

las posibles relaciones sociolaborales que se pueden estar generando, en la práctica, en el marco del desarrollo de las diversas formas de teletrabajo. El supuesto de dicha búsqueda fue que, más allá de la existencia o no de un contrato de trabajo, una interacción regular y estable entre el empleador y el teletrabajador podría originar un vínculo de compromiso entre ambas partes que, en la práctica, dé cuenta de la existencia de una relación laboral que se estabiliza en el tiempo y que, a pesar del desempeño externo por parte del teletrabajador, éste es finalmente considerado parte de la empresa(s) para la(s) cual(es) trabaja. Para ello se indagó acerca de los posibles espacios de interacción entre la empresa y el teletrabajador, más allá de aquellos circunscritos específicamente al cumplimiento de la tarea encomendada al teletrabajador. En un caso afirmativo, se analizaron las condiciones bajo las cuales se desarrollan estas relaciones. De esta manera se pretendió establecer si estos momentos de interacción contribuyen a la profundización y estabilización de la relación de trabajo y si es así, en qué aspectos concretos se traduce ésta.

Selección y conformación de la muestra

La exposición y el análisis del material empírico que se presenta a continuación ha sido realizada sobre la base de 14 entrevistas en profundidad hechas a teletrabajadores y trabajadoras entre los meses de abril y agosto del año 2001. La selección de los entrevistados se efectuó, por un lado, a partir de la base de datos obtenidos de la Encuesta Suplementaria Trabajadores a Domicilio que dio origen al documento **“Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile”** (2 casos) y por otro lado, a través del así llamado “sistema bola de nieve”, mediante el cual los teletrabajadores fueron ubicados a través de información proporcionada por una diversidad de informantes calificados con las cuales se habló durante este período (12 casos). Los criterios de selección fueron su condición de trabajador a domicilio o móvil; su desempeño en el sector servicios o comercio y la centralidad del uso de tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el desarrollo de su trabajo diario. En el cuadro que sigue se señalan las características principales de cada entrevistado:

Cuadro N°4
Teletrabajadores entrevistados

N° Entrevistado (a)	Actividad	Sexo	Edad	Nivel educacional
1	Se desempeña como ingeniero en informática para una empresa de informática.	Masculino	26	Ingeniero en informática
2	Trabaja como socióloga para una consultora. A su vez, desarrolla diversos trabajos para el instituto de Sociología de una universidad y para una empresa de opinión.	Femenino	29	Socióloga
3	Realiza asesorías financieras para empresas y privados.	Masculino	41	Ingeniero civil industrial
4	Presta servicios de diseño gráfico a agencias de publicidad e instituciones. Especializada en el área de folletería.	Femenino	26	Diseñadora gráfica (1)
5	Presta servicios de diseño gráfico tanto a empresas privadas como instituciones públicas. Especializada en el área del diseño corporativo.	Femenino	26	Diseñadora gráfica (2)
6	Elabora informes relativos a las ubicaciones hechas por la empresa de asesorías en ingeniería de la construcción.	Masculino	22	Estudiante de Construcción Civil
7	Se desempeña como periodista, escribiendo artículos y comentarios para una revista, un diario y la página web de un noticiero de un canal de televisión.	Masculino	53	Periodista
8	Trabaja como periodista escribiendo artículos para una revista y un diario.	Femenino	51	Periodista
9	Presta servicios de contabilidad y auditoría a diferentes empresas.	Masculino	44	Contador Auditor

N° Entrevistado (a)	Actividad	Sexo	Edad	Nivel educacional
10	Elabora el material gráfico para diversos productos de una editorial (la revista y el compendio anual). Presta también servicios de diseño gráfico para un laboratorio.	Masculino	28	Diseñador gráfico
11	Organiza la distribución del material filmico de una empresa transnacional a los mercados del cine, video y televisión en Chile, EE.UU., México y Panamá.	Masculino	28	Comunicador audiovisual
12	Vendedor de teléfonos móviles. Trabaja para una empresa de telecomunicaciones.	Masculino	40	Enseñanza media completa
13	Presta servicios de traducción para empresas, instituciones y privados.	Masculino	34	1 año Arquitectura y 4 años de Geografía e Idiomas.
14	Realiza asesorías en materia medioambiental, tanto a nivel nacional como internacional.	Masculino	47	Médico Veterinario

III MARCO ANALÍTICO

1. LA NATURALEZA JURÍDICA DEL TRABAJO A DOMICILIO

La aproximación analítica a esta(s) forma(s) de trabajo y las relaciones de trabajo resultantes se ha realizado en el marco de la discusión sobre la *naturaleza jurídica* del trabajo a domicilio. Como señala Sara Olate (1995:2), esta discusión se ha llevado a cabo desde dos vertientes: la primera sostiene que “*el vínculo jurídico que une al dador de trabajo con el trabajador configuraría una locación de obra o trabajo independiente*”, mientras que la segunda “*se inclina por la tesis del trabajo subordinado*”. Esta discusión tiene plena vigencia en Chile, puesto que la naturaleza del vínculo jurídico resultante entre empleador y trabajador es el elemento determinante para el origen (o no) de un contrato de trabajo y consecuentemente, del establecimiento de derechos y deberes entre ambas partes.

Según las normas generales del Código del Trabajo relativas al contrato individual de trabajo, toda prestación de servicios personales que sea realizada por un trabajador bajo dependencia y subordinación con respecto de un empleador, en donde éste se comprometa a pagar a cambio una remuneración determinada, daría origen a un contrato de trabajo y lo presupondría (art. 7 y 8). Por lo tanto, una manera de avanzar en esta discusión es establecer los elementos y dinámicas de la relación laboral entre empleador y trabajador.

En el caso de Chile, el trabajo a domicilio constituiría una forma de trabajo dependiente, puesto que “*el trabajador a domicilio no trabaja para sí, como el artesano o el pequeño industrial, sino para otros, cumpliendo las directivas e instrucciones del dador del trabajo*” (Olate, 1995:2). Específicamente, la subordinación que presupondría el trabajo dependiente estaría sustentada, en el caso del trabajo a domicilio, tanto en la *ajenidad* de la definición de “*los contenidos del trabajo a realizar y las características del producto o servicio*” así como de su resultado (el producto o servicio), su localización en el mercado y la definición de su precio (Selamé, Henríquez, 1996: 321-322). Esta *ajenidad* del trabajo a domicilio como los siguientes elementos constituyentes de éste, darían origen a una relación de *dependencia económica* (Olate, 1995: 3) del trabajador respecto del empleador o dador del trabajo: 1) el suministro de materia prima, por parte del empleador, para la realización del trabajo, 2) la ejecución de un trabajo en forma continua y estable, 3) el establecimiento de un horario de trabajo (determinado por la fecha de entrega del trabajo) y 4) la percepción de una remuneración o retribución pecuniaria como resultado del trabajo efectuado.

La generación de este tipo de dependencia daría finalmente origen a una *dependencia jurídica* (Olate, 1995: 3) del trabajador respecto del empleador o dador del trabajo. Dado que esta clasificación del trabajo a domicilio ha sido realizada desde los elementos constituyentes del trabajo que tradicionalmente se ha realizado al interior de las empresas (orientados por el modelo fordista), se afirma que el elemento de subordinación de la relación jurídico-laboral que subyacería al trabajo a domicilio “*se presenta atenuado*” (Olate, 1995:2), por el hecho mismo de desarrollarse esta forma de trabajo fuera del ámbito de la empresa.

Como se desprende de la definición de trabajo a domicilio propuesta por la Organización Internacional del Trabajo, tal atenuación de los elementos sería especialmente evidente en el caso de las posibilidades de dirección y consecuentemente, de control del trabajo a domicilio tradicional por parte del empleador. Esta situación ha llevado a plantear entonces una definición alternativa respecto de esta forma de trabajo, entendiendo ésta como “*la producción de bienes para un empleador o un contratista o la prestación de*

un servicio a dichas personas en virtud de un acuerdo con arreglo al cual el trabajo se efectúa en el sitio que elige el trabajador, a menudo su propio hogar. Ese trabajo se suele desempeñar sin fiscalización directa por parte del empleador o del contratista” (OIT, 1995: 5). Según esta definición, el elemento central para establecer el carácter de subordinación de la relación laboral en el trabajo a domicilio es *“la existencia de una relación de empleo remunerado entre el trabajador a domicilio y el empleador, subcontratista, agente o intermediario”* (OIT, 1995: 5). Por lo tanto, esta definición proporciona una concepción más acotada de los elementos de subordinación del trabajo a domicilio, cuyo eje es el intercambio de trabajo y remuneración entre un empleador y un trabajador a domicilio.

2. LA NATURALEZA JURÍDICA DEL TELETRABAJO

En el ámbito del estudio del teletrabajo, la discusión acerca de la naturaleza jurídica del trabajo a domicilio ha constituido una base teórica central desde la cual poder definir la realidad específica del teletrabajo. Sin embargo, algunos autores han comenzado a destacar además la centralidad de la *dependencia tecnológica* en el debate específico sobre la naturaleza jurídica de esta forma de trabajo. Se incorpora entonces al concepto de subordinación clásico *“el modo en que se ejerce la dirección del trabajo y las formas en que los trabajadores quedan vinculados a la dirección y el control”* (Roman de la Torre, 1992: 65). En este sentido, la dependencia derivada del sometimiento del trabajador a las órdenes y las directrices del empresario es reconstruida a partir de elementos tales como: 1) la modalidad de inserción del trabajo en el sistema informático y telemático de la empresa (formas de enlace con la empresa, características del programa que dirige la prestación del servicio), 2) la propiedad de la tecnología (si es propietario o no del hardware o software que utiliza) y/o la facultad de determinación de los programas específicos que se utilizarán y 3) el nivel de conexión funcional y económica existente respecto del ciclo productivo de la empresa. (Gallardo Moya, 1998; Ugarte, 2001).

IV. LAS RELACIONES LABORALES DEL TELETRABAJO EN CHILE

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Antes de proceder a analizar las diversas dimensiones que permitirían una aproximación exploratoria a las relaciones laborales que se generan a partir del teletrabajo, cabe hacer referencia a algunas consideraciones iniciales respecto de la realidad telelaboral observada en el estudio de casos. En primer lugar, se registraron, en general, realidades laborales muy diversas y particulares, las que dan cuenta de cambios en la

organización y el desarrollo del trabajo tanto al interior de las empresas como en los propios trabajadores. Bajo el concepto genérico de “teletrabajo” se observaron diversas formas de trabajo que se realizan tanto para el sector servicios como comercio y que se desarrollan principalmente desde la casa del entrevistado, pero también móvilmente.

La demanda de estos servicios proviene tanto de empresas pequeñas (por ejemplo, almacenes o personas individuales que solicitan servicios de contabilidad, informática, traducciones, etc.) como de empresas medianas (por ejemplo, revistas que necesitan material periodístico o una editorial que requiere servicios de diseño para sus productos) y empresas grandes (por ejemplo, una empresa de telecomunicaciones que necesita trabajadores móviles para la venta de sus teléfonos celulares y una empresa transnacional de comercialización y explotación de derechos de películas que requiere de los servicios de una persona encargada de la distribución de material filmico para los medios audiovisuales). A su vez, estos servicios son entregados tanto para el sector privado como público de la economía (por ejemplo, para algunos Ministerios del Estado de Chile) y tanto para el mercado nacional como internacional.

A diferencia del trabajo a domicilio tradicional, estas formas de trabajo parecen indicar que el teletrabajo no se situaría necesariamente dentro de una cadena productiva, sino que tendería a desarrollarse también de manera directa para una empresa o una persona natural demandante de estos servicios, el cual posteriormente ofrecería el producto o servicio final al mercado. Por lo tanto, en el caso de las empresas, esta forma específica de trabajo vendría a satisfacer aquellas tareas que no corresponden al giro principal de la empresa y que, según indica la literatura existente, probablemente han sido externalizadas.

Otra de las características generales observadas respecto de esta forma de trabajo es que ésta no tendería a ser realizada principalmente por mujeres, como habría sido el caso del trabajo a domicilio tradicional, sino que tanto por hombres como por mujeres. De hecho, la conformación del total de casos estudiados, cuya selección fue de carácter aleatorio y producto de la realidad emergente, arrojó un total de 4 casos de mujeres y 11 de hombres teletrabajadores. Por último, para la mayoría de estos trabajadores, el teletrabajo constituye su actividad principal, presentándose en un único caso esta actividad como secundaria.

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

2. LAS RELACIONES CONTRACTUALES QUE NO SE RECONOCEN COMO LABORALES

Como ya anticipaba la literatura relativa a los “trabajos atípicos”, las formas de teletrabajo analizadas dan cuenta de una realidad laboral que, en la mayoría de los casos, no está regulada contractualmente. Dentro del conjunto de casos estudiados, únicamente dos teletrabajadores desarrollan sus trabajos en el marco de un contrato individual de trabajo. Estos son los casos del vendedor de teléfonos celulares y del ingeniero en informática. Los demás trabajos se desarrollan al margen de un contrato de trabajo o presentan otras modalidades de regulación. Por ejemplo, en el caso de los teletrabajadores que han entregado servicios a alguna institución pública, éstos han sido realizados en el marco de contratos de prestación de servicios, producto de un proceso de licitación previo. En estos contratos se estipulan tanto las condiciones de trabajo del teletrabajador (plazos de entrega del trabajo, ingresos y momentos de pago) así como las características del producto que debe ser desarrollado. Otro ejemplo lo constituye el caso del biólogo marino entrevistado. Su trabajo de consultorías en temas medioambientales, realizado muchas veces en conjunto con otros dos profesionales, se circunscribe dentro de un contrato de trabajo autodeterminado. *“Siempre hemos tenido un contrato, ya que es la única forma de asegurarse de que te paguen y para ellos (sus empleadores) la única forma de estar seguros de que tú vas a realizar el trabajo en una cierta fecha, vas a entregar los avances que se requieren, etc. A nosotros nos mandan los contratos por internet, nosotros los firmamos y se los enviamos por internet y por correo certificado”*.

A pesar de la existencia de estas modalidades regulatorias suplementarias, éstas no implican ningún tipo de reconocimiento de algún derecho laboral asociado al trabajo que debe realizar el teletrabajador. Nuevamente el caso del biólogo marino entrevistado es ilustrativo. *“Yo no tengo ningún derecho asociado, yo renuncio precisamente a todo derecho laboral. Ellos financian un objetivo que nosotros hemos propuesto como proyecto, discutimos las fechas, los resultados esperados, la forma que se entrega los usos del dinero”*. Por lo tanto, la suscripción de estas formas de regulación buscan más bien establecer únicamente las condiciones en las cuales la demanda de trabajo debe ser satisfecha (por ejemplo, plazos de entrega, características generales del servicio o producto) y, por lo tanto, las responsabilidades del teletrabajador respecto a ésta. Sin embargo, no contemplan en dicho proceso ningún tipo de derecho laboral y consecuentemente, no establecen ninguna responsabilidad laboral del empresario hacia el teletrabajador.

En este contexto, donde la regulación de la relación de trabajo es inexistente, la pregunta por la dependencia jurídica pareciera volverse un objetivo normativo, pues la dependencia económica no supone y no implica inmediatamente una dependencia jurídica entre las partes. Por lo tanto, el siguiente análisis se centrará en la reconstrucción de la *dependencia económica* del teletrabajo y en el establecimiento de las diversas formas en las cuales ésta se presenta en la realidad empírica.

3. LAS RELACIONES TELELABORALES Y SUS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

3.1. La regularidad laboral

Un primer elemento para establecer el tipo de relación laboral que se genera entre un teletrabajador y un empleador es la *regularidad laboral*, es decir la frecuencia y la extensión de las demandas de trabajo que recibe aquel por un determinado empresario. De esta manera se podría establecer, por lo menos en parte, si este tipo de relación de trabajo corresponde más bien a una que se desarrolla de manera continua y estable o si se está en presencia de un intercambio esporádico de servicios, teniendo como resultado una relación de trabajo de carácter dependiente o independiente, respectivamente.

a.1. La regularidad laboral: ¿Demandas de trabajo esporádicas o estables en el tiempo?

En general, los casos estudiados indican que los teletrabajadores tienden a satisfacer tanto demandas de trabajo solicitadas para un determinado momento en el tiempo como demandas de trabajo estables y continuas, es decir, a lo largo del año. En general, la mayoría de los entrevistados combinan ambas modalidades de trabajo de manera paralela, observándose, en casi la totalidad de los casos estudiados, relaciones laborales que se extienden en el tiempo y que se vuelven estables. Dentro de estas relaciones laborales se pueden distinguir diversas dinámicas:

* *La “encadenación de demanda de teletrabajo”*: A partir de una primera demanda de trabajo por parte de una empresa o institución, se genera una siguiente demanda de trabajo, volviéndose los servicios de este teletrabajador estables para aquellas. Un ejemplo de esta dinámica lo constituye el caso de un diseñador gráfico que comenzó prestando servicios de diseño para una editorial, específicamente en la elaboración de material gráfico para una revista de dicha editorial así como para el compendio anual de ésta. Adicionalmente, comenzó a ofrecer a los clientes de la revista servicios de diseño para los avisos que éstos quisiesen publicar en la revista. Por último, desde el

año pasado empezó a diseñar todo el material gráfico que necesita la empresa para las ferias en las cuales su revista está presente. Esta dinámica también se registró en los casos de una periodista y un periodista que mensualmente escriben artículos para tres revistas y para dos revistas y la página web de un canal de televisión, respectivamente. Ambos comenzaron escribiendo un único artículo para estos medios y hoy en día tienen la posibilidad de escribir hasta dos artículos por edición. Por último, está el caso del estudiante de Ingeniería Civil, quien comenzó colaborando para la empresa de asesorías en ingeniería de la construcción de su padre durante las vacaciones y desde el año '99 trabaja regularmente para esta empresa. Sus tareas específicas se desarrollaron desde la copia de planillas de cálculo hasta la elaboración de informes mensuales para las distintas empresas constructoras e inmobiliarias que solicitan los servicios de esta empresa.

* *El teletrabajo “originariamente estable”*: Esta dinámica se refiere a aquellos casos en los cuales el teletrabajador ha sido empleado como teletrabajador regular por la empresa desde el primer momento en que comenzó a prestarle servicios. Dentro de esta modalidad se distinguen los siguientes casos: el vendedor de teléfonos celulares, quien trabaja para una empresa de telecomunicaciones; la socióloga, quien mensualmente presta servicios para una consultora vinculada al sector minero y el comunicador audiovisual, encargado de la distribución de material filmico para los medios audiovisuales tanto en Chile como en los Estados Unidos, México y Panamá.

* *“La estabilidad derivada”*: Esta dinámica se presentó en un único caso, donde un ingeniero en informática, el cual trabajaba para una empresa informática, le propuso desarrollar su trabajo desde su casa, específicamente desde otra ciudad del país. Sin embargo, él conservó las mismas condiciones de trabajo que tenía cuando trabajaba al interior de aquella empresa.

a.2. Elementos y dinámicas constituyentes de la regularidad laboral

La regularidad en los contactos y sus formas específicas

La regularidad en las relaciones de trabajo pareciera no constituirse únicamente por la frecuencia con que se demande un determinado servicio a un teletrabajador, sino que también por la frecuencia con que se vincularía el teletrabajador con el empleador así como por las formas específicas que adquiriría dicho contacto. Según los casos estudiados, la mayoría de los teletrabajadores suele vincularse regularmente con su(s) empleador(es). Dicha vinculación se lleva a cabo tanto a través de las idas hacia el

lugar de trabajo del empleador (empresa o institución) o mediante una comunicación relativamente frecuente con el empleador, a través de la utilización de TICs. Un caso en donde la regularidad en el contacto es alta corresponde al vendedor de teléfonos celulares entrevistado. A pesar que este teletrabajador desarrolla su trabajo principalmente yendo a los lugares de trabajo o a las casas de sus posibles clientes, él debe acudir todos los días a la empresa de telecomunicaciones, donde ordena su agenda y toma contacto con su supervisor y compañeros de trabajo. Durante el día, él se comunica con la empresa a través de su teléfono móvil.

Se podría pensar que la regularidad en el contacto anteriormente descrita se debería al contrato de trabajo que regula dicha labor y supone una mayor presencia del trabajador en la empresa para la cual presta un determinado servicio. Sin embargo, el otro caso de teletrabajo que se desarrolla en virtud de un contrato de trabajo muestra que dicha presencia no está necesariamente determinada por la existencia de un contrato de trabajo o no. En el caso del ingeniero en informática entrevistado, él acude únicamente una vez a la semana a la empresa para la cual trabaja. Sus contactos con la empresa los realiza diariamente y varias veces al día, principalmente a través del correo electrónico y sus teléfonos móvil y fijo.

El último caso mencionado ilustra más bien una tendencia general en los teletrabajadores entrevistados a generar y desarrollar una regularidad en sus vínculos con la empresa o institución para la cual trabaja, principalmente por medio de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TICs). Dentro de esta tendencia se observan, a su vez, diversos grados de contactos, variando desde contactos esporádicos hasta contactos diarios, los cuales pueden (o no) ser complementados con algunas reuniones con su empleador o no.

Un primer tipo de vínculos laborales estaría constituido por la carencia de una relación de trabajo basada en la presencia del teletrabajador y el empleador. En este caso, el vínculo laboral se establecería única y exclusivamente vía la utilización de las TICs. Un ejemplo de este tipo de relación es la que ha establecido el periodista entrevistado. Él no conoce personalmente al editor de la página web para la cual trabaja. Su comunicación se desarrolla mediante llamadas telefónicas con el editor durante los días previos a la publicación del material periodístico así como a través del envío de éste vía correo electrónico para su publicación. Otro ejemplo, es el caso del comunicador audiovisual. Él se comunica una vez al mes, vía correo electrónico, con la persona encargada de las ventas del material audiovisual en los Estados Unidos, con el propósito de enviarle las solicitudes de distribución requeridas por los diversos clientes que la empresa atiende en América Latina.

Un segundo tipo de vínculo laboral correspondería a aquel que se constituye también mayoritariamente sobre la base de la utilización de las TICs, pero en este caso, sí existe un contacto mínimo entre teletrabajador y empleador. Por ejemplo, el traductor entrevistado debe, en general, traducir el material que le es enviado por correo electrónico o fax. Sin embargo, durante el desarrollo de la traducción tiene un contacto esporádico con su empleador. *“Ves cosas de formato, resuelves problemas terminológicos o hablas con él para ponerte de acuerdo sobre los plazos de entrega”*. Una situación similar se observa en el caso de las dos diseñadoras entrevistadas, una especializada en el diseño de folletería y la otra en el diseño corporativo. Durante el transcurso de la elaboración del producto gráfico, ambas se contactan con las empresas, instituciones y/o agencias de publicidad a través de llamadas telefónicas o el envío de material gráfico por medio del correo electrónico. La presencia de estos teletrabajadores en la empresa para la cual deben prestar sus servicios suele ocurrir durante la presentación de la propuesta de trabajo relativa al trabajo solicitado telefónicamente por la empresa y/o durante la entrega del producto finalizado.

Por último, un tercer tipo de vínculo laboral se establecería también principalmente sobre la base del uso de las TICs, pero en este caso, el contacto directo entre teletrabajador y empleador sería relativamente mayor. Dentro de este grupo se encontrarían el diseñador gráfico, la periodista y el contador entrevistado. A continuación se hará una referencia más precisa a este último grupo.

Los servicios y sus ritmos específicos como determinantes de la regularidad laboral

Parte importante de la regularidad en los contactos entre el teletrabajador y la empresa y las características específicas de estos contactos están determinadas por las características propias del servicio o servicios que debe prestar el teletrabajador. Éstas introducen ciertos matices a la clasificación anteriormente descrita, debido a que hay servicios que requieren, para un adecuado desarrollo, un contacto mayor entre empresa y teletrabajador, o estos servicios o los productos asociados a éstos tienen diversos tiempos de realización. Por ejemplo, la periodista entrevistada acude entre dos a tres veces al mes a una de las revistas para la cual escribe artículos, con el objeto de retirar el material necesario para escribirlos o para entregarlos, aunque éstos también han sido llevados a la empresa por su marido o por su hijo. En el caso de la segunda revista para la cual trabaja, ella va entre tres a cuatro veces al mes a las oficinas de esta revista, pero tiene un contacto telefónico diario con el equipo de trabajo que allí labora, con el objeto de ir definiendo los temas que deberá desarrollar. El contacto con este segundo medio

es mayor, debido a que el ritmo de edición de esta revista también es mayor (quincenal y no mensual).

Otro ejemplo donde el teletrabajador presenta una cierta regularidad en las visitas a la empresa para la cual trabaja lo constituye el contador auditor entrevistado. Generalmente, él acude semanalmente a las empresas para las cuales presta servicios de contabilidad y utiliza el fax y el teléfono celular como medios complementarios de trabajo. En este caso, la presencia del teletrabajador en estas empresas está determinada principalmente por el “ciclo tributario” de éstas. Por último, en el caso del diseñador que presta servicios gráficos para una editorial, él acude a la editorial, en promedio, entre dos a tres veces a la semana; en los períodos en los cuales él debe elaborar una gran cantidad de material, va todos los días a ésta y en los períodos en los cuales la cantidad de trabajo es relativamente menor, no acude durante toda la semana a la empresa. Al mismo tiempo, estas visitas son complementadas a través de llamadas telefónicas con la persona encargada de la venta de publicidad de dicha revista. Esta comunicación se realiza a diario y, muchas veces, en varias ocasiones al día.

Cabe señalar, que los ritmos que establecen los diversos servicios y sus productos no sólo difieren entre los distintos teletrabajadores, sino también entre los diversos servicios que ellos prestan a las distintas empresas. Por ejemplo, continuando con la realidad laboral del diseñador, él señala como un caso opuesto a la regularidad anteriormente descrita, su trabajo para un laboratorio farmacéutico transnacional. En este segundo caso, los servicios solicitados son relativamente menores y esporádicos y sus contactos se realizan telefónicamente o mediante el correo electrónico; a pesar de prestar servicios de diseño gráfico desde el año 1999 para este laboratorio, él aún no ha acudido a esta empresa. Sin embargo, en algunas ocasiones el gerente del laboratorio sí ha ido a la casa del teletrabajador para definir especificidades relativas al trabajo que debe ser realizado.

a.3. Regularidad y adaptabilidad laboral

Desde el punto de vista de la regularidad laboral, los casos estudiados parecieran estar indicando que, en general, tras las modalidades de teletrabajo pueden surgir y de hecho surgen relaciones de trabajo de creciente dependencia económica, producto de los trabajos que son ejecutados de forma continua y estable a lo largo del año. Sin embargo, la realidad observada muestra que dicha dependencia no se agotaría únicamente en la regularidad del trabajo solicitado. La información obtenida indica también que este tipo de relaciones de trabajo adquirirían un carácter crecientemente dependiente, debido

a un proceso paulatino de adaptación del trabajador a los ritmos de trabajo y la base tecnológica de la(s) empresa(s) a la(s) cual(es) presta sus servicios de manera más estable en el tiempo.

La reorganización en los tiempos de trabajo

En general, los teletrabajadores pueden determinar por sí mismos sus jornadas de trabajo. Sin embargo, paralelamente a este mayor grado de autonomía, los teletrabajadores tienden a adaptar sus tiempos de trabajo, específicamente sus ritmos de trabajo diarios y/o sus tiempos libres y tiempos destinados al desarrollo de otros trabajos paralelos y más específicos, a los tiempos de la(s) empresa(s). Por ejemplo, en el caso del traductor, la llegada de un trabajo de traducción lo lleva a reordenar rápidamente la distribución de su tiempo. *“Las traducciones llegan y tienes que reaccionar. A veces se juntan y estás dispuesto a flexibilizar tu misma organización a tu urgencia, dar prioridad a tu urgencia”*. Por esta razón, el traductor debe reorganizar tanto los tiempos de sus trabajos paralelos como su tiempo libre. *“Es por eso que tú tienes que, de repente, anular una clase (de idioma) o retrasar otra traducción que tú sabes que no es tan urgente. Aunque generalmente tú sigues un ritmo de trabajo, en que tú tratas de terminar primero una cosa lo antes posible para dejarla limpia y empezar otra, y si te falta tiempo, te quedas hasta tarde o trabajas el fin de semana”*.

Otro ejemplo ilustrativo de este proceso de adaptación lo constituye el caso del diseñador gráfico. Él toma sus vacaciones en el mes de febrero, porque ése es el mes en el cual la mayoría de las personas en el país están de vacaciones y, por lo tanto, la cantidad de trabajo disminuye. *“Como tengo un compromiso, tengo que calzar los ritmos. Yo puedo salir cuando se termina la revista. Ahí hay un tiempo que no me necesitan, los avisos no van a llegar, el material no ha llegado”*. Una situación similar se registra en el caso de la periodista entrevistada, donde su período de vacaciones es menor a un mes, *“porque es muy difícil adelantar trabajo y de esta manera poder responder a las necesidades mensuales de la revista y consecuentemente, financiar las vacaciones”*.

La redefinición de la base tecnológica

La base tecnológica de los teletrabajadores entrevistados está conformada por diversas medios de información y comunicación; la constelación tecnológica “computador-teléfono fijo-teléfono móvil-internet-correo electrónico”, es utilizada regularmente por la mayoría de estos trabajadores. Las excepciones respecto de ésta son el caso del vendedor de teléfonos celulares, cuya única y principal herramienta de trabajo es el

celular y el caso del contador auditor, quien utiliza su celular, el teléfono fijo de su casa y, recientemente, el computador¹⁹.

La conformación de esta base tecnológica puede estar, probablemente, determinada por diferentes factores, como por ejemplo los intereses tecnológicos del propio teletrabajador o su percepción respecto de sus necesidades tecnológicas para enfrentar adecuadamente las solicitudes de trabajo futuras. Sin embargo, la información obtenida da cuenta del lugar central que adquiere la demanda regular de teletrabajo en la definición de la base tecnológica del teletrabajador, tanto en sus elementos tecnológicos específicos como en los ritmos de su renovación.

En los casos en los cuales la relación telelaboral se vuelve regular, los teletrabajadores no sólo suelen organizar y reorganizar sus tiempos de trabajo y de ocio de acuerdo con las necesidades de la empresa, sino que también su infraestructura tecnológica. En tanto proceso adaptativo, éste no ocurre de manera inmediata, sino que paulatinamente y en la medida en que una relación laboral se vuelve crecientemente estable. Es por ello, que las primeras demandas por teletrabajo son satisfechas de acuerdo con la base tecnológica que el teletrabajador posee inicialmente. Sin embargo, cuando alguna de las demandas de trabajo se vuelve regular en el tiempo, ésta pasa a orientar en gran medida la constitución de dicha base tecnológica, teniendo muchas veces que ser modificada para poder responder adecuadamente a las necesidades más específicas de dicha relación laboral. Por ejemplo, el diseñador gráfico entrevistado indica que cuando él comenzó a trabajar para la editorial, él tenía un computador en la casa, pero no estaba conectado a internet. Al ser instalado internet en la editorial, *“me empezaron a presionar para tener internet”*. Es por ello que a fines de 1998, él contrató un servicio de internet. Al mismo tiempo, hace dos años cambió su computador por uno nuevo para poder trabajar de manera más rápida. *“El computador era muy lento y todo lo que hacía, ahora lo hago en un tercio del tiempo y ahora tengo tiempo para hacer otras cosas, respondo mejor, más rápido, más eficiente”*. Paralelamente, se compró un celular (*“hace tres años, por lo menos”*), con el objetivo de *“poder mejorar el servicio que presto; como estoy solo, no tengo secretaria, era fundamental tener un nexo con una persona que me quisiera ubicar”*. El caso de la socióloga entrevistada muestra una situación similar, *“cuando empecé a trabajar utilizaba el computador de mis padres, por lo que debía ir a la casa de ellos cada vez que obtenía un trabajo, pero hace dos años me compré un computador (...) instalé internet hace alrededor de ocho meses atrás, por las demandas de trabajo que empecé a tener. Todo se hace hoy por internet. Al comienzo iba a los cybercafé,*

¹⁹ Al momento de la entrevista, este teletrabajador aún no comenzaba a utilizar internet y el correo electrónico, los que habían sido recientemente instalados a su computador.

pero al final era muy complicado, por la pérdida de tiempo". En el caso del ingeniero en informática, él señaló que *"siempre he tenido computador en mi casa, pero ahora mi computador es mejor. También me compré un celular, porque sino la línea estaba siempre ocupada con internet (...) desde que comencé a trabajar desde mi casa, cada año he actualizado mi procesador"*. La renovación constante de la tecnología para los teletrabajadores también se observa en el caso del traductor. *"Desde que comencé a traducir he tenido mi propio computador. Es vital estar bien conectado, comunicado, poder entregar los trabajos en los formatos requeridos, tener un mínimo de adecuación con el medio. Por eso estoy adquiriendo nueva tecnología constantemente"*. Por esta razón, el traductor entrevistado utiliza para su trabajo no sólo su computador e internet, sino que también el teléfono fijo de su casa y un teléfono celular.

Los ejemplos citados dan cuenta de (por lo menos) un grado mínimo de *dependencia tecnológica* entre el teletrabajador y la empresa en lo relativo a la base tecnológica sobre la cual se desarrolla el teletrabajo. A pesar de aquello, el financiamiento de ésta es asumido, en la mayoría de los casos, por el teletrabajador. Por lo tanto, la totalidad de la tecnología utilizada es de propiedad de los teletrabajadores. La empresa pareciera financiar parte o la totalidad de los costos asociados a dicha infraestructura tecnológica sólo en los casos en los cuales el trabajo está regulado por un contrato de trabajo. Éste es el caso del ingeniero en informática. Él asumió los costos asociados a la infraestructura tecnológica, *"porque me daba vergüenza teletrabajar y además, porque quería quedarme en la empresa trabajando, debido a la estabilidad laboral y al buen ambiente de trabajo"*. Sin embargo, la empresa ha tenido que desarrollar un programa computacional específico para que él pueda trabajar en línea con la empresa desde su casa. En el caso del vendedor de teléfonos celulares, el teléfono móvil que ocupa fue proporcionado por la empresa para la cual trabaja.

Una excepción a las tendencias anteriormente descritas en este punto lo constituye el caso del contador auditor. El presta servicios de contabilidad de manera estable para diversas empresas, sin estar contratado por ninguna de éstas. Para el desarrollo de su trabajo él utilizaba una máquina de escribir o algún computador que estuviese a su disposición en la oficina de sus empleadores. Sin embargo, el año pasado pudo comprarse un computador, debido a una oferta que llegó a la oficina de una de las empresas a las cuales les presta servicios. Allí le informaron sobre la oferta existente y le propusieron que le podrían comprar el computador, teniendo el contador que prestarles los servicios de contabilidad de forma gratuita durante cinco meses. De esta manera, el vínculo establecido entre el contador con la empresa no sólo le ha permitido adaptar su base tecnológica, sino que al mismo tiempo, financiarla.

a.4. Regularidad laboral y dependencia económica: Conclusiones preliminares

Los elementos de *dependencia económica* analizados hasta ahora confirmarían empíricamente la mayoría de los contenidos de este concepto. En primer lugar, el teletrabajador no se caracterizaría por realizar única y exclusivamente trabajos esporádicos, sino que la mayoría de ellos(as) ejecutaría por lo menos un trabajo en forma continua y estable. Como resultado de este trabajo, estos(as) trabajadores(as) percibirían una remuneración o retribución pecuniaria. Por lo tanto, económicamente, estos(as) trabajadores(as) dependerían con regularidad de uno o más empresas, las cuales les proporcionarían el trabajo que debe ser realizado así como la remuneración correspondiente. Consecuentemente, estos(as) trabajadores(as) comenzarían a adaptarse a los ritmos de trabajo y la base tecnológica de las empresas, elementos de la organización de la empresa respecto de los cuales ellos(as) paulatinamente empezarían a depender.

A pesar de tender a confirmarse la mayoría de los elementos asociados a la dependencia económica, la situación laboral de los teletrabajadores apuntaría, a su vez, hacia una cierta *relativización de las relaciones de dependencia económica*, debido a la modificación de uno de los elementos constituyentes de la dependencia económica del trabajo a domicilio tradicional: El suministro de materia prima. En el caso del teletrabajo, la empresa no asumiría responsabilidad alguna respecto de los materiales y tecnologías requeridas para que el teletrabajador pueda realizar el trabajo encomendado por aquél. El teletrabajador constituiría aquella parte de la relación laboral que asumiría la responsabilidad total respecto del financiamiento y adquisición de la así llamada “materia prima”. Por lo tanto, cabría al teletrabajador la tarea y responsabilidad de establecer el costo de ésta y transferirlo (o no) a la remuneración o retribución pecuniaria que perciba por su trabajo final. Al respecto, las afirmaciones de los teletrabajadores parecieran apuntar más bien a una no-transferencia de estos costos y, por lo tanto, a una absorción, por lo menos parcial, de éstos por parte del trabajador. Es así como el diseñador gráfico señala que “*no los incluyo (los costos). No lo hago, porque a lo que voy yo, lo que yo siempre trato de hacer es “volumen de pega”. Mientras tú tengas más volumen y lo hagas más rápido, obviamente siempre eficiente, el valor que tú estás gastando es menor. Si yo fuera eficiente y pensara como empresa, yo debería tener todos esos valores, eso estructurado, pero a mí no me educaron así, yo no soy un empresario, yo soy diseñador y ahí estás en la mitad. Soy un diseñador eficiente, pero te da lata controlar todo. Yo tengo por planillas todos mis ingresos, pero hasta ahí no más lo podría hacer, es una lata*”. La periodista confirmaría el hecho que los teletrabajadores tenderían a asumir los diversos costos asociados a la realización de su trabajo. “*Todo eso (los gastos de luz y*

agua, la renovación del computador y la conexión a internet) los costea uno. El gasto fundamental es internet y el computador, porque el papel casi no se usa. Todos los gastos de movilidad corren por cuenta mía. Eso sí que cuando voy fuera de Santiago me pagan todos los gastos”.

3.2. El control laboral

Un segundo elemento a partir del cual se puede establecer el tipo de relación que subyace al teletrabajo ha sido el control laboral, es decir, los mecanismos y espacios de sometimiento y/o autonomía del teletrabajador respecto de las órdenes y directrices emanadas desde la empresa. A continuación se procede a revisar la realidad empírica observada.

a. El teletrabajo y sus posibilidades de control

Las posibilidades de control del trabajo, es decir, de vigilancia y dirección inmediata del trabajador han sido mínimas desde los primeros tiempos del trabajo a domicilio. Esta forma de trabajo se ha desarrollado precisamente sobre la base de una distancia del trabajador respecto de la empresa para la cual presta un servicio o elabora un producto. Como se desprende de la definición de trabajo a domicilio de la Organización Internacional del Trabajo, dicha distancia era evidente en el trabajo a domicilio tradicional: *“la producción de bienes para un empleador o un contratista o la prestación de un servicio a dichas personas en virtud de un acuerdo con arreglo al cual el trabajo se efectúa en el sitio que elige el trabajador, a menudo su propio hogar. Ese trabajo se suele desempeñar sin fiscalización directa por parte del empleador o del contratista”* (OIT, 1994: 5).

Las barreras de tiempo y espacio impuestas por dicha distancia parecieran poder ser superadas, por lo menos en parte, a través del surgimiento y desarrollo de las TICs. Las formas de teletrabajo observadas, muestran que estas tecnologías son utilizadas crecientemente como mecanismo de interacción entre la empresa y el teletrabajador.

Sin embargo, del creciente uso de las TICs no se puede concluir inmediatamente que dichos trabajadores estén sujetos a un mayor control en comparación con los trabajadores a domicilio tradicionales. La aproximación empírica realizada muestra que, paralelamente a la introducción de estas tecnologías al trabajo a domicilio, estaría variando el concepto de control del trabajador por parte de la empresa. La externalización y consecuente subcontratación que estarían realizando algunas

empresas no comprenderían únicamente una demanda por la ejecución de determinados servicios por parte de un tercero, sino que también una demanda por la definición de dichos servicios; las directivas o instrucciones dejarían de radicar exclusivamente en la empresa y estarían comenzando a ser delegadas en el propio teletrabajador, quien asumiría la mayor cantidad o la totalidad de las responsabilidades concernientes al trabajo solicitado. Producto de dicho proceso, el concepto de control no se estaría modificando en términos de la *dependencia económica* entre teletrabajador y la empresa, puesto que el teletrabajador tendería a trabajar para uno o más empleadores estables y a percibir una remuneración por este(os) trabajo(s). La transformación del concepto de control estaría ocurriendo más bien en términos de una *dependencia ejecutiva*, es decir, de la subordinación del teletrabajador con respecto de su empleador en la toma de decisiones concernientes al trabajo solicitado. Según las realidades laborales estudiadas, las relaciones de teletrabajo darían cabida a una paulatina *horizontalidad* de las relaciones de trabajo en materia de toma de decisiones, en el marco de las cuales sería transferida una mayor responsabilidad a la propia persona del teletrabajador en este ámbito. Por lo tanto, para el (la) teletrabajador(a), la génesis y la orientación del trabajo ya no le serían totalmente *ajenas*. En consecuencia, se estaría produciendo una escisión entre los *elementos de dependencia específicamente económicos* (demanda de trabajo y percepción de una remuneración o retribución) de aquellos elementos referidos a una *dependencia ejecutiva*, constituyéndose esta última crecientemente en una *independencia ejecutiva* que cohabitaría con la *dependencia económica*.

El proceso descrito tendría a su vez como consecuencia una redefinición del propio concepto de *control en el trabajo*, tanto del trabajo tradicional como del trabajo a domicilio tradicional. En el caso del teletrabajo, los mecanismos y espacios de supervisión por parte del empleador no ocurriría en el marco de una relación de *subordinación* laboral, sino en el marco de una relación de *cooperación* laboral, donde la *coordinación* entre trabajador y empleador así como el *autocontrol* por parte del trabajador parecieran constituir los pilares centrales de dicha relación. En este sentido, el empleador dejaría de ser aquella parte de la relación laboral que estaría determinando unilateralmente las directivas concernientes al trabajo y controlando su cumplimiento por parte del trabajador, siendo crecientemente el teletrabajador quien determinaría los momentos de reporte acerca de los avances en el servicio requerido. Estos reportes serían, a su vez, complementados por las demandas específicas que el empleador o el contacto vayan estableciendo a lo largo del desarrollo del servicio requerido, las cuales parecieran ser intercambiadas con el trabajador, a la luz de sus propias capacidades y conocimientos.

Un ejemplo de esta relación laboral basada en el autocontrol y la coordinación empresa-teletrabajador es el caso del diseñador gráfico entrevistado. Él tiene la responsabilidad de asumir las demandas de diseño gráfico que hacen los clientes a la revista para la cual él presta servicios. *“Tú les presentas la propuesta siempre”*. Estas solicitudes de diseño gráfico llegan a esta revista, las cuales le son luego enviadas a través del correo electrónico a su casa. Al recibir el material, él lo trabaja en términos de las demandas del cliente y su visión como diseñador gráfico. Esta propuesta es luego enviada a la revista, donde es revisada por su empleador. *“Se revisa la ortografía, el diseño, si es lo que quiere el cliente”*. Una vez aprobada esta propuesta, ésta es enviada al cliente para que pueda hacer sus sugerencias. *“Es compartido, apporto mucho”*. El material que él finalmente entrega a la oficina es llevado a pre-imprenta, donde se emite una primera versión del material diseñado. Este material es posteriormente enviado a la revista, donde es revisado por él, los encargados de venta de la revista y el cliente. Una vez aprobada esta versión del material, éste puede ser finalmente impreso. Un ejemplo complementario, pero con un mayor grado de autonomía lo constituye el trabajo del traductor entrevistado. En su caso, *“como la mayoría de las personas que trabajan en una empresa no tienen idea de lo que es la traducción, no es gente que realmente va a juzgar tu trabajo. Además, muchas veces te piden traducciones, pero no saben el idioma, por lo tanto, en general buscan al traductor en forma rápida, pero no existe una gran evaluación por parte del contratante. Es como que tú agarras “el cuento” y te encargas de todo, lo que a mí, en cierta forma, me parece bien, ya que significa que eres un profesional que sabe medir los tiempos de trabajo y sabes entregarlos según ciertos criterios. En el fondo, das como un servicio global”*.

b. Organización interna de las empresas y control externo del trabajo

Según los resultados empíricos obtenidos, la creciente *independencia ejecutiva* y la *cooperación laboral* tenderían a variar de acuerdo con el grado de precisión con que el empleador pueda o quiera definir su respectiva demanda laboral: cuanto más precisa sea esta demanda, la autonomía del trabajador será menor y su subordinación mayor y mientras menos precisa sea esta demanda, inversamente se comportarán ambos factores.

Las posibilidades de definición de esta demanda por parte de las empresas parecieran estar determinadas por *el nivel de conocimiento del servicio demandado* y/o *la inexistencia de un departamento o sección interna* que asesore a las empresas respecto de éste. Por lo tanto, el grado de autonomía del teletrabajador dependerá, en gran medida, de la organización interna específica que presente cada empresa para la cual él/ella trabaja,

pudiendo entonces el teletrabajador tener diversos grados de autonomía respecto de aquellas. Por ejemplo, en el caso de una de las diseñadoras gráficas entrevistada (1), el grado de autonomía en su trabajo “*depende de cada cliente*”. En el caso de las empresas más pequeñas para las cuales trabaja, ella suele asesorarlas durante todo el desarrollo de los servicios solicitados; en el caso de las empresas más grandes, “*estas empresas tienen muchas veces un departamento de marketing, entonces la demanda del cliente suele ser más precisa y mis posibilidades de definición del bosquejo del producto que me piden es entonces menor*”. En esta misma línea, la socióloga entrevistada afirma que “*en los trabajos que hago para la universidad, es el profesor quien define las tareas que debo realizar. En el caso de X (la empresa de estudios de opinión), el producto está súper definido y en la consultora, depende “ene” del producto: hay veces que tomo nota, hago el informe y me corrigen. Otras veces, yo hago entrevistas y cuento no más, pero no tengo que entregar informes de adelanto, sólo mi jefe me hace algunas recomendaciones*”. El periodista entrevistado presenta también diversos grados de autonomía según las propias dinámicas internas de las empresas para las cuales presta servicios. En general, él debe presentar una propuesta de trabajo (artículo o comentario) a los medios de comunicación para los cuales trabaja. Estas propuestas son luego desarrolladas en el marco de la línea editorial de cada medio. Es por ello, que el trabajo que él realiza para una de las revistas es definido primeramente en una reunión mensual de pauta de trabajo. A partir de ésta hasta el momento de entrega del artículo o comentario, él trabaja sólo en la elaboración de éstos. En el caso de la página web del canal de televisión, es él quien, en general, debe definir los temas a tratar, pero el editor también le hace sugerencias. Durante el desarrollo de su trabajo, él se comunica telefónicamente con el editor de esta página durante los días previos a la publicación del material y envía sus artículos y comentarios con cierta anterioridad a la publicación, con el objeto de poder introducir cualquier tipo de corrección que el editor quiera introducir. Por último, en el caso de la otra revista para la cual trabaja, él no debe asistir a ninguna reunión de pauta de trabajo. Él define los temas sobre los cuales escribirá y durante el desarrollo de éstos, él se comunica telefónicamente con los profesionales encargados de la edición de la revista para intercambiar opiniones con ellos.

c. Creatividad, calificación y (auto) control laboral

El mayor grado de autonomía del teletrabajador pareciera tender a ser reforzado por el propio interés de la empresa por servicios que incluyan un *valor agregado*, específicamente un mayor grado de creatividad en el servicio, el cual debe ser proporcionado por quien prestará dicho servicio, es decir, el propio teletrabajador. Los

casos de ambos periodistas son ilustrativos en este sentido, puesto que la responsabilidad de definir un tema para los artículos o comentarios que ellos escriben para las revistas y páginas web recae principalmente en ello. Como señala el periodista entrevistado, *“es más bien una exigencia el que uno lo presente, que uno lo determine (el tema del artículo o comentario)”*. En el caso de la misma diseñadora gráfica (1), su autonomía en el trabajo es ampliada por la propia demanda de sus empleadores, a quienes *“les gusta incluso que haga cosas voladas”*.

Esta demanda por un servicio que contenga un valor agregado pareciera estar basada, a su vez, en la confianza que tenga el empleador en las *capacidades laborales* del teletrabajador, las que estarían asociadas al *nivel educacional* de los teletrabajadores entrevistados; éstos, en su mayoría, poseen un título profesional de un instituto o universidad. Las palabras de la periodista entrevistada parecieran apuntar en este sentido. *“Yo propongo los temas que quiero desarrollar. Tengo mucha libertad, por el tipo de revista, por la relación que tengo yo con la gente en esa revista, porque ya me conocen, yo los conozco a ellos, sé más o menos la temática o yo propongo o me proponen un tema, que generalmente a mí me interesa, o sea, hay mucho del ámbito mío”*. La forma de trabajo del ingeniero en informática iría también en esta línea. En la empresa de informática para la cual él teletrabaja, *“yo determino lo que hago durante el día, en el marco de un trabajo en equipo, pero tengo un margen amplio de decisión. De hecho, parte importante de mis tareas es resolver consultas que me hacen desde la empresa”*. En el caso de los trabajos que realiza de manera particular, *“mis clientes me dicen quiero esto, pero yo defino cómo se hará y cuándo se termina el trabajo”*.

La relación directa entre calificación del trabajador y control pareciera confirmarse en aquellos casos en los cuales el teletrabajador muestra un nivel educacional más bajo. En el caso específico del vendedor de celulares, cuyo nivel educacional alcanza la educación media completa (12 años de estudio), su nivel de autonomía en materia de toma de decisiones pareciera ser, en términos relativos, menor. *“Voy a las 9.00hrs. a la oficina y lógicamente que de ahí uno planifica su día. Uno hace su pauta de trabajo y determina las visitas que pueda hacer o los contactos telefónicos que debe hacer durante el día, pero a la larga, cada uno (del grupo de vendedores de celulares de la empresa) planifica su día. Uno se contacta con el supervisor a diario. Eso es prácticamente a diario, porque él también trabaja en el mismo lugar físico que uno. Ya sea en la mañana, o sea, uno normalmente está haciendo saber, porque normalmente es muy normal que el supervisor le pregunte: ¿Cómo están las ventas?, ¿Cómo te fue ayer?, ¿Qué tal está el día hoy?”*. Entonces normalmente siempre existe un diálogo en este sentido. *Son muy pocos (los momentos determinados por la empresa). Lo que pasa*

es que en este tipo de trabajo todo es muy acelerado, porque quierase o no, cuando el cliente te llama, es para ahora ya, para ayer, no es para hoy día. Entonces hay veces que cuesta coordinar y lógicamente que eso también cuesta coordinar la gestión de juntar al grupo completo (de vendedores), porque lógicamente que cada uno tiene determinado para diferentes horarios. Ahora, hay momentos que hay que hacerlo y lógicamente que hay veces que hay que sacrificar ir a ver un cliente. No hay otra alternativa. En un momento dado hay que posponer reuniones, posponer visitas para el día siguiente, para un distinto horario”.

Su relativo menor grado de autonomía no se reflejaría únicamente en la centralidad que adquirirían las decisiones por parte de la empresa, sino también en la posibilidad de decisión del trabajador respecto de los servicios que él y su empresa están ofreciendo. “No, la verdad es que eso se da muy poco. Yo creo que eso es una deficiencia que tiene la empresa a la cual pertenezco yo, porque estando uno afuera, en este caso con el cliente, uno tiene muchas sugerencias, pero lamentablemente uno tiene también muy poca llegada para hacer saber esto, este tipo de requerimientos que hace el cliente”.

d. Los mecanismos de (auto) control y las relaciones de cooperación laboral

De acuerdo con la información obtenida, las TICs, específicamente el teléfono fijo y móvil, el computador y el correo electrónico constituyen la base material para el desarrollo de las relaciones de *cooperación laboral* del teletrabajo en Chile. Estos medios de información y comunicación deben permitir el desarrollo del servicio y/o producto solicitado por el empleador al teletrabajador.

Los contactos con el empleador, sobre la base de las TICs, parecieran depender, principalmente, de los ritmos que establecen los propios servicios y productos que le son demandados al teletrabajador. El plazo de realización o entrega de éstos es uno de los mecanismos de (auto) control básico entre trabajador y empleador.

A pesar de que el plazo es un mecanismo que favorece la creciente *independencia ejecutiva*, puesto que establece un marco de acción básico para ésta, el logro de un adecuado desarrollo del servicio o elaboración del producto demandado constituye otro mecanismo de (auto) control en el teletrabajo. Éste opera a través de la comunicación que se establezca entre empleador y teletrabajador durante el desarrollo del trabajo solicitado. Por un lado, el empleador se comunica con el teletrabajador para aclarar o especificar aún más su demanda de servicio o producto y, en ciertas ocasiones, para saber el avance en ésta. Por otro lado, el teletrabajador se contacta con el empleador

para aclarar las dudas que vayan surgiendo durante el desarrollo del trabajo solicitado, para proponer nuevas ideas o para informar acerca de los logros parciales alcanzados respecto de éste. Por ejemplo, en el caso de una de las diseñadoras gráficas (2), ella no se reúne con su cliente hasta haber finalizado el producto gráfico solicitado. Sin embargo, durante su realización, el cliente la llama para conocer o definir detalles y ella también se comunica “*porque faltó algo o no quedó claro*”. Estas comunicaciones se realizan tanto telefónicamente como a través del correo electrónico.

Sin embargo, la utilización de las TICs no constituye el único fundamento de la cooperación laboral. La *presencia física del trabajador* frente a su empleador o contraparte laboral sigue siendo una fuente de confianza central tanto para la empresa como para los propios teletrabajadores. Por ejemplo, en el caso del diseñador gráfico, su trabajo para el laboratorio lo realiza casi únicamente a través del correo electrónico o el teléfono (móvil o fijo). A pesar de que él nunca ha ido al laboratorio, el gerente del laboratorio sí ha acudido a su casa para avanzar en el producto solicitado. “*Converso con él, lo conozco, ha venido para acá, cuando necesitamos sacar cosas más rápido, para dar vistos buenos al tiro. Viene aquí, en el computador se sienta, nos juntamos y listo, liquidamos el trabajo*”. El contador auditor entrevistado señala que, muchas veces, acude a las empresas más allá de la necesidad real de tener que ir para poder prestar sus servicios de contabilidad, porque de esta manera se logra construir la confianza del empleador respecto de su trabajo. “*Al cliente hay que visitarlo, porque sino se pierde*”.

La relevancia de la presencia física del teletrabajador sobre el desarrollo del producto o servicio demandado se vuelve aún más evidente cuando ésta se ve imposibilitada. Un ejemplo de aquello lo constituye el caso del comunicador audiovisual. Él comenzó a trabajar desde su casa después que la multinacional de comercialización y explotación de derechos de películas en la cual él trabajaba sufriera un proceso de reestructuración de la empresa y cerrase su sede en Chile. Al tener que comenzar a teletrabajar, él debió modificar su base tecnológica, teniendo como consecuencia un menor contacto con sus clientes. “*Allá yo disponía de un fax, de líneas telefónicas con llamadas al exterior, cuestión que ahora no está en mi “budget”. Entonces me manejo sólo por internet, no hago llamadas al exterior desde mi teléfono*”. Esta situación lo ha llevado a comunicarse con su empleador y con los clientes de la empresa²⁰ únicamente a través del correo electrónico. La imposibilidad de poder contactarse telefónica o personalmente con ambos es considerada por el teletrabajador como un obstáculo para poder desempeñar

²⁰ Es importante tener presente que sus clientes se encuentran tanto en Chile como en los Estados Unidos, México y Panamá; su empleador, en los Estados Unidos.

adecuadamente su trabajo. “(Ha afectado) la proximidad con los clientes, por el simple hecho de no poder yo hablarles por teléfono, de tener un contacto más cercano, porque aunque nos estemos escribiendo a diario, el hecho de escuchar a la otra persona te da seguridad, te permite creer en lo que estás haciendo”.

e. Control laboral y dependencia económica: Conclusiones preliminares

A diferencia del trabajo a domicilio tradicional, aquella forma de trabajo pareciera haber permitido un retorno del trabajo a sus orígenes: El trabajador. La información obtenida estaría indicando que, por lo menos en el caso de los teletrabajadores con un nivel de calificación alto respecto de la fuerza de trabajo en Chile, las relaciones laborales de subordinación que caracterizaron al trabajo a domicilio estarían volviéndose más horizontales; los casos estudiados presentan espacios relativamente más amplios para la definición de los contenidos del trabajo y las formas en que éste debe ser llevado a cabo para responder a los servicios y/o productos solicitados por una empresa.

A pesar que esta *independencia ejecutiva* modifica, específicamente, atenúa el carácter de dependiente del teletrabajo, ésta no lo volvería un trabajo independiente, pues estos trabajadores no localizan su producto o servicio en el mercado ni definen su precio final. El empleador sigue siendo el actor que ubica finalmente el producto en el mercado, después de haber participado en su elaboración el teletrabajador.

3.3 La interacción sociolaboral

Una tercera dimensión desde la cual poder observar las relaciones de trabajo que subyacen al teletrabajo es la interacción sociolaboral. A través de ésta se ha indagado acerca de la existencia (o no) de espacios de encuentro entre la empresa y el trabajador, más allá de los estrictamente laborales. Como se indicó en la nota metodológica, se quiso recoger y reconstruir a través de esta dimensión los posibles vínculos que se podrían generar entre el teletrabajador y la empresa o institución para la cual trabaja, en la medida en que la relación de trabajo se vuelve crecientemente estable en el tiempo. Se supuso que, a pesar de que estas relaciones de trabajo no tendrían una base formalmente establecida a través de un contrato de trabajo, la interacción regular y constante entre ambas partes contribuiría a la generación de un vínculo de compromiso entre éstas, que en el tiempo llevaría a considerar al trabajador como parte integrante de la empresa o institución, tanto en términos funcionales como sociales.

a. Los espacios de interacción sociolaboral

La *regularidad en la demanda laboral* y la *posibilidad física de poder relacionarse* con la empresa o institución para la cual trabaja el teletrabajador constituirían dos condiciones básicas para el surgimiento de espacios de interacción sociolaboral.

Un primer espacio de interacción sociolaboral está conformado por las *ocasiones en las cuales el teletrabajador concurre a la empresa o institución* para la cual está realizando un determinado trabajo. Al respecto, la periodista entrevistada señala que *“es una buena relación (la que tiene con el grupo de trabajo de la revista) y sé que si tengo dudas de algo, puedo llamar por otras cosas que no son de trabajo. Por eso, muchas veces, cuando voy para allá, conversamos de muchas otras cosas y a mí me sirve para ampliar mi visión”*. El diseñador gráfico tiene también una apreciación positiva respecto de estos espacios. Él indica que, independientemente que tenga que ir o no a la editorial para la cual trabaja, él acude muchas veces a ésta “a pasear”, porque le interesa estar en contacto con el grupo de personas que trabajan allí. *“Lo paso bien dentro de la empresa, hay un buen ambiente de trabajo”*.

Un segundo espacio de interacción sociolaboral está conformado por el *conjunto de actividades de participación y recreación* que se organizan al interior de las empresas o instituciones. Este diseñador gráfico afirma al respecto que *“no estoy contratado, pero participo en los paseos, asisto a las reuniones de comienzo de año. Incluso tengo voz y voto”*. El caso de una de las diseñadoras entrevistadas (2) confirma también esta evolución en las relaciones de trabajo. *“Cuando voy a los ministerios, las conversaciones ya no son sólo de trabajo. Además, me han invitado para asistir a sus fiestas de fin de año”*.

b. La interacción sociolaboral y la dependencia laboral: Conclusiones preliminares

Los trabajos que se vuelven regulares en el tiempo y en los cuales existe la posibilidad de comunicarse en persona con la empresa parecieran permitirle al teletrabajador un mayor contacto con el/los grupo(s) de trabajo de la empresa o la institución para la cual desarrolla externamente un trabajo. Estos espacios de interacción parecieran posibilitar una ampliación de los espacios estrictamente laborales, contribuyendo con ello a una paulatina incorporación del teletrabajador en esferas de decisión de la empresa o institución para la cual trabaja y/o en las actividades de convivencia y recreación de aquéllas. La invitación a participar en estas instancias así como la participación misma

parecieran dar cuenta de un proceso de profundización de la relación de trabajo entre teletrabajador y empresa, donde el primero comienza a formar parte, en alguna medida, de la fuerza de trabajo que se desempeña al interior de la empresa e, incluso, a adquirir ciertos derechos asociados a su trabajo. En este sentido, estas formas de interacción podrían originar, en el caso del teletrabajador, un cierto *vínculo de pertenencia* de éste respecto de la empresa o institución para la cual se desempeña externamente, mediante el cual su propia identidad como trabajador y su status laboral podrían ir configurándose progresivamente entorno de aquella(s). Este proceso podría permitir, a su vez, la generación de un mayor grado de compromiso del trabajador hacia este espacio laboral. De ser así, el desarrollo de su trabajo (servicio o producto) podría tender a ajustarse mejor aún a los requerimientos de aquel espacio, pues finalmente el teletrabajador estaría respondiendo a un grupo de trabajo con el cual se estaría vinculando crecientemente y/o haya comenzado a formar parte de éste. En el caso de la empresa, este vínculo de pertenencia podría implicar no sólo una adecuada realización de los trabajos solicitados al teletrabajador, sino también un mayor compromiso de aquél hacia los objetivos y el quehacer de esta(s) empresa(s) o institución(es). Finalmente, esta situación podría redundar en una mayor disponibilidad del trabajador a los requerimientos de trabajo que la empresa o institución vaya teniendo.

El mayor grado de compromiso, que puede ir desarrollando tanto el teletrabajador como la empresa o institución para la cual trabaja, pareciera entonces redundar en un mayor grado de estabilización de la relación telelaboral. Sin embargo, cabe tener presente que ésta difícilmente podría ser entendida como una *relación de dependencia*, específicamente de *dependencia unilateral*, donde el trabajador es quien depende de su empleador. De acuerdo con los casos estudiados, se observa la formación y desarrollo de una *relación de mutua dependencia*, específicamente de *interdependencia* en donde ambas partes se necesitan mutuamente. Por lo tanto, sus principios y formas de vinculación tenderían a generar relaciones de trabajo crecientemente estables y equilibradas, donde el teletrabajador es reconocido por la empresa más bien como una contraparte en igualdad de condiciones de negociación, especialmente en el caso de los teletrabajadores de mayor nivel de calificación.

4. CONCLUSIONES FINALES

En el marco de la discusión sobre las llamadas *nuevas formas de trabajo*, el presente estudio ha tenido como objetivo central describir y analizar las relaciones de trabajo que subyacen a una de estas nuevas modalidades de trabajo, específicamente el *teletrabajo*, en orden a alcanzar una mayor comprensión acerca de la naturaleza jurídica que debería tener esta forma de trabajo en Chile.

Los resultados del estudio empírico realizado, permiten concluir que tras el concepto de *teletrabajo* están surgiendo y se están desarrollando diversas formas de teletrabajo en Chile. Por lo tanto, pese al vasto desarrollo de la literatura especializada en el estudio del trabajo y su naturaleza jurídica, las relaciones de trabajo acá estudiadas parecieran no poder ser descritas, analizadas y comprendidas de manera acabada a partir de la dicotomía “dependiente-independiente”, pues ésta pareciera acotar, incluso “mutilar” parte de los elementos que parecieran constituir este tipo de relaciones. Es así como, por un lado, el estudio empírico indicaría que, a pesar que el teletrabajo no se desarrolla en el marco de un contrato de trabajo, las relaciones de trabajo que se establecen entre el teletrabajador y la empresa son, por lo menos en parte, de carácter dependiente. Esta dependencia correspondería a lo que en la literatura se ha entendido como *dependencia económica*, donde uno de los elementos constitutivos es la ejecución de un trabajo en forma regular y estable (por lo menos) para una empresa, a cambio de una remuneración. Esta regularidad en la relación de trabajo traería consigo, a su vez, una paulatina adaptación del trabajador respecto de los ritmos de trabajo de la empresa y a la base tecnológica que ésta utiliza, reforzando de esta manera los lazos de dependencia entre trabajador y empleador. Sin embargo, esta forma de trabajo presentaría, por otro lado, características particulares que la distanciarían de este tipo de dependencia así como del trabajo a domicilio tradicional. Los teletrabajadores, y ya no la empresa solicitante del servicio, serían quienes proporcionarían las materias primas para el desarrollo del trabajo. A su vez, la génesis y orientación del trabajo ya no le serían ajenas al trabajador, puesto que él dependería cada vez menos de las directivas e instrucciones de su empleador y cada vez más de sus propias decisiones. Esta paulatina *independencia ejecutiva* sería no sólo el resultado de la mayor flexibilidad que otorgarían las TICs al desarrollo del trabajo, sino que también producto de una tendencia hacia la *horizontalidad* de las relaciones de trabajo, donde la *cooperación* laboral entre las partes tendería a atenuar el *control* y a aumentar la *autonomía* en el trabajo.

La creciente complejidad de las relaciones de trabajo asociadas a estas nuevas formas de trabajo y la progresiva dificultad que estarían presentando los conceptos vigentes para

abordar este tipo de relaciones, llevan a plantear la necesidad de avanzar en el desarrollo de nuevos conceptos para alcanzar una aproximación más profunda y detallada, tanto de los elementos como de las dinámicas que estarían surgiendo al amparo de estas nuevas formas de trabajo. En este sentido, la consideración de las *relaciones sociolaborales*, es decir, de posibles vínculos tanto funcionales como sociales entre el teletrabajador y la empresa o institución para la cual trabaja, permitiría identificar y describir, por lo menos exploratoriamente, el progresivo establecimiento de vínculos sociolaborales que estarían surgiendo entre aquellos. Como se pudo observar en el análisis del material empírico, estas relaciones permitirían el reforzamiento del proceso de estabilización de las relaciones telelaborales y de (re)incorporación del trabajador a los espacios de las empresas y las instituciones para la(s) cual(es) trabaja. Sin embargo, y de acuerdo con el conjunto de elementos y tendencias extraídas de las relaciones telelaborales estudiadas, el surgimiento de relaciones sociolaborales no implicaría una reproducción de las *relaciones de dependencia o dependencia unilateral* que caracterizaron al trabajo a domicilio, donde el trabajador era quien dependía completamente de una empresa. Estas darían paso a una *relación de mutua dependencia* o más específicamente, de *interdependencia*, en donde ambas partes se necesitarían mutuamente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Dirección del Trabajo, 1999. *Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile*. Cuadernos de Investigación, N°9, Departamento de Estudios, Santiago de Chile. Editorial Cono Sur, 2001. *Código del Trabajo* (anotado y concordado). Santiago de Chile. Gallardo Moya, R., 1998. El viejo y el nuevo trabajo a domicilio. De la máquina de hilar al ordenador. Estudios de Derecho Laboral, Ibidem Ediciones, Madrid.

Guerra, P., 1994. *El empleo precario y el empleo atípico*. Revisión bibliográfica y propuestas para el debate, Programa de Economía del Trabajo, serie Documentos de Trabajo/105, Santiago de Chile en Naciones Unidas/Oficina Internacional del Trabajo, 1998. *Chile: crecimiento, empleo y el desafío de la justicia social*, Santiago de Chile.

Oficina Internacional del Trabajo, 1995. *Trabajo a domicilio*, Informe V (1), Conferencia Internacional del Trabajo, 82ª Reunión, Ginebra.

Olate, S., 1995. *Estudio sistemático y crítico de la legislación extranjera y nacional en materia de trabajo a domicilio*. Boletín Oficial Dirección del Trabajo, N°83, diciembre, Santiago de Chile.

Roman de la Torre, D., 1992. *El poder de dirección y contrato de trabajo*. Ediciones Grapheus, Valladolid.

T. Selamé, Henríquez, H. Condiciones de Trabajo de la mujer trabajadora a domicilio en Chile en Valenzuela, M.E. (Ed.) *Igualdad de oportunidades para la mujer en el trabajo*. Servicio Nacional de la Mujer, Santiago de Chile.

Ugarte, J.L., 2001. *El teletrabajo: cuando el trabajo va al trabajador*. Boletín Oficial Dirección del Trabajo, N°153, octubre, Santiago de Chile.

Wormald, G., Ruiz-Tagle, J., 1999. *Exclusión social en el mercado del trabajo. El caso de Chile*. Documento de Trabajo N°106, OIT/ETM/Fundación Ford, Santiago de Chile.

V. TRABAJO A DOMICILIO Y TELETRABAJO

Un estudio de casos en Chile

Teresita Selamé
Socióloga

1. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

1.1. Objetivos

La investigación que se expone en este capítulo fue realizada en Santiago durante el segundo semestre del año 2001, con el propósito de analizar un tipo particular de trabajo a domicilio: El que se realiza sobre la base de la utilización de las modernas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Con un carácter exploratorio, la investigación se propuso profundizar en el conocimiento de las condiciones jurídicas, económicas, laborales y sociales bajo las cuales se desenvuelven las prestaciones de servicios que se realizan bajo la nueva modalidad de trabajo a domicilio. De ahí que el estudio centrara su atención básicamente en empleos generados en los sectores comercio y servicios, que se realizan - total o parcialmente - desde el domicilio de la trabajadora o del trabajador y con el apoyo de la tecnología microelectrónica.

Constituye, asimismo, un objetivo del estudio aportar evidencias para aclarar el carácter dependiente que tienen muchos trabajos, aún cuando se les tienda a asimilar - tanto por parte de los empleadores como por parte de los propios trabajadores -, a la categoría de trabajo no dependiente.

De ahí que otro de los objetivos del estudio haya sido poner de relieve aquellas características jurídicas y económicas que constituyen la subordinación en este tipo de empleo. Consecuentemente, ha interesado destacar aquellas nuevas vinculaciones, reconocidas o no por cada una de las partes involucradas, que se encuentran presentes en esta nueva modalidad de trabajo a domicilio.

Asimismo, la investigación llama la atención hacia los nuevos tipos de servicios y las nuevas formas de comercialización alrededor de los cuales gravita o hace su aparición el trabajo a domicilio de nuevo cuño. Para ello describe -desde el discurso de los propios involucrados -, algunas experiencias sobre actividades de esta índole desarrolladas en Chile.

Por trabajo a domicilio se ha entendido “*aquella modalidad de empleo de acuerdo con la cual la prestación de servicios se realiza por cuenta ajena, vale decir, bajo situación de subordinación de la voluntad del trabajador a la de un tercero. Es este último quien determina los contenidos del trabajo a realizar y las características del producto o servicio. El resultado del trabajo no pertenece al trabajador, sino a quien le entrega las órdenes de producción. Este último es quien, en definitiva, lleva al mercado lo producido y quien fija el precio del bien o servicio en cuestión*”. Como es posible constatar, en esta definición, el énfasis está puesto en la ajenidad del producto del trabajo, y en la condición de *subordinación* del prestador del servicio respecto del dador (Henríquez, H., T. Selamé, Riquelme, V., Gálvez, T., 1999: 75).

El nuevo trabajo a domicilio, es decir, aquél apoyado en el teletrabajo, se distingue del trabajo a domicilio clásico, entre otros aspectos, por el tipo de actividad en el cual prioritariamente se concentra (sectores servicios y comercio), y por los medios de producción utilizados. En la más reciente modalidad, la prestación del servicio se realiza a través de la utilización de medios de producción que llevan incorporados la tecnología microelectrónica, y, más específicamente, a través de las nuevas tecnologías de producción, almacenaje, recuperación y procesamiento de información así como de comunicación a distancia. La posibilidad de acceder a redes locales e internacionales de datos vía internet favorecen la presencia del trabajo a domicilio, por cuanto hacen posible que un amplio espectro de actividades - vinculadas particularmente al comercio y a los servicios -, sean desarrolladas en el propio domicilio de la trabajadora y del trabajador, sin que éstos requieran asistir diariamente al local de la empresa y sin que estén expuestos a la supervisión directa de un superior jerárquico.

1.2. Metodología

Para el logro de sus objetivos, el estudio realizó 15 entrevistas en profundidad a personas de ambos sexos que se encuentran actualmente desempeñando trabajos representativos de esta nueva modalidad de trabajo a domicilio. Como es sabido, la técnica de la **entrevista en profundidad** permite que los/las entrevistados/as comuniquen abiertamente sus opiniones, percepciones y experiencias, y, en este sentido, se estimó que constituía un instrumento adecuado para recabar los antecedentes que el estudio requería. Las entrevistas se desarrollaron siguiendo las orientaciones proporcionadas por una Pauta de Entrevista previamente elaborada (ver formato de esta Pauta en Anexo N° 1). Las conversaciones fueron grabadas y posteriormente transcritas literalmente. Cabe señalar que en algunos casos, fue necesario realizar una segunda visita a los entrevistados. La información adicional acopiada por intermedio de esta segunda visita no aparece en las transcripciones de las entrevistas originales.

Se recurrió, además, a la realización de **entrevistas semi-estructuradas a personajes calificados**, que provenían tanto del área académica como del mundo laboral.

Se procedió, también, al **análisis secundario de documentos**, tales como informes de investigación, declaraciones de personalidades públicas y de reportajes y artículos publicados en la prensa.

Para el análisis de las entrevistas se ha confeccionado una matriz *ad hoc*. Al interior de la misma, las categorías de análisis siguen el siguiente ordenamiento:

- 1) Se incluye un primer conjunto de ítemes que describen ciertas características personales y laborales de los entrevistados;
- 2) 9 ítemes referidos a las dimensiones que permiten establecer el carácter subordinado del trabajo en lo económico. A este respecto, se coloca el énfasis en aspectos como la ajenidad del producto de la prestación, la asunción de riesgos por parte del dador del trabajo, la propiedad de los medios de producción y de los elementos de trabajo, entre otros;
- 3) 6 ítemes vinculados a las dimensiones que permiten establecer el carácter de subordinación del trabajo desde el punto de vista jurídico. Se examinan la subordinación y dependencia del trabajador respecto de una estructura organizacional que dirige la actividad productiva, imponiendo con ello una serie de normas sobre la forma de efectuar la prestación del servicio;
- 4) un conjunto de 13 variables que describen las condiciones generales de realización de las prestaciones, tales como lugar de realización del trabajo, monto y forma de determinación de la remuneración, documentos que respaldan la relación entre el dador del trabajo y el trabajador, derechos del trabajador, entre otras materias;
- 5) obligaciones, riesgos y costos que asume el prestador del servicio y aportes que el trabajador hace a la empresa (4 ítemes);
- 6) jornada laboral (3 ítemes);
- 7) un conjunto de 5 ítemes que describen características varias del empleo, a saber: Eventual estacionalidad y temporalidad del mismo, nivel de competencias socio-laborales exigidas para su desempeño, principales factores de los cuales dependen los resultados del trabajo, antigüedad del trabajador entrevistado en el mismo empleo;
- 8) apreciación subjetiva del trabajador en relación con su trabajo (5 ítemes);
- 9) eventuales eslabonamientos existentes en el proceso de producción (1 ítem).

2. GLOBALIZACIÓN Y COMPETENCIA: UN CONTEXTO FAVORABLE PARA LA EXTENSIÓN DEL TRABAJO A DOMICILIO

No resulta posible entender las condiciones de advenimiento y la expansión que ha tenido el trabajo a domicilio de nuevo cuño en Chile si no se tienen presentes ciertos elementos estructurantes que se vinculan al funcionamiento de la economía nacional, la cual está, por lo demás, muy imbricada con lo que ocurre en el plano internacional. Estos elementos son:

- a) La forma de inserción del país en la economía internacional;
- b) las presiones existentes para la desregulación de las relaciones laborales;
- c) una situación de crecimiento económico sin generación de empleos.

Es conveniente revisar brevemente cada uno de estos elementos.

2.1. Inserción de Chile en la Economía Internacional y los costos laborales

Chile ha optado por insertarse de pleno en la economía mundializada y lo ha hecho abriendo tanto sus fronteras comerciales (para permitir el libre flujo de bienes y servicios), como su mercado de capitales. A ello hay que agregar que en el concierto internacional, Chile juega un papel de proveedor de materias primas con escaso valor agregado (metales y minerales, productos del agro, de la madera, productos del mar, etc.) siendo un importador neto de bienes manufacturados y de know how.

Después de sufrir un proceso gradual de desindustrialización, el sector transformador de materias primas ha quedado muy debilitado, no contando, en general, con un aparato productivo que ostente un cierto grado de independencia económica y tecnológica. De ahí que las posibilidades de competir con los productos manufacturados de los países con los cuales Chile mantiene intercambio comercial - que constituyen la mayoría de los países de mundo -, son bastante precarias para la mayoría de las empresas del país. Especialmente lo son para las pequeñas y microempresas, las que junto con las medianas empresas, proveen el 80% de los puestos de trabajo.

Las pequeñas y medianas empresas suelen mantener con las empresas grandes - las únicas, por lo demás, que cuentan con capacidad para proyectarse hacia los mercados externos -, relaciones de subcontratación. Esta situación restringe su capacidad de crecimiento e incide en el trato otorgado a la fuerza de trabajo.

No es poco frecuente identificar en nuestro país el fenómeno de la terciarización de las empresas manufactureras, que consiste en que éstas substituyen la producción propia por producción importada o bien, compran materias primas (muchas veces éstas son de origen extranjero), las entregan a empresas subcontratistas que son las que se encargan del proceso de producción y venden luego el producto así logrado. Su área *de producción* propiamente tal, es, entonces, inexistente.

Asimismo, las grandes empresas suelen desprenderse de una multiplicidad de funciones (vigilancia, ventas, administración de los sistemas de información, alimentación del personal, aseo, etc.), que antes solían ser desempeñadas por la planta de personal permanente. Son las medianas y pequeñas empresas las que asumen las funciones externalizadas por la empresa madre, aunque ellas también tienden a externalizar parte del proceso productivo subcontratado. Con ello agregan eslabones adicionales a la cadena de subcontratación, la cual puede o no llegar al trabajo a domicilio.

En este escenario, los costos productivos tienden a recaer sobre las pequeñas y medianas empresas, en tanto los costos laborales son pagados por los trabajadores, quienes son reclutados bajo desfavorables condiciones de contratación (sin contrato de trabajo, salarios bajos, largas jornadas de trabajo, informalidad en el cumplimiento de las obligaciones legales previsionales que hacia ellos tienen los empleadores, etc.). A su vez, se trata de mano de obra que no tiene importantes trayectorias ocupacionales ni experiencia acumulada en organización reivindicadora por lo que difícilmente puede protegerse de las malas condiciones bajo las cuales debe vender su fuerza de trabajo.

*“La subcontratación torna laboralmente selectivas a las grandes empresas, y laboralmente precarias a las empresas PYME. En las grandes empresas, la ‘reingeniería’ de los programas produce, de un lado, despidos, reducción de personal y ‘maquilamiento’ de una parte significativa de sus trabajadores; y de otro, retención de un elenco más bien reducido de trabajadores altamente calificados, con salarios superiores al promedio y bajo una condición de relativo privilegio”*²¹. La “reingeniería” puede implicar que la empresa principal impulse a conformar una empresa diferente a ex-trabajadores que han sido despedidos de la empresa madre, para que se aboquen, a través de la nueva empresa, a la realización de las mismas faenas que antes realizaban en ella, aunque esta vez las condiciones laborales cambian radicalmente puesto que los salarios percibidos no se condicen con los recibidos anteriormente, no les son respetados sus derechos

²¹ L. Geller et al., «Innovaciones, empleo, capacitación y remuneraciones en la manufactura chilena», Ginebra, OIT-ACDI, 1994; p.63 (citado por Gabriel Salazar: «Fondo público y trasfondo histórico de la capacitación e innovación tecnológica en Chile: la perspectiva de los actores (1976-1997)», en *Proposiciones*, Santiago de Chile, N° 32, Sur Ediciones, julio 2001; pp. 339).

previsionales, se les quitan los beneficios adquiridos, y, muchas veces, quedan en condiciones inestables de empleo.

Otro dato relevante de destacar en relación con la economía nacional y con la aparición de condiciones propicias para la expansión del TAD del tipo abordado por el estudio, dice relación con el constante crecimiento del sector terciario (comercio y servicios), en desmedro de los rubros productivos (industria manufacturera, construcción, minas y canteras y generación de energía). En el trimestre diciembre 2000-febrero 2001, de acuerdo con la Encuesta Nacional del Empleo, sólo el 27,4 por ciento de la fuerza de trabajo no agrícola se desempeñaba en el sector productivo. El 72,6 por ciento restante lo hacía en el sector terciario. Al interior de éste predominaban los rubros servicios comunales, sociales y personales (cuya participación respondía por el 32 por ciento de ese total), y comercio (21,9 por ciento). En otras palabras, estos dos rubros del sector terciario respondían prácticamente por el 54 por ciento de la ocupación no agrícola ²². Cabe señalar que en 1980 el porcentaje ocupado en el sector terciario era levemente menor: 71,5 por ciento ²³, en tanto los rubros productivos respondían por el 28,3 por ciento de la ocupación no agrícola.

En otras palabras, son los sectores servicios y comercio, y no el industrial, los que prevalecen en cuanto al destino de las inversiones y como fuente de absorción de mano de obra, si bien no siempre los nuevos puestos de trabajo ofrecidos aseguran empleos estables. Al interior del primer sector cabe distinguir entre los servicios que son utilizados como bienes finales (viajes de turismo, actividades de recreación, comunicaciones, transporte aéreo, comercio, servicios financieros, seguros, marketing, etc.), y aquéllos que son insumos para producir otros bienes y servicios (diseño y análisis de sistemas, tareas de administración, de dirección, de control y supervisión, de investigación y desarrollo, etc.).

Es más, la incorporación a los procesos económicos de las últimas innovaciones tecnológicas determina que resulte cada vez más difícil establecer la frontera entre lo que es producción de bienes y de energía y lo que son los servicios. Por lo demás, las propias estructuras internas de personal de las empresas experimentan un crecimiento sostenido del personal indirecto (personal de dirección, de administración, de gestión contable y financiera, de gestión de personal, encargados de las funciones de publicidad y de las relaciones públicas, profesionales encargados del soporte informático, etc.), en desmedro del personal involucrado directamente en la producción.

²² Completan el 72,6 por ciento del sector terciario los rubros transporte, almacenaje y comunicaciones (9,5 por ciento) y servicios financieros (9,2 por ciento).

²³ Ver INE: Encuesta Nacional de Empleo trimestre octubre-diciembre 1980.

Con ello se quiere señalar que no es extraño que el primer esfuerzo de medición de trabajo a domicilio realizado en Chile arrojará como resultado un elevado porcentaje de trabajadores que se desempeñaban en el sector terciario (51,4 por ciento), el cual resultó ser bastante más considerable que el que se desempeñaba en el sector industrial manufacturero (40,3 por ciento) ²⁴.

2.2. Los diferentes caminos hacia la desregulación laboral

En un contexto de globalización de las relaciones económicas y comerciales y de fuerte competencia a nivel nacional e internacional, las empresas chilenas buscan implantar nuevos dispositivos de organización del trabajo y de la producción, a objeto de elevar la productividad del trabajo, reducir sus costos de operación, mantener o elevar la tasa de ganancia y mejorar sus condiciones de competitividad. La “flexibilización” de las relaciones laborales se trasunta en un conjunto de estrategias que permiten a las empresas ajustarse a las condiciones cambiantes de los mercados y de la producción (calidad y cantidad de bienes a producir o de servicios a prestar, y tiempo de entrega de los mismos).

Las investigadoras Yáñez, Medel y Díaz²⁵ proponen una tabla de doble entrada que resulta útil para comprender la relación existente entre las diferentes vías a que recurren las empresas para reducir costos y las formas de empleos impulsadas a partir de dichas estrategias. Con algunas modificaciones, dicho esquema es el que se presenta a continuación:

²⁴ Ver de Henríquez, H., Riquelme, V., Gálvez, T. y Selamé, T.: **Trabajadores a Control Remoto. El Trabajo a Domicilio en Chile**, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Cuadernos de Investigación N° 9, Santiago de Chile, 1999; p. 99. A estos porcentajes debe sumarse el 8,3% de entrevistados que fue clasificado en «otras actividades no especificadas».

²⁵ Ver Yáñez, S., Medel, J. y Díaz, X.. (2001) : “**La relación laboral normal: ¿desarticulación o modificación?**”, en *Proposiciones*, Santiago de Chile, N° 32, SUR Ediciones, julio del 2001; pp. 100-118.

Cuadro N°5

Flexibilidad	Numérica	Funcional
Externa	Se reduce el N° de ocupados permanentes por la vía de despidos, contratos a plazo fijo, empleos temporales y eventuales	Externalización y subcontratación de actividades
Interna	Se extiende la jornada laboral y se intensifica la carga de trabajo	Exigencias de polifuncionalidad del trabajador, salarios variables en los que los elementos vinculados a desempeño y productividad son los predominantes

Fuente: Yáñez, S., Medel, J. y Díaz, X. (2001): op. cit.; p. 108.

A partir de dicha conceptualización, y gracias a evidencias recabadas en su estudio sobre formas flexibilizadoras de la relación laboral normal, las autoras reconocen tres tipos de comportamientos empresariales:

- a) En primer lugar, dan cuenta de aquellas empresas que reaccionan a las fluctuaciones del mercado recurriendo a medidas flexibilizantes internas, que se combinan con formas de flexibilidad externa funcional. “Este escenario se da generalmente en empresas con menores fluctuaciones de mercado, con personal calificado, y que vinculan la innovación tecnológica y organizacional con políticas de recursos humanos que priorizan la estabilidad del empleo, la calificación y motivación de sus trabajadores, a fin de lograr mayores niveles de productividad y calidad”;
- b) en segundo lugar, son mencionadas aquéllas que optan por la estabilidad y calidad del empleo, pero que, no obstante, “no pueden o no quieren responder a las necesidades de flexibilidad en forma sólo interna”. En estos casos, la dotación de personal se segmenta entre “un núcleo de trabajadores permanentes con mayor estabilidad y beneficios, por un lado, y por otro, una periferia de trabajadores con empleos menos estables y con menos protección”. Cabe señalar que en esta descripción se alude a una empresa informática de capital transnacional que recurre a personal suministrado. Este último, de acuerdo con las autoras, conformaría “una masa laboral fluctuante” cuya magnitud estimada alcanzaría entre un 10 y un 30 por ciento de la dotación directa de la empresa (esta cifra varía según la demanda existente en el mercado);

-
- c) “Empresas que se pueden mantener en el mercado solamente gracias a precios extremadamente bajos, y, por lo tanto, muy bajos costos laborales, así como una extrema flexibilidad frente a las fluctuaciones del mercado”. Recurren a la subcontratación en gran escala, con lo cual la dotación indirecta llega a superar varias veces a la dotación directa de personal²⁶.

Las modalidades de empleo vinculadas a las estrategias utilizadas por las empresas para “adaptarse” a los requerimientos del mercado y para salvaguardar la rentabilidad del capital, se alejan, en mayor o menor grado, de la relación laboral normal tradicional. Las consecuencias que las nuevas prácticas de contratación tienen sobre la fuerza de trabajo no se traducen, precisamente, en un mayor resguardo y protección de los derechos laborales.

Es así como, por mencionar sólo algunas de las “innovaciones” que están siendo motivo de práctica habitual entre los empleadores, se hace preciso destacar que:

- a) Desde una relación laboral formalizada entre un empleador y un asalariado que significaba acceder, además de a un salario estable, a prestaciones previsionales y a ciertos beneficios sociales para él y su familia, se ha transitado hacia una relación que, muchas veces, no cuenta con ningún respaldo formal que avale la calidad de trabajador dependiente, y que, por ende, le permita al trabajador acceder a los derechos que las leyes teóricamente les reconocen;
- b) desde empleos en que predominaba la jornada rígida y completa, se tiende a pasar a otros en que la jornada de trabajo es “flexibilizada” - alargándola o disminuyéndola, o variándola sin previo aviso, o, incluso, estableciendo que el trabajador debe estar disponible las 24 horas del día para trabajar conforme lo requieran las necesidades de la empresa;
- c) de empleos a los cuales no se les atribuía término, se transita a empleos temporales o estacionales, o a empleos eventuales, por faena terminada;
- d) desde empleos en que el empleador y el consumidor final del trabajo eran una misma persona, se ha llegado a empleos en que las prestaciones de servicios se efectúan para un cliente final que no es el empleador;
- e) frente a un esquema en que el local de la empresa empleadora constituía el lugar fundamental de realización del trabajo, se constata actualmente la amplia difusión de empleos realizados fuera de la empresa, ya sea en lugares públicos, en el lugar de trabajo o en el domicilio de los clientes, o en el propio domicilio del trabajador.

²⁶ Op. cit.; 108-109.

A consecuencias de la implantación de estas medidas “flexibilizadoras”, han irrumpido masivamente los denominados “empleos atípicos”, los cuales toman formas múltiples, como el empleo temporal, el empleo eventual, el trabajo a domicilio, el empleo en microempresas no formalizadas, el auto-empleo, etc. A excepción de lo que concierne al trabajo a domicilio, no corresponde en esta oportunidad detenerse en el análisis de las múltiples formas posibles de “atipicidad”.

2.3. Crecimiento económico sin crecimiento del empleo

Por la forma en que se despliega actualmente la correlación de fuerzas entre los principales actores económicos, podría pensarse que la tendencia a la centralización del capital y a la concentración de la riqueza va a persistir. Ello no significa otra cosa que proseguirá la eliminación de la competencia (con la consiguiente mayor concentración del capital) representada por la mediana, pequeña y microempresa. Sin embargo, como se ha señalado, estas unidades constituyen el principal “refugio” de la mano de obra que no es absorbida por la gran empresa o por el sector público.

En otras palabras, todo estaría indicando que las condiciones son propicias para que se registre un incremento del empleo atípico, en general, y del trabajo a domicilio, en particular, a lo menos de aquél que descansa en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TICs). Las consecuencias de ello no se harán esperar: Grandes masas de trabajadores quedarán sin cobertura en cuanto a prestaciones previsionales y de salud, no estarán protegidas frente a los accidentes laborales ni a las enfermedades profesionales, no podrán adquirir competencias técnicas ni al interior ni fuera de sus lugares de trabajo que les permitirían “hacer carrera” en algún oficio y acceder a mejores empleos. Tampoco podrán forjarse grandes expectativas en términos de encontrar un trabajo estable.

Por otra parte, la masiva utilización de los dispositivos basados en la tecnología microelectrónica no hará sino acentuar la tendencia al incremento de las tasas de desempleo. A modo de ilustración, pueden mencionarse algunos procesos en los que la incorporación de esta tecnología ha significado el desplazamiento de numerosas trabajadoras: así, por ejemplo, las comunicaciones satelitales han determinado que muchos puestos de trabajo de las operadoras telefónicas hayan sido eliminados; las posibilidades de recurrir al servicio de telecompras, a los servicios de educación y de capacitación a distancia (E-learning), las posibilidades de efectuar transacciones bancarias y comerciales vía INTERNET, son algunos de los ejemplos que ilustran la capacidad de destrucción de empleos que encierran las nuevas tecnologías.

Por lo demás, no son sólo las empresas privadas - pequeñas, medianas y grandes -, las que son conminadas a subirse “al carro de la tecnologización”, sino que también, los propios organismos del Estado se han embarcado en un ambicioso proceso de “modernización de la gestión pública”, proceso en el cual la utilización de la informática y de las TICs juegan un rol primordial.

En un tal contexto, cabe prever que la incidencia del trabajo “atípico” no sólo se incrementará, sino que, además, las condiciones económicas, laborales y sociales asociadas a ellos tenderán a tomar un cariz aún más regresivo.

3. TRABAJO A DOMICILIO Y TELETRABAJO

Con posterioridad a la aplicación de la Encuesta Suplementaria de 1997²⁷, quedó claro que, al interior del segmento de “teletrabajadores”, era conveniente distinguir entre aquéllos cuya actividad económica implicaba - por razones de eficiencia y productividad -, recurrir, en mayor o menor medida, a la utilización de medios digitales de comunicación (Fax, teléfono, computador, internet), y aquéllos cuya actividad radicaba en la generación de nueva información y en la creación de nuevos conocimientos. También quedaba claro que unos y otros podían ser clasificados en los rubros tradicionalmente conocidos como “de servicios y comercio”.

En el interés de llegar a un conocimiento más acabado de las características presentadas por los “teletrabajadores”, la Dirección del Trabajo realizó pesquisas adicionales y un análisis más detallado en relación con las actividades económicas asociadas a los nuevos tipos de trabajo a domicilio. Una parte de los resultados de ese análisis corresponde a la tipología presentada a continuación²⁸:

²⁷ Realizada por la Dirección del Trabajo en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas

²⁸ Parte de los resultados del análisis fueron difundidos por intermedio de un artículo publicado en una Revista de Santiago. Ver de Henríquez, H., Riquelme, V. y Ugarte, J.L.: ¿“Un Nuevo Trabajo a Domicilio?” en *Proposiciones*, Santiago de Chile, N° 32, SUR Ediciones, julio del 2001; pp. 119-142.

Cuadro N°6

		Descripción de las actividades
Venta y promoción de bienes o servicios	Telemarketing	Se vende a través de llamadas telefónicas u otro medio: Equipos telefónicos, cosméticos, artículos de perfumería, ropa interior, implementos y accesorios de cocina, sepulturas, etc.
		Se vende a través de llamadas telefónicas u otro medio: seguros, servicios bancarios, tarjetas de crédito, cursos de capacitación, viajes, vacaciones de tiempo compartido, y otros similares.
		Se entregan diversos productos bancarios previamente concordados con el cliente (activadoras bancarias, tarjetas de crédito, de cajeros automáticos, pólizas de seguro, créditos, etc.).
Servicios de conexión remota	Teleoperadoras (call centers)	Se proporciona información de diverso tipo: cursos, números telefónicos, horarios de atención, etc.
	Telecobranzas	Se contacta al cliente que tiene una deuda y se cobra a través de llamadas telefónicas.
	Teleadministración y gestión (telemangement)	Se realizan actividades ligadas con la administración y la gestión: control de existencias, inventarios, etc.
Trabajos técnicos	Servicios especializados	Se realizan encuestas a través de teléfono, correo electrónico o internet.
		Se proporcionan servicios especializados de: digitación de datos, dactilografía, ingreso de datos, dibujo técnico, u otros.
Trabajos profesionales	Servicios especializados	Se proporcionan servicios especializados de: asesorías, consultorías, diseño de sistemas, contabilidades, etc.
		Se proporcionan servicios periodísticos: reportajes y elaboración de columnas para un portal de internet.

Fuente: Henríquez, H., Riquelme, V. y Ugarte, J.L. (2001): ¿"Un Nuevo Trabajo a Domicilio"? en Proposiciones, Santiago de Chile, N° 32, SUR Ediciones; p. 140.

Según puede deducirse del esquema expuesto, las actividades económicas especificadas presentan en común el hecho de que, aunque en grado diverso, todas hacen uso de los dispositivos y recursos que el desarrollo de la tecnología microelectrónica ha hecho posible.

Funciones de diseño de productos, de procesos y de prototipos, de gestión, asesorías de diversa índole, contabilidad, ingreso de datos, son, entre otras, distintas manifestaciones que presenta la modalidad de trabajo a domicilio “informático”.

Pero también conforman el conjunto -al parecer, en franca expansión- de actividades desarrolladas bajo esta modalidad, los procesos de comercialización de bienes y servicios (venta de planes telefónicos, de tarjetas de créditos y de créditos propiamente tales, de cursos de capacitación, y de otros servicios especializados de variada índole, etc.), y la prestación de servicios propiamente tal (entrega de información, publicidad, recuperación de información desde redes locales y remotas para la confección de reportajes o de informes, etc.).

Colocando el mayor énfasis en los “trabajadores del conocimiento”, el académico e ingeniero Franco Di Biase, resalta otros tipos de actividades susceptibles de ser desarrolladas vía recursos informáticos y de telecomunicaciones:

- “Trabajos de arquitectura (confección de planos donde intervienen diferentes arquitectos);
- Confección y envío a maestranza de planos de detalle para confección de obras de ingeniería;
- Confección de escrituras en el área jurídica;
- Preparar diagnósticos sobre exámenes médicos;
- Confección de programas computacionales una vez recibidas las especificaciones técnicas;
- Proveer de servicios de procesamiento de datos (ASP): el servicio consiste en que el proveedor del software (sistemas de aplicación, como, por ejemplo, sistema contable) lleva y mantiene la contabilidad de varias empresas, utilizando el mismo software y recibiendo en línea o periódicamente los movimientos contables” (Di Biase, F., 2001: 7-8).

Debe quedar claro, en todo caso, que el teletrabajo admite tanto la forma de trabajo asalariado o por cuenta ajena, como el trabajo por cuenta propia. La distinción entre una y otra modalidad convendría sustentarla en el carácter propio o *ajeno del producto*

del trabajo, y en la realización o no del trabajo en un marco regulatorio impuesto por terceros.

Otro punto a dilucidar dice relación con la existencia de compatibilidad o no entre un trabajo realizado por personal altamente calificado (ingenieros, arquitectos, diseñadores de sistemas), y la existencia de subordinación respecto de terceros. La dificultad en su calificación estriba en que, si bien, por un lado podría constatarse la existencia de un “*sometimiento al ámbito de organización y dirección del empresario*” o bien “*la inclusión en el círculo rector y disciplinario del empleador*” (Gallardo, Rosario, 1998: 33), e incluso, la cesión anticipada del fruto del trabajo (ajenidad) percibiendo a cambio una retribución, por otro lado, ninguno de esos elementos puede alterar el hecho de que el prestador del servicio retiene un alto grado de autonomía en la realización de su actividad al no seguir para ello -teóricamente, al menos- instrucciones técnicas de terceros. Y, en caso de que se pudiese comprobar el carácter subordinado de la prestación en estos casos -en contraposición a un arrendamiento de servicios de carácter civil-, surge una segunda interrogante que apunta a dilucidar si el Derecho del Trabajo habría o no de responder frente a estos profesionales con la misma regulación o solución normativa con que responde frente a los casos de trabajadores a domicilio menos calificados (ver discusión a este respecto, en Henríquez, Riquelme y Ugarte, 2001).

Por el momento y en relación con los trabajos a domicilio “teletrabajadores” aquí analizados, convendría retener como elementos básicos identificatorios, su carácter de trabajadores a distancia, es decir fuera del local del empleador -lo que, por lo demás, también es una de las características centrales del TAD-, que utilizan los medios informáticos (teléfono, Fax, red digital, correo electrónico, teleconferencia y otros medios altamente intensivos en conocimientos) para llevar a cabo un trabajo que les es ajeno y por el cual reciben una remuneración ²⁹.

²⁹ Citando estudios de la O:I:T., Di Martino y Wirth (1990: 471) han definido el teletrabajo como aquél que se efectúa en un lugar “apartado de las oficinas centrales o los talleres de producción, en que el trabajador no mantiene contacto personal alguno con sus colegas, pero está en condiciones de comunicar con ellos por medio de las nuevas tecnologías”. En términos algo más técnicos, también ha sido catalogado como “la combinación de telecomunicaciones e informática para reorganizar el trabajo en el tiempo y en el espacio”. Ver Mariano García Cartagena: “Teletrabajo y Sociedad de la Información. Posibilidades e Implicaciones Sociológicas, artículo encontrado en INTERNET, en noviembre de 1997 en la siguiente dirección electrónica: www.globalreach.com/integra/Teletrabajo.htm

4. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Corresponde a continuación, analizar las entrevistas realizadas en el marco del estudio, en la idea de describir, a partir de ellas, las condiciones económicas, sociales y laborales que rodean a los empleos abordados por éste. Como se ha señalado, importa al estudio, en forma especial, extraer conclusiones respecto del carácter dependiente o independiente de tales empleos y acerca de otros aspectos relevantes referidos a ellos tales como la distribución de costos entre empleador y trabajador, la asunción de riesgos por cada una de las partes, las características propiamente laborales de los empleos, entre otros aspectos.

El análisis se hace siguiendo las dimensiones incluidas en la matriz que se expuso en la sección *Metodología*, de este texto.

Las mujeres entrevistadas desempeñaban los siguientes trabajos:

- Vendedora de productos bancarios (créditos de consumo y tarjetas de crédito).
- Promotoras y vendedoras de productos para el hogar (2 casos).
- Transcriptora de records grabados en cassettes.
- Vendedora de avisos publicitarios.
- Captadora de clientes para una empresa financiera.
- Productora de eventos (seminarios, reuniones de negocios y otros).
- “Contactadora” o intermediaria para la organización de focus groups y para la administración de entrevistas.

Los trabajadores hombres entrevistados desarrollaban las siguientes actividades:

- Supervisión de ventas de sistemas de alarmas.
- Generación de información y producción de cursos de capacitación, programación y procesamiento de datos.
- Supervisión de encuestas.
- Producción radial.
- Cobranza de las primas de seguros contra accidentes del trabajo.
- Recaudación de donaciones.

4.1. Antecedentes personales y laborales de los entrevistados

Bajo esta agrupación de antecedentes, fueron incluidas algunas variables socio-demográficas de los entrevistados (sexo, edad, estado civil, nivel de educación) como también, aspectos que describen la actividad laboral actual, la o las actividades desarrolladas previamente, y aquéllas que actualmente desarrolla el entrevistado en forma simultánea con el empleo que al estudio interesa analizar.

En lo que respecta de las actividades que interesan al estudio y que se realizan bajo la modalidad de trabajo a domicilio, llama la atención el amplio abanico de labores que son susceptibles de ser realizadas utilizando el teletrabajo. Éstas se inscriben tanto en el rubro servicios (programación y procesamiento de datos, cobro de deudas y recaudación de donaciones, producción de eventos, promoción y captación de clientes, transcripciones), como en el rubro comercio (venta de bienes o servicios generados por terceras personas, tales como créditos, publicidad, productos manufacturados, etc.).

Estos trabajos son desarrollados tanto por hombres como por mujeres, si bien, considerando la naturaleza de las actividades involucradas, parecieran ser más susceptibles de ser desempeñadas por estas últimas.

En lo que atañe a la edad, existiría una “discriminación positiva” a favor de las personas en edad madura, más específicamente, a favor de aquéllas que tienen entre 30 y 60 años. Ello podría explicarse por la existencia de requerimientos de calificación de mano de obra que implicarían el haber alcanzado determinado nivel de estudios formales y poseer determinadas habilidades sociales, el contar con experiencia laboral y, eventualmente, con una red de conocidos y posibles clientes; todos requisitos que sólo personas que se encuentran en esta tramo etario pueden aportar. Desde el punto de vista de la demanda por puestos de trabajo, se constata una situación en la que el tipo de actividades analizadas se constituye en el “refugio” de personas que tienen estudios técnicos e incluso universitarios, pero que no encuentran en el mercado la oportunidad de ejercer su profesión. Así como de personas que, por su edad o por tener estudios técnicos o universitarios incompletos, no pueden postular a mejores alternativas laborales.

En general, la calificación laboral requerida, con algunas excepciones, consiste en habilidades de carácter general, adquiridas en el proceso de socialización en la familia y en el sistema educacional. Sobre ellas se construyen otros conocimientos “especializados” de alcance limitado que el/la trabajador/a debe ir adquiriendo a través de la práctica. Ello no obsta para que trabajadores de la información, capaces de generar nuevos conocimientos, no puedan encontrar, también, un sitio en la esfera del nuevo TAD.

En lo que concierne a las calificaciones presentadas por los trabajadores, llama la atención su elevado nivel educacional. En efecto, entre ellos se encuentran profesionales titulados o a punto de titularse, alumnos universitarios, técnicos egresados o titulados de universidades y de institutos profesionales, así como personas sin título técnico ni profesional, pero con estudios post-secundarios.

La mayoría de los entrevistados son casados. Si a ello se suma la presencia de hijos y de otros miembros del grupo familiar que se encuentran a cargo de ellos - en promedio, los integrantes del grupo familiar son 3,4 -, se puede vislumbrar una situación de estrechez económica, aún en los casos en que los entrevistados desarrollen trabajos alternativos, engendrada tanto por los niveles relativamente bajos de ingresos percibidos como por la variabilidad en los montos y la discontinuidad en los tiempos de percepción de los mismos.

Al analizar el tipo de ocupaciones anteriormente desempeñadas por los entrevistados, se puede constatar que, si bien suelen no ser exactamente las mismas que las realizadas al momento de la entrevista, demandaban, sin embargo, similares conocimientos, habilidades y destrezas y también se encontraban vinculadas al comercio y al área de servicios. Ello estaría indicando que, efectivamente, existiría un “aporte intangible” del trabajador a la empresa o entidad dadora del trabajo, consistente en determinadas habilidades sociales, experiencia técnica, y, en algunos casos, en una red de conocidos que podrían pasar a engrosar la cartera de clientes del nuevo empleador.

El empleo tipo TAD suele *no* ser la única fuente de ingresos de los entrevistados. La mayoría de ellos desarrolla un trabajo en paralelo. Sin embargo, las evidencias recabadas en relación con la calidad de los empleos alternativos - por lo general con carácter secundario respecto del empleo analizado en el estudio -, permiten deducir que no constituyen empleos de muy buena calidad, porque no son estables, no involucran protección social ni tampoco pueden asegurarles un nivel aceptable de ingresos. Ello es así aún en aquellos casos en que el trabajo alternativo se vincula a la carrera de carácter técnico o universitario que los entrevistados siguieron.

4.2. Subordinación económica

Entre los indicadores contemplados en el análisis (9 en total) para discernir acerca del carácter subordinado o por cuenta propia de los empleos, se incluyeron algunos que, de acuerdo con la literatura especializada, son determinantes en la conformación de la relación laboral. También figuran algunos que la jurisprudencia de algunos países ha

calificado como no relevantes en esta calificación. Conviene proceder al análisis sobre este punto manteniendo la distinción entre ambos tipos de aspectos.

Entre los elementos que, en opinión de los entendidos, están vinculados a la subordinación económica y sí configurarían la relación laboral, se encuentran:

- a) La prestación del servicio se hace por cuenta ajena;
- b) debe existir una apropiación anticipada del fruto del trabajo por parte del dador del trabajo;
- c) a cambio de su trabajo, el prestador del servicio recibe una remuneración;
- d) el dador del trabajo es quien asume los riesgos de la actividad;
- e) el prestador del servicio carece de organización empresarial propia;
- f) el prestador del servicio carece de medios económicos para organizar la actividad por su propia cuenta.

De la lectura de la matriz de análisis puede desprenderse, que, si se atiende a los criterios antes establecidos, los tipos de empleos bajo estudio constituyen empleos dependientes. En ellos efectivamente se constata la presencia de los rasgos esenciales de la actividad realizada bajo subordinación económica. De los 6 aspectos estipulados para calificar esta condición, todos ellos se encuentran presentes en los casos bajo análisis. Tal vez podría suscitarse algún atisbo de duda en relación con el aspecto d) (el dador del trabajo es quien asume los riesgos de la actividad), por cuanto, según las evidencias recogidas, los trabajadores también asumen, y en medida no menor, parte de los riesgos inherentes a la realización de la actividad. Sin embargo, a este respecto, resulta conveniente distinguir entre los que son los riesgos que comprometen el desenlace final del “negocio”, y aquéllos que se asocian al logro de resultados inmediatos - resultados a los que se encuentran ligados los ingresos de los trabajadores -, pero que no comprometen necesariamente la rentabilidad o sustentabilidad del negocio. El primer tipo de riesgos - los vinculados al mantenimiento de la rentabilidad y a la viabilidad de la actividad - no son asumidos por los trabajadores.

En lo que dice relación con las dimensiones que permiten aportar mayores antecedentes con respecto del carácter subordinado o independiente de la relación, pero que no constituye el elemento central para su calificación, el análisis ha incluido los siguientes:

- a) El dador del trabajo es el propietario de los medios de producción utilizados directamente en la prestación;

-
- b) el dador del trabajo entrega o provee de una parte o de todos los elementos de trabajo;
 - c) existe un compromiso de exclusividad en la prestación.

En lo que respecta a la primera condición, los empleos analizados no confirman su existencia. En efecto, en la mayoría de los casos son los entrevistados los que aportan los medios de producción, aunque en otros casos - minoritarios, y debido a la propia naturaleza del trabajo a realizar -, el dador del trabajo pone a disposición por un tiempo reducido y en forma muy parcial la infraestructura y los sistemas de información.

A este respecto, puede señalarse que no sólo queda claro que en la mayor parte de los casos el dador del trabajo no asume los costos de inversión y depreciación del capital fijo, sino que, además, está traspasando hacia los trabajadores los otros costos involucrados en la prestación, representados en los elementos varios de trabajo y en el pago por consumo de servicios básicos. Si bien a primera vista podría afirmarse que lo constatado viene a cuestionar la condición de subordinación económica del trabajador, una reflexión más detenida podría llevar a pensar que, en realidad, la incrementa, por cuanto la situación constatada no hace sino reducir la capacidad económica de los prestatarios, al traspasarles los costos y reducir sus ingresos reales.

Puede señalarse, por otro lado, que en ninguno de los casos estudiados se constata una situación de compromiso de exclusividad en la prestación del trabajador hacia el dador del trabajo.

4.3. Subordinación jurídica

Según el planteamiento de los especialistas, los siguientes elementos concurrirían a configurar una condición de subordinación jurídica:

- a) La prestación del servicio tiene lugar en el marco de una organización que cuenta con una estructura formal y jerarquizada;
- b) la prestación del servicio se realiza conforme a las órdenes e instrucciones del dador del trabajo;
- c) el prestador del servicio se encuentra a disposición del dador del trabajo;
- d) la prestación del servicio se da con cierta permanencia en el tiempo;
- e) el prestador del servicio debe cumplir horario;
- f) la empresa dadora del trabajo proporciona al trabajador documentación que la identifica.

El análisis efectuado permite concluir que, en mayor o menor medida, todos estos elementos se encuentran presentes en los empleos estudiados. En primer lugar, no sólo existe una organización - con estructura y jerarquía claramente establecidas -, que ordena y detenta cierto dominio sobre los trabajadores, sino que desde ella emanan directrices e instrucciones acerca de las condiciones bajo las cuales la prestación debe tener lugar.

La iniciativa de los trabajadores puede ejercerse en ámbitos no relevantes (momento y vías específicas en que ella va a tener lugar), pero no así en aspectos substanciales, vinculados, por ejemplo, a las características de lo que se va a vender, a las condiciones de venta, al perfil de los posibles clientes, a la forma de pago del bien o servicio ofrecido, etc. En otras palabras, el ámbito de decisiones de los trabajadores es muy restringido puesto que los productos vendidos o el resultado de los servicios prestados no son de su propiedad.

Esta situación es, en todo caso, compatible con una supervisión más bien indirecta y relativamente distendida.

La condición de encontrarse el trabajador a disposición del dador del trabajo es, también, real. Es cierto que, en general, la naturaleza de los trabajos involucrados permite a los trabajadores disponer para sí de una parte de su tiempo, pero también es cierto que gran parte del mismo debe estar disponible para la empresa. Dependiendo del tipo de prestación que deba efectuarse, tal condición de disponibilidad resulta más evidente en determinados empleos. Cabe llamar la atención, en todo caso, hacia un aspecto singular de esta disponibilidad, cual es su variabilidad, y, en ocasiones, su extensión cuasi-ilimitada en términos horarios. Ello no hace sino acentuar el carácter dependiente de la prestación.

También pudo constatarse la existencia del factor permanencia de la prestación para un mismo empleador: La mayoría de ellas se ha prolongado por más de 2 años. No obstante, permanencia en el tiempo no significa necesariamente continuidad. Esta última característica depende de la incidencia de factores externos que escapan no sólo al trabajador sino, a veces, al propio dador del trabajo.

Con respecto a la necesidad de cumplir horarios, puede señalarse que, en general, no rigen normas explícitas en este sentido, exceptuando los casos en que existen horarios pre-establecidos en los que el trabajador debe concurrir a la empresa para recibir instrucciones y/o informar del avance de su trabajo. Sin embargo, tampoco puede afirmarse que exista libertad - al menos, no completa -, en cuanto al uso del tiempo

ya que éste siempre está pre-determinado por los requerimientos de la realización de la prestación (contactar eventuales clientes, entrega del producto o de los resultados del trabajo en plazos determinados, cumplimiento de metas, etc.). En otras palabras, la libertad de “hacerse un horario” no existe, puesto que, ni el momento de la prestación ni la prolongación de la jornada laboral diaria, constituyen materias sobre las cuales el trabajador tenga libertad de decisión. En realidad, podría afirmarse que son factores exógenos -vinculados al trabajo-, más que factores endógenos, vinculados al trabajador, los que tienden a prevalecer en la determinación de los horarios, como, también, en la prolongación de la jornada de trabajo.

Los rasgos recién reseñados, que apuntan a la confirmación de la existencia de una situación de subordinación jurídica, son comunes a todos los casos analizados. A ello se suma un elemento adicional, también presente en todos ellos y que refuerza el carácter dependiente de los empleos, que tiene que ver con que el dador del trabajo proporciona al trabajador documentación (catálogos, formularios, tarjetas de presentación, folletos, listado de posibles clientes) que no sólo identifica a la empresa que contrata los servicios del trabajador, sino que, además, prefigura o predetermina las condiciones bajo las cuales debe desenvolverse la prestación.

4.4. Condiciones laborales de realización

Para describir las condiciones de trabajo fueron considerados 13 indicadores, a saber:

- a) Lugar de realización de la prestación;
- b) documento que respalda la relación entre el dador del trabajo y el trabajador;
- c) forma de remuneración;
- d) monto de la última remuneración percibida;
- e) descuentos legales para el fondo de pensiones;
- f) descuentos legales para el fondo de salud;
- g) bonos de movilización, colación, productividad u otros;
- h) derecho a vacaciones pagadas;
- i) derecho a licencia médica;
- j) derecho a licencia maternal;
- k) derecho a negociar individual o colectivamente;
- l) condiciones físico-ambientales de trabajo;
- m) otras obligaciones del dador del trabajo hacia el prestador.

4.4.1. Lugar de realización de la prestación

Al analizar el lugar en que se realiza la prestación del servicio, los datos recogidos indican que, en mayor o menor medida, todos ellos transcurren en el domicilio del trabajador. Algunas veces éste no constituye el lugar principal para su realización, siendo reemplazado por otros como el domicilio particular o laboral del eventual cliente/deudor/benefactor o por lugares públicos como dependencias municipales y sectores poblacionales.

Por otro lado, el local del dador del trabajo es utilizado en algunos casos, si bien en una medida bastante reducida.

4.4.2. Documento que respalda la relación entre el dador del trabajo y el trabajador

El único documento que podría confirmar la existencia de un vínculo entre el dador del trabajo y el trabajador es la boleta de honorarios. Todos los trabajadores consultados, a excepción de una trabajadora que no lo hace por propia decisión, emiten y hacen entrega de este documento. No obstante, como es sabido, la boleta de honorarios no reconoce precisamente la existencia de una relación laboral, sino la existencia de un contrato de arrendamiento de servicios de carácter civil, por lo cual los derechos laborales de estos trabajadores no son reconocidos ni respetados por el dador de trabajo.

4.4.3. Estructura de las remuneraciones

En relación con la forma como son remunerados los trabajadores, puede señalarse que lo usual es que estos trabajadores perciban solamente una remuneración variable. El monto de ella depende del rendimiento alcanzado, factor que es expresado a través de un porcentaje fijo o comisión sobre determinado nivel de “desempeño”. Pero, también, la retribución económica puede estar en función del valor que el dador del trabajo asigna a la(s) prestación(es).

En efecto, en la mayor parte de los casos, no se observa que perciban una remuneración fija, como tampoco se observa la existencia de un sueldo base. Sin embargo, más que la inexistencia de sueldo base, y considerando el tipo de prestación - la cual, en la óptica de los empleadores es considerada como prestación de servicios efectuada por personal independiente -, llama la atención que se hayan detectado 3 casos en que los entrevistados perciben una remuneración (o parte de ella) no variable.

En los casos en que el trabajo es remunerado a partir de un valor “tarifario” asignado a una determinada prestación, los ingresos pueden mostrar una tendencia decreciente, como de hecho pudo constatarse entre algunos trabajadores entrevistados.

En todo caso, una vez más se está frente a un factor que genera incertidumbre e inseguridad. Esta vez vinculado al monto de los ingresos que el trabajador obtendrá cada mes. Peor aún, el pago por desempeño puede significar ingresos nulos o muy bajos en determinados meses, con el agravante que el trabajador ha incurrido en considerables gastos de operación.

4.4.4. Monto de la última remuneración percibida

Sobre la base de los datos recopilados en relación con la remuneración percibida en el mes anterior a la realización de la entrevista y sólo por concepto del trabajo analizado por el estudio, se puede tener una visión aproximada de los rangos entre los cuales éstas fluctúan. Cabe tener presente, sin embargo, que a la característica de variabilidad que experimentan las remuneraciones mes a mes, se agregan su discontinuidad en el tiempo y la estrecha dependencia que tienen respecto de la aplicación de criterios discrecionales por parte de los empleadores.

Efectuadas estas acotaciones, puede señalarse que las remuneraciones percibidas por concepto del empleo analizado fluctúan entre los \$ 30.000 pesos (un caso) y los \$ 953.000 pesos (un caso). En el tramo \$ 300.000 a \$ 399.000 se ubican 3 de los 15 casos. Lo mismo sucede con el tramo \$ 400.000 a \$ 450.000.

En otras palabras, puede señalarse que 11 de los 15 casos percibieron una remuneración inferior a los \$ 400.000 pesos. De entre éstos, 10 entrevistados declararon remuneraciones inferiores o iguales a los \$ 300.000.

Es cierto que el monto de los ingresos percibidos suele superar el salario mínimo, aunque también se dan excepciones. Sin embargo, cabe recordar que estos ingresos no son “netos”, desde el momento en que a ellos deben restárseles los gastos en que incurren los trabajadores para realizar la prestación del servicio. Estos gastos van desde el pago de los servicios básicos, de los suministros computacionales, de la conexión a internet de la reparación de equipos, hasta los de movilización y los vinculados a la compra de artículos de escritorio. En el caso de las vendedoras y vendedores, éstos incurren en gastos adicionales requeridos para mantener un buen nivel de presentación personal.

4.4.5. Cotizaciones en fondo de pensiones y en los sistemas de salud

Como era lógico de esperar, dada la inexistencia de contrato de trabajo, en ninguno de los casos el dador del trabajo efectúa los descuentos legales correspondientes a la previsión social. Como consecuencia de ello, gran parte de los trabajadores entrevistados no tienen cuenta individual en algún fondo de pensiones: 10 de los 15 entrevistados se encuentran en esta situación. De los cinco casos restantes, una trabajadora es jubilada, 3 recibían pensión por el marido y una trabajadora efectúa sus propias cotizaciones.

Con respecto de las posibilidades de recibir atención en los sistemas de salud, cabe señalar que 9 entrevistados no efectúan cotizaciones en ningún sistema. Los otros 6 casos se distribuyen como sigue: 3 trabajadoras son carga de su marido, una trabajadora se paga su propia cotización, una trabajadora se encuentra acogida al plan de salud de su madre, y una última, ya jubilada, tiene acceso al sistema público de salud (FONASA).

De lo recién expuesto, es posible deducir, entonces, que entre estos trabajadores la marginación con respecto de los sistemas previsionales de jubilación y de salud constituye una grave realidad.

4.4.6. Bonos de movilización, colación, productividad u otros

En general, la concesión de “beneficios” laborales como bonos de movilización, de colación o por desempeño, no constituye una práctica usual entre los empleadores. En efecto, ninguno de los trabajadores entrevistados recibe un bono por colación ni tampoco alguna gratificación por utilidades de la empresa. Solamente 2 de los 15 trabajadores reciben bono de movilización, pero uno de ellos se queja de que el compromiso existente a este respecto no es respetado por el dador del trabajo.

Similarmente, sólo 2 de los 15 casos entrevistados declaran que su empleador otorga un bono por productividad. Sin embargo, también uno de ellos califica como demasiado elevado el estándar de desempeño estipulado por la empresa para alcanzar este “beneficio”. Cabe acotar que los casos en los que se ofrece un bono por productividad no son los mismos que aquéllos en los que se ofrece bono de movilización.

4.4.7. Derechos básicos del trabajo

En lo que respecta a derechos laborales básicos como tener vacaciones pagadas, licencia médica en caso de enfermedad o accidente, licencia maternal, así como el de negociar en

forma individual o colectiva las condiciones de trabajo, puede señalarse que, de acuerdo con las evidencias recogidas, éstos son totalmente inexistentes.

Sólo en un caso se constató un cierto atisbo de capacidad negociadora (caso correspondiente al programador y procesador de información estadística), pero ésta estaba condicionada al hecho de que al trabajador se le presentasen simultáneamente varias ofertas de trabajo, o, a lo menos, otra alternativa que le resultase conveniente.

4.4.8. Condiciones físico-ambientales de trabajo

En general, fue posible observar que en las situaciones de empleo analizadas los trabajadores se encuentran estresados.

Fue posible percibir entre ellos una sensación de intranquilidad y una gran preocupación por los bajos e inestables ingresos que perciben, situación que no les permite contar con un mínimo de ingresos asegurados. Esta circunstancia, y el verse constreñidos a desplegar esfuerzos e incurrir en gastos en determinadas actividades respecto de las cuales los resultados no son seguros, les provoca angustia y los deja propensos a contraer enfermedades sicosomáticas.

Aquellas prestaciones que exigen estar mucho tiempo sentado y trabajando con un computador acarrear consecuencias sobre la estructura ósea y las articulaciones, así como sobre la visión y el sistema circulatorio. En particular, cuando la actividad tiene lugar en espacios no apropiados y cuando se utiliza mobiliario no ergonómico.

Para las trabajadoras y trabajadores que desarrollan gran parte de su trabajo en distintos lugares fuera de su casa y en la vía pública, siempre hay riesgos de exposición excesiva al sol, a la lluvia, al frío y a los asaltos.

4.4.9. Otras obligaciones del dador del trabajo hacia el prestador

Efectuadas las indagaciones en torno de las eventuales obligaciones adicionales, que, aparte del pago de una retribución económica, se autoimponen los dadores del trabajo hacia los trabajadores, pudo constatarse que, en la mayoría de los casos, no se proporciona ningún aporte significativo a estos últimos. A excepción de lo que se refiere a la entrega de información básica para el desenvolvimiento de la actividad (como, por ejemplo, el listado de potenciales clientes), los dadores del trabajo no reconocen hacia los trabajadores ninguna obligación.

En algunos casos los trabajadores reciben una capacitación previa, la cual corresponde, más bien, a un entrenamiento breve tendiente a darles a conocer las características del producto a vender, las técnicas de venta y las condiciones bajo las cuales estas últimas deben llevarse a efecto.

4.5. Obligaciones, riesgos y costos del empleador y del trabajador

En relación con lo que acontece en el ámbito de los riesgos y obligaciones, llama la atención constatar que, en general, la prestación se efectúa sobre la base del traspaso de los costos desde el dador del trabajo hacia los trabajadores. Éstos últimos asumen los gastos de inversión en equipos, la mantención y reparación de los mismos, así como la compra de los de otros elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Más aún, en ocasiones, recae sobre ellos la responsabilidad de reclutar y/o de capacitar a “la fuerza de venta” de la empresa dadora del trabajo.

También asumen los costos y riesgos psicológicos derivados de la necesidad de buscar eventuales clientes y de venderles productos o servicios o de cobrarles, lo cual reviste especial dificultad en contextos de bajo crecimiento económico.

Otro riesgo psicológico serio se deriva del hecho de que los ingresos que perciben dependen absolutamente de los resultados alcanzados y del cumplimiento de metas. Pero ello, a su vez, no depende sólo de los esfuerzos que realice el trabajador, sino de circunstancias externas sobre las cuales los trabajadores no tienen capacidad de incidir. Los trabajadores no sólo están constantemente presionados por alcanzar ciertos resultados mínimos y con ello, asegurarse un cierto nivel de ingresos, sino que también su permanencia en el empleo depende de ello.

De esta forma, el cumplimiento de metas subyace en cada prestación. Si bien éste no siempre es explicitado ni resulta tan evidente, se encuentra presente en forma constante, porque el alcanzar determinados “estándares de desempeño” resulta crucial en la determinación del nivel de remuneraciones y en el alejamiento de la amenaza del despido.

En lo que compete al aporte que el trabajador efectúa a la empresa dadora del trabajo, cabe señalar que éste no se agota en el acto de la prestación, con todo lo que ésta implica en términos de costos de diversa índole para el trabajador. También existen recursos no tangibles que el prestador aporta a su empleador y por los cuales el primero no recibe retribución alguna. Estos recursos pueden consistir en cualidades personales

(paciencia, perseverancia, capacidad de auto-organización, capacidad de iniciativa, etc.), en ideas para mejorar las ventas, en destrezas adquiridas en anteriores empleos, en carteras de clientes, en red de familiares y conocidos, en contactos con personalidades y organizaciones sociales importantes para el dador del trabajo, como, también, en personal especialmente entrenado para desempeñar las funciones establecidas por el dador del trabajo.

4.6. Jornada laboral

En lo que respecta a las características de las jornadas de trabajo que están implicadas en los empleos analizados, es conveniente destacar los siguientes aspectos:

- a) La extensión de la jornada laboral, tanto al interior de un mismo empleo como entre diferentes empleos, presenta una gran variabilidad: el factor común entre ellas es que deben adaptarse a los requerimientos de desenvolvimiento exitoso de la prestación;
- b) momentos de sobrecarga de trabajo suelen coexistir con períodos de inactividad -por lo general no deseados-. En efecto, en ocasiones, la actividad debe concentrarse y desarrollarse en unos pocos días, lo que resulta agotador. Pero ello no significa que no puedan alternarse con semanas en que los “encargos” son pocos o inexistentes;
- c) las prestaciones cuyos resultados involucran el contactar empresas suelen tener un horario de trabajo más “normal” que las que implican contactar personas. Esta “normalidad” se refiere tanto a su extensión diaria como a la regularidad que tiene en el tiempo. Las primeras prestaciones no se realizan en días sábados, domingos ni festivos, si bien estos días son utilizados por los trabajadores para organizar en sus domicilios el trabajo de los días siguientes. Aquellas prestaciones que involucran a personas, en cambio, no tienen límites de tiempo, ni en términos de prolongación de la jornada diaria, ni en cuanto a los días en que la prestación tiene lugar;
- d) los trabajadores suelen disponer de cierta libertad para concentrar el trabajo en algunas horas en el día, algunos días de la semana o bien algunas semanas en el mes;
- e) en cuanto a si la jornada se extiende o no hasta los días domingos, se pudo establecer que en 7 de los 15 casos estudiados ello es así, vale decir, la prestación debía desenvolverse, también, en esos días. En 6 casos la prestación propiamente tal tenía lugar de lunes a viernes, si bien cabe la posibilidad de que las actividades preparatorias que necesariamente la deben anteceder requieran de la dedicación del trabajador en los otros dos días. Sólo 2 trabajadores declararon trabajar 2 ó 2,5 días por semana.

De lo recientemente expuesto vale la pena destacar que se está en presencia de jornadas laborales que presentan no solamente gran variabilidad -con todo lo que ello significa en términos de costos psicológicos para los trabajadores-, sino además, se presentan fluctuaciones de intensidad en los requerimientos de atención entre un día y otro (o entre una semana y otra), lo que plantea inconvenientes difíciles de superar en caso que los prestadores requieran emprender simultáneamente un empleo alternativo.

Otro rasgo que es importante destacar es que, frecuentemente, los resultados alcanzados no se condicen con los tiempos invertidos, lo que implica que existe un tiempo de trabajo cuyo costo es asumido íntegramente por el trabajador.

4.7. Características varias del empleo

Entre las características, varias vinculadas a los empleos analizados, se ha querido centrar la atención en la identificación de los factores de los cuales dependen los resultados obtenidos por los trabajadores y, por ende, los ingresos que éstos percibirán. Al respecto, se ha podido constatar que predominan aquéllos que escapan a la voluntad o al buen desempeño de los trabajadores. En efecto, predominan los factores exógenos, tales como la demanda existente en el mercado por los servicios o productos ofrecidos, la capacidad de pago de las personas y empresas, la claridad con que el dador del trabajo da las instrucciones al trabajador, o los apoyos “logísticos” que el dador del trabajo decida proporcionarle al prestador.

Un rasgo que es bastante común de encontrar entre los empleos analizados es el de su estabilidad, entendida ésta como permanencia - interrumpida o no -, en el tiempo. Como se ha señalado anteriormente, los trabajadores han permanecido, en general, por varios años en los mismos empleos. A lo menos 12 trabajadores de los 15 entrevistados, llevaban dos o más años trabajando para el mismo empleador. De entre ellos, 10 habían enterado 3 años o más en el mismo empleo. El menor tiempo de permanencia se registró en el caso de dos trabajadores que llevaban un año de prestación para el mismo empleador (se trata de la ejecutiva de ventas de un banco y del supervisor de ventas de una empresa que ofrece sistemas de alarma), en tanto el mayor tiempo (13 años) se constató respecto de la coordinadora de ventas de productos Tapperware.

Ello, lógicamente, no obsta para que se les pueda calificar también de empleos precarios, en tanto en cuanto los trabajadores pueden ser despedidos -o bien se autodespiden- cuando no alcanzan un cierto nivel de “logro”, y también debido al hecho de que algunos empleos se ven afectados por la discontinuidad durante ciertos lapsos.

Asociado con lo anterior, puede señalarse que no se trata de empleos temporales o transitorios, vale decir, su ejecución no se encuentra vinculada a ciclos productivos o a la estacionalidad de las actividades económicas. Por el contrario, si bien con altos y bajos en cuanto a resultados, ellos son susceptibles de ser desarrollados a lo largo de todo el año.

En términos de las calificaciones técnicas requeridas por los puestos de trabajo, puede afirmarse que el relativamente desmedrado nivel de calificación técnica asociado a estos empleos contrasta con las calificaciones que efectivamente portan algunos trabajadores, medida esta última en términos de número de años de estudio.

No ha resultado inusual constatar que, empleos que requieren de habilidades generales alcanzables a partir de una enseñanza media completa (capacidad de comunicación, de tomar iniciativas, de buscar información, etc.) y de conocimientos que se pueden adquirir a través de la experiencia, son desempeñados por trabajadores que cuentan con estudios especializados de nivel universitario. Esta situación estaría revelando la existencia de subempleo (por calificaciones) entre los entrevistados.

4.8. Apreciación subjetiva de su trabajo por parte de los entrevistados

Al volcar la atención hacia aquellos elementos vinculados al trabajo que podrían reportarles satisfacciones a los trabajadores entrevistados, se pudo constatar que son pocos los aspectos que cumplirían con esta condición. Dos entrevistadas señalaron que su trabajo les ha permitido hacerse de amigas, en tanto un tercero lo encuentra liviano y novedoso.

Sin embargo, del discurso de los entrevistados se desprenden, principalmente, percepciones negativas acerca de su trabajo. En general, se les atribuyen las características siguientes: Son inseguros, mal remunerados, son demasiado intensivos y cansadores, los aíslan de los demás, son tensionantes, porque no existe vinculación entre el esfuerzo desplegado y la remuneración percibida.

De hecho, algunos de los principales inconvenientes mencionados por los entrevistados son la inseguridad en torno de la posibilidad de lograr ingresos suficientes y en relación con el monto de los mismos, la necesidad de absorber múltiples incertidumbres y riesgos asociados a la prestación, la falta de previsión social y de cobertura contra enfermedades y accidentes del trabajo, la necesidad de encontrarse gran parte del tiempo disponible para la empresa, la evaluación del desempeño sobre la base del cumplimiento de metas, las jornadas de trabajo demasiado extensas.

La libertad horaria, que les permite organizar el tiempo propio para destinarlo, también eventualmente, a otro empleo, al estudio y/o a la atención del grupo familiar, es la característica de signo positivo que visualizan los entrevistados en relación con su trabajo. Por otro lado, dos de ellos señalan algo distinto, vinculado al hecho de que es factible obtener una remuneración relativamente buena a cambio de pocos días de trabajo. En el caso de las mujeres, la posibilidad de permanecer en el hogar y atender las obligaciones familiares y domésticas es especialmente valorada.

Los aspectos del trabajo que podrían constituirse en motivo de reclamo -sólo teóricamente hablando, porque, en la práctica, ninguno de los entrevistados puede hacer ni ha hecho explícitos estos motivos -, dicen relación con el hecho de que las remuneraciones son muy bajas, las “tarifas” tienden a disminuir en lugar de aumentar, los dadores de trabajo no asumen los costos de la prestación y tampoco invierten en recursos (como publicidad), que podrían coadyuvar al logro de mejores resultados. Algunos entrevistados afirman que el dador del trabajo no cumple con los compromisos contraídos o que no les otorga incentivo alguno para elevar la motivación por el trabajo.

Una forma de medición indirecta acerca del grado de conformidad que experimentan los entrevistados en relación con su trabajo, lo constituye la respuesta entregada a la pregunta relativa a si en el futuro ellos se proyectan o no en el mismo empleo. A este respecto, se obtuvieron los siguientes resultados: 9 entrevistados se pronunciaron contrarios a la posibilidad de permanecer en el mismo empleo; un caso cambiaría de empleador, pero no de empleo; a una entrevistada le gustaría permanecer en el mismo empleo, pero con una jornada de trabajo más corta; un entrevistado mantendría ese empleo, pero combinándolo con otro alternativo; en los tres casos restantes, los entrevistados no estarían dispuestos a emprender otro tipo de trabajo. Respecto de estos 3 últimos casos, cabe señalar que dos de ellos corresponden a señoras de la tercera edad (la vendedora de productos Tupperware, que tiene 62 años y la contactadora, que tiene 70 años), en tanto el tercero corresponde al programador y procesador de datos por medios electrónicos (35 años).

4.9. Eslabones en el proceso de producción

De acuerdo con los antecedentes recabados, y en relación con los eslabonamientos productivos al interior de los cuales se enmarcan las relaciones entre dador de trabajo y trabajador, cabe destacar que predomina la situación en la cual la empresa mandante o empresa consumidora final del producto de la prestación no es la empresa dadora del trabajo. En efecto, en 7 de los 15 casos analizados se constató esta situación.

En 5 casos, el resultado de la prestación pertenece al dador del trabajo. En los 3 casos restantes, la empresa a la cual el trabajador presta sus servicios es filial de la empresa mandante.

5. REFLEXIONES FINALES

El presente estudio ha incursionado en el análisis del trabajo a domicilio apoyado en las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones. Esta modalidad de empleo ha sido sociológicamente poco estudiada, lo cual no se condice con las evidencias que indican que ella tiene “promisorias” perspectivas de expansión.

La contratación de mano de obra asociada a este tipo de empleo ha sido históricamente asimilada a la figura del arrendamiento civil de servicios, por lo que ha quedado al margen de la relación de dependencia y, por ende, del marco regulador del contrato de trabajo. En la práctica, ello significa que los numerosos trabajadores involucrados en este tipo de empleos se encuentran jurídicamente desprotegidos.

Por su parte, el derecho del trabajo recién comienza a elaborar normas que den cuenta de la nueva realidad representada por el TAD con teletrabajo, lo que se contrapone con el hecho objetivo de que las personas que se están viendo involucradas en relaciones a las que, con o sin fundamento, se les asigna carácter civil en vez de un carácter laboral, tiendan a ser cuantitativamente cada vez más numerosas.

Tal vez, una de las primeras conclusiones que es posible extraer del estudio es la constatación de que TAD y teletrabajo son elementos que calzan perfectamente entre sí, cuya combinación tiende a generar una relación de trabajo *sui géneris*, desde el momento en que puede o no existir supervisión directa del dador del trabajo sobre las condiciones de prestación del servicio, lo que no invalida la presencia de trabajo subordinado, en que la “materia prima” sobre la cual se trabaja es un bien intangible (datos, procesados o no) que usualmente es generado por el propio dador del trabajo y no por proveedores externos, en que los medios de producción no son la fuerza manual del hombre o máquinas mecánicas o semiautomáticas, sino que son los nuevos dispositivos desarrollados a partir de la tecnología microelectrónica, y en que tales dispositivos no son uni-funcionales sino que, por el contrario, permiten desarrollar una multiplicidad de tareas que demandan muy diferentes niveles de conocimientos especializados y de competencias laborales.

Si bien no determinan *per se* la existencia de trabajo a domicilio, las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones y la posibilidad de acceder a redes locales e internacionales de datos vía internet favorecen la presencia del TAD, en razón de que hacen posible que un amplio espectro de actividades -vinculadas particularmente al comercio y a los servicios-, sean desarrolladas en el propio domicilio del trabajador, sin que éste requiera asistir diariamente al local de la empresa y sin tener que encontrarse bajo la supervisión directa de un superior jerárquico.

La venta y promoción de bienes y servicios, los trabajos técnicos de diseño industrial, de programación, la digitación y procesamiento de datos, como otros trabajos de nivel profesional (diseño de sistemas, análisis financieros, elaboración de planos y prototipos), son algunas de las múltiples actividades que pueden involucrar, a la vez, TAD y teletrabajo. Pero también las actividades vinculadas al corretaje de acciones en la Bolsa, o al corretaje de propiedades, los servicios de intermediación laboral proporcionados por las agencias de empleo, las actividades de las agencias de viajes, las funciones realizadas por las empresas orientadas a la selección de personal o a la gestión contable y financiera, pueden, también recurrir a esta combinación de TAD con teletrabajo, a la vez, que ponen de manifiesto el enorme “potencial” que presenta esta combinación.

Por otro lado, las condiciones objetivas de expansión de esta forma de empleo continuarán teniendo vigencia, las cuales se verán reforzadas por los “desafíos” provenientes del proceso de internacionalización de la economía y por la tendencia a la masificación - en los ámbitos público y privado -, de la utilización de las nuevas tecnologías.

Cabe recordar que en nuestro país, desde hace varias décadas, se registra un rápido crecimiento del sector terciario (comercio y servicios), en desmedro de los rubros productivos. En el trimestre diciembre 2000-febrero 2001, el 72,6 por ciento de la fuerza de trabajo no agrícola se desempeñaba en el sector terciario. Al interior de éste predominaban los rubros servicios comunales, sociales y personales (cuya participación respondía por el 32 por ciento de ese total), y comercio (21,9 por ciento). En otras palabras, estos dos rubros del sector terciario responden prácticamente por el 54 por ciento de la ocupación no agrícola, porcentaje que se eleva al 63 por ciento si se considera, además, al subsector servicios financieros (cuya participación alcanza al 9,2 por ciento).

¿Qué proporción de la fuerza de trabajo nacional son teletrabajadores y qué parte de estos teletrabajadores son trabajadores a domicilio - es decir, se desempeñan bajo las órdenes de un empleador y, por lo tanto, bajo condiciones de subordinación -, y qué parte son trabajadores efectivamente independientes, que se desempeñan sin subordinación ni

dependencia? Por otro lado, ¿Qué parte del trabajo a domicilio se efectúa con base en el teletrabajo? Constituyen éstas algunas de las interrogantes que es preciso responder.

Los empleos que fueron sometidos a análisis conforman la modalidad de trabajo denominada trabajo a domicilio, ya que presentan los rasgos que son reconocidos como esenciales en las relaciones empleador-trabajador de estos empleos, cual es su realización fuera del local de la empresa, sin vigilancia directa del dador del trabajo y bajo condiciones de subordinación. Esta última ha sido analizada en el estudio en una doble dimensión de dependencia económica y de subordinación jurídica.

En relación con la dependencia económica, se consideraron como elementos esenciales, los siguientes: a) La prestación del servicio se hace por cuenta ajena; b) existe apropiación anticipada del fruto del trabajo por parte del dador del trabajo; c) a cambio de su trabajo, el prestador del servicio recibe una remuneración; d) el dador del trabajo es quien asume los riesgos de la actividad; e) el prestador del servicio carece de organización empresarial propia; f) el prestador del servicio carece de medios económicos para organizar la actividad por su propia cuenta.

En todos los empleos analizados pudo constatarse la presencia de los 6 rasgos mencionados como definatorios de la condición de subordinación económica. Con respecto del aspecto d) (el dador del trabajo es quien asume los riesgos de la actividad), pudo constatarse, no obstante, que también los trabajadores asumen riesgos, pero que éstos están vinculados más bien a las condiciones de realización de la actividad propiamente tal y al logro de resultados a partir de ella, y no a factores de los cuales depende la sustentabilidad del negocio (adecuado plan de inversiones, administración y gestión eficientes, correcto análisis de la oferta y la demanda en el mercado, etc.).

En lo concerniente a la subordinación jurídica, el estudio demostró también, su existencia desde el momento en que los trabajadores involucrados cumplían con todos los “pre-requisitos” considerados fundamentales por la legislación internacional en relación al trabajo con subordinación, a saber: a) la prestación del servicio tiene lugar en el marco de una organización empresarial; b) ésta debe realizarse conforme a las órdenes e instrucciones del dador del trabajo; c) la misma prestación del servicio implica para el prestador tener que encontrarse total o parcialmente a disposición del dador del trabajo; d) la prestación del servicio se da con cierta permanencia en el tiempo; e) el prestador del servicio debe cumplir horario; f) la empresa dadora del trabajo proporciona al trabajador documentación que la identifica.

La condición de encontrarse el trabajador a disposición del dador del trabajo, además de ser real, presentaba la particularidad de que, en ocasiones, en términos horarios era cuasi-ilimitada, y que debía prolongarse todo lo que fuera necesario para satisfacer las condiciones de realización de la prestación.

En lo que respecta al factor permanencia de la prestación, llamó la atención constatar que en la mayoría de los casos (10 sobre 15) el empleo se estaba prolongando por más de 3 años, si bien este rasgo no involucraba necesariamente continuidad en la prestación o carga homogénea de trabajo a lo largo del tiempo.

Con respecto de la necesidad de cumplir horarios, no se constató la existencia de normas explícitas en este sentido, exceptuando los casos en que los trabajadores debían, en determinados momentos, concurrir a la empresa para recibir instrucciones y/o para informar del avance de su trabajo. Sin embargo, tampoco puede afirmarse que el trabajador disponía de libertad absoluta en lo que competía al uso de su tiempo ya que éste siempre estaba predeterminado por los requerimientos de realización de la prestación. En realidad, los trabajadores tenían una libertad bastante reducida para “hacerse un horario”, así como para decidir la prolongación de su jornada laboral diaria.

Lo recién expuesto permite concluir que, lejos de tratarse de empleos independientes, en realidad se está en presencia de empleos realizados bajo condiciones de subordinación económica y jurídica. A este respecto, puede señalarse que el carácter profesional o no profesional de la prestación no constituiría obstáculo para que la relación establecida bajo condiciones como las aquí analizadas pudiera ser definida como dependiente. En otras palabras, no sería la autonomía profesional ni el alto grado de discrecionalidad técnica que el trabajador se encuentra en condiciones de desplegar lo que definiría la existencia o no de vínculo laboral, sino la presencia o no del elemento subordinación económica y/o jurídica, entendidas éstas según los criterios ya mencionados. Piénsese en la existencia de profesionales que trabajan en organismos del Estado o en empresas privadas en cuyos casos su elevado rango de calificaciones no los exime de tener la condición de asalariados.

Es importante a este respecto señalar que se constató que, en no pocos casos, los trabajadores entrevistados se habían desempeñado en el pasado bajo las órdenes del mismo empleador, aunque en condiciones laborales protegidas por cuanto mantenían con él un contrato de trabajo.

En lo que compete a las condiciones de trabajo, en tanto dependientes, los entrevistados deberían encontrarse protegidos laboralmente. Sin embargo, dado que, ficticiamente, se

los asimila al personal por cuenta propia, no se les reconoce ni otorga beneficio laboral alguno, llámese éste cobertura en salud, cotizaciones para el fondo de pensiones, descanso pagado en caso de accidentes del trabajo o enfermedad, vacaciones pagadas, licencia maternal, bonos de productividad, por colación o para movilización, gratificaciones, etc. Una de las consecuencias de esta situación es que, en su mayor parte, los trabajadores entrevistados no mantienen ahorros previsionales, se encuentran desprotegidos en materia de salud, si se enferman por razones de su trabajo deben asumir por sí mismos los gastos de la recuperación, no pueden acceder al seguro de cesantía, no tienen posibilidades de negociar sus condiciones de contratación y de remuneración. Si a ello se suma la incertidumbre en que constantemente se desenvuelven en cuanto a si van o no a generar ingresos cada mes y si éstos serán o no suficientes para la manutención de su grupo familiar, y, más aún, si podrán conservar sus empleos o si serán despedidos por no poder alcanzar determinadas “metas”, se puede fundadamente calificar a estos empleos como considerablemente precarios.

La imposibilidad de incidir sobre los resultados de su trabajo -sólo en algunos casos el resultado de la prestación depende de los esfuerzos desplegados y de la capacidad de auto-organización del trabajador, en la mayoría de los casos son claves ciertos factores exógenos-, sin duda constituye un ingrediente adicional que determina precaridad en estos empleos y que puede tener serias repercusiones sobre la salud física y mental de los trabajadores.

No se trata, sin embargo, de empleos dependientes convencionales, en los cuales el trabajador aporta solamente su fuerza de trabajo en tanto el dador del trabajo es el dueño de los medios de producción así como de la infraestructura y de los elementos materiales necesarios para la realización del trabajo. Se trata más bien de trabajos dependientes *sui generis*, por cuanto el aporte de tales recursos corre por entera cuenta del trabajador. Éste debe asumir, también, todos los costos asociados a esta “contribución”, y que tienen relación con la mantención, la reparación y la depreciación de los equipos, así como con los gastos corrientes de operación y el pago de los consumos básicos.

También deben asumir estos trabajadores costos no tangibles y ciertos riesgos involucrados en la prestación, cuyo origen radica en aspectos como: Contactos que fueron realizados (para los cuales se incurrió en gastos), pero que finalmente no resultaron exitosos; los tiempos de espera que transcurren hasta que el dador del trabajo y los potenciales clientes concreten una transacción; los costos de oportunidad en el uso del propio tiempo; el posiblemente bajo nivel de aceptación de los productos en el mercado y/o el bajo grado de difusión o marketing que el dador del trabajo ha hecho de ellos, etc.

Asimismo, se pudo constatar que, más allá de la prestación propiamente tal y de los elementos materiales de trabajo, los trabajadores efectúan aportes adicionales -no tangibles- a la empresa dadora del trabajo, por los cuales tampoco reciben retribución alguna. Éstos tienen que ver, por ejemplo, con ideas para mejorar las ventas, los listados de potenciales clientes, las redes de familiares y conocidos, las capacidades de perseverancia, de auto-organización, la tolerancia a las frustraciones, etc.

En lo que dice relación con el derecho a preservar la salud en el trabajo, pudo constatar que los trabajadores se encuentran expuestos a varias enfermedades. Una de las más importantes es el estrés, el cual se encuentra asociado a la propia forma y a las condiciones “contractuales” bajo las cuales la prestación tiene lugar, desde el momento en que muchas incertidumbres son asumidas por los trabajadores, en que los resultados de los esfuerzos desplegados son inciertos, y dado que el propio patrimonio personal de estos trabajadores puede verse amenazado o mermado en caso que los resultados de la prestación no fuesen favorables.

También existen riesgos de contraer enfermedades sicosomáticas como colon irritable, insomnio, alteraciones en el sueño. Se constataron algunos casos de tendinitis, enfermedades a la columna, problemas del sistema circulatorio. A ello hay que agregar los riesgos que emanan del hecho de no contar con espacios ni muebles apropiados para la realización del trabajo y el cansancio derivado del trabajo excesivo, cuando éste se concentra en unos pocos días o en algunas semanas al mes, el cual también puede convertirse en causal indirecta de la aparición de enfermedades.

Cabe insistir en el hecho de que, en caso de contraer alguna enfermedad - sea de origen ocupacional o no -, estos trabajadores no solamente verán mermada su capacidad de trabajo y, por ende, sus posibilidades de generar ingresos, sino, además, deberán asumir por su propia cuenta los gastos médicos en que incurran para recuperar la salud.

Sin poder esgrimir argumentos de peso por el momento, es posible presumir que podrían encontrarse presentes problemas de relaciones humanas que derivan de la irrupción del trabajo en la vida privada de los individuos, lo que podría implicar la alteración de la rutina hogareña y de las relaciones con familiares, conocidos y amigos (aislamiento, apatía, falta de participación).

En resumen, si se ha de buscar la justicia laboral y la equidad social, la figura del arrendamiento civil de servicios no puede seguir siendo el instrumento jurídico sobre la base del cual se establezcan las relaciones entre los trabajadores a domicilio que recurren

al teletrabajo y los dadores de trabajo. Una forma de evitar la utilización indebida de la figura de contratos extra laborales consiste en determinar la laboralidad sobre la base de la existencia o inexistencia de ciertas condiciones esenciales que determinan la subordinación jurídica y la dependencia económica, para lo cual se pueden asumir los mismos criterios utilizados en el presente estudio.

Tales criterios deberán primar al momento de determinar la existencia o no de relación laboral, por sobre elementos accesorios como la denominación dada por las partes a la relación, o la voluntad expresada por ellas, o la propiedad de los medios de producción, o la identificación de la persona que asume los riesgos del negocio, o el lugar en que principalmente tiene lugar la prestación.

El TAD con teletrabajo se está afianzando en un contexto de desigualdad entre las partes en términos de capacidad de negociación de las condiciones de contratación y de remuneración. A ello se suman las fuertes presiones provenientes del ámbito empresarial que buscan la imposición de una mayor desregulación laboral. La calidad de vida y de trabajo de un contingente heterogéneo, pero numeroso de trabajadores (de distinto sexo, con diferentes niveles de calificación laboral y competencias técnicas, a cargo de diferentes actividades económicas, con distintos requerimientos de uso de las tecnologías de las comunicaciones y de la información), se encuentran en juego y dependen de la rapidez y grado de adecuación de las respuestas que ofrezcan autoridades y expertos en materia laboral.

Las condiciones de contratación de mano de obra en condiciones como las expuestas constituye un hecho económico y laboral actual, relevante en cuanto al número de trabajadores involucrados, pero también por las implicancias éticas que encierra y por las consecuencias económicas y sociales que podrían acarrear si se mantuviese la situación de desregulación.

Sin duda, los cambios cualitativos que se están produciendo en el ámbito de las relaciones del trabajo, así como las nuevas realidades emergentes plantean un reto para los sistemas normativos vigentes, para la función fiscalizadora del Estado y para los sistemas de protección social. Si se desea evitar un grave problema social, se hace necesario diseñar los medios jurídico-laborales que permitan la vigencia de normas que otorguen resguardos mínimos a estos trabajadores. Entre tales normas deberían estar incluidas las relativas a la protección de los ingresos (seguro de cesantía, compensación por daños a la salud o por discapacidad, remuneraciones mínimas), a previsión social, a cobertura en salud y al acceso a la capacitación ocupacional y al perfeccionamiento profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Código del Trabajo: D.F.L. N° 1, Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, Editorial Siena, Santiago de Chile, 1994.

Di Biase de Lillo, Franco (2001): “*La naturaleza del teletrabajo*”, en Revista Universidad y Sociedad, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Central de Chile, N° 21, Santiago de Chile, julio; pp. 5 - 10.

Di Martino, Vittorio y Linda Wirth(1990): “*Teletrabajo: un Nuevo Modo de Trabajo y de Vida*”, en Revista Internacional del Trabajo, Vol. 109, N° 4, Ginebra, Suiza; pp. 469 - 497.

Gallardo Moya, Rosario (1998): *El Viejo y el Nuevo Trabajo a Domicilio*, IBIDEM, Madrid, España.

González, Carlos (ed.) (2001): *Nueva Reforma Laboral que modifica el Código del Trabajo*, Santiago de Chile.

Henríquez, Helia y Riquelme, Verónica (1998): “*El Trabajo a Domicilio: Un Tema Antiguo y Actual*”, en Temas Laborales, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Santiago de Chile, Año 3, N° 9, mayo; pp. 2 - 11.

Henríquez, H., Riquelme, V., Gálvez, T. y T. Selamé, (1999): *Trabajadores a Control Remoto. El Trabajo a Domicilio en Chile*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Cuadernos de Investigación N° 9, Santiago de Chile.

Henríquez, H., Riquelme, V. y Ugarte, J. L. (2001): “*¿Un Nuevo Trabajo a Domicilio?*”, en Propositiones, Santiago de Chile, N° 32, SUR Ediciones, julio; pp. 119-142.

López, Diego (1997): *Flexibilidad y Empleo Femenino: un Análisis de la Institucionalidad y Normativa Laborales Vigentes*, Centro de Estudios de la Mujer (CEM), Santiago de Chile, diciembre.

López, Diego (2001): “*Estrategias Empresariales Flexibilizadoras de Uso del Tiempo de Trabajo en Chile*”, en Ximena Díaz y Eugenia Hola (editoras): Trabajo, Flexibilidad y Género: Tensiones de un Proceso, Centro de Estudios de la Mujer (CEM), Santiago de Chile, abril.

Razeto, Manuel (2000): “*El Proceso de Reformas Laborales. Itinerario, Enseñanzas y Propuestas para el Mundo Sindical*”, en Revista Economía y Trabajo, Programa de Economía del Trabajo-PET, Santiago de Chile, N° 10; pp. 177 - 225.

Rodgers, Gerald (1989): “*Precarious work in western Europe*”, en G. y J. Rodgers (compiladores): Precarios jobs in labour markets regulation: the growth of atypical employment in western Europe, OIT, Ginebra.

Yáñez, S., Medel, J., Díaz, X. (2001): “*La relación laboral normal: ¿desarticulación o modificación?*”, en Propositiones, Santiago de Chile, N° 32, SUR Ediciones, julio.

ANEXO N° 1

PAUTA DE ENTREVISTA TRABAJADORES A DOMICILIO/TELETRABAJO Sector servicios y comercio

ASPECTOS GENERALES SOBRE EL TRABAJO A DOMICILIO / TELETRABAJO

- 1.- ¿En qué consiste su trabajo (funciones que realiza)?
- 2.- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?
- 3.- ¿A qué empresa le presta sus servicios? ¿Quién es su empleador? ¿Cómo se contactó con la empresa/intermediario? ¿Cómo obtuvo este trabajo?
- 4.- ¿Cómo es la relación con la empresa o empleador que le proporciona trabajo? ¿Existe de por medio un convenio a honorarios, un contrato de trabajo, otra formalidad? (tiene contrato de trabajo, debe emitir boleta de honorario, emite boleta de prestación de servicios, otra).

JORNADA DE TRABAJO

- 5.- ¿Usualmente cuántos son los días a la semana en que usted trabaja? ¿Tiene días libres? ¿Trabaja sábados y domingos?
- 6.- ¿En qué horarios realiza de preferencia su trabajo? ¿Cuál es la duración de su jornada de trabajo (término medio)? NOTA: Interesa la distribución de las horas de trabajo a lo largo del día, y el grado de ‘desorden’ que pueda existir a este respecto.
- 7.- ¿Quién establece la jornada de trabajo? NOTA: Estar atentos a aquellos factores externos que determinan, en definitiva, que el/la trabajador/a deba estar ‘disponible’, conforme lo requieren las necesidades de la empresa dadora de trabajo.

SUPERVISIÓN

- 8.- ¿Quién le da las instrucciones sobre lo que tiene que hacer?
- 9.- ¿Cómo se produce la conexión con su empleador o empresa (a través de qué medio de comunicación)?
- 10.- ¿Con qué frecuencia se conecta con su empleador o va Ud. a la empresa?
- 11.- ¿Quién la/lo supervisa? ¿Cómo es la supervisión?
- 12.- ¿Tiene usted que cumplir con determinadas metas, explique?

INSUMOS

- 13.- Si para realizar su trabajo requiere de listados de clientes, contactos, u otros similares ¿quién se los proporciona?
- 14.- ¿Qué insumos requiere para su trabajo? Papel, lápices, carpetas, etc. ¿Quién se los paga o quién se los proporciona?
- 15.- ¿Qué equipamiento requiere para su trabajo (teléfono fijo, teléfono celular, fax, computadora, etc.)? ¿Quién cancela estos servicios?
- 16.- ¿Qué otros bienes o servicios le proporciona la empresa (capacitación, información, asesoría, otra)?

SATISFACCIÓN LABORAL

- 17.- ¿Cómo evalúa la cantidad de trabajo que le dan en relación con lo que usted puede efectivamente asumir: es suficiente, es excesiva, es insuficiente?
- 18.- ¿Usted diría que este trabajo le cansa, le tensiona, le aburre, le aísla del resto de las personas, le disgusta? ¿Tiene alguna otra apreciación?
- 19.- ¿Cómo calificaría la relación con sus clientes (buena, de rechazo, de desconfianza, etc.)?
- 20.- En términos generales, ¿Cuáles diría usted que son las principales ventajas y desventajas de este trabajo?
- 21.- ¿Cuáles son los principales aspectos de su trabajo que podrían constituirse en motivos de reclamo o de insatisfacción ? ¿A quién hace llegar sus reclamos?
- 22.- ¿En este trabajo tiene la oportunidad de compartir con otras personas que dependen del mismo empleador o de la misma empresa? ¿Quiénes son esas personas?
- 23.- Pensando en el futuro, ¿cuál sería para usted el trabajo ideal? ¿En qué le gustaría trabajar?

REMUNERACIONES

- 24.- ¿Tiene sueldo base? ¿Cómo se calcula lo que usted va a recibir por su trabajo? ¿por contactos realizados, por cliente que cancela su deuda, por personas que contraen créditos, a través de otra modalidad de cálculo? ¿Tiene sólo sueldo fijo, sólo sueldo a trato, tiene sueldo fijo más trato, sólo comisiones?
- 25.- ¿Cuánto le pagan por este trabajo? ¿Cuánto ganó en el mes de julio recién pasado por este trabajo? Menos que el mínimo (\$105.500); entre \$106.000 y \$205.000; entre \$206.000 y \$305.000; entre \$306.000 y \$405.000; más de \$406.000?

-
- 26.- ¿Tiene otros trabajos que le reportan algún ingreso? ¿Esos otros ingresos son más importantes o menos importantes que los ingresos que recibe por la realización de este trabajo del que estamos ahora conversando? Por favor especifique tanto el monto que recibió exclusivamente por el trabajo que estamos analizando, como el ingreso total global que tuvo en el mes de referencia.
- 27.- ¿Con qué periodicidad le pagan? ¿Existe regularidad en el pago?
- 28.- ¿Qué opina del pago que recibe en relación con los esfuerzos (sacrificios) que debe desplegar para realizarlo?
- 29.- ¿Qué beneficios laborales recibe Ud.? ¿Le otorgan bonos de producción o bonos de incentivo, bonos de colación, bonos de movilización, tiene vacaciones pagadas?
- 30.- ¿Este trabajo le proporciona ingresos todo el año o bien existen meses en que no recibe ingresos?
- 31.- ¿Debió involucrar/invertir recursos propios (cartera de clientes, dinero, poner a disposición otro tipo de medios), para iniciarse en ‘el negocio’?

SEGURIDAD SOCIAL

- 32.- ¿Se encuentra cotizando en alguna AFP o en el INP?. ¿Quién le paga las cotizaciones?
- 33.- ¿Está adscrito/a a algún sistema de salud previsional (ISAPRE, FONASA, etc.)?

HISTORIA LABORAL/TRAYECTORIA LABORAL

- 34.- Anteriormente, ¿En qué ha trabajado? NOTA: Establecer si los trabajos anteriores se encontraban asociados al mismo rubro en el cual se desenvuelve en la actualidad y la medida en que su empleador actual puede sacar provecho de contactos o conocimientos adquiridos en esos anteriores empleos.
- 35.- Si se encuentra realizando otro(s) trabajo(s) que le reportan algún ingreso económico, en qué consisten esos otros trabajos, cuál es el horario de esos trabajos o cuánto tiempo destina a esos trabajos?

FAMILIA Y ANTECEDENTES PERSONALES

- 36.- ¿Cómo está constituido su grupo familiar. ¿Esposo/a, hijos y otros? ¿Edades? ¿Qué hacen?
- 37.- ¿Quién realiza el trabajo doméstico en su casa? Si usted lo hace, ¿Cómo lo combina con el o con los trabajos que realiza ?
- 38.- ¿Cuál es su nivel educacional? ¿Y su edad?

CUADERNO DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO DE CHILE

DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
www.direcciondeltrabajo.cl