



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

FCE
FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Carrera de Contador Público Nacional y Perito Partidor

Teletrabajo en Mendoza: la Mirada de las Empresas Mendocinas, a la luz de la Ley 27.555/20

Trabajo de Investigación

POR

Jorge Damián López

ddlopez122@gmail.com

Fernando Nicolás Scatolón

fscatolon@gmail.com

Julia Elena Aranda

juliaranda88@gmail.com

DIRECTORA:

Prof. María Roxana Pino Scanio

M e n d o z a - 2 0 2 1

Resumen

El 2020 fue un año marcado por permanentes cambios, a raíz de la situación de emergencia sanitaria, SARS-COV 2 – COVID 19. Ésta originó que algunas empresas mendocinas se apoyaran en la figura del teletrabajo para poder continuar con sus actividades.

Se entiende por teletrabajo a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.

Argentina hasta ese momento no contaba con una ley que lo regulase. Siendo la citada situación un impulso fundamental para la sanción de la ley 27.555.

El objetivo de este trabajo de investigación es indagar sobre cómo fue la puesta en marcha del teletrabajo en las empresas mendocinas.

La metodología propuesta consiste en llevar a cabo un relevamiento de material bibliográfico y legal que permita analizar los orígenes y evolución del teletrabajo en Argentina. Se completará esta investigación realizando cuestionarios y entrevistas a diferentes empresas y trabajadores mendocinos.

Se espera obtener información útil en cuanto a la opinión y experiencia de las empresas y trabajadores. Identificar e interpretar los principales puntos de interés de la legislación vigente y sus críticas, y por último precisar las diferentes ventajas y desventajas.

Es claro que el teletrabajo no ha sido asimilado en todas las empresas de igual manera. Principalmente la posibilidad de acceso al mismo dependerá del tipo de actividad, objeto y estructura de cada una. Se puede apreciar que las empresas del rubro de servicios fueron más permeables a esta figura, pero también otros rubros pudieron apoyarse en esta modalidad principalmente para sus sectores administrativos y de comercialización.

Podemos concluir que la situación de emergencia sanitaria fue un gran impulso para tomar el teletrabajo como una alternativa laboral conveniente. También ha dejado en evidencia la necesidad de un cambio cultural por parte de la sociedad, y principalmente una mayor inversión por parte del Estado y de empresarios en tecnologías de información y comunicación para que ello se concrete.

Palabras clave: Teletrabajo, Ley 27.555, Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), Pandemia, Mendoza.

Índice

Introducción	1
Capítulo I Marco conceptual	3
A. DIFERENTES CONCEPTOS HASTA LLEGAR A LA DEFINICIÓN DE TELETRABAJO ACTUAL	3
1. Conceptos fundamentales que se deben conocer	3
2. Principales definiciones de teletrabajo	7
B. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	8
C. PERFIL DEL TELETRABAJADOR Y EL TELETRABAJO	10
Capítulo II Repaso histórico y jurídico	13
A. BREVE RECORRIDO SOBRE LOS ORÍGENES Y EVOLUCIÓN DEL TELETRABAJO	13
1. Orígenes del teletrabajo a nivel global	13
2. Desarrollo del teletrabajo en Argentina. Principales antecedentes normativos	15
B. CUESTIONAMIENTOS Y COMENTARIOS SOBRE LA LEY 27.555 Y SU DR 27/2021	24
1. Objeto y Definición de Teletrabajo según Ley 27.555	24
2. Derechos y obligaciones que surgen del contrato	25
3. Jornada laboral	26
4. Derecho a desconexión	26
5. Derecho a la interrupción de la jornada	27
6. Voluntariedad y reversibilidad	28
7. Elementos de trabajo	29
8. Compensación de mayores gastos	30
9. Capacitaciones al personal	30
10. Representación sindical y derechos colectivos	31
11. Higiene y seguridad	31
12. Sistema de Control y Derecho a la Intimidad	32
13. Protección de la Información Laboral	33
14. Autoridad de aplicación. Registro. Fiscalización	33
Capítulo III Foco de análisis en empresas de Mendoza	34
A. ENTREVISTAS A EMPRESAS	34
1. Identificación de empresas	34
2. Preparación de entrevistas y puntos a analizar	36
B. ENTREVISTAS A TRABAJADORES	45
1. Identificación de trabajadores	45
2. Preparación de entrevistas y puntos a analizar	45
C. VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE SE PRESENTAN CON EL TELETRABAJO	48
Conclusiones	52
Bibliografía	54

Introducción

Como proyecto de investigación para finalizar los estudios de grado correspondientes a la carrera de Contador Público Nacional, decidimos iniciar un recorrido sobre la problemática que se presentó durante el año 2020 y que hasta el día de hoy sigue latente. La situación de emergencia sanitaria movió los esquemas a los que veníamos acostumbrados. Su llegada impactó de lleno en la sociedad, afectando no sólo el sistema sanitario, sino también lo político, económico, laboral y muchos sectores más.

El decreto de Necesidad y Urgencia 260 del 12 de marzo de 2020 del Poder Ejecutivo Nacional, llevó a nuestro país al aislamiento social, y con ello muchas empresas debieron responder de diferentes maneras con el objetivo de mantener sus niveles operativos funcionando. El teletrabajo tomó mayor fuerza y avanzó sobre muchas empresas como la solución inmediata, aún sin tener una legislación específica que lo regule.

Teletrabajo y trabajo a domicilio han sido dos fenómenos muy debatidos en las últimas décadas. A favor o en contra, la realidad es que no existía, para el teletrabajo, una legislación en nuestro país que pusiera en claro las reglas de juego, sino que su puesta en práctica se entendía en mayor medida para profesionales independientes y ciertos cargos de mayor jerarquía que podían permitirse teletrabajar (visto como combinación de trabajo y ocio muy preferido para algunos sectores laborales). Mientras que, en la otra vereda, respecto de su regulación para trabajadores dependientes, mucho se había criticado por su tendencia a precarizar la relación laboral de quienes teletrabajan, suponiendo con esta figura una falta de responsabilidades por parte del empleador (como si fuera a caer en una relación laboral encubierta no regular).

Nuestro propósito es hacer un recorrido por la evolución y los antecedentes que ha tenido el teletrabajo, identificando sus orígenes y el proceso de transformación hasta lo que conocemos hoy. Posteriormente daremos curso a analizar someramente la legislación sobre la cual sentó sus bases cómo fue el trabajo a domicilio, para llegar finalmente a la Ley 27.555/20 y su reciente decreto reglamentario. Sobre este punto del trabajo, nos detendremos a completar, con la opinión de algunos expertos como respaldo, quienes dan su parecer sobre algunos puntos sobresalientes y particularidades de la norma.

Hacia el final, con todo lo visto previamente, proponemos una serie de temáticas sobre las diferentes facetas del teletrabajo, tales como su relación con los aspectos sociales, su impacto ambiental, y sus ventajas y desventajas para los diferentes actores. Esto mismo servirá de apoyo para tomar contacto con las diferentes empresas mendocinas que se pretende consultar. Pues el año 2020 y su situación de emergencia tomó por sorpresa a muchas empresas que debieron encarar esta nueva

forma de trabajo. Consideramos muy relevante incluir los comentarios recogidos de algunas empresas que viven el teletrabajo en primera persona, indagando diferentes aspectos tanto desde lo legal como desde lo operativo y gerencial, sobre este fenómeno del teletrabajo, que siempre estuvo pero que ahora, con la legislación, pretende quedarse como una forma de trabajo más.

Capítulo I

Marco conceptual

A. Evolución del concepto actual de Teletrabajo

1. Conceptos básicos fundamentales

Queremos comenzar este apartado aclarando una serie de conceptos que resultan muy relevantes a la hora de identificar cada uno de ellos. Los mismos son:

- Trabajo a distancia.
- Trabajo a domicilio.
- Teletrabajo.

Los tres conceptos guardan una clara relación, partiendo de la base que los tres dan por entendido una ubicación distinta a la sede central; de esta manera, el trabajo a distancia y el teletrabajo son modalidades de trabajo en las que los trabajadores desempeñan sus tareas y obligaciones desde una ubicación alternativa. Por “alternativa” debería entenderse un lugar diferente a la ubicación en la cual se espera que se realice el trabajo. Puede ser el propio hogar del trabajador, aunque no necesariamente, también podría tratarse de diferentes tipos de ubicaciones, como por ejemplo en un espacio de coworking, una cafetería, una biblioteca u otros lugares admisibles.

Para identificar los diferentes conceptos de “trabajo a distancia”, “teletrabajo” y “trabajo a domicilio”, hay que entender primero cómo intervienen dos conceptos muy relacionados, vamos a tener por un lado el lugar de trabajo predeterminado y por otro la ubicación física en la que se realiza efectivamente el trabajo.

“Por lugar de trabajo predeterminado puede entenderse el lugar o la ubicación en que normalmente se espera que se realice el trabajo, teniendo en cuenta la profesión y la situación en la ocupación del trabajador” (International Labour Organization, 2020). Por ejemplo, un médico que realiza su trabajo en un hospital. El mismo constituye un punto de partida fundamental para la identificación del trabajo a distancia y el teletrabajo, que pueden entenderse como ubicaciones

alternativas al lugar de trabajo predeterminado. Todo ello no implica necesariamente que todo o la mayor parte del trabajo deba desempeñarse habitualmente en esa única ubicación. Siguiendo con el ejemplo anterior el mismo médico puede tener su propio consultorio, o bien realizar atenciones domiciliarias en cuyos casos ambos difieren del lugar de trabajo predeterminado.

Con respecto a la ubicación física, entendiéndose ella como el sitio donde se realiza efectivamente el trabajo, muchas veces coincide con el lugar de trabajo predeterminado, por ejemplo, en el caso de un empleado que trabaje en la oficina del empleador o en el de un trabajador por cuenta propia que trabaje en su propio establecimiento. Sin embargo, si el trabajo se lleva a cabo en una ubicación alternativa al lugar de trabajo predeterminado, dicho trabajo entraría en el ámbito del trabajo a distancia, el trabajo a domicilio o bien podría entrar en el ámbito del teletrabajo.

Podría haber situaciones en las que el trabajador no dispone de un lugar de trabajo predeterminado específico. Sería el caso en que, por ejemplo, el trabajo se efectúe en los locales del cliente o en espacios públicos y en los que la unidad económica para la cual se desempeña el trabajo no dispone de locales fijos.

Cuando no se tenga un lugar predeterminado para llevar a cabo el trabajo, la situación de los trabajadores independientes y de los trabajadores dependientes será conceptualmente diferente. Esto es así porque, respecto de los trabajadores dependientes, cabría argumentar que el trabajo a distancia, a domicilio y el teletrabajo siguen siendo pertinentes, dado que un trabajador dependiente puede seguir realizando su tarea en una ubicación alternativa. La persona presta sus servicios laborales a su empleador, quien no cuenta con un lugar de trabajo predeterminado, pero se deja en claro que la labor se llevará a cabo en el propio domicilio del trabajador, o en un lugar determinado, propuesto por el propio empleador como alternativo.

Ahora bien, cuando se trata de un trabajador independiente que se encuentra en esa situación, tales conceptos tendrían poca pertinencia, puesto que, al no existir un lugar de trabajo predeterminado, podría éste ser la propia casa del trabajador o no, una oficina compartida o no, o incluso si el trabajador independiente se dedicara a realizar disertaciones y conferencias, cada sede donde se lleve a cabo la misma implicaría un lugar de trabajo diferente. Por lo tanto, hablar de un lugar de trabajo predeterminado para un trabajador independiente requerirá analizar cada caso en particular.

a) Trabajo a distancia

Este podría considerarse el concepto más amplio y abarcativo y desde el cual luego se van a desprender los conceptos de teletrabajo y trabajo a domicilio. Se utiliza este concepto para definir aquellas situaciones en que el trabajo se realiza plena o parcialmente en un lugar de trabajo alternativo distinto del lugar de trabajo predeterminado.

El trabajo a distancia puede llevarse a cabo en diferentes ubicaciones posibles, las cuales podrían considerarse como una alternativa al lugar en el que normalmente se espera que se desempeñe el trabajo, teniendo en cuenta la profesión y la situación en la ocupación del trabajador. Esto tiene diferentes consecuencias para los trabajadores dependientes y los trabajadores independientes:

1. En el caso de los trabajadores dependientes, ello implica que el trabajo se realice en un lugar de trabajo distinto de:
 - Los locales, las instalaciones o el emplazamiento de la unidad económica de la que depende el trabajador (por ejemplo, una oficina del empleador, una zona de obras, una granja o un taller).
 - Las instalaciones o el emplazamiento del cliente de la unidad económica de la que depende el trabajador (por ejemplo, el domicilio, una tienda, una oficina o una fábrica del cliente de su empleador).
 - Un espacio público si, por la naturaleza de las tareas, estas deben desempeñarse en un espacio público (por ejemplo, un conductor de autobuses o un oficial de policía que esté de patrulla).
2. En el caso de los trabajadores independientes, ello implica que el trabajo se realice en un lugar de trabajo distinto de:
 - Los locales, las instalaciones o el emplazamiento que están bajo el control del trabajador independiente a los fines de llevar a cabo el trabajo (por ejemplo, la propia oficina del trabajador, una zona de obras, una granja o un taller en su propia casa).
 - Las instalaciones o el emplazamiento de un cliente (como el domicilio, una tienda, una oficina o una fábrica del cliente).
 - Un espacio público si, por la naturaleza de las tareas, estas deben desempeñarse en un espacio público (por ejemplo, en el caso de un vendedor ambulante, un taxista o un artista). (International Labour Organization, 2020)

Los trabajadores independientes que no tienen bajo su control locales fijos, utilizados para realizar el trabajo y que no trabajan principalmente desde su propio domicilio, están excluidos del ámbito del trabajo a distancia. Mientras que, por el contrario, para el caso de los trabajadores dependientes, se podrá considerar como trabajo a distancia cualquier ubicación alternativa a la que se entienda como predeterminada.

La cuestión de cómo debería entenderse el concepto de “trabajo a distancia” con respecto a los trabajadores independientes es un poco más compleja. Parte de esa complejidad reside en lo difícil que resulta establecer un parámetro o ubicación predeterminada cuando los trabajadores independientes no disponen de locales fijos.

b) Trabajo a domicilio

Por lo visto anteriormente va a ser sencillo definir lo que se entiende por trabajo a domicilio. Por trabajo a domicilio podemos decir que es *“el trabajo que se efectúa plena o parcialmente en la propia residencia del trabajador”* (International Labour Organization, 2020), sin diferenciar si este es trabajador independiente o dependiente, sino que atiende principalmente a la ubicación física en que se desempeña el trabajo, el propio domicilio del trabajador.

La categoría de trabajo a domicilio puede considerarse independiente del lugar de trabajo predeterminado, pero podrían coincidir cuando el domicilio del trabajador es a la vez el lugar en que se lleva a cabo la actividad económica. Por ejemplo, para el caso de un trabajador independiente que dispone de una oficina en su domicilio, un contador público que habitualmente trabaja desde su casa. Y en el otro extremo, el caso de un trabajador dependiente que realiza trabajos desde su propia casa a pedido del propio empleador.

Sobre esta base, por trabajo a domicilio concluimos que se entiende todo trabajo que se efectúe en el edificio residencial u otro tipo de vivienda en que resida normalmente el trabajador. Tanto los trabajadores independientes como los dependientes pueden desempeñar trabajo a domicilio.

c) Teletrabajo

Respecto a teletrabajo, pero podemos mencionar dos factores fundamentales que lo caracterizan:

- El trabajo se realiza plena o parcialmente en una ubicación alternativa distinta del lugar de trabajo predeterminado, basando este criterio según la definición establecida previamente de “trabajo a distancia”.
- La utilización de tecnologías de la información y comunicación, comprendiendo el uso de computadoras, tablets y teléfonos (móvil o fijo) para desempeñar el trabajo. Siendo este elemento, la clave para definir y diferenciar al teletrabajo de los demás conceptos ya mencionados. (International Labour Organization, 2020)

El teletrabajo, es considerado una subcategoría de trabajo a distancia, con la particularidad de que engloba a los trabajadores que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para desempeñar el trabajo remotamente. Al igual que ocurre en el caso del trabajo a distancia, el teletrabajo puede efectuarse en diferentes ubicaciones fuera del lugar del trabajo predeterminado. El teletrabajo constituye una categoría única debido a que el trabajo desempeñado remotamente entraña la utilización de dispositivos electrónicos necesariamente.

2. Principales definiciones de teletrabajo

a) Algunos autores definen teletrabajo

Uno de los primeros autores en hablar de teletrabajo fue Jack Nilles (1973) en su libro titulado *"The telecommunications - transportation tradeoff, Options for tomorrow and today"*, quien planteó un nuevo paradigma *"la posibilidad de llevar el trabajo al trabajador en lugar de enviar el trabajador al trabajo"*. Utilizando el término *"telecommuting"* para enfatizar la presunción de que el teletrabajo podía llegar a sustituir el traslado cotidiano del trabajador a su lugar de trabajo. Esta modalidad tuvo un fuerte crecimiento en los países del Primer Mundo, limitándose en mayor medida a tareas de carga de datos y programación.

De Virgiliis, Miguel Ángel y De Virgiliis, Martín Ignacio (2001), en su libro *"El teletrabajo. De la chimenea a la sociedad de la información"*, lo definen como *"el fenómeno que consiste en la realización de todo trabajo por parte del personal vinculado con la entidad destinataria del mismo, sin la presencia física del trabajador en esta última, utilizando a tales efectos métodos de procesamiento electrónico de información "tecnologías de la información y la comunicación (TIC)", manteniéndose contacto entre las partes a través de la utilización regular de medios de comunicación idóneos y que genera un valor agregado"*.

Ortiz Chaparro (1995) en su libro *"El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología"*. ofrece una definición muy breve: *"Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena"*.

Gray, Hudson y Gordon (1995) aportan también su definición en su libro *"El Teletrabajo"* considerando el teletrabajo como *"una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa"*.

b) Organismos internacionales: RAE y OIT

La Real Academia Española (2021) define al teletrabajo como: *"Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas"*.

Para la Organización Internacional del Trabajo, el teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador

(Eurofound y OIT, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

- c) El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República Argentina y Superintendencia de Riesgos de Trabajo

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina define el teletrabajo como una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Esta modalidad trae beneficios tanto al empleador como al trabajador, y a la sociedad a largo plazo, cuidando el medio ambiente. Se realiza mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador.

La SRT a través de su Resolución 1.552/12 no define precisamente, pero sí menciona en su artículo primero lo que considera:

“Artículo 1º — Se entiende por teletrabajo a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones”.

- d) Definición según Ley 27.555/20 de Argentina

La Ley 27.555 en su artículo 2 establece: incorporar al Título III “De las modalidades del contrato de trabajo” del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la Ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, el siguiente texto:

“Capítulo VI Del Contrato de Teletrabajo. Artículo 102 bis: Concepto. Habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios, en los términos de los artículos 21 y 22 de esta ley, sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación”.

B. Tecnologías de la información y comunicación

Los desarrollos tecnológicos han modificado los procesos de trabajo a lo largo de la historia. El desarrollo informático del siglo XX, se caracterizó por su exponencial crecimiento en comparación con el desarrollo de otras tecnologías. Dando origen al concepto de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Según la biblioteca digital Wikipedia, “El término TIC se utiliza para referirse a la convergencia de redes audiovisuales y telefónicas con redes informáticas a través de un único sistema de cableado o enlace. TIC es un término general que incluye cualquier dispositivo de comunicación, que abarca radio, televisión, teléfonos celulares, computadoras y hardware de red, sistemas satelitales, etc., así como los diversos servicios y dispositivos con ellos, tales como videoconferencias y aprendizaje a distancia”. (Wikipedia, 2021)

Internet y el correo electrónico, se posicionaron como herramientas necesarias para el desarrollo del teletrabajo y actualmente se encuentran consolidadas en la realidad diaria de las organizaciones y la sociedad en general.

La forma de acceso a la información y de la interacción entre distintos trabajadores y organizaciones cambió para siempre, producto del desarrollo de las tecnologías basadas en plataformas web, y particularmente Internet, sin mencionar el impacto generado a nivel social.

La flexibilidad que aportan las TIC impacta sobre todo en las actividades dedicadas a la producción de bienes y servicios, gracias a la simplificación que contribuyen a los procesos, pero su principal impacto está dado en las áreas de administración, gestión y organización de la producción.

Las variables de tiempo y espacio, por medio de las TIC, alcanzaron una mayor eficiencia operativa al coordinar diferentes puntos geográficos dispersos e incluso incompatibles culturalmente. La brecha ociosa de tiempo se reduce considerablemente permitiendo dar mejores usos al capital de trabajo.

Los teletrabajadores utilizan intensivamente las TIC, no sólo como un mero canal de comunicación, sino que de fondo existe un planeamiento estratégico en el cual se busca la creación de valor en cada etapa del proceso de negocio. Esto se visualiza en la generación de contactos empresariales o captación de nuevos mercados o incluso una mayor interacción con otros teletrabajadores.

Resumiendo, las TICs:

Gran capacidad para transmitir, almacenar y procesar datos.

Mejoramiento de la efectividad de los procesos de producción y los productos finales. De ninguna manera podría decirse que la tecnología puede por sí sola ser efectiva, sino que necesariamente depende del hombre para su implementación.

Reducción de sobrantes y tiempos muertos. Consecuentemente se reducen en forma general los costos en todas las áreas.

Informatización de procedimientos lo que posibilita la creación de redes entre sus diferentes actores (productores de materias primas, proveedores y clientes) que aumentan la racionalidad del proceso de trabajo, es decir mayor producción en menos tiempo y con menores costos.

Las TIC tienden a disminuir su costo final, lo que permite que las innovaciones que generalmente se aplican en las grandes empresas se difundan rápidamente a nivel social.

Permiten una sencilla gestión de grandes cantidades de datos y dar una rápida respuesta ante los cambios de la demanda.

C. Perfil del teletrabajador y el teletrabajo

En nuestra opinión, de acuerdo a lo analizado hasta el momento, podemos afirmar que para que exista el teletrabajo deben coexistir una serie de elementos fundamentales, a saber:

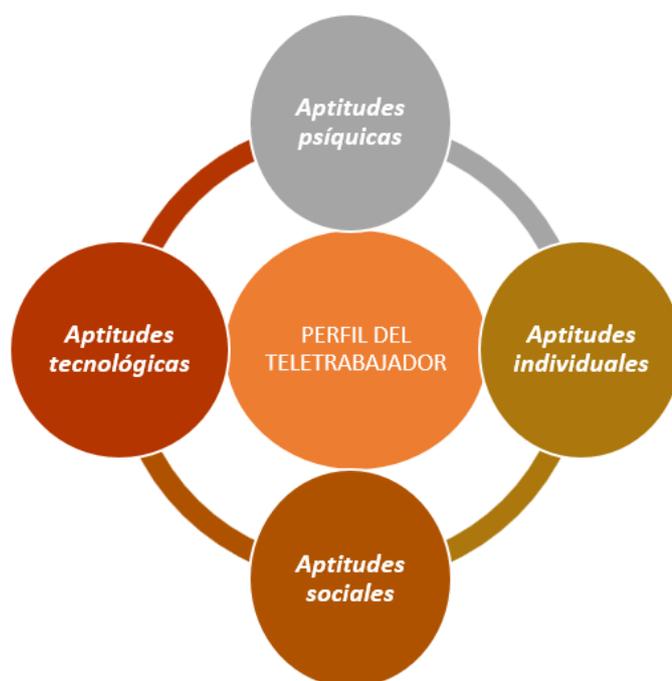
- El lugar de ejecución del trabajo necesariamente debe estar ubicado fuera de las instalaciones de la empresa, considerando el mismo como el lugar de ejecución predeterminado.
- El uso de Tecnología informática y/o de telecomunicaciones como medio de comunicación y de procesamiento de datos; el teletrabajo va a depender del componente tecnológico para su existencia. Sin él esta modalidad no existiría.
- La creación de valor por parte del trabajador, mediante el aporte de su potencial y capacidades al servicio de la empresa.

Perfil del teletrabajador

Podemos inferir algunas de las características que necesita reunir un teletrabajador. Tanto en el caso de que la empresa sea quien toma la decisión de llevar adelante el teletrabajo o si es el propio trabajador quien opte por esta modalidad, se deberían tener en cuenta ciertas aptitudes individuales y sociales para teletrabajar. Al estar ligado al uso de tecnología, se requerirá que el trabajador tenga aptitudes tecnológicas y también aptitudes psíquicas (en el sentido de definir una metodología de

trabajo a desarrollar) y además este perfil del trabajador debe ser compatible con las funciones y características del puesto que el teletrabajador desempeña.

Esquema 1
Aptitudes del teletrabajador



- **APTITUDES INDIVIDUALES.** Se refiere a la capacidad de proceder solo, sin supervisión directa o física. Requiere tener capacidad para tomar decisiones, y adaptarse rápidamente a las situaciones de cambio. Flexibilidad para orientarse en la búsqueda y concreción de resultados. En definitiva, las aptitudes personales se manifiestan en seguridad, autonomía, autocontrol, proactividad, iniciativa.
- **APTITUDES SOCIALES.** Se refiere a la capacidad del teletrabajador de gestionar la comunicación e interacción con su entorno de trabajador. Se requiere un alto grado de compromiso con la realización de metas y objetivos. Además, es deseable que el teletrabajador autogestione su tiempo de manera que armonice su vida laboral, profesional y personal.
- **APTITUDES TECNOLÓGICAS.** Esta aptitud, dependiendo de la actividad del teletrabajador, es la que consideramos la más amplia y variada, como mínimo se requiere usar programas básicos de computación (por ejemplo: Excel y Word).
- **APTITUDES PSÍQUICAS.** Este tipo de aptitud hace referencia a la capacidad del trabajador de sistematizar su labor de manera disciplinada y ordenada. Se requiere competencia para plantear un plan de acción definiendo objetivos, recursos y prioridades.

Por último, en el caso de que una empresa decida poner en marcha un sistema de teletrabajo, consideramos importante no solo definir las funciones y el perfil del puesto de trabajo dentro de la organización, sino también la empresa debería considerar las aptitudes personales, cualidades y características que debería reunir el teletrabajador.

Capítulo II

Repaso histórico y jurídico

A. Breve recorrido sobre los orígenes y evolución del teletrabajo

1. Orígenes del teletrabajo a nivel global

A lo largo de la historia vemos que el hombre evoluciona constantemente, motivado por su necesidad de adaptación y cambio que lo caracterizan. Todos estos cambios realizados por el hombre se trasladan a la sociedad en la que habita. Fue gracias a esta evolución que nos encontramos con grandes revoluciones, las que motivaron avances y mejoras, provocando cambios en la forma de vida de las personas y la forma de relacionarse dentro y fuera de las comunidades, e incluso modificaciones en las formas de llevar a cabo el trabajo.

En efecto, algunas de las grandes revoluciones de los siglos XVIII y XIX son la revolución agrícola (que buscaba la producción de alimentos accesibles al consumo) y la revolución industrial (con el surgimiento y la invención de máquinas y las fuerzas motrices). Ambas revoluciones se caracterizan por tomar elementos existentes en la naturaleza en los cuales asentar su desarrollo. La revolución agrícola se fijó en la explotación de la tierra principalmente y la revolución industrial se basó en la transformación de elementos tales como el hierro, el carbón, el agua, etc.

Avanzando en la historia, durante el siglo XX acontecieron la revolución automotriz y la revolución informática. Estas tuvieron sustento en la explotación intensiva de la energía eléctrica, el petróleo, las máquinas y la aplicación sistemática de la ciencia en los procesos.

Actualmente en el siglo XXI, ha tomado mayor relevancia la revolución de la informática, esto se ve de manifiesto en los grandes avances en tecnologías de la información, en los desarrollos de software para permitir las telecomunicaciones. Esta revolución se caracteriza por la expansión intensiva de la información y el conocimiento en búsqueda de más y mejores prestaciones de esta tecnología para satisfacer las necesidades del hombre.

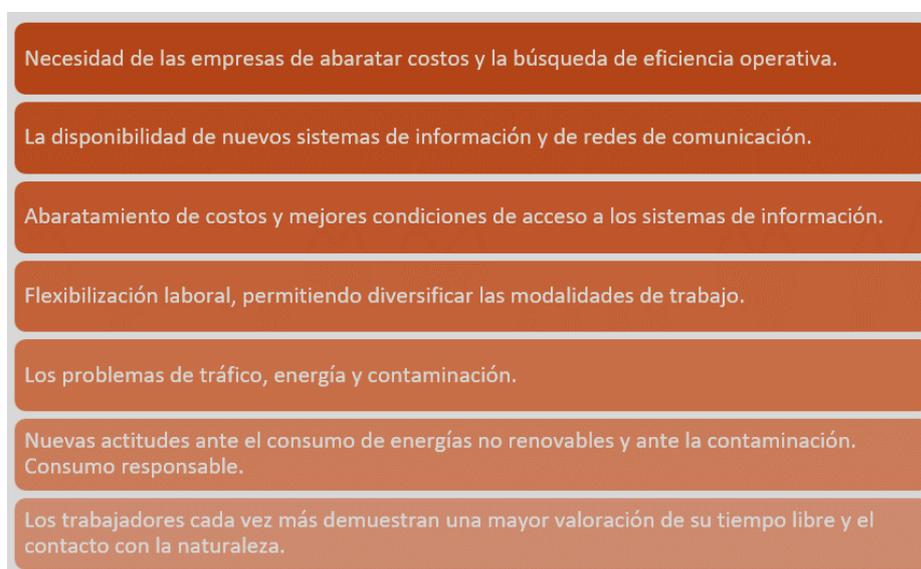
El teletrabajo tuvo su primera manifestación importante en Estados Unidos a raíz de la crisis del petróleo de 1973. Jack Nilles (1973), como ya mencionamos en el capítulo anterior, planteó la posibilidad de llevar el trabajo al trabajador en lugar de enviar el trabajador al trabajo

(telecommuting). Esta situación si bien fue una respuesta a la crisis de la época, también sirvió como puntapié inicial para la investigación y el desarrollo del teletrabajo. (Wikipedia, 2020)

Inicialmente el teletrabajo se centraba en funciones de carga de datos y programación, de manera casi exclusiva. Luego, en la década de los noventa el avance de la ciencia y la penetración y expansión de las nuevas tecnologías de información y telecomunicación, permitieron que esta modalidad de trabajo se extendiera a prácticamente todo tipo de tareas en los países tecnológicamente más avanzados (Estados Unidos y Europa occidental).

Los factores predominantes que caracterizaron la década de los noventa, no son sólo de carácter económico, sino también que este proceso llevaba intrínseco un cambio cultural, tanto de parte de las empresas u organizaciones como también de las personas que teletrabajan. Por mencionar algunos, podemos decir:

Esquema 2
Factores predominantes del teletrabajo



El teletrabajo se hizo presente en el mundo entero, desde un plano internacional, organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), miembro de las Naciones Unidas desde 1919, han realizado aportes importantes al mundo del trabajo desde sus comienzos. En sus múltiples publicaciones sienta bases sólidas sobre los distintos aspectos que se interrelacionan con el ámbito laboral internacional. Su objetivo es responder a las necesidades de los hombres y mujeres trabajadores al reunir a gobiernos, empleadores y trabajadores para establecer normas del trabajo, desarrollar políticas y concebir programas que proporcionen mejores condiciones de empleo, igualdad y justicia social.

Para la Organización Internacional del Trabajo, el teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas,

computadoras portátiles y de escritorio— para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019).

En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador. En lo que se refiere al teletrabajo, veremos más adelante como los diferentes convenios y recomendaciones son adoptados por Argentina en su legislación.

Considerando estos acontecimientos desde una perspectiva jurídico laboral, las revoluciones enumeradas no resultaron en vano, sino que nos dejaron consigo importantes modificaciones en el derecho del trabajo. Es por esta razón que resulta fundamental la participación del Estado junto con las organizaciones para regular y dar respuesta a estos acontecimientos. Sabemos que la tecnología avanza aceleradamente modificando la forma de operar de las empresas y como consecuencia impacta en la vida de las personas. Frente a este contexto, resulta necesaria la existencia de una ley que contemple la figura del teletrabajo: trabajo efectuado desde un lugar apartado de las oficinas centrales o de los talleres de producción, donde el trabajador no mantiene un contacto personal con los colegas, pero sí está en condiciones de comunicarse con ellos por medio de las nuevas tecnologías.

2. Desarrollo del teletrabajo en Argentina. Principales antecedentes normativos

Desde sus comienzos el teletrabajo ha originado grandes debates referidos a su conceptualización y ámbito de estudio. El hecho de que se desarrolle una labor fuera de las instalaciones de las empresas puede dar lugar a escenarios confusos sobre las responsabilidades y derechos de empleadores y trabajadores. Es por esta razón que, debido a la nueva organización laboral de las empresas y con el auge de los constantes avances tecnológicos, se llevaron a cabo importantes mesas de diálogo social con la participación de los sectores involucrados, con la finalidad de debatir la necesidad de una regulación específica sobre el teletrabajo.

A nivel general el teletrabajo sienta sus bases normativas en el trabajo a domicilio. Podemos decir que existe una postura que, por sus similitudes, considera el teletrabajo como una versión mejorada de trabajo a domicilio. En la otra vereda, también existe una segunda opinión que identifica el teletrabajo como una relación contractual formal nueva entre el empleador y el empleado. En cualquiera de los casos, el elemento distintivo y característico del teletrabajo no es el domicilio, sino el uso de ordenadores y telecomunicaciones para cambiar la modalidad y el ámbito laboral.

El trabajo a domicilio ha sido una parte sustancial y protagonista del crecimiento de la economía mundial. En sus inicios ha estado caracterizado por malas condiciones de trabajo, aprovechando la no regulación legal, llegando a ser a menudo inhumanas. Su crecimiento ha sido parte de la globalización económica actual originando que cada vez más trabajadores en el mundo hayan sido empleados de manera ocasional. Muchas compañías, tal cual ocurre en la actualidad, han buscado en el mundo trabajadores para producir al menor costo posible, dejando de lado sus

responsabilidades como empleadores. Emplear a trabajadores a domicilio, directamente o a través de contratistas o agentes, muchas veces ha sido una forma de concretar dicho objetivo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) adoptó en 1996 un nuevo Convenio para los derechos de los trabajadores en estas condiciones. Se llama Convenio de la OIT sobre el trabajo a domicilio, núm. 177 (o C177). El C177 es un intento de asegurarse de que los trabajadores a domicilio de todo el mundo reciban el mismo trato que los demás trabajadores, y tengan los mismos derechos. (International Labour Organization, 2020)

El art. 1 especifica claramente qué se entiende por trabajador a domicilio al afirmar que es quien *realiza “en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; a cambio de una remuneración; y con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales”*. Luego el mismo artículo aclara que no se entiende por trabajador a domicilio una persona que realiza ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual. De esta manera es muy claro que la intención de dicho convenio ha sido la de proteger y regular la actividad de aquel que habitualmente y no ocasionalmente cumple con las especificaciones del concepto de trabajo a domicilio.

Es el artículo 4 el que hace énfasis en la igualdad de trato respecto a otros trabajadores asalariados, especialmente en los puntos detallados a continuación:

Esquema 3 **Igualdad de trato en el teletrabajo**

Crear y unirse a organizaciones de trabajadores de su elección y participar en ellas

Protección contra la discriminación en el empleo y en la ocupación

Protección en materia de salud y seguridad ocupacional

Remuneración

Protección por regímenes legales de seguridad social

Protección de la maternidad

Acceso a la formación

Edad mínima para trabajar

Es menester aclarar que los miembros de las Naciones Unidas pueden ratificar o no los convenios emanados del organismo. En este sentido el art. 3 afirma *“Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá adoptar, aplicar y revisar periódicamente una política nacional en materia de trabajo a domicilio destinada a mejorar la situación de los trabajadores a domicilio...”*.

En Argentina es la Ley 25.800 publicada en el Boletín Oficial el día 02 de diciembre del 2003 la que ratifica estas recomendaciones dándoles fuerza de ley, absorbiendo íntegramente y sin modificaciones su contenido.

Cabe aclarar que nuestro país ya contaba con la Ley 12.713 sancionada en el año 1941 sobre trabajo a domicilio la cual se encuentra vigente en la actualidad. Sus normas tuvieron la intención de incrementar el control oficial sobre todas las manifestaciones del trabajo por cuenta ajena que se cumple fuera del establecimiento industrial.

Esta ley no brinda un concepto de trabajo a domicilio, sino que solo se limita a determinar quiénes se encuentran sujetos a sus disposiciones. Es en su art. 3 donde se afirma que: *“Quedan sometidas a las disposiciones de esta ley las personas en el carácter y modalidad que la misma determina, que interviniendo en la ejecución de un trabajo a domicilio por cuenta ajena, entendiéndose por tal el que se realiza: a) en la vivienda del obrero o en un local elegido por él, para un patrono, intermediario o tallerista, aun cuando en la realización del trabajo participen los miembros de la familia del obrero, un aprendiz o un ayudante extraño a la misma; b) en la vivienda o local de un tallerista, entendiéndose por tal el que hace elaborar, por obreros a su cargo, mercaderías recibidas de un patrono o intermediario o mercaderías adquiridas para las tareas o accesorios a las principales que hace realizar por cuenta ajena; c) en establecimientos de beneficencia, de educación o de corrección, debiendo la reglamentación establecer en estos casos el modo de constituir fondos de ahorro para los que realicen el trabajo”*.

La precitada ley en su art. 9 contiene disposiciones sobre las condiciones de higiene y seguridad del trabajo, determinadas por la autoridad competente según la organización laboral adoptada y reservándose la capacidad de clausurar los establecimientos en caso de incumplimientos.

Cabe aclarar que en Argentina tras la sanción de la Ley 12.713/41 y antes de la vigencia de la Ley 20.744/76 ya se había reconocido derecho a aguinaldo, a feriados y vacaciones.

Según la ley en sus art. 15 y 16, la autoridad de aplicación es el Departamento Nacional de Trabajo. Asimismo, son organismos auxiliares de ejecución de la ley las asociaciones profesionales y las comisiones de salarios y de conciliación y arbitraje. La Oficina del Trabajo a Domicilio fue creada en 1942. La resolución que habilita dicho organismo expresa que la misma se crea *“a los fines de la mejor aplicación... y [para] ‘centralizar en una oficina las funciones que la Ley 12.713/41 y su Decreto reglamentario asignaban al Departamento Nacional del Trabajo (D.N.T.)’*. No obstante, con anterioridad a esa fecha (junio de 1941) las Comisiones de Salarios de Trabajo a Domicilio ya aparecen integrando la estructura organizativa del D.N.T., incluidas en la subestructura de la División

Legislación. El Departamento de Trabajo a Domicilio tiene dos tipos de funciones diferenciadas. Por un lado, el Registro de Inscripciones de trabajadores, patronos y talleristas, con las tareas de inspección y control correspondientes. Por el otro, la conformación de dos tipos de comisiones tripartitas: la Comisión de Salarios y la Comisión de Conciliación y Arbitraje.

Como puede observarse del análisis realizado al momento la legislación ha pretendido proteger a este tipo de trabajador, pero más bien orientado al “tallerista”, es decir, al trabajo manual del operario, es entendible ello ya que aún no se originaban los impresionantes avances de las telecomunicaciones y tecnologías de la información de fines siglo XX. Es allí cuando ambas figuras se conectan y surge un nuevo espacio laboral muy similar al trabajo a domicilio, pero a la vez con particularidades propias requirentes de normativa legal.

En Argentina a partir del año 2001, debido a la profunda crisis, el teletrabajo se abrió camino con una rápida adopción y difusión. Tomando como base los preceptos que la Asociación Española de Teletrabajo impartía en América Latina. En nuestro país se consolidó la Asociación Argentina de Teletrabajo (AAT), absorbiendo esta divulgación convirtiéndose en uno de los principales promotores del teletrabajo en Argentina. Junto con la AAT se desarrollaron otros polos de difusión institucional: el Centro de Teletrabajo y Teleformación, dependiente de la carrera de Relaciones del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires y el Centro de Teletrabajo, de la Universidad Tecnológica Nacional.

El auge del teletrabajo en Argentina se vio influenciado no solo por la aseveración de utilidad de los medios masivos de comunicación y sus ecos en la opinión pública nacional, sino también por el máximo organismo oficial de competencia en el área de trabajo: el Ministerio.

Desde el año 2003 el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social comenzó a trabajar en la regulación legal del Teletrabajo, a través de la conformación de una Comisión de Teletrabajo, integrada por funcionarios públicos, representantes de los actores sociales, expertos del ámbito académico y especialistas informáticos a fin de generar un espacio de intercambio de consultas y elaboración de propuestas que con un enfoque interdisciplinario con el fin de establecer las bases para una reglamentación de la actividad. (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Resolución 595/2013)

En julio de 2007 se envió al Congreso de la Nación un proyecto de ley para reglamentar el teletrabajo en relación de dependencia. El mismo no llegó a cumplir su objetivo, pero si fue base para el origen de resoluciones que le daban a la figura un reconocimiento que denotaba que a largo plazo era inminente tal reconocimiento y reglamentación.

De todas formas, aun no teniendo Ley, dentro del Ministerio de Trabajo se contó con un programa piloto en estas instancias denominado “Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas”, destinado al sector privado. Las empresas que quisieran contratar o traspasar empleados a esta modalidad podrían hacerlo con el monitoreo del Ministerio de Trabajo,

bajo cuyo tutelaje reciban cooperación no sólo en asesoramiento, sino también en todo lo referido a protección del trabajador. YPF se convirtió en la primera empresa en el país en adherir al Programa a partir de la firma del convenio marco con el Ministerio de Trabajo. La petrolera inició el 02 de mayo del 2008 la etapa piloto donde 40 personas de su plantilla experimentaron durante 6 meses el sistema de teletrabajo. (Argentina.gob.ar, 2008)

Entre las acciones más importantes impulsadas por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social se encontraban promover, monitorear y propiciar la generación de condiciones de Trabajo Decente para los teletrabajadores y todos aquellos puestos que instrumenten las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs); impulsar el teletrabajo como una herramienta eficaz destinada a incluir dentro de la actividad productiva del país a las zonas más aisladas evitando el desarraigo de la población local; proponer a la Superintendencia de Riesgo de Trabajo, modificaciones a la Ley de Riesgos del Trabajo de modo de incorporar las nuevas enfermedades y accidentes que se generen como consecuencia del teletrabajo y generar en forma conjunta un Manual de Buenas Prácticas en materia de Teletrabajo.

Conforme la experiencia de buenas prácticas obtenida a partir del Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en el Sector Privado (PROPET) se hizo necesario establecer parámetros en materia de higiene y seguridad que regulen la actividad del teletrabajo y en función de ello, se fueron desarrollando diferentes manuales de higiene y seguridad adaptados a cada empresa adherente al PROPET que en términos generales se compilaron en el manual genérico.

En tal sentido, la Coordinación de Teletrabajo dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, conjuntamente con la Superintendencia de Riesgo de Trabajo (S.R.T.) y la Red de Teletrabajo desarrollaron el “Manual de Buenas Prácticas de Salud y Seguridad en Teletrabajo”.

Fue por medio de la Resolución N° 1.552 de S.R.T del 08 de noviembre de 2012 que se define en su art. 1 el teletrabajo al afirmar que es *“la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones”*. Posteriormente dicha resolución establece la obligación por parte del empleador de informar a su ART la localización y demás detalles enumerados en su art. 2 y también la obligación de proveer al trabajador los elementos de trabajo y prevención de riesgos tendientes a cumplir medidas sanitarias, precautorias y de cualquier otra índole.

El 1° de Julio de 2013, mediante Resolución del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social N° 595, se oficializó el programa denominado: “Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas”. De esta manera en su artículo 1 se crea el programa de promoción del empleo en teletrabajo (PROPET) cuyo objeto era promover, facilitar y monitorear la aplicación de la modalidad de Teletrabajo en empresas del sector privado, a través de herramientas que brindasen un marco jurídico adecuado para empleadores y teletrabajadores.

Entre los objetivos específicos del PROPET, en su artículo 2 podemos encontrar:

- Impulsar la implementación de plataformas de Teletrabajo en el sector privado, que permitan recoger diferentes experiencias, identificar dificultades prácticas y/o normativas, facilitar el desarrollo de soluciones y difundir las buenas prácticas;
- Evaluar el impacto del Teletrabajo en las relaciones laborales del sector privado, en las posibilidades de inserción socio-laboral y en la mejora de la empleabilidad de los teletrabajadores, y en el aumento de la productividad de las empresas;
- Promover, monitorear y propiciar la generación de condiciones de trabajo decente para los teletrabajadores.

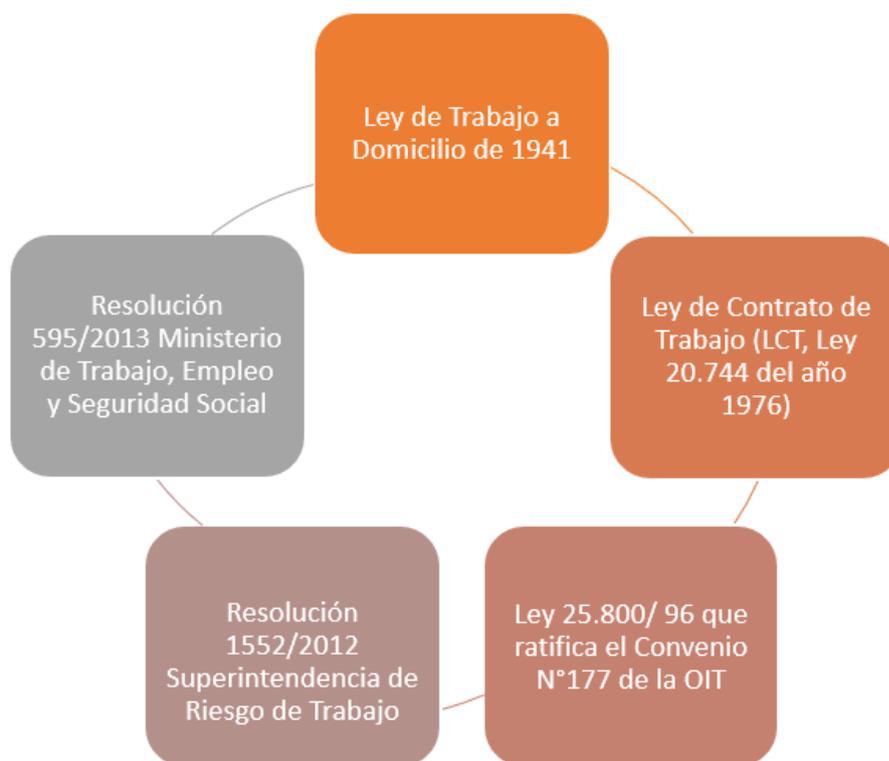
Posteriormente define al teletrabajo en su art. 3 afirmando *“Entiéndase por Teletrabajo, a los fines de la presente Resolución, a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC)”*. Como puede observarse se apunta a una relación de dependencia entre trabajador y empleador al encuadrarlo en los términos de artículos de la Ley de Contrato de Trabajo.

Recientemente, en el marco de la pandemia originada por el COVID-19 en el año 2020, los empleadores y trabajadores tuvieron que valerse de otras herramientas fundamentales para continuar con sus labores desde sus casas y hogares, debido a la cuarentena implementada por el gobierno nacional a los fines de resguardar la salud de los asalariados y evitar que el sistema de salud colapse en el marco de los múltiples contagios. Fue así como el teletrabajo de pronto se convirtió en una modalidad laboral indispensable para sostener la economía de un país, forzando por supuesto la promulgación de su propia ley.

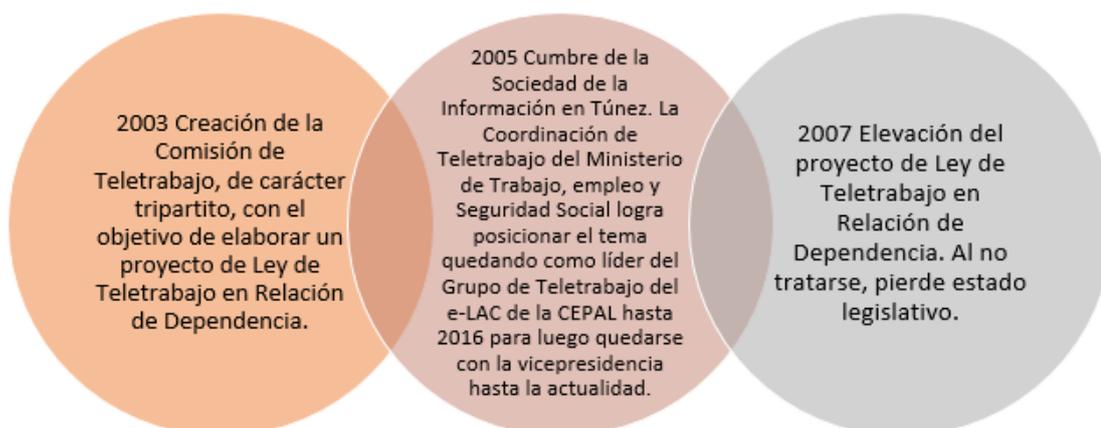
El Poder Ejecutivo Nacional promulgó la Ley 27.555 de Teletrabajo mediante el Decreto 673/2020, publicado en el Boletín Oficial el 14 de agosto de 2020, mientras que su reglamentación se oficializó mediante el Decreto 27/2021, publicado en el Boletín Oficial el 20 de enero de 2021. (Infobae, 2020)

De esta manera, los principales antecedentes legales a la ley teletrabajo son:

Esquema 4
Antecedentes de la ley de teletrabajo



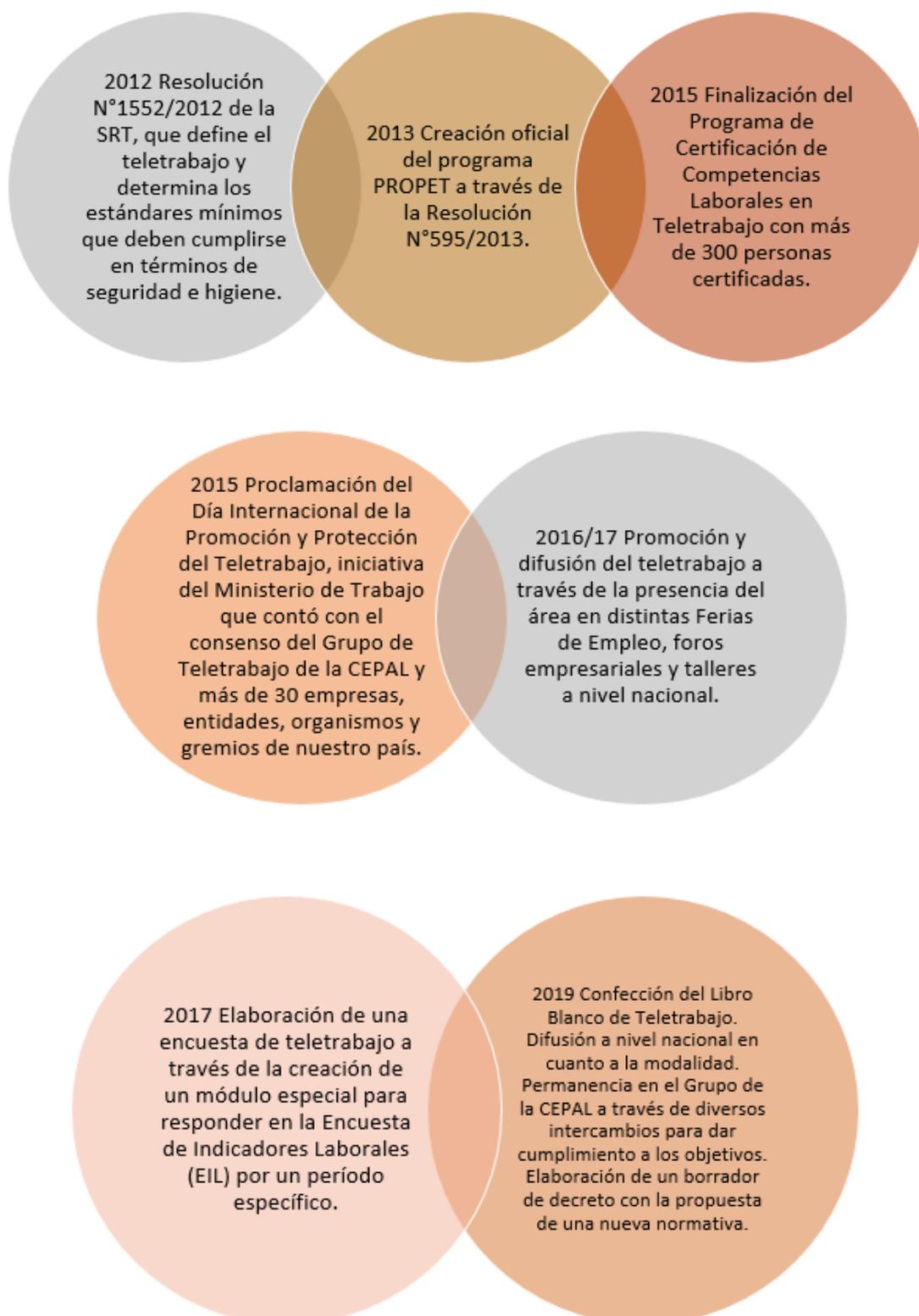
Esquema 5
Antecedentes legales del teletrabajo



[cont.]



[cont.]

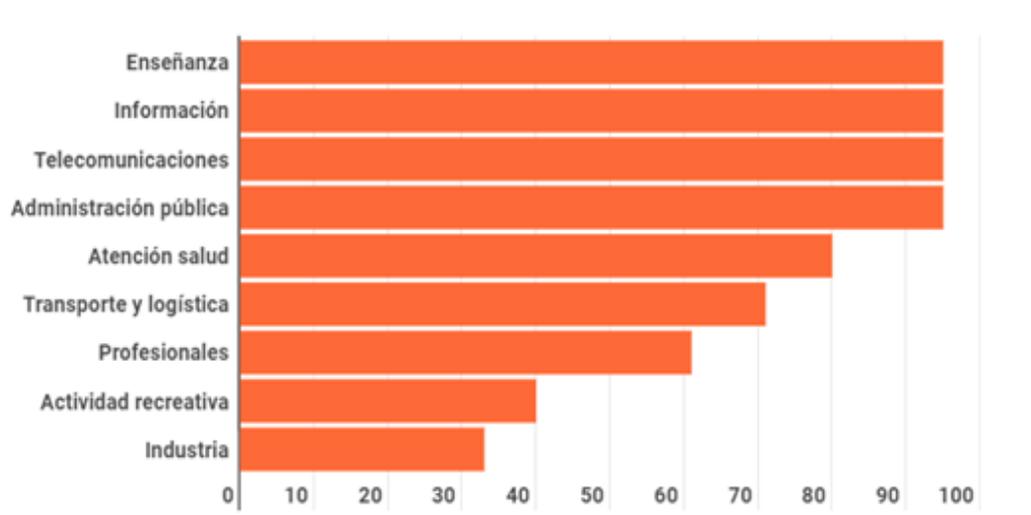


B. Cuestionamientos y comentarios sobre la Ley 27.555 y su DR 27/2021

Como se mencionó en el punto anterior, en consecuencia, de la emergencia sanitaria y las medidas preventivas adoptadas por el gobierno nacional, es que se vio motivada casi necesariamente la promulgación de una ley que regule el teletrabajo.

Según un estudio estadístico realizado por el diario digital Infobae (6/10/2020), durante el primer año de la emergencia sanitaria comentada la implementación del teletrabajo incidió en forma diferente según el sector de actividad. Sectores como la enseñanza, la información y telecomunicaciones, y la administración pública alcanzaron niveles de incorporación de entre el 90% y 100%; mientras son menores en atención de la salud a menos de 80%, transporte y almacenamiento 71%, profesionales 61% y mucho menos en las industriales 33% y actividades recreativas, 40% por ciento.

Gráfico 1
Grado de intensidad del trabajo remoto



Teniendo en cuenta la importancia que tuvo el teletrabajo, en los principales sectores de la economía argentina, consideramos oportuno exponer un análisis de los puntos más importantes de la Ley 27.555 y de su decreto reglamentario.

1. Objeto y Definición de Teletrabajo según Ley 27.555

El art. 1 atribuye el objeto de esta modalidad laboral a *“aquellas actividades, que, por su naturaleza y particulares características, lo permitan”*, librando la regulación de los aspectos específicos a las negociaciones en el marco de los convenios colectivos de trabajo. Posteriormente el DR aclaró respecto a este artículo que esta ley no es aplicable cuando *“la labor se realice en forma*

esporádica y ocasional en el domicilio de la persona que trabaja, ya sea a pedido de esta o por alguna circunstancia excepcional.” es decir que se necesita habitualidad; y tampoco es aplicable cuando el servicio se lleve a cabo en domicilios del cliente donde se presta servicios de forma regular. Esto tiene sentido ya que se podría utilizar el instrumento para que no se reconozca o bien se oculte una relación de dependencia no regular. En lo referido a la regulación de los aspectos específicos, librados estos a las negociaciones de los convenios colectivos de trabajo, es cuestionable ya que hay una amplia gama de actividades fuera de convenio que quedan parcialmente desreguladas.

El art. 2 de esta nueva legislación laboral modificó la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) 20.744, texto ordenado en 1976, para incorporar las disposiciones de esta nueva modalidad contractual en su artículo 102 definiendo que : *“Habrá contrato de trabajo a distancia cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios, en los términos de los artículos 21 y 22 de esta ley, sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador. En los casos en que la actividad del trabajador sea realizada mediante la utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones, será considerada Teletrabajo. Las regulaciones del Trabajo a distancia y del Teletrabajo se establecerán mediante leyes específicas”*.

La referencia al artículo 21 de la Ley de Contrato de Trabajo hace mención que *“habrá contrato de trabajo, cualquiera sea su forma o denominación, siempre que una persona física se obligue a realizar actos, ejecutar obras o prestar servicios en favor de la otra y bajo la dependencia de ésta, durante un período determinado o indeterminado de tiempo, mediante el pago de una remuneración (...)”* mientras que el artículo 22 especifica que *“habrá relación de trabajo cuando una persona realice actos, ejecute obras o preste servicio en favor de otra, bajo la dependencia de ésta en forma voluntaria y mediante el pago de una remuneración, cualquiera sea el acto que le dé origen.”* En base a ello es que se considera que la ley busca establecer la formalización de un contrato de trabajo bajo la figura de relación de dependencia.

2. Derechos y obligaciones que surgen del contrato

Respecto de los derechos y obligaciones del contrato de teletrabajo, en el artículo 3 se reconocen a los empleados que presten servicios bajo esta nueva modalidad los mismos derechos y obligaciones legales y convencionales que al resto de los trabajadores presenciales y su remuneración no podrá ser inferior a la que percibían o percibirán bajo la modalidad presencial.

3. Jornada laboral

En materia de jornada laboral el artículo 4 dispone: *“deberá ser pactada previamente en el contrato de trabajo de conformidad con los límites legales y convencionales, tanto en lo que respecta a las tareas desarrolladas fuera de línea, como aquellas que se realizan en línea”*.

En esta modalidad de trabajo, suelen tener un peso importante el cumplimiento de objetivos. El trabajador, al no tener un control presencial directo, puede enfocarse en el logro de objetivos independientemente del horario de trabajo. Establecer un horario rígido, atenta contra el espíritu del teletrabajo y también contra la forma de ejercer el control por parte del empleador. Es importante aclarar que el logro de objetivos no debería estar por encima de la carga horaria preestablecida, en definitiva, lo que persigue la ley es que se respeten los derechos de desconexión.

De esta manera la jornada laboral debe ser pactada previamente por escrito en el contrato de trabajo, de modo que permita alcanzar los objetivos de parte del trabajador, manteniendo un equilibrio entre: el dinamismo y flexibilidad requerido para alcanzarlos, y la carga horaria de la jornada pactada. Se agrega que las plataformas y/o software utilizados por el empleador a los fines específicos del teletrabajo deberán desarrollarse de modo acorde a la jornada laboral, impidiendo la conexión fuera de esta.

4. Derecho a desconexión

Sobre el derecho a la desconexión, el artículo 5 contempla que *“La persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo tendrá derecho a no ser contactada y a desconectarse (...), fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias (...). El empleador no podrá exigir a la persona que trabaja la realización de tareas, ni remitirle comunicaciones, por ningún medio, fuera de la jornada laboral.”*

El mismo se vincula con los derechos de descanso diario y/o semanal y las licencias. Luego el Decreto Reglamentario es más flexible al permitirle al empleador remitir comunicaciones al trabajador fuera de la jornada laboral pactada y que éste responda recién cuando inicie la misma, siempre y cuando que *“(…)la actividad de la empresa se realice en diferentes husos horarios o en aquellos casos en que resulte indispensable por alguna razón objetiva”*. Vale aclarar que la persona fuera de su horario de trabajo no está obligada a responder, excepto en los casos que prevé el artículo 203 de Ley 20.744, es decir *“casos de peligro o accidente, ocurrido o inminente, de fuerza mayor, o por exigencias excepcionales de la economía nacional o de la empresa”*. Asimismo, no se permite ofrecer incentivos con tal de renunciar a este derecho.

5. Derecho a la interrupción de la jornada

De acuerdo al artículo 6 *“las personas que trabajen bajo esta modalidad y que acrediten tener a su cargo, de manera única o compartida, el cuidado de personas menores de 13 años, personas con discapacidad o adultas mayores que requieran asistencia específica, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada (...)”*. Es decir, se otorga el derecho a interrumpir la jornada laboral. Agrega el mismo precepto que *“cualquier acto, conducta, decisión, represalia u obstaculización proveniente del empleador que lesione estos derechos se presumirá discriminatorio resultando aplicables las previsiones de la ley sobre actos discriminatorios Ley 23.592.”*

La presente estipulación normativa parece constituir un verdadero incentivo a la contratación a través del teletrabajo de determinado universo de personas, mientras que la LCT y la normativa civil aplicable ya cuentan con suficientes herramientas jurídicas o previsiones legales para evitar o repeler cualquier tipo de discriminación. En definitiva, este artículo parece perjudicar a quienes intenta beneficiar. Posteriormente la reglamentación aclara que para hacer uso de este derecho *“el trabajador o trabajadora que ejerza el derecho a interrumpir la tarea por razones de cuidado en los términos de la ley deberá comunicar a la empleadora en forma virtual y con precisión el momento en que comienza la inactividad y cuándo esta finaliza”*. Esta comunicación es muy importante tanto por motivos legales, por ejemplo, la categorización o no de un accidente como accidente de trabajo en el marco de la Ley de Riesgo de Trabajo; como organizacionales ante la necesidad del empleador de coordinar las actividades de una manera eficiente tendiente al logro de objetivos.

Por todo lo expuesto lo que busca la ley es evitar que el empleador realice acto, conducta o decisiones que lesione estos derechos de los trabajadores. Por otra parte, la reglamentación expresamente le prohíbe la posibilidad de establecer incentivos condicionados al no ejercicio del derecho a las tareas de cuidado.

Al igual que la ley, la reglamentación permite a los convenios colectivos regular el ejercicio de este derecho, al disponer que *“En los casos en que las tareas de cuidado no permitan cumplir con la jornada legal o convencional vigente se podrá acordar su reducción de acuerdo a las condiciones que se establezcan en la convención colectiva”*.

Por último, es importante mencionar que la reglamentación da lugar a una importante perspectiva de género al mencionar tanto a trabajadores como a trabajadoras. De esta manera vemos un intento de promover la equidad y la participación de ambos en la tarea de cuidado y asistencia de personas.

6. Voluntariedad y reversibilidad

De acuerdo a las disposiciones del artículo 7 podemos encontrarnos con que un empleador pretenda cambiar a la modalidad de teletrabajo a sus trabajadores presenciales, ello solo se puede efectivizar con el consentimiento de estos últimos, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditados.

Una de las estipulaciones más criticables de la Ley 27.555 es la de la “reversibilidad” o facultad del trabajador de requerir el retorno a la posición presencial establecido en el art 8 una vez que ha asentido trabajar como teletrabajador de acuerdo con el art. 7. Según este nuevo precepto, el consentimiento prestado por la persona que trabaja en una posición presencial para pasar al modo de teletrabajo, podrá ser revocado por esta en cualquier momento de la relación. Esto puede dar lugar a situaciones de controversias y abusos.

En estos términos podríamos encontrarnos con un empleador que esté preparando sus instalaciones para un modo de teletrabajo parcial, mixta o permanente, y que adicionalmente deberá generar nuevos cambios estructurales en su establecimiento para reincorporar presencialmente al trabajador que unilateralmente decida cambiar de opinión o ante la posibilidad que ello ocurra. Situación que incrementa los costos laborales, al tener que contar con una infraestructura ociosa para dar cumplimiento a posibles solicitudes por parte de los dependientes. A pesar de que el empleador haya hecho inversiones en herramientas de trabajo en el domicilio del trabajador, la norma contempla esa posibilidad. Por otro lado, establece una salvedad al establecer “...que por motivos fundados resulte imposible la satisfacción de tal deber” el empleador podrá mantener la modalidad no presencial. Finalmente vale aclarar que la norma otorga al trabajador el derecho a solicitar judicialmente el “restablecimiento de las condiciones anteriores”, lo cual hace todavía más inconveniente y riesgosa la utilización de esta figura del teletrabajo para trabajadores presenciales.

Podría decirse que, a partir de esta norma nos encontramos con dos categorías de teletrabajadores:

Esquema 6 **Categorías de teletrabajo**

a) Los que inician su contrato como teletrabajadores, y

b) Los que han trabajado en forma presencial y cambiaron la modalidad de teletrabajo.

Respecto a estos últimos, podemos mencionar que cuentan con prerrogativas que pueden resultar distorsivas y generar contingencias poco razonables para el empleador. En este sentido, nuevamente se perjudica a quien se intenta beneficiar. El precepto tiene una lógica que se contradice, ya que se trataría de una propuesta que hace el empleador y que el trabajador es libre de aceptarla o rechazarla, pero el hecho de la aceptación y luego rechazó sin justificativo parece ir en contra del mismo valor de la palabra o del antiguo principio del derecho *pacta sunt servanda*, conforme al cual el contrato obliga a los contratantes y debe ser cumplido.

Respecto a este artículo, Pablo J. Barbieri (2020) manifiesta: *“Tan absurda es su lógica jurídica y falta de razonabilidad que resulta inconstitucional, ya que afecta contra la libertad de contratar, es discriminatorio y vulnera el ejercicio de la industria, implica una restricción grave a las facultades de organización y dirección en cabeza del empleador (arts. 64, 65 y cons., LCT), afecta la seguridad jurídica y, por tanto, resulta contrario al artículo 28 de la Constitución Nacional, en tanto vulnera el principio de razonabilidad.”*

La reglamentación con la intención de darle más racionalidad y que no simplemente baste con lo expuesto en el artículo 7 *“(...)podrá ser revocado por la misma en cualquier momento de la relación”*. Es que propone en primer lugar atender a esta problemática tomando como punto de partida el principio de buena fe impuestos en los artículos 9 y 10 del Código Civil y Comercial de la Nación y 62 y 63 de la Ley de Contrato de Trabajo, de acuerdo con los fines que el ordenamiento tuvo al concederlos. En segundo lugar, que el pedido de reversibilidad sea invocado por una motivación razonable y sobreviniente, y que no dependa de la sola voluntad del trabajador de solicitarlo infundadamente. Y en tercer lugar que ante la imposibilidad de cumplir con el plazo máximo de TREINTA (30) días que establece el reglamento para que el empleador retome al trabajador con la modalidad presencial, la reglamentación dispone tener especialmente en cuenta el tiempo transcurrido desde el momento en que se dispuso el cambio de la modalidad presencial hacia la modalidad de teletrabajo. Dando a entender que se deberá atender a las particularidades de cada caso respecto a este punto.

Las personas que trabajan que hubiesen pactado la modalidad de teletrabajo desde el inicio de la relación laboral no pueden revocar su consentimiento ni ejercer el derecho a que se les otorguen tareas presenciales, salvo lo dispuesto en los Convenios Colectivos del Trabajo o en los contratos individuales.

7. Elementos de trabajo

En lo que refiere a la entrega de equipamiento (hardware y software), las herramientas de trabajo y el soporte necesario para el desempeño de las tareas, el artículo 9 establece que será obligación del empleador proveer de dichos elementos, y además deberá asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de los mismos. Con respecto a la compensación por la

utilización de herramientas propias, la norma agrega que la “*compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva*”, y en caso de estar fuera de convenio se deberá atender a lo convenido entre las partes.

El trabajador será responsable por el correcto uso y mantenimiento de los elementos y herramientas de trabajo provistos, sin que deba responder por el normal desgaste producto del uso o del paso del tiempo. En ningún caso los mismos pueden ser utilizados por terceras personas ajenas.

En caso de desperfectos, roturas o desgaste que impliquen su reemplazo o reparación por parte del empleador, el tiempo que demande el cumplimiento de esta obligación no afectará el derecho de la persona que trabaja a continuar percibiendo la remuneración habitual.

En este sentido, lo que busca la ley es proteger al trabajador de modo que no ponga a disposición de la empresa sus elementos personales (dispositivos electrónicos, tablet, notebook, entre otros), y al mismo tiempo garantizar a la empresa el uso correcto de los artefactos provistos al trabajador.

8. Compensación de mayores gastos

El artículo 10 establece el derecho a la compensación por los mayores gastos en conectividad y/o consumo de servicios que deba afrontar el teletrabajador. Dicha compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva y quedará exenta del impuesto a las ganancias.

La reglamentación, por su parte, establece que la provisión de elementos de trabajo y la compensación de gastos, aun sin comprobantes, no se consideran remuneratorias y, por ende, no integran la base retributiva para el cómputo de ningún rubro emergente del contrato de trabajo, ni contribuciones sindicales o de la seguridad social. Las partes podrán acordar las pautas para su determinación en los casos en los cuales la relación no se encuentra abarcada en el ámbito de aplicación de una convención colectiva.

La ley nuevamente pretende dar protección al trabajador haciendo responsable al empleador por estos mayores gastos que deba afrontar. Y a su vez, al mencionar que los mismos están exentos de la base imponible del impuesto a las ganancias. Lo que intenta es evitar un posible encuadre como renta de cuarta categoría debido a este mayor importe en su remuneración. Esta norma es de gran importancia y podría resultar útil para evitar eventuales litigios innecesarios como los que existen hoy dentro de la justicia del Fuero Laboral.

9. Capacitaciones al personal

El artículo 11 propone realizar capacitaciones al personal para garantizar la correcta utilización de nuevas tecnologías, brindando cursos y herramientas de apoyo, tanto en forma virtual

como presencial, pudiendo otorgarse en forma conjunta con el sindicato y el Ministerio de Trabajo. Por un lado, pareciera innecesario que la ley disponga esto ya que el empleador es el principal interesado en que el trabajador cumpla sus obligaciones eficientemente. No obstante, el empleador al otorgar capacitaciones tiene derecho a exigir el cumplimiento de determinados objetivos valiéndose de las mismas como respaldo.

10. Representación sindical y derechos colectivos

La ley en los Artículos 12 y 13 deja en claro la igualdad de condiciones con el trabajador presencial, estableciendo que “(...) gozarán de todos los derechos colectivos”. Además de ser considerados dentro de la misma masa que los trabajadores presenciales. A la hora de definir cuál es la representación que le corresponde es que se dispone sea “(...)ejercida por la asociación sindical de la actividad donde presta servicios, en los términos de la Ley 23.551”. (Ley 23.551/1988)

11. Higiene y seguridad

El derecho a la protección de la salud e higiene de un trabajador en Argentina está regulado en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional (1995), la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo Ley N° 19.587/72 y la Ley sobre Riesgos del Trabajo Ley N° 24.557/95.

Sobre la higiene y seguridad laboral podemos mencionar que Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social será la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, y a través de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT) “dictará las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo con el objetivo de brindar una protección adecuada a quienes trabajen bajo la modalidad laboral del teletrabajo(...)”; a la vez será la encargada de analizar las enfermedades profesionales que la modalidad de teletrabajo podría ocasionar y su eventual necesidad de incorporarlas al listado previsto por el artículo 6, inciso 2), de la Ley 24.557/95 (listado de accidentes y enfermedades profesionales). El control del cumplimiento de esta normativa deberá contar con participación sindical. Los accidentes acaecidos en el lugar, jornada y en ocasión del teletrabajo, se presumen accidentes en los términos del artículo 6°, inciso 1, de la Ley 24.557/95.

Para los teletrabajadores el uso de computadoras como principal herramienta de trabajo los deja expuestos a varias enfermedades profesionales, entre sus principales podemos indicar las relacionadas con la visión (cefaleas, picazón de ojos, desdoblamiento de imágenes, etc...) y el sedentarismo o malas posturas que el trabajador podrá adoptar sin los recaudos correspondientes (posturas ergonómicas no adecuadas, dolores de espalda, de cuello, nuca o de cintura, entre otros) sin dejar de mencionar enfermedades como fatiga mental y neurosensorial.

La Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo (Ley N° 19.587/72) en sus dos primeros artículos expresa de una manera amplia y genérica que la aplicabilidad está dirigida a cualquier

actividad laboral, de cualquier índole y en cualquier lugar. Es por ello que es legal aplicar esta normativa al teletrabajo.

Luego encontramos la resolución 1.552/2012 impulsada por la Superintendencia de Riesgo de Trabajo como respuesta de la creación de la Coordinación de Teletrabajo. La misma establece condiciones mínimas de higiene y seguridad para los teletrabajadores, plasmadas en pocos artículos.

En el primer artículo, hace mención a la definición de teletrabajo, luego continúa estableciendo que los empleadores que apliquen esta modalidad deberán notificar a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (A.R.T.) a la que estuvieran afiliados la localización de los teletrabajadores. Para ello, deben detallar ciertos datos personales como los nombres y apellidos de cada uno, sus respectivos C.U.I.L., el lugar y la frecuencia en la que teletrabajan (la cantidad de días por semana), la posición o las tareas asignadas a los empleados (administrativas, ventas o cualquier otra), entre más.

El próximo punto que aborda la resolución es la obligación que tiene el empleador de proveer a sus teletrabajadores los siguientes elementos:

- Una silla ergonómica.
- Un matafuego portátil.
- Un botiquín de primeros auxilios.
- Una almohadilla para el mouse.
- El Manual de Buenas Prácticas de Salud y Seguridad en Teletrabajo.

En su cuarto artículo, éste se refiere al control que se puede ejercer para corroborar que el teletrabajador cumpla con las normas de salud, higiene y seguridad en el lugar en donde trabaja. El empleador, a través de un profesional del área de Higiene y Seguridad de la Empresa, tiene la facultad de concurrir a verificar en las condiciones en las que trabaja ya sea en su domicilio o en el lugar asignado para teletrabajar. Previamente, debe contar con el consentimiento del teletrabajador y se debe establecer la hora y fecha de visita.

Por último, en su artículo quinto establece que la evaluación de las condiciones generales de trabajo se efectuará conforme lo determine la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

12. Sistema de Control y Derecho a la Intimidad

El artículo 15 de la Ley 27.555 en busca de proteger al trabajador en lo referido a la protección de la intimidad y la privacidad de su domicilio, establece que los sistemas de control (destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad del empleador) deberán contar con participación sindical.

En este punto, la reglamentación indica que la participación sindical tendrá lugar mediante auditorías conjuntas, compuestas por técnicos/as designados/as por la asociación sindical y por la empresa, garantizando la confidencialidad de los procesos y datos y limitadas a preservar los derechos establecidos a favor de las personas que trabajan bajo la modalidad prevista por la Ley 27.555.

13. Protección de la Información Laboral

El artículo 16 de la Ley 27.555/20 da derecho al empleador a tomar medidas para salvaguardar la información que el teletrabajador procesa sin que ellas violen la intimidad del mismo.

En la actualidad, los controles a los trabajadores están regulados en los artículos 70 a 72 de la LCT, donde se establece que deben practicarse con discreción, no ser discriminatorios y respetar la dignidad de los trabajadores. Asimismo, los controles deben ser conocidos por el trabajador.

14. Autoridad de aplicación. Registro. Fiscalización

El Ministerio de Trabajo deberá registrar a las empresas que desarrollen la modalidad de teletrabajo, acreditando el software o plataforma a utilizar y la nómina del personal que desarrolle dichas tareas, sus altas y modificaciones. Esta información deberá ser remitida a la organización sindical pertinente, de manera que se articulen los controles e intervenciones que le correspondan, tal como se mencionó anteriormente respecto de la seguridad e higiene del lugar de trabajo del teletrabajador, así como también lo referido al resguardo de la intimidad.

Capítulo III

Foco de análisis en empresas de Mendoza

El teletrabajo con sus múltiples variantes ha estado en nuestra sociedad desde finales del siglo XX. La llegada de nuevas tecnologías a la vida de las empresas y también para la comunidad en general modificó con su paso las actividades que realizamos o la forma de hacer ciertas cosas. En estos tiempos, mediante una aplicación móvil podemos enviar dinero, solicitar préstamos, vender productos en el mercado y hasta realizar consultas médicas.

Nuestro objetivo de investigación, propone analizar y describir de manera generalizada como había sido el proceso de puesta en marcha del teletrabajo en Mendoza, impulsado principalmente por la situación de emergencia sanitaria y a la vez, reconocer cual es la opinión, la reacción o respuesta de los empresarios y trabajadores frente a la Ley 27.555/20.

Dicho esto, queremos dar lugar al desarrollo de las entrevistas realizadas a las empresas y trabajadores de Mendoza. Comenzando por las empresas, identificamos empresas de rubros variados. Por cuestiones de seguridad y protección, no revelaremos el nombre de las mismas, pero si vamos a detallar algunos datos como rubro y actividad comercial, entre otros, de manera que el lector pueda familiarizarse con las respuestas de cada una e identificar sus características, lo cual justifica de cierta forma la respuesta brindada.

A. Entrevistas a empresas

1. Identificación de empresas

Para llevar a cabo la exposición de las respuestas obtenidas, decidimos clasificar a las empresas entrevistadas en función a la posibilidad de acceder y desarrollar apropiadamente el teletrabajo durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19 y de su posibilidad de continuar a futuro con esta misma modalidad.

- a) Grupo 1: Aplicaron teletrabajo

En esta categoría se identifica aquellas empresas principalmente del rubro servicios y que por las actividades que realizan, por la estructura, tamaño y características específicas se adaptaron con gran facilidad al teletrabajo en todas sus áreas.

Esta clasificación comprende empresas que cuentan con un plantel de empleados en relación de dependencia y que debido a la actividad que realizan, les posibilita llevar a cabo el trabajo desde las instalaciones de su propia casa o lugar admisible. Con esto se intenta advertir sobre la fina línea que diferencia el teletrabajo para trabajadores independientes y profesiones liberales de los trabajadores en relación de dependencia.

Entre las actividades permeables a cumplimentar dichos requisitos se mencionan a modo enunciativo (no taxativo) empresas relevadas con los siguientes rubros: Marketing y Publicidad, Estudios jurídicos/contables, Desarrolladores de Software y Mercados digitales consolidados.

b) Grupo 2: Aplicaron el teletrabajo parcialmente

En el presente grupo identificamos empresas que, por su tamaño, estructura o características específicas de su actividad lograron separar algún área o áreas en particular aplicando teletrabajo, mientras que las demás funciones técnico/operativas necesariamente requerían de la presencialidad para su desarrollo. Tal es el caso de empresas cuya área de administración si logró desprenderse del resto de las funciones operativas y/o técnicas, como por ejemplo empresas industriales, obras sociales, clínicas médicas, y en general comercios minoristas que pudieron separar el área de administración principalmente.

c) Grupo 3: No aplicaron teletrabajo

En el presente grupo identificamos empresas que, por su tamaño, estructura, capacidad financiera o características específicas de su actividad no pudieron llevar adelante esta modalidad. Tal es el caso de empresas cuya área de administración no logró desprenderse del resto de las funciones operativas y/o técnicas.

Las empresas entrevistadas para esta categoría corresponden a los siguientes rubros: Comercios con atención al público en local presencial y empresas de prestaciones de servicios tangibles.

2. Preparación de entrevistas y puntos a analizar

a) Teletrabajo como alternativa a la modalidad presencial

Tabla 1

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿Conocía el teletrabajo como alternativa a la presencialidad laboral, antes del inicio de la pandemia?	SI	Mayormente SI	SI

De las empresas entrevistadas en su mayoría conocían de teletrabajo en sentido general, sin haber profundizado mucho en la modalidad o en la posibilidad de puesta en marcha como opción del negocio.

Algunas de las empresas entrevistadas correspondientes al Grupo 1 por su cercanía y vinculación con las tecnologías de la información, al ser estas una parte esencial para el desarrollo de su rubro, manifestaron que el uso de video conferencia y reuniones virtuales ya eran habituales previamente provocando que la modalidad sea más conocida que en los otros grupos.

b) Medidas frente al aislamiento social, preventivo y obligatorio

Tabla 2

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
La situación de emergencia COVID 19, hizo que todas las empresas debieran tomar medidas para mantener la actividad en funcionamiento y algunas acceder a la modalidad de teletrabajo. ¿Las medidas tomadas para acceder a la modalidad de teletrabajo, permitieron continuar con la actividad de una manera viable?	SI	Parcialmente	NO

Con respecto al inicio de la pandemia, cabe mencionar que la mayoría de las empresas fueron sorprendidas por esta crisis sanitaria. A decir verdad, no se estaba preparado para enfrentar una situación como ésta. Pese a ello, y en búsqueda de soluciones para salir adelante, las empresas debieron acatar las órdenes impuestas por el gobierno y adaptar sus recursos disponibles de una manera eficiente a fin de mantenerlas en marcha. En cierta forma, trabajar desde casa fue más una imposición que una opción.

No fue sencillo, muchos sectores por las características propias no pudieron responder con la misma elasticidad que otros sectores mejor posicionados. No solo influye el tipo de actividad que se

desarrolle sino también el tamaño, la estructura, la capacidad financiera y el acceso a tecnologías de información, entre otros muchos factores.

Lo cierto es que de alguna u otra forma, todas desempeñaron un papel clave para el éxito de su negocio. En líneas generales todas decidieron comenzar a trabajar desde su casa, en el sentido de llevarse los equipos informáticos y procurar mantener las comunicaciones con los diferentes actores del negocio en funcionamiento (en principio sólo serían algunos días). Luego con la liberación de algunas actividades y permisos para transitar, se comenzaron a organizar equipos de trabajo, permitiendo continuar con las tareas presenciales, pero con menos personal que el habitual. En palabras de una de las empresas pertenecientes al Grupo 2, esta situación obligó a planificar y organizar con mayor claridad los plazos para entregas, atendiendo demoras y demás contratiempos típicos de la emergencia.

Para otras empresas del Grupo 1 por ejemplo la situación se anticipó algunos días, tal es el caso de “NN” empresa de desarrollo de software, que se adelantó una semana al cierre enviando a sus trabajadores a trabajar desde sus domicilios, permitiendo sincronizar los equipos con la sede central y mantener la actividad de manera remota.

De esta manera, todas las empresas en la medida de sus posibilidades comenzaron a llevar el trabajo desde casa, principalmente tareas relacionadas a la atención comercial, venta, asesoramiento y administración en general. Mientras que las tareas técnicas y operativas que requerían la presencialidad, en la medida que el gobierno lo permitía, se ponían en marcha protocolos sanitarios para regresar al lugar de trabajo.

c) Capacitación al personal

Tabla 3

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿Tuvo que realizar alguna capacitación especial para el personal? ¿Cuáles, Cómo?	NO	NO	NO

En líneas generales las empresas entrevistadas afirmaron que no fue necesario realizar mayores capacitaciones al personal. Cabe mencionar que con respecto a las empresas entrevistadas correspondientes al Grupo 1 y Grupo 2 la respuesta a la adaptabilidad fue muy positiva, ya que las áreas que pasaron a la modalidad, como ya se mencionó anteriormente, tenían contacto con los recursos informáticos asiduamente. Motivado ello en que las mismas funciones que se realizaban en la oficina ahora comenzaron a efectuarse desde casa.

A pesar de no haber sido necesaria una capacitación específica sobre teletrabajo, todos los entrevistados declararon que sí fue necesario afianzarse en el uso de sistemas de comunicación como Meet, Zoom, videollamadas por Skype, que comenzaron a actualizarse y desarrollarse con fin de atender a las necesidades actuales.

d) Legislación Argentina. Ley 27.555

Para atender a este punto, debemos tener en cuenta que las entrevistas se realizaron con anterioridad al 1/4/2021, fecha de entrada en vigencia de la mencionada ley de teletrabajo. Es por eso que en su mayoría las respuestas están basadas en supuestos de lo que fuera a suceder una vez entrada en vigencia la misma.

Sobre los puntos sobresalientes de la ley, nos interesa conocer cómo fue la experiencia de los entrevistados al poner en marcha el teletrabajo y además conocer qué opinión tienen sobre los mismos.

Tabla 4

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿Conoce la existencia de la ley de teletrabajo?	Mayormente SI	Mayormente SI	Mayormente SI

De las respuestas obtenidas se pudo identificar que la mayoría de las empresas conocían sobre la ley debido a la amplia difusión que tuvo en los medios de comunicación, o bien porque el asesor o contador de la empresa informó al respecto sobre sus posibles implicancias. Sobre este aspecto, podemos comentar que una de las empresas del Grupo 2, nos manifestó que se envió una comunicación vía mail a su personal, sobre la posibilidad de cambiar su contrato de trabajo presencial a teletrabajo entre los múltiples puntos que trata la ley.

Hay que tener en cuenta que las personas entrevistadas en esta sección, fueron principalmente jefes de área, gerente de administración, propietario, quienes no son precisamente expertos en el tema, pero que, por su función en la empresa, tienen el conocimiento suficiente para llevar a cabo el resto del cuestionario.

(1) VOLUNTARIEDAD Y REVERSIBILIDAD

La Ley 27.555/20 en su artículo 7° da a los empleadores y trabajadores la posibilidad de cambiar el contrato de trabajo de manera presencial a uno de teletrabajo y el artículo 8° brinda a los trabajadores traspasados a un contrato de teletrabajo, el derecho a solicitar la reversibilidad bajo ciertas circunstancias.

Tabla 5

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿Qué opina sobre la exigencia de la ley de garantizar una oficina presencial para esta situación? ¿Podría garantizar la reversibilidad?	Parcialmente	SI	No aplica pregunta

En base a las respuestas obtenidas se pudo identificar que las empresas que aplicaron el teletrabajo parcialmente del Grupo 2, consideran que es posible garantizar el retorno a la actividad presencial, ya que la empresa de igual manera debe mantener un espacio físico para el desarrollo de las tareas del resto de los sectores de la empresa. Esto es así porque se identificó que las actividades que pasaron a la modalidad de teletrabajo están ligadas generalmente a tareas de administración, atención al cliente, asesoramiento, servicios en general que no requieren un espacio físico considerable. Mientras que otros sectores como almacenes y talleres deben mantener su planta presencial para poder llevar a cabo las actividades.

Las empresas del Grupo 1 que se encuentran volcadas principalmente a la actividad de manera no presencial, consideran que no representa un problema tener un espacio físico disponible para garantizar la reversibilidad, ya que en Mendoza aún se estila tener una sede física.

Por otra parte, frente a esta misma situación, algunas manifestaron que el problema se presentaría, en el caso de que el regreso a la presencialidad sea una decisión tomada por un grupo considerables de teletrabajadores quienes decidan regresar al mismo tiempo, trayendo consigo el posible inconveniente de no encontrarse el espacio físico en las condiciones adecuadas para recibirlos a todos (tamaño, disponibilidad de mobiliario, entre otros).

En nuestra opinión, el derecho a la reversibilidad es una exigencia impuesta por la propia ley, más allá de su impacto o no en la estructura de costos, es algo que las empresas deben respetar. Dependerá de cada una de ellas el poner a disposición un espacio físico adecuado dada las características de cada empresa en particular.

(2) HIGIENE Y SEGURIDAD

La resolución 1.552/2012 de la SRT establece los requerimientos sobre seguridad e higiene que se deben cumplir para el desarrollo del teletrabajo.

Tabla 6

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿La empresa garantizó durante el tiempo que aplicó el teletrabajo dichos requerimientos a los teletrabajadores?	SI	SI	No aplica pregunta

Entre las respuestas de los entrevistados, logramos identificar que, con respecto a este punto en particular, la situación es bastante compleja. Esto es así debido a que en aquellas empresas que cuentan con un área de recursos humanos bien diferenciado del resto de los sectores, es factible que se realice un seguimiento y monitoreo de dichas pautas frecuentemente. Mientras que, en empresas más pequeñas, esta función recae mayormente sobre el jefe de administración o escasamente logramos identificar un responsable a cargo.

Todas las empresas manifestaron el cumplimiento de la declaración de sus trabajadores a la ART afiliada, además de las recomendaciones al personal disponibles en folletería y cartelera de la propia empresa, que siempre son provistas a los trabajadores desde su incorporación. Frente a la situación que se vivió durante el aislamiento, lógicamente no se cubrieron todos los requisitos solicitados tales como el otorgamiento de matafuegos y botiquín, pero aun así las empresas manifestaron la provisión de los mismos insumos que se utilizaban en la empresa (almohadilla para mouse, silla ergonómica, entre otros).

Cabe aclarar que, con respecto a este apartado, lo que buscamos es comentar sobre el comportamiento de las empresas y los trabajadores respecto a los preceptos que dicta la Superintendencia Riesgo de Trabajo y la Aseguradora de Riesgos de Trabajo ya desarrollados. La importancia de este punto radica en determinar si la empresa recomendó a sus trabajadores o hizo hincapié en aplicar en sus domicilios las medidas de seguridad e higiene adecuada según el puesto de trabajo, de manera que el trabajador pueda ponerlas en prácticas en la comodidad de su hogar y garantizar de esta manera la protección de la salud.

(3) PROVISIÓN DE EQUIPOS Y COMPENSACIÓN DE GASTOS

Tabla 7

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿La empresa pudo entregar los equipos a los trabajadores? ¿Cómo se organizaron con la provisión de elementos pc, teléfonos, servicios de internet entre otros para teletrabajar?	SI	SI	NO

La mayoría de las empresas entrevistadas que podían teletrabajar permitió desde el momento cero de iniciado el aislamiento, que el personal retirara el mobiliario y equipo necesario para continuar con las actividades desde el domicilio. Las mismas mencionan haber entregado: computadoras, impresoras, insumos de papelería, cuadernos, silla ergonómica, archiveros y otros elementos necesarios.

Respecto a la compensación de gastos, algunas empresas, reconocen que debido a la abrupta forma que se presentó el teletrabajo, no se atendieron inmediatamente ciertos gastos y compensaciones al personal como ser el mayor consumo de internet, luz, calefacción, entre otros.

Al mismo tiempo, otras empresas mencionan, que fue necesario cubrir el servicio de internet para aquellos trabajadores que no tenían acceso al mismo. Siguiendo con el mismo propósito, otras empresas manifestaron que incluyeron un porcentaje extra en el recibo de sueldo para compensar esta situación.

Con respecto a las respuestas obtenidas del Grupo 3, que no pudieron aplicar al teletrabajo, debemos aclarar que por esta razón no fue posible el envío de insumos, materiales ni equipos de trabajo, por tanto, tampoco fue necesario reconocer una mayor compensación de gastos al personal.

(4) PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Tabla 8

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿Pudo establecer un límite entre la seguridad de la información que le pertenece y la privacidad e intimidad del trabajador? ¿Qué medidas de seguridad toma para la protección de la información sin que altere la privacidad del trabajador?	SI	SI	NO

Respecto a esta consulta se identificó que la respuesta a la misma varió en función a la posibilidad financiera o decisión de inversión por parte del empresario. Fue manifiesto que los costos de mantener un sistema que proteja de un modo significativo la información son muy elevados. En base a ello generalmente las empresas más chicas denotaron una mayor susceptibilidad a la inseguridad de su información.

Cabe destacar que muchos sistemas de seguridad de la información estaban diseñados para ser utilizados en las oficinas de la empresa y no en un entorno domiciliario. Las empresas de mayor envergadura, generalmente del Grupo 1, manifestaron que sus sistemas ya contaban con un entorno

de validaciones y rastreos de usuarios que permitía identificar a los mismos y bloquear accesos, así como también dejar registro de las operaciones.

Con respecto a la privacidad del trabajador las empresas en líneas generales manifestaron que se respetó este derecho, aunque reconocen que, durante los primeros días del aislamiento, a fin de aseverar que las actividades fueran realizadas correctamente, las comunicaciones fueron más frecuentes durante la jornada laboral.

(5) DERECHO A LA DESCONEXIÓN

Tabla 9

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Considera haber respetado el derecho a desconexión a sus empleados	SI	SI	SI

En sentido general las respuestas denotan que se respetó este derecho, ya que se mantuvo el horario laboral que habitualmente tenían trabajando de manera presencial. Sumado a ello las empresas entrevistadas manifestaron que les resultó un tanto complejo organizarse, ya que en un principio los procesos administrativos no eran claros ya que estaban diseñados en un ámbito presencial. Esto llevó a que inicialmente se tuviera que invertir más tiempo en el proceso de planificación administrativa originando una carga extra en el horario habitual.

Por otra parte, algunas empresas del Grupo 1 manifestaron que están de acuerdo con respetar este derecho ya que consideran que de nada sirve que un eslabón del proceso funcione solo y de manera aislada, sino que más bien lo que se busca es la sincronización entre los diferentes sectores y el trabajo en equipo para lograr un funcionamiento eficiente.

Si bien las empresas del Grupo 3 no pudieron aplicar el teletrabajo, en sus respuestas se ve manifiesto que aun así se respetó el horario de trabajo habitual por más que no se hayan podido desarrollar plenamente las tareas para empresas de este grupo.

(6) INTERRUPCIÓN DE JORNADA POR CUIDADO DE PERSONAS

Tabla 10

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Considera que se pudo/podría garantizar el derecho a interrupción para atender los casos especialmente contemplados como cuidado de hijo, enfermos, etc.	No se presentó el caso	No se presentó el caso	No se presentó el caso

Las empresas entrevistadas respondieron que este caso no se presentó de la manera planteada en la ley, sin embargo, manifestaron su abierta postura a respetar las situaciones particulares de emergencia que se podían presentar en ese período. Pese a ello, estas empresas manifestaron que en el caso de ser necesario la atención o cuidado de algún familiar, siempre es preferible que los trabajadores anticipadamente informen sobre esta situación dentro de sus posibilidades, de manera de poder coordinar el horario solicitado.

En nuestra opinión y siguiendo la crítica realizada a la Ley 27.555/20, este artículo representa una situación excepcional debido a las circunstancias actuales de emergencia sanitaria. En el fondo podría interpretarse como una barrera o filtro de contratación, en el sentido de que el teletrabajador debería acordar esta condición desde el inicio de la relación laboral.

(7) RESISTENCIA POR PARTE DEL PERSONAL

Tabla 11

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Al momento de poner en marcha el teletrabajo, ¿Presentó algún tipo de resistencia por parte del personal?	NO	NO	No aplica Pregunta

De acuerdo a las respuestas obtenidas las empresas entrevistadas manifestaron que no hubo resistencia al teletrabajo por parte del personal. Sumado a ello explicaron que ante la situación de emergencia sanitaria por más que hubiese existido una resistencia, ésta no hubiera llegado a ser determinante como para descartar el teletrabajo, esto es así debido a que no existía otra opción.

En líneas generales, muchas empresas del Grupo 1 y 2 reconocieron que poder llevar alguna tarea a la casa, fue fundamental para mantener la actividad en funcionamiento. En este sentido estas empresas consideran que fue de gran ayuda e incentivo para dar prioridad a la salud sin perder continuidad en la actividad.

(8) DESVÍO SIGNIFICATIVO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS

Tabla 12

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
¿Al momento de poner en práctica el teletrabajo, reconoce algún desvío significativo en el cumplimiento de metas y objetivos? ¿El nivel de desempeño de los trabajadores se vio afectado al poner en marcha el teletrabajo?	NO	Mayormente NO	SI

En líneas generales las empresas de Grupo 1 y 2 manifestaron que los objetivos se vieron cumplidos de manera satisfactoria al permitir mantener la actividad con las personas trabajando desde el domicilio. Otras empresas consideran que descubrieron mejoras en el desempeño administrativo y comercial, al tener que forzar un giro en la visión del negocio, incursionando de alguna manera en los mercados digitales y difusión en redes sociales.

No todos aseguran lo mismo, puesto que también es cierto que, para algunas empresas del Grupo 2, la presencialidad aún es un factor preponderante a la hora de llevar a cabo una transacción, y por esta razón algunas empresas manifestaron que vieron una reducción en su desempeño debido a estas circunstancias.

Por último, las empresas del grupo 3, que no pudieron aplicar al teletrabajo en ninguna de sus áreas, manifestaron un importante corte en sus actividades y como consecuencia el impacto en sus resultados.

(9) ESCENARIO POST PANDEMIA

Tabla 13

	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Por último, suponiendo un escenario post pandemia, ¿usted está dispuesto a continuar con el teletrabajo como modalidad de trabajo permanente?	SI	SI	Posiblemente

Para finalizar el cuestionario, esta pregunta plantea un antes y un después de toda esta situación, pues es lamentable que la emergencia sanitaria obligara a tomar esta serie de medidas. A la vez muchos consideran que al conocer sobre esta nueva modalidad lograron replantearse nuevos paradigmas para construir sobre lo que ya existe algo mejor.

Es así que algunas empresas manifestaron su preferencia por la actividad presencial, aunque no descartan la posibilidad de que algunas funciones o áreas puedan llevarse a cabo de manera online, trabajando desde la comodidad del hogar. Algunas comienzan a considerar un régimen mixto, en la que algunos días sean presenciales y otros se mantengan teletrabajando. Cabe aclarar que en algunas empresas ya existía este beneficio de trabajar desde casa en casos especiales y a modo de recompensa.

De las manifestaciones recibidas queda en claro que en Mendoza aún se conserva la preferencia al trabajo presencial por más que no se discuta la eficiencia obtenida por esta nueva modalidad.

Por otra parte, las empresas que no pudieron aplicar al teletrabajo también dieron su voz al mencionar que en las condiciones actuales les resulta difícil acceder al teletrabajo. A su vez y con vistas a futuro ven en esta posibilidad una salida viable para algunos sectores de la empresa siempre que las condiciones estructurales y capacidad financieras lo permitan.

B. Entrevistas a trabajadores

1. Identificación de trabajadores

Para llevar adelante la realización de entrevistas al grupo de trabajadores, debemos indicar que se entrevistó a un amplio grupo de diversos rubros, tanto referidos a prestaciones de servicios, como de ventas de productos.

A los fines de la investigación se dio preponderancia a las manifestaciones expuestas por aquellos trabajadores que pudieron llevar adelante alguna forma de trabajo remoto o teletrabajo durante algún tiempo, en la situación de emergencia sanitaria generada por el Covid-19. Debemos indicar que, en algunas preguntas, también se incluyen respuestas de aquellos trabajadores que no pudieron aplicar el teletrabajo plenamente, a modo de contrastar las diferentes realidades suscitadas. Por lo tanto, se dará un trato genérico a las respuestas de los trabajadores, dando lugar a especificaciones de casos en que la respuesta obtenida denote una situación muy particular al resto.

2. Preparación de entrevistas y puntos a analizar

¿Conocía el teletrabajo como alternativa a la presencialidad?

De las respuestas de los entrevistados se concluye que en su gran mayoría no tenían conocimiento de la existencia del mismo principalmente porque nunca se lo habían ofrecido o dado como alternativa. En este sentido entendemos que la cultura organizacional de las empresas de Mendoza valora considerablemente sus tradiciones y por lo tanto es que se prefiere un trato presencial.

Por otra parte, y en menor medida los trabajadores vinculados principalmente con rubros de servicios del tipo de administración, gestión o programación si tenían conocimiento de su existencia, aunque no lo realizaban en su trabajo, previo a la pandemia. Cabe mencionar que una de las personas entrevistadas del rubro programación, manifestó que lo utilizaban de forma esporádica a modo de gratificación o premio por el desempeño alcanzado durante la semana de trabajo.

¿Cómo fue en la empresa en que usted trabaja, el proceso de comenzar a teletrabajar durante la situación de aislamiento?

De la respuesta de los entrevistados se identifica que las empresas de servicios pusieron en marcha de manera más ágil el acceso al teletrabajo de sus trabajadores. En este sentido los trabajadores manifestaron que, frente a la decisión de trabajar desde su casa, pudieron continuar con sus tareas sin mayores modificaciones a los procesos administrativos con los que estaban familiarizados.

Desde otro punto de vista, los trabajadores de empresas principalmente del rubro producción / venta por mostrador, que no pudieron amoldarse al teletrabajo plenamente, manifestaron que se presentaron algunas dificultades para mantener en marcha la actividad. En este sentido, cabe aclarar que fue necesario organizar el trabajo en equipos rotativos, y aplicando las medidas y protocolos sanitarios para poder retomar las funciones. Muchos con esta nueva modalidad rotativa, pasaron de trabajar 4 semanas a solo 2 semanas en el mes. No podemos dejar de lado que muchos trabajadores a raíz de la situación de emergencia y las nuevas medidas laborales adoptadas, vieron desmejorada su situación no solo con las comodidades de trabajo a las que estaban acostumbrados, sino también relacionadas a reducciones salariales que muchos manifestaron padecer.

¿La empresa facilitó la provisión de equipos y herramientas para realizar el trabajo desde su domicilio? ¿Cómo se desarrolló con respecto a la compensación de gastos?

Frente a esta consulta la gran mayoría de trabajadores que pudieron acceder al teletrabajo expresaron que la empresa permitió que llevaran los equipos y herramientas que usaban en la oficina a su domicilio. En algunos casos fue necesario la compra de equipamientos como notebooks, celulares, impresoras o scanners, dependiendo de la función que el trabajador desempeñaba en la empresa.

Respecto a la compensación de gastos las respuestas fueron muy diversas, ya que se identificaron tres tipos de casos con proporciones similares:

- En primer lugar, un grupo de trabajadores manifestó que recibieron compensaciones de gastos, principalmente en el servicio de internet o el mayor consumo de electricidad y calefacción, los cuales fueron absorbido por la empresa en algún porcentaje.
- En segundo lugar, aquellos trabajadores que no recibieron ningún tipo de compensación por los gastos extra necesarios para poder teletrabajar, manifestando su disconformidad por este hecho al empleador. Así como también tuvieron que enfrentar la pérdida de algunos beneficios como viandas o viáticos.
- Por último, quizás más bien ligado a la posibilidad de conservar el empleo, muchos trabajadores manifestaron que no recibieron compensación de gastos y tampoco reclamaron para que fueran compensados, asumiendo el hecho de que estos gastos ya estaban asumidos en su presupuesto domiciliario personal: servicio de internet, luz, calefacción.

¿Derecho a desconexión y protección de la privacidad y confidencialidad del trabajador?

De las respuestas de los entrevistados se identifica que la mayoría de las personas manifestó que al principio fue bastante complejo organizar el equipo de teletrabajadores y por lo tanto se requerían reuniones con frecuencia, e incluso alguna vez fuera de horario laboral. Posteriormente

vieron normalizados sus horarios de trabajo siendo respetado su derecho a la desconexión. De esta manera cumplieron con sus tareas en los horarios habituales para los que fueron contratados y no recibieron mayores requerimientos laborales fuera de ellos.

Paralelamente los trabajadores también vieron garantizado el derecho a la privacidad, entendiendo el mismo como la no intervención del empleador en la intimidad del hogar ya sea de manera personal o mediante recursos tecnológicos (cámaras de vigilancia, micrófonos etc.)

¿La empresa en la que usted trabaja, realizó algún tipo de comunicación sobre la nueva ley de teletrabajo en Argentina y la posibilidad de mutar el contrato laboral?

De las respuestas de los entrevistados se identifica que en su gran mayoría no se recibió ningún tipo de comunicación oficial sobre la nueva ley de teletrabajo. Pocos trabajadores manifestaron haber recibido comunicación de parte de la empresa sobre la nueva ley de teletrabajo, se identifica que corresponden a empresas grandes con departamentos de recursos humanos muy desarrollados. En otros casos los trabajadores recibieron circulares provenientes de sindicatos que informaban sobre ello. De los trabajadores relevados ninguno adujo que la empresa le haya ofrecido la posibilidad de mutar el contrato de trabajo presencial a un contrato de teletrabajo.

Seguridad e higiene. ¿La empresa en la que usted trabaja facilitó de alguna manera poder llevar adelante el teletrabajo cumpliendo con los requerimientos de higiene y seguridad existentes?

Con respecto a la forma en que se llevó a cabo la puesta a punto del teletrabajo en las empresas de Mendoza tenemos que aclarar que inicialmente se buscó la forma de que los trabajadores se lleven a su domicilio los elementos esenciales para continuar la tarea. De esta manera vemos que muchos ítems indicados por la legislación fueron pasados por alto por las mismas circunstancias que se presentaba es así que muchos trabajadores de todos los elementos que recomienda la resolución 1.552/2012 de SRT sólo pudieron llevarse la computadora y en algunos casos también la silla para cumplir su trabajo.

Por otra parte, debemos aclarar que algunos de los trabajadores nos comentan que en sus oficinas presenciales existe cartelería, señalización y folletos sobre las recomendaciones para el cuidado de la salud laboral, provistos por la ART de la cual son afiliados, así como también la disponibilidad de matafuegos y botiquín de primeros auxilios.

Por último, suponiendo un escenario post pandemia, ¿Qué modalidad de trabajo es de su preferencia, el teletrabajo o el formato presencial?

La mayoría de los trabajadores entrevistados, que se desenvuelven en áreas de administración y/o servicios, consideran el teletrabajo como una herramienta bastante satisfactoria, en el sentido que posibilita la continuidad de la actividad desde cualquier punto físico, sea el hogar o algún otro espacio admisible.

En este sentido, es notable la preferencia hacia un formato de trabajo mixto, donde se permita la vuelta a la presencialidad al menos una o dos veces por semana, fundado en la importancia de los vínculos sociales y la necesidad de conectar con los compañeros de trabajo o camaradas.

Algunos de los participantes adujeron que el hecho de tener que realizar todas las solicitudes por escrito y aguardar la respuesta, o coordinar la realización de videoconferencias para organizar la tarea del día o la semana, muchas veces insume tiempo adicional no productivo. Siendo que de manera presencial muchas de estas cuestiones se resuelven con un diálogo fluido y menos formal dentro de la misma organización.

C. Ventajas y desventajas que se presentan con el teletrabajo

El teletrabajo es una forma diferente de organizar y realizar el trabajo, y por lo tanto irrumpe en las empresas ofreciendo ventajas y beneficios para todos los actores involucrados: el teletrabajador, el empresario y la comunidad. No obstante, siempre existe una segunda cara, y por ello también es preciso identificar que más allá de los aportes que ofrece la figura bajo análisis, también existen inconvenientes y desventajas. Lo importante es que, a la hora de su regulación e implementación, sean ponderadas en procura de lograr la protección del trabajo en todas sus formas (conf. artículo 14 bis de la Constitución Nacional).

Para desarrollar este apartado dedicado a las ventajas y desventajas que se identifican con el teletrabajo, decidimos consultar a las empresas, no solo cuales reconocían como impacto para su negocio u organización, sino también ser más explicativos en cuanto al alcance de las mismas sobre los trabajadores y la comunidad en general. La misma situación se presentó en las entrevistas realizadas al grupo de trabajadores. Conjuntamente se pretende ampliar el desarrollo de las mismas en consideración con la bibliografía analizada hasta el momento.

Cabe aclarar que las respuestas varían en función del grupo entrevistado, se deduce lógicamente que algunos grupos identifican como beneficios o virtudes de teletrabajo a ciertos elementos o prácticas, mientras que desde otra perspectiva los mismos pueden no ser valorados de la misma manera.

A continuación, se enumeran algunas de las principales ventajas y desventajas identificables, a partir de la información brindada por los entrevistados y el complemento bibliográfico correspondiente.

Tabla 14
Para las empresas

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Flexibilidad y economía de costos operativos y estructurales de la empresa.	Aumento de costos por compensación de gastos y provisión de nuevos y/o mayores equipos en favor de los teletrabajadores.
Contratación y conservación del personal permitiendo retener a trabajadores que se plantean la posibilidad de dejar de trabajar.	Pérdida de la idea de pertenencia a una empresa. Inercia operativa.
Permite la contratación de personal calificado de cualquier parte del mundo.	Necesidad de realizar cambios organizativos y/o estructurales frente a nueva modalidad laboral.
Reducción del ausentismo.	Pérdida de la comunicación personal y directa con el trabajador.
Inexistencia de conflictos de convivencia entre el personal.	Dificultad y disminución del control directo y supervisión sobre el trabajador.
Baja de costos laborales, relacionados con bienes de consumo dentro de la empresa (refrigerio, viandas etc...)	Riesgo de surgimiento de enfermedades laborales/profesionales por inobservancia de las normas de seguridad e higiene por parte de los trabajadores.
Mejora la productividad y optimiza los plazos para el cumplimiento de tareas.	Al no poder controlar presencialmente el desarrollo de las funciones, es preciso impartir una mayor motivación al trabajador.
Reducción de posibilidad de accidentes laborales in itinere.	Riesgo de que los trabajadores hagan uso de los medios de la empresa para fines propios.
	Mayor dificultad para trabajar en equipo.

Tabla 15
Para los trabajadores

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Ahorro de tiempo y dinero en el traslado.	Aislamiento.
Mayor disponibilidad horaria.	Exceso de flexibilidad de la jornada laboral de los teletrabajadores.
Permite una adaptación de los horarios a las exigencias personales y/o familiares y en algunos casos sin salir de sus casas.	Indeterminación del tiempo de trabajo. Falta de diferenciación del ámbito laboral y personal.
Al no tener un control presencial permanente, se percibe que se les da a los empleados una mayor confianza en sus deberes.	Al no tener un control presencial permanente, el trabajador podría caer en falta de motivación.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Confort hogareño y proximidad con la familia.	La imposibilidad de algunos teletrabajadores de separar la vida privada de la laboral / profesional.
Permite el desarrollo de funciones de personas que de otra manera no podrían cumplir con la labor (personas con alguna discapacidad)	Al no tener un control presencial permanente, el trabajador podría caer en inobservancia de las normas de seguridad e higiene.
Mayor descentralización y delegación de funciones. Especializaciones.	Dificultad para comprender la importancia de la función delegada en post de la consecución de objetivos macro.
Disminución de la posibilidad de un accidente in itinere. Menor estrés al no tener pérdidas de tiempo innecesarias, mejor calidad de vida.	Aparición y/o agravamiento de nuevos efectos sobre el trabajador: fatiga visual, sedentarismo, carga postural con dolor en nuca, cuello, espalda y cintura.
Cambio de lugar de residencia sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo.	La sensación de no sentirse miembro de la empresa por no convivir en la misma. Para muchos implica una marginación laboral.
Refuerzo del vínculo con la comunidad local, trabajando en el lugar donde el teletrabajador mantiene sus principales relaciones sociales.	Pérdida de las formas tradicionales de entrenamiento en la administración.

Tabla 16
Para la sociedad

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Puede ser considerada una de las formas de luchar contra el desempleo. Aporta mayores oportunidades de inclusión social. (1)	Posible pérdida del protagonismo sindical. (2)
Reduciría la contaminación ambiental a través de la disminución del tráfico vehicular en las grandes aglomeraciones urbanas.	Obsolescencia de grandes instalaciones en el centro de las ciudades.
Incentiva la utilización de tecnología de avanzada para la comunicación y el desarrollo social.	Incorrecta regulación de legislación vigente. Necesidad de reformar leyes que se adapten a los nuevos paradigmas.
Mientras en un lugar de un continente se trabaja, en otro lugar de otro continente se descansa, logrando así que el trabajo sea continuo y permanente.	Dumping social. (3)
Desarrollo rural. Mayor infraestructura de tecnología en sectores poco desarrollados	

(1) CON RESPECTO A LA INCLUSIÓN SOCIAL SE PUEDE MENCIONAR QUE EN DIVERSAS OPORTUNIDADES EL MTEySS A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN DE TELETRABAJO, HA DESARROLLADO TAREAS DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD A TRAVÉS DE LOS PROGRAMAS DESARROLLADOS COMO POR EJEMPLO EL PROPET. UNO DE LOS OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN ES APORTAR A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES, HERRAMIENTAS QUE ACRECIEN SUS POSIBILIDADES DE EMPLEABILIDAD FACILITANDO SU INTEGRACIÓN EN EL MERCADO OCUPACIONAL. ESTA SINERGIA PERMITE NO SÓLO AMPLIAR LAS POSIBILIDADES

DE TRABAJO DECENTE A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, SINO TAMBIÉN FORMALIZAR LOS CONOCIMIENTOS Y LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA, ASÍ COMO TAMBIÉN GARANTIZAR LA CALIDAD LABORAL PERMITIENDO LA FORMACIÓN CONTINUA.

(2) EL RIESGO DE PÉRDIDA DE PROTAGONISMO SINDICAL SE MENCIONA ESPECIALMENTE PARA LOS TELETRABAJADORES INDEPENDIENTES, YA QUE LOS TRABAJADORES QUE TELETRABAJAN SEGÚN LA LEY 27.555 MANTIENEN LOS MISMOS DERECHOS QUE TRABAJADORES PRESENCIALES SOBRE LA ASOCIACIÓN GREMIAL.

(3) SE REFIERE A LA COMPETENCIA DESLEAL BASADA EN LA EXPLOTACIÓN Y BAJOS SALARIOS DE LOS TRABAJADORES, PARA CONSEGUIR REBAJAR LOS COSTES LABORALES DE PRODUCCIÓN Y ASÍ PODER OFRECER PRECIOS MÁS COMPETITIVOS.

Conclusiones

Analizando el camino desarrollado hasta este punto, desde la identificación del origen hasta comprender lo que hoy en Argentina podemos definir como teletrabajo, estamos en condiciones de poner a consideración del lector las conclusiones a las que se ha arribado a partir del presente trabajo de investigación.

En primer lugar, mencionar que el teletrabajo es un fenómeno mundial que data de mediados del siglo pasado. Tuvo sus orígenes principalmente en países reconocidos por su preponderancia tecnológica y el desarrollo de las telecomunicaciones.

En Argentina podemos aseverar que el indicio más claro y representativo del origen del teletrabajo se presentó a partir de la década del '90, con la Ley 25.800, que adopta el Convenio 177 de la OIT de 1996. Claro está que la principal puesta en marcha fue recién en el año 2008 con el proyecto PROPET impulsado por el MTEySS.

El principal antecedente técnico-normativo y a partir del cual Argentina elaboró su reciente ley de teletrabajo, es el “Manual de buenas prácticas en teletrabajo” publicado en el año 2011 y que se complementa con el “Libro blanco de teletrabajo” del año 2019. En este informe, el MTEySS de la Nación define al teletrabajo e identifica además cuales son los parámetros principales que se deben contemplar para llevar adelante el mismo. Entre ellos debemos resaltar la importancia que se le da a las condiciones de higiene y seguridad, el impacto socio ambiental y la necesidad de invertir en la economía del conocimiento como motor de desarrollo económico y humano. (Ministerio de Producción y Trabajo, 2019)

El 14 de agosto de 2020 se publica en el boletín oficial la Ley 27.555, que fue reglamentada por el DR 27/2021 la cual entró en vigencia el 1° de abril de 2021. Es preciso tomar en consideración el contexto en el cual se promulgó la misma. La necesidad imperante debido a la situación de emergencia sanitaria, obligó a nuestros gobernantes a consensuarla, para muchos de manera acelerada y sin tener en consideración muchos factores relevantes.

Continuando con el análisis de la legislación, desde nuestro lugar reconocemos las virtudes y grandes beneficios que representa el teletrabajo, no sólo para el teletrabajador, sino también porque a partir del teletrabajo se generan oportunidades de crecimiento, desarrollo e innovación tanto para las empresas como para la sociedad en general. Por sobre todo el abanico de oportunidades que ofrece, aporta la visión de una sociedad que evoluciona, al alcance de todos y que da lugar a la inclusión social e igualitaria.

No podemos dejar de lado las falencias y déficit que adolece, por momentos lejos de ser una herramienta de promoción de empleo, algunos puntos muy específicos, han sido debatidos y

cuestionados por expertos, llegando a concluir sobre los mismos, que lo que se pretende que debía ayudar al trabajador o al empleador, en ocasiones lo perjudica, desalentando de esta forma la implementación de dicha figura.

Sin embargo, como todo fenómeno social y los cambios que esto implica, la introducción del teletrabajo dependerá de la aceptación y la valoración que la sociedad realice sobre el mismo. Su éxito o fracaso, no depende de un solo actor, sino del conjunto de actores partícipes. Claro está que un marco regulatorio adecuado podría allanar el camino permitiendo introducir mejoras que promuevan mayores y beneficiosas fuentes de empleo decentes para la sociedad en general.

En la provincia de Mendoza, a partir del estudio de campo y la realización de entrevistas, logramos comprender la importancia y necesidad de contar con un mayor desarrollo en tecnologías de información, no sólo de parte de las empresas, sino también de los gobiernos, de manera que permitan ampliar el acceso a las TIC en todo el territorio provincial.

A pesar de ser una provincia principalmente dedicada a la agricultura e industria manufacturera, conformada principalmente por PyMEs, concluimos que las empresas que pudieron acceder al teletrabajo vieron en él muchos beneficios organizacionales y de costos, estando dispuestos a adoptarlo en un escenario post pandemia. Ello sería más viable con una mejor regulación legal.

Desde el punto de vista de los trabajadores, se concluye que la principal barrera que representa para los mismos, es la pérdida de relaciones interpersonales. La Mendoza conservadora y tradicional que nos representa aún valora la importancia de los vínculos y afectos interpersonales como distintivos de su cultura. Sin quitar mérito a los múltiples beneficios que el teletrabajo les ofrece, no sólo por el mayor tiempo compartido con la familia, el ahorro en los tiempos y costos de traslado, sino también por la importancia que representa para el mendocino poder habitar en un medioambiente saludable.

Finalmente, llegando a este punto debemos reconocer que nuestro trabajo de investigación intenta sentar el recorrido que ha realizado para llegar a obtener la ley de teletrabajo. Reconociendo las oportunidades, ventajas y beneficios, y también las principales barreras y obstáculos por superar en el porvenir. No obstante, el presente trabajo intenta formar parte del continuo proceso de desarrollo del teletrabajo, dando lugar a futuras investigaciones que permitan ayudar a superar las limitaciones planteadas, concientizar a las empresas y población en general e incentivar la necesidad de invertir en tecnologías de la información como motor impulsor de la economía del mañana.

Bibliografía

- Argentina.gob.ar. (27 de Abril de 2008). *Firman el primer convenio de teletrabajo en la Argentina*.
- Argentina.gob.ar. (s.f.). *Teletrabajo, Trabajo Remoto, y Trabajo Conectado. Marco Normativo*.
Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo/marco-normativo>
- Argentina.gob.ar. (s.f.). *¿Qué es el teletrabajo?* Obtenido de
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo/que-es>
- Barbieri, P. (2020). *Nuevo Régimen de Teletrabajo Ley 27.555*. Buenos Aires: Errepar.
- Bottos, A. (2008). *Teletrabajo: Descripción y análisis de su presente y sugerencias para una normativa (Tesis)*. Buenos Aires: Universidad de Tres de Febrero.
- De Virgiliis, M. y De Virgiliis, M. I. (2001). El teletrabajo. De la chimenea a la sociedad de la información; DT, B, 1369. Obtenido de <https://actualidadjuridicaonline.com/doctrina-el-teletrabajo-en-las-relaciones-laborales-frontera-de-la-dependencia-autora-analia-andrea-lavin/>
- Eurofound (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo) y OIT (Oficina Internacional del Trabajo). (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, y Oficina Internacional del Trabajo.
- Fernández Liciardi, A. (2010). *El teletrabajo entendido como régimen laboral en la Sociedad de la Información: la nueva organización del trabajo y el impacto cultural que experimenta la filial local de empresas multinacionales de telecomunicaciones*. Obtenido de http://bibliotecadigital-old.econ.uba.ar/?c=tpos&a=d&d=1502-0290_FernandezLicciardiA
- Gray, M.; Hodson, N.; Gordon, G. [y otros]. (1995). *El Teletrabajo*. Madrid: BT Telecomunicaciones, ECTF y Fundación Universidad Empresa.
- Infobae. (06 de Setiembre de 2020). *Los puntos más conflictivos de la Ley de Teletrabajo y las diferencias con otras de la región*. Obtenido de <https://www.infobae.com/opinion/2020/09/06/los-puntos-mas-conflictivos-de-la-ley-de-teletrabajo-y-las-diferencias-otras-de-la-region/>
- International Labour Organization. (22 de Julio de 2020). *Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. Obtenido de <https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/w>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B. O. 15/11/1941). *Ley 12.713 Trabajo a domicilio. Reglamentación*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=48991>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 02/12/2003). *Ley 25.800. Convenios. Trabajo a domicilio*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=90682>

-
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 03/01/1995). *Constitución de la Nación Argentina. Ley N° 24.430*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 03/10/1995). *Ley N° 24.557. Riesgos del Trabajo*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/norma.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 08/11/2012). *Resolución 1552. Riesgos del Trabajo*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=204726>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 13/05/1976). *Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25552/texact.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 14/08/2020). *Ley 27.555 de Teletrabajo*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=341093>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 20/01/2021). *Régimen Legal Del Contrato De Teletrabajo. Decreto 27*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/345000-349999/346325/norma.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 21/04/1972). *Ley N° 19.587. Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17612/norma.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (B.O. 22/04/1988). *Ley 23.551. Asociaciones sindicales*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=20993>
- Ministerio de Producción y Trabajo. (Septiembre de 2019). *Teletrabajo decente en Argentina. Primer libro blanco nacional de buenas prácticas en teletrabajo, trabajo remoto y trabajo conectado*. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo/libro>
- Ministerio de trabajo, Empleo y Seguridad Social. (Agosto de 2012). *Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral*. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ar/downloads/difusion/141107_libro_teletrabajo.pdf
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Resolución 595. (B.O. 01/07/2013). Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/215000-219999/217070/norma.htm>
- Nilles, Jack. (1973). *The telecommunications-transportation tradeoff, Options for tomorrow and today*. 24. California: Jala International.
- Organización Internacional del Trabajo. (18 de Octubre de 2018). *Resolución sobre las estadísticas de las relaciones de trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/stat/Publications/W>
- Ortiz Chaparro, F. (1995). *El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. Madrid: McGraw&Hill.
- Real Academia de la Lengua Española. (2021). *Diccionario de la RAE [en línea]*. Obtenido de <https://dle.rae.es/teletrabajo?m=form>

Wikipedia. (2020). *Crisis del petróleo de 1973*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_del_petr%C3%B3leo_de_1973

Wikipedia. (s.f.). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n

Zapata, J. (s.f.). *Tres aspectos importantes de la nueva ley de teletrabajo*. Obtenido de <https://abogados.com.ar/legal-update/play>

DECLARACIÓN JURADA RESOLUCIÓN 212/99 CD

El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgrede o afecta los derechos de terceros.

Mendoza, 9 de agosto 2021.

 Esteban Fernando Firma y aclaración	 Juan Manuel Firma y aclaración	 Arando Julia Elena Firma y aclaración
<u>25904</u> Número de registro	<u>24870</u> Número de registro	<u>25603</u> Número de registro
<u>34370405</u> DNI	<u>32.880.753</u> DNI	<u>33.968.393</u> DNI