

# Teletrabajo: reto de las nuevas organizaciones

*Teleworking: challenge of new organizations*

Por Jorge Luis Peñaloza Ortega\*  
jorgeluispenaloza@yahoo.es

## Resumen

En el presente artículo se realizará un análisis sobre un tema que cada vez adquiere mayor interés, comoquiera que ha venido respondiendo a la dinámica de los cambios de la llamada Sociedad de la Información: el Teletrabajo. Bajo este presupuesto, nos centraremos en aspectos como la globalización de la economía, la evolución tecnológica y las nuevas formas de trabajo. Se le dedicará especial atención desde otra perspectiva, la del periodismo digital. Para ello se revisarán los planteamientos de los investigadores mexicanos María Dolores Gil Montelongo, Beatriz Martínez Lobato y Carlos A. Bolio Yris. Se citarán, de igual manera, a las autoras venezolanas Jessica Pérez y Migdalia Pineda, y se tendrá en cuenta, además, las posturas del español Javier Díaz Noci, entre otros investigadores del tema.

## Abstract

*This article will be an analysis of a topic that increasingly gains more attention, whatever that he has been responding to the dynamics of changes of the so-called information society: teleworking. Under this budget, we will focus on aspects such as the globalization of the economy, technological developments and new forms of work. You will dedicate special attention from another perspective, that of digital journalism. This will be revised the approaches of Mexican researchers María Dolores Gil Montelongo, Beatriz Martínez Lobato and Carlos A. Bolio Yris. To gather, in the same way, to the Venezuelan authors Jessica Pérez and Migdalia Pineda, and it shall take into account, in addition, the positions of the Spanish Javier Díaz Noci, among other researchers of the topic.*

**Palabras clave:** Internet, Teletrabajo, Periodismo digital, Nuevas tecnologías, Organización empresarial.

**Key words:** Internet, Teleworking, Digital journalism, New technologies, Business organization.

Recibido: Noviembre 16 de 2011 • Aceptado: Abril 20 de 2012

\* Comunicador Social-Periodista. Especializado en Comunicación para el Desarrollo. Docente Universidades Autónoma del Caribe y Libre de Barranquilla, y Sergio Arboleda de Santa Marta, Colombia. Candidato a Maestría en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.

*“El teletrabajo es la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo.”*

Jack Nills

## INTRODUCCIÓN

El vocablo teletrabajo proviene de dos voces: tele y trabajo, su significación etimológica conduce a expresarlo, teniendo en cuenta que la raíz latina *tele* denota distancia o lejanía, como un trabajo ejecutado a distancia.

Muchos autores se han dado a la tarea de definirlo, incluso Cristina Civit y Monserrat March en su libro *Implantación del teletrabajo en la empresa* han recopilado algunas definiciones que se han dado sobre el tema (Rodríguez, 2007).

- Es 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. Gray, Hodson y Gordon.
- Es una forma de organizar el trabajo de manera que este se realiza, con ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción Teletrabajo: algo más que una forma de trabajar.

Otro autor que también define el teletrabajo es Francisco Ortiz Chaparro que en su libro *El Teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología* dice lo siguiente:

Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena.

Los autores están de acuerdo en que el teletrabajo es una forma de organización del trabajo, que implica la prestación del servicio en un lugar distinto a la empresa y utiliza como herramienta fundamental las tecnologías de la información (Rodríguez, 2007).

Beneficios económicos:

- Hay una reducción de costos para el trabajador quien, por no tener que desplazarse a un lugar determinado a trabajar, va a ahorrar en vestuario, transporte y alimentación.
- Ahorro del tiempo en la ejecución del trabajo pues precisamente será el trabajador quien tendrá la responsabilidad de organizar su tiempo para cumplir la labor encomendada. Esto supone aumento de la productividad y la eficiencia, es decir, hay una mejor utilización del tiempo, pero al mismo tiempo exige un alto grado de responsabilidad por parte del trabajador.

Beneficios sociales:

- Mejora y propicia la buena salud mental de los trabajadores que ven reducirse el estrés que les genera salir diariamente de su casa a trabajar. Sin embargo, no podemos generalizar al decir que todos los trabajadores tendrán mayor bienestar al trabajar desde su hogar porque no todas las personas son felices por no tener que salir de su casa; al contrario, muchas personas necesitan compartir el desarrollo de sus labores con otros, necesitan vivir la vida laboral tradicional, la que supone el desplazamiento a un sitio determinado y el compartir durante el día con los compañeros de trabajo. Sin lugar a dudas, esa preferencia de trabajar en la forma tradicional o de ejercer el trabajo por medio del teletrabajo tiene relación con la edad del trabajador. Por regla general es natural que una persona que comienza su vida laboral quiera experimentar el trabajo en la forma tradicional, es decir, aquel que exige un desplazamiento a un sitio de trabajo determinado, porque entiende que es un lugar para desarrollar sus relaciones interpersonales; en cambio, una persona que ya lleva un recorrido en la vida laboral, contrario al anterior, le parecerá una muy buena idea poder desarrollar su trabajo desde la casa toda vez que uno de sus intereses principales ya no es el de conocer gente, sino el de gozar de la tranquilidad que su hogar le ofrece.
- Fomenta la unión familiar porque supone la permanencia en el hogar del padre o la madre, y en el mejor de los casos de los dos. Este beneficio tiene un valor muy importante en las grandes ciudades donde por las extensas distancias que se deben recorrer



desde el hogar hasta el trabajo, se hace imposible poder compartir en familia espacios importantes como lo, es por ejemplo, la hora del almuerzo. El teletrabajo permite que esos espacios familiares que se han ido perdiendo por el deber de cumplir con las obligaciones laborales se recuperen; y esto no solo es un beneficio para la familia sino también para la sociedad misma pues ella es el núcleo de toda sociedad, y en la medida en que las familias estén bien estructuradas, la sociedad gozará de condiciones óptimas para el desarrollo del individuo y de ella misma.

El teletrabajo puede analizarse desde muy diversos ámbitos: tecnológico, social, psicológico, económico y otros; sin embargo, el estudio del teletrabajo adquiere mayor pertinencia desde la perspectiva organizacional, ya que es esta en donde pueden estudiarse realmente las interrelaciones de factores organizativos y sociales involucrados en el trabajo a distancia, como, por ejemplo, las características relativas a la organización y gestión del trabajo; a su vez, su comprensión facilitará resolver problemas prácticos de orden administrativo.

Gil y Bolio (2008) aclaran, citando a Thornburn (1994), que el aspecto clave del teletrabajo no es su carácter técnico, sino el organizativo y social.

Como referente de carácter histórico, es preciso mencionar lo aportado por la investigadora Eva Vicente Hernández, quien señala cómo ya en 1957 en Estados Unidos se comenzaban a organizar las primeras formas del trabajo a distancia, debido a una crisis energética. Pero es al comienzo de la década del 70 cuando aparece la noción de teletrabajo, ante la búsqueda de soluciones por las necesidades del entorno.

Jack Nills, tras muchos años de investigación, fue el primero en plantear la posibilidad de aplicar la tecnología a la vida real y, en concreto, a la urgente necesidad de controlar la contaminación producida por los millones de desplazamientos que los trabajadores debían realizar diariamente para llegar a trabajar. Por eso en Estados Unidos el teletrabajo es más conocido como *telecommuting*, que implica movimiento y no como se lo conoce en Europa con el nombre de *teleworking*.

Gil y Bolio (2008) expresan sus inquietudes sobre la ambigüedad de la definición del teletrabajo, y desarrollan con un carácter puramente académico sus aspectos generales, tales como: áreas de estudio, modalidades, cómo, quiénes y en dónde se está empleando el teletrabajo, sus ventajas y desventajas. Por supuesto, y ese es el motivo esencial de nuestro análisis, observaremos a partir de qué contextos aplica el teletrabajo y en qué formas organizacionales como estrategia empresarial.

### La tecnología y el reto organizacional

No es la primera oportunidad que los autores citados se refieren al tema. Ya en el ensayo 'Teletrabajo, ¿hacia una nueva forma organizacional?', acompañados además de Beatriz Martínez Lobato, Gil y Bolio (2008) revisan y analizan la situación de las empresas frente a las nuevas tecnologías, especialmente en México.

Frente a las nuevas formas laborales desencadenadas por el llamado teletrabajo y su impacto en la situación social, citan dos aspectos que los podemos resumir de la siguiente manera: como recurso clave de las minorías para su inserción al campo laboral y como solución a los problemas medioambientales producidos por los vehículos para acudir a las oficinas.

Los autores tienen el convencimiento que el teletrabajo terminará imponiéndose como una opción real laboral, por lo que consideran pertinente revisar cual es la situación y sus repercusiones que no han sido debidamente abordadas. Pues, habría que observar si es realmente una estrategia empresarial para flexibilizar y reducir costos, o por el contrario surge como una nueva forma organizacional, o la combinación de ambas.

Bajo estas perspectivas, es que vamos a ir comprendiendo el concepto de teletrabajo, ya no como una fuente laboral que solo podía incluir o aceptar a aquellas personas con una singular aptitud y disciplina en aspectos técnicos. No, otras disciplinas y profesiones en donde se aprecia y se exigen procesos de digitalización, también requieren a la disponibilidad, dicen los autores de este documento, de consultoría, asesoría laboral, fiscal, jurídica y/o contable; ventas; trabajo secretarial, servicios de traducción, medicina, educación y formación; arquitectura, diseño gráfico, diseño web, edición, captura de datos, programación de sistemas informáticos,

ingeniería, telemarketing, teleprocesamiento, vigilancia electrónica, seguimiento de valores bursátiles, comercio electrónico, vigilancia de bosques y medioambiente, entre otros.

### Teletrabajo y periodismo digital

En la última década se registró en el mundo y en Colombia un insospechado cambio no solo en las costumbres y en el enfoque pedagógico, debido, esencialmente, a la entrada de las nuevas tecnologías que han posibilitado predecir a un nuevo profesional que, sin estar alejado de la realidad como tal, podrá disponer y ejecutar tareas en un entorno virtual.

A este entorno virtual se le reconoce hoy en el ámbito profesional como Periodismo Digital o Periodismo en Línea, un nuevo soporte de la información (para algunos, un nuevo medio) en el que confluyen la prensa, la radio y la televisión en un todo.

Hoy se evidencia la transformación de los procesos informativos de los grandes medios regionales, especialmente los impresos, que han diversificado sus salas de redacción y es por ello que es posible encontrar además de la tradicional o análoga, otra con un editor virtual y numerosos periodistas que al mismo tiempo están procesando audio, video y textos para llevarles al público minuto a minuto lo que acontece en el entorno y en el mundo.

Y es en este contexto en el que abordamos un tema que ya empieza a ser más que importante en la estructura organizacional de las empresas y sus fuerzas productivas. Se trata del teletrabajo desde el hogar, pero viéndolo desde la perspectiva del periodismo digital, por supuesto.

De hecho, el tema no es realmente una novedad, como quiera que ya se viene implementando en varios países latinoamericanos. Pero a donde queremos dirigir la mirada en este análisis, es a un campo que nos interesa y nos seduce: el periodismo digital. Pérez cita a la investigadora Migdalia Pineda para referirse a un proceso que ya se está registrando en la última década, especialmente, y es que lo digital absorbe lo analógico, y lo interactivo a lo unidireccional.



Y el llamado teletrabajo terminará por absorber el trabajo presencial, rutinario y desgastado *"adquiriendo cada vez más un espacio propio y distante a las otras formas de mediación simbólica y cultura tradicional"*.

En su artículo, Pérez observa con preocupación cómo las organizaciones aún caminan demasiado lentas para aceptar y hasta comprender el reto de las nuevas tecnologías de la información, y el esquema del teletrabajo.

En su opinión, el teletrabajo será un ejercicio que optimizará todos los procesos del llamado periodismo *online*, y de acuerdo con su explicación se sustituirá la obligación por la responsabilidad y el compromiso. En este caso se refiere a la obligación de acudir a jornadas con horarios fijos, tema que aparece superado frente a estos nuevos escenarios laborales.

Y aún más, enumera aspectos tan trascendentales que se conocen en las organizaciones *"análogas"*, si así podemos llamarlas, que sufrirán, o ya lo están haciendo, con una significativa reducción en las investigaciones, y graves problemas en la comunicación interpersonal.

En este orden de ideas, y tal como señalamos anteriormente, no todo puede ser exitoso si nos tropezamos con lo que la autora del artículo precisa como barreras comunicacionales, tales como el desconocimiento del entorno web y organizacional, de las herramientas Multimedia, las técnicas periodísticas, de las técnicas en diseño web y programación, entre otros aspectos.

Por supuesto, los retos para el futuro del teletrabajo y del periodismo *online* son inmensos, tal como se refiere en esta cita tomada del texto de Díaz Noci (2002):

*"Los periódicos van a ser cada vez más unas factorías informativas que, utilizando un símil que se puede entender bien, que es el de la fabricación de coches, acabarán sacando el coche en su edificio pero, eso sí, no se dedicarán a fabricar las ruedas, los tornillos, los componentes de plástico. Los comprarán fuera (...).*

*El mensaje que yo transmito es: si yo fuera tú, me olvidaría de intentar que me contratases en un medio de comunicación, me armaría hasta*



los dientes tecnológicamente, decidiría si es esto lo que quiero y solo, o en compañía de otros, montarí mi propia empresa, para ser capaz de generar productos informativos susceptibles de ser vendidos u ofrecidos a un medio de comunicación.”

Ya en un primer documento analizado por el suscrito, titulado “Teletrabajo desde el hogar: modalidad laboral para el periodismo digital”, de la investigadora y docente Jessica Pérez, se planteaba otro escenario que nos interesa por su estrecha relación profesional, laboral y académica. Y es, por supuesto, el del periodismo digital.

### CONCLUSIONES

Para finalizar, veamos algunos aspectos puntuales que nos permitan acceder a una conclusión:

El teletrabajo es algo real, que está desarrollándose en todo el mundo, se aplica en las organizaciones y su evolución es positiva, hacia una generalización, en diversidad de procesos empresariales y con distintos objetivos.

Aun cuando el teletrabajo pueda proporcionar ventajas, estas irán acompañadas de algunos inconvenientes, que se reflejarán en diversos ámbitos, como pueden ser: 1) la organización, 2) los individuos, y/o 3) la sociedad y el entorno.

Habrà que superar barreras comunicacionales, tales como el desconocimiento del entorno web y organizacional, de las herramientas Multimedia, las técnicas periodísticas, las técnicas en diseño web y programación, entre otros aspectos.

El teletrabajo no puede aplicarse a todas las organizaciones, ni a todas las actividades, además se requiere que se disponga en toda la organización o parte de ella, del uso intensivo de la tecnología de información y comunicación.

### BIBLIOGRAFÍA

- Civit, C. & March, M. (2000). *Implantación del teletrabajo en la empresa*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Gil, M. & Bolio, Y. (2008). Teletrabajo, ¿hacia una nueva forma organizacional? *Revista Análisis Organizacional*, 1, 1-12.
- Gil, M. & Bolio, Y. (2008). El teletrabajo, una estrategia empresarial. *Revista Electrónica Análisis Organizacional*.
- Ortiz, F. (1996). *El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. Madrid: McGraw-Hill.
- Rodríguez, M. El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral* [online]. 2007, vol. 13, n. 1 [citado 2012-08-01], pp. 29-42. Disponible en: <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1315-8597.

# Marketing responsable: actividad comercial con justicia, afecto y solidaridad para generar riqueza con bienestar para las naciones\*

*Responsible for marketing: commercial activity with justice, affection and solidarity to generate wealth with welfare for the Nations*

Por Luis Alfonso Pérez Romero\*\*  
luisalfonsoperezromero@itesm.mx

### Resumen

El pensamiento compartido por John Ruskin en su ensayo de 1856 titulado “Unto this Last” fue revolucionario en su época y criticado por muchos, ya que proporciona un forma de ver la actividad de los comerciantes y de todo proceso de intercambio, con franca crítica al modelo económico que imperaba en el mundo de los años 1800, donde un comerciante compraba muy barato en varios lugares del mundo para vender lo más caro posible a sus clientes, sin importar el deterioro progresivo que estaba causando al comprar a precios económicos, que afectaría a los proveedores, y al vender muy caro afectando obviamente al endeudamiento o bien al deterioro del que tuvo que comprar muy caro. Este actuar del comerciante avaro, ventajoso y con codicia desenfrenada y desmedida ha sido aceptada por la humanidad, sabiendo que es una práctica no aprobada pero sí es conocida y de cierta manera aceptada con el paso de los años; siendo testigos del gran rezago de la desigualdad y la pobreza en la que se ha sometido a todos los habitantes del mundo actual. Estos ensayos nos comparten otra forma de actuar en el mundo comercial bajo los principios de la ética con justicia, afecto y solidaridad en función de construir un bienestar integral en busca de la felicidad de la humanidad.

### Abstract

The thought shared by John Ruskin in his essays of 1856 entitled “Unto this Last” was revolutionary in its time and criticized by many because it provides away to view the activity of all traders and exchange process, with frank criticism economic model that prevailed in the world of the year 1800, where a trader bought very cheap in many places in the world to sell as dearly as possible to its customers, regardless of the progressive deterioration was causing very cheap to buy that would affect the suppliers to sell very expensive obviously affecting the borrowing or impairment had to buy very expensive. This act of greedy trader, advantage ousandun bridled greed and unbridled has been accepted by mankind, knowing it is a practice not adopted butif known and accepted in some way over the years and witnessing the huge back logo finequality and poverty that has been subjected to all inhabitants of the world. These trials we share another way of acting in the commercial world the principle sof ethics with justice, affection and solidarity in order to build a comprehensive well in search of the happiness of mankind.

**Palabras clave:** Comercio justo, Precio justo, Mercadeo responsable.

**Key words:** Fair trade, Fair price, Responsible marketing.

Recibido: Octubre 28 de 2011 • Aceptado: Marzo 28 de 2012

\* Paráfrasis del ensayo “Unto this Last” de John Ruskin (1819-1900).

\*\* Investigador, consultor, académico y conferencista en marketing. PhD en Administración-Organizaciones-Marketing, Magíster en Marketing, Magíster en Administración-Organizaciones-Marketing, Especialidad en Neuromarketing, Magíster en Ética para la Construcción Social.

