



Universidad Pedagógica Experimental Libertador
Vicerrectorado de Investigación y Postgrado
Instituto Pedagógico "Rafael Alberto Escobar Lara"
Subdirección de Investigación y Postgrado

TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACIÓN E INNOVACIÓN LABORAL EN UN ENTORNO GLOBALIZADO

Autora: Airllys Bello

airlysbm@hotmail.com

Universidad de Carabobo (UC)

La Morita – Venezuela

PP. 113-138





TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACIÓN E INNOVACIÓN LABORAL EN UN ENTORNO GLOBALIZADO

Airlys Bello

airlysbm@hotmail.com

Universidad de Carabobo (UC)

La Morita – Venezuela

Recibido: 20/09/2015

Aceptado: 27/04/2016

RESUMEN

El Teletrabajo y el Outsourcing surgen como una opción originada por el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), que presentan la visión de “Trabaja donde quieras”. Estados Unidos es el propulsor de éstas, seguido por Europa que las acoge como base para su desarrollo empresarial y, aunque los países Latinoamericanos no han tenido un avance significativo en su utilización, cada vez más se unen a su implementación un mayor número de profesionales, al considerarlos herramientas laborales óptimas e innovadoras. Es por ello que, en esta modalidad de trabajo, se efectuó una investigación documental que contempló el estudio de las organizaciones modernas y de los profesionales innovadores en el desenvolvimiento exitoso de las empresas y los trabajadores en un entorno globalizado. Se obtuvo como resultado un aporte al proceso de cambio de la cultura laboral, a través del desarrollo de conocimientos que contribuyen a fortalecer el crecimiento y puesta en funcionamiento de estas herramientas como nuevos modelos empresariales.

Palabras clave: Teletrabajo, Outsourcing, Tecnologías de la Información y Comunicación, Globalización y Herramienta laboral.

TELEWORKING AND OUTSOURCING AS A TOOL FOR OPTIMIZATION AND WORKFORCE INNOVATION IN A GLOBALIZED ENVIRONMENT

ABSTRACT

Teleworking and outsourcing emerge as an option caused by the advancement of information and communication technologies (ICT), which presented the vision of "Work where you want." As United States propeller them, and then Europe





as a basis for business development, while Latin American countries have made significant progress in their use, but increasingly, its implementation bind a greater number of professionals, considered optimal and innovative work tools. That is why, in response to this type of work a documentary research that looked at the study of modern organizations and innovative professionals, for the successful development of companies and workers in a globalized environment was made. Obtaining as a result a contribution to the process of changing workplace culture, developing knowledge bases that help strengthen the growth and implementation of these tools as new business models.

Keywords: Teleworking, Outsourcing, Information and Communication Technology, Globalization and Labor tool.

INTRODUCCIÓN

“Para entender el alma de una empresa, debemos viajar a través del mundo subterráneo de la cultura empresarial”. Ralph H. Kilmann (citado en Ribero, 2001, p.93). Bajo este pensamiento encontramos que el alma de toda empresa la genera su capital humano al efectuar su trabajo cada día, y su cultura empresarial nace en el buen manejo de este importante capital con los otros, en unión a una tecnología en constante evolución.

Por ello, para que exista una cultura empresarial en proceso de transformación constante en función del cambio global, deberá implantar en todos los departamentos de su empresa estrategias eficaces y de forma integrada. Todo sin olvidar a ningún miembro de su estructura organizacional, para así lograr impulsar a las personas hacia las metas deseadas, y buscar con ello la renovación de la empresa al sustituir lo obsoleto y crear formas actualizadas.

Observamos que en la transformación de la cultura empresarial producto de un entorno globalizado, hay personas que se resisten a los procesos de cambio. Si es cierto que todo proceso trae nuevos retos, pruebas, compromisos y estar cien por ciento conectado con él, no se puede negar que el cambio sostenido es la mejor prueba de liderazgo en cualquier organización a nivel mundial, ya que da nacimiento a una cultura innovadora que mejora o busca mejorar la calidad de vida laboral, por la renovación constante de los procesos y el desarrollo de políticas más participativas. Todo ello, bajo la óptica de un conjunto de herramientas que serán empleadas de manera estratégica para poner en marcha cambios organizacionales.





Ahora bien, es importante para una buena gestión de la cultura corporativa, donde se incluya y cuente con la participación de todos los integrantes de la empresa, estudiar todas las herramientas nacientes en el mundo globalizado. De ahí que, desde la mirada investigadora y profesional que se maneja en un mundo empresarial, transmiten estas breves líneas el estudio descriptivo de carácter documental de cómo el teletrabajo y outsourcing surgieron y se han ido implementando como herramientas óptimas a nivel empresarial, que propician la integración global al profesional innovador.

Esta investigación transmite al lector un viraje del trabajo tradicional como única manera de lograr optimizar los procesos organizacionales y reconsiderar la creatividad del líder empresarial al idear nuevas perspectivas de evolución laboral, que hacen uso de herramientas que aportan las TIC. En este sentido, se ofrece un valor agregado importante a toda persona que desea adaptarse a las metodologías tecnológicas requeridas en el desarrollo de las organizaciones empresariales de toda índole.

CONSIDERACIONES INICIALES

El término globalización en cada paso de su historia ha producido impactos sorprendentes, y han sido las personas, en sus distintas formas de relacionarse con la información y su entorno, el eje fundamental del desarrollo o el estancamiento de los sistemas en este contexto. Por lo tanto, desde que nace el proceso de globalización se rompe poco a poco los modelos cerrados y retardatarios, y se abre paso a nuevas experiencias constructivas, de manera que cada sociedad constituida se desarrolle a su paso, motivado a que cada una posee su propio ritmo de evolución social, política, económica y cultural.

A este respecto, Giddens (2001, p.64) la define como “la intensificación de las relaciones sociales en todo el mundo, por lo que se enlazan lugares, de tal manera que los acontecimientos locales están configurados por acontecimientos que ocurren a muchos kilómetros de distancia y viceversa”. En este contexto, es importante señalar que las empresas son base fundamental del surgimiento del proceso de globalización, ya que enmarcan el traspaso de las fronteras del mundo, incursionando y ajustándose rápidamente a los cambios, para así lograr un óptimo cumplimiento de sus actividades en un entorno conforme a los nuevos tiempos.





En consecuencia, para la gerencia moderna es vital comprender que la empresa es un sistema que se encuentra inmerso en un medio ambiente en el cual no sólo convive, sino que se potencia con otros elementos integrados en el sistema global. De modo que es comprensible que las empresas mediante sus actividades de negocios, no escapan de las nuevas realidades tecnológicas como las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Por ello, Cobo (2009) define a las tecnologías de información como:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. La acelerada innovación e hibridación de estos dispositivos ha incidido en diversos escenarios. Entre ellos destacan: las relaciones sociales, las estructuras organizacionales, los métodos de enseñanza-aprendizaje, las formas de expresión cultural, los modelos negocios, las políticas públicas nacionales e internacionales, la producción científica (I+D), entre otros. (p. 312)

Lo antes expuesto dio nacimiento a un conjunto de formas de contratación laboral atípica, dado que no se desarrollan dentro del modelo tradicional de relación laboral, porque nacieron para satisfacer las necesidades empresariales del nuevo entorno laboral a nivel mundial. Y por ende, dan un aporte a la sociedad al permitir un desarrollo educativo, laboral, político y económico, vital para cubrir las necesidades latentes en la nación con un equilibrado bienestar social.

Dentro de estas nuevas formas y alternativas de trabajo destacan el teletrabajo y el outsourcing. En el primero, la ejecución del trabajo se realiza bajo el uso de las TIC, como una forma de efectuar una tarea que requiere de la reorganización empresarial con miras de optimizar la cultura organizacional y así poder captar todas las bondades que trae consigo su aplicación. Su definición implica el trabajo a distancia, el cual brinda a las personas conocimientos y habilidades tecnológicas, más un sistema de autodisciplina y organización que debe aprovechar al máximo.





Para Osio (2010), el teletrabajo no es más que el trabajo a distancia (localidad remota a la organización) con un alto uso de las tecnologías de la información, que se desarrolla a tiempo completo o parcial. Pero eso no es evidentemente todo; por ende, se requiere de un estudio más profundo para poder definir y comprender en qué consiste realmente el teletrabajo, y si su forma flexible de organización laboral trae consigo herramientas de optimización e innovación.

Por su parte, el outsourcing, como segunda alternativa laboral dentro de un entorno globalizado, plantea a la gerencia delicados retos de relaciones humanas al orientar a una empresa sobre el mantenimiento de ciertas áreas de la compañía a un externo, buscando con ello ventajas competitivas. A este respecto, Suárez (2009) analiza el impacto del outsourcing como nueva modalidad en las relaciones laborales venezolanas, donde se conceptúa como un término que se está aplicando incorrectamente a la contratación de servicios tipo "Man Power" o de Proyectos llave en mano, y lo destaca como una modalidad en las relaciones laborales venezolanas y su trascendencia en el mundo.

De allí que ambas estrategias laborales teletrabajo y outsourcing durante mucho tiempo se practicaron de manera relativamente limitada a ciertas actividades y se han visto evolucionando rápidamente como una estrategia a la que los empleadores recurren. En este sentido, estos métodos externos a la empresa han surgido para ser una nueva herramienta laboral que permita desarrollarse como estrategia empresarial y como medio de disminución del desempleo. En ese sentido, esta investigación se orientó a profundizar mediante un estudio descriptivo cómo el teletrabajo y outsourcing son herramientas laborales en un entorno globalizado.

De lo anterior se puede expresar que, aún cuando ambas herramientas son conocidas a nivel mundial, para los países Latinoamericanos continúa siendo una novedad que no ha sido estudiada y aplicada en todas las ramas profesionales. Sin embargo, están tomando auge con rapidez al observar primordialmente que ofrecen alta productividad a bajos costos. Por ello, si realmente una empresa Latinoamericana desea ser competitiva se debe mantener constantemente en proceso de actualización, con vanguardia en tecnología directiva y análisis de resultados de sus negocios.





Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar el teletrabajo y outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado.

Objetivos Específicos

1. Describir el teletrabajo y outsourcing como herramientas laborales en un entorno globalizado.
2. Determinar los parámetros de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado mediante el teletrabajo y outsourcing.
3. Establecer el teletrabajo y outsourcing como herramienta de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado.

ABORDAJE METODOLÓGICO

El tipo de investigación según el método de recolección de datos, es documental. Esta es definida por el Manual de Trabajo de Grado de Especialización Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2014) como:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. (p.20).

Resulta claro que, la presente investigación al desarrollarse bajo la modalidad documental constituyó una herramienta estratégica para observar y reflexionar sistemáticamente la realidad del estudio planteado, al emplear para ello diferentes tipos de documentos. Por eso, se puede considerar que con esta modalidad el desarrollo de la misma permitió efectuar una investigación bibliográfica especializada, con la finalidad de producir nuevos asientos bibliográficos sobre el tópico en estudio.

De la misma forma, la investigación se distinguió por la tendencia





informativa o expositiva que según Montemayor, García Garza (2006):

Es básicamente una panorámica acerca de la información relevante de diversas fuentes confiables sobre un tema específico, sin tratar de aprobar u objetar alguna idea o postura. Toda la información presentada se basa en lo que se ha encontrado en las fuentes. (p. 13).

En esta perspectiva, la profundidad de este tipo de investigación es de índole descriptiva que conforme a Bavaresco (2001; p.27) “pretende la búsqueda de asociaciones en un marco teórico y donde existe un juego lógico entre las variables en estudio. Se presenta una relación de asociación entre las variables”. De lo anterior, se puede expresar que esta estudio permitió poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos de la investigadora, para poder darle repuestas a los objetivos planteados.

Los objetivos de investigación también se desarrollaron con un nivel de complejidad de carácter analítico. Para Corral, Fuentes, Maldonado y Brito (2012) una investigación se considera de carácter analítico cuando se efectúa la interpretación de lo analizado bajo una perspectiva crítica en función de criterios preestablecidos, con la finalidad de entender las situaciones, eventos o fenómenos en todas sus dimensiones. La idea básica de lo expresado es que la investigadora efectuó el análisis de conceptos, definiciones y fenómenos que estuvieron relacionados con el tema en estudio, visualizando detalladamente cada elemento para así alcanzar la comprensión de los mismos con la mayor profundidad.

Los parámetros metodológicos seleccionados y definidos anteriormente, enmarcan los procedimientos lógicos tecno-operacionales que componen todo el proceso de la investigación y que propiciaron en la investigadora la experiencia de localizar y familiarizarse con la información y el conjunto de recursos necesarios para el desarrollo del estudio.

EVOLUCIÓN DE LA GLOBALIZACIÓN EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS

Los niveles de transformación y evolución que posee la vida empresarial van a depender, se quiera o no, del nivel del recurso humano que le da vida a una nación, país, mercado, organización o empresa y de los períodos de transición





de cada entidad estudiada. Con base en ello, el capital humano posee en sus manos la evolución o involución del futuro de su empresa o institución. Aunque con los procesos globalizadores de la nueva era, la influencia del cambio estratégico, implica la oportunidad de un cambio de paradigma organizacional.

Para un mejor análisis de la evolución de los sistemas productivos, se debe reseñar de forma resumida como durante siglos han ido cambiando las relaciones productivas y empresariales. En este sentido Infante, Ceballos, Charles, Martínez y Reboloso (2007) hacen referencia a que este sistema inicia con la base del trabajo de la raza humana: cazar y recolectar para comer; luego buscar perfeccionar las técnicas y añadir sistemas para guardar lo cazado y recolectado para varios días, unido a la elaboración de ropa y de herramientas. Cabe señalar, que estos procesos básicos eran personales o de un pequeño grupo, hasta que cada grupo o individuo se fue especializando en un área y fue iniciando la apertura de los canales de comunicación con otras personas o grupos para efectuar intercambios de sus productos.

Este proceso de intercambio se denomina trueque y fue empleado durante muchas épocas, aún en la actualidad se emplea, pero con el sentido de intercambio. Mas, el sistema comúnmente empleado, fue el que nació después de la creación de la moneda y dio paso al mercado empresarial de compra y venta; luego, con la implementación de tecnologías, se impulsaron los sistemas productivos tecnificados para los tipos de empresas nacientes.

Evidentemente, la producción va ligada al trabajo y al modo de producir, los cuales se han desarrollado a lo largo de la historia de diversas maneras; y es la más resaltante, la forma de producir y la manera de apropiación del producto, de esta manera, a medida que las sociedades se transforman, se pasa de un sistema productivo manual que requería un mayor esfuerzo humano como en la prehistoria, la edad antigua y la edad media, a un complejo sistema mecanizado que requiere un manejo adecuado de redes de comunicaciones y una eficiente racionalización de la organización productiva, que se fueron dando en la edad moderna y ahora en la contemporánea.

De allí que es la globalización el término que hace referencia al origen de nuevas redes de comunicación que une las fronteras internacionales, permitiendo la evolución vertiginosa de las últimas décadas. Visto de esta forma, la globalización es una característica de la sociedad actual. Ella define que una población por muy





heterogénea que sea estará conectada por intereses económicos, lo que permite la evolución de las formas de vida social, política y cultural de las distintas naciones del mundo. De esta manera, ser una sociedad globalizada, según Cabero (2006), es cuando adquieren trascendencia mundial los fenómenos económicos, sociales y culturales, que antes se producían solo de manera local. Asimismo, establece que aun cuando la globalización es un hecho aparte de la tecnología, sólo es entendible desde esta perspectiva por la marcada revolución que ha traído a todos los niveles de vida y que ha dejado secuelas en el ámbito de la información y la comunicación. De hecho, Castells (2006) en sus diversas investigaciones, señala que el mundo global que presenta la red como herramienta tecnológica es muy extenso y se requiere de muchos estudios para poder evaluarlo desde cada punto o aspecto donde impacta su implementación.

Ahora bien, aun cuando la presente investigación en este punto hace referencia a la historia del sistema productivo como un modo de obtener un bien material mediante el desarrollo empresarial o actividad manual del ser humano, no debemos olvidar que existen sistemas productivos del conocimiento, de servicio y otras áreas donde también se desarrollan de manera provechosa y global el ser humano y la sociedad.

Conforme a lo descrito hasta el momento, al visualizar el contexto de la globalización, el desarrollo de bienes materiales mediante la producción ha dejado de ser una actividad personal o aislada, a ser una forma más integrada mediante el diseño de nuevas estructuras globalizadas de producir. De hecho, el proceso de los sistemas productivos en un entorno globalizado se desarrolla bajo las nuevas tecnologías de la información.

Así, puede inferirse que el nacimiento de esta tecnología y del entorno globalizado del sistema productivo dio a lugar a la puesta en práctica de mejoras productivas, la reducción de los costos y las nacientes concepciones del trabajo, más no son percibidas de igual índole por los diversos individuos, organizaciones y gobiernos, ya que se debe comprender que la acelerada innovación y masificación no llega a todos por igual, porque todo dependerá del marco en que se encuentren.

Resulta claro que, al asumir la realidad del proceso evolutivo de los sistemas productivos, la globalización dio lugar al nacimiento de la institución flexible, la cual cambia la estructura sistemática fija, jerárquica y rígida hacia esquemas más flexibles y abiertos, permitiendo con ello, un aprendizaje permanente y de





continuo dinamismo no solo de la institución sino del ser humano como capital intelectual de la misma.

En este contexto, se describen nuevas herramientas laborales en todas las ramas de la sociedad, y por ende, nuevas especialidades y generalidades en el perfil de los trabajadores y profesionales dentro del mercado laboral y social-productivo. Por lo que es necesario velar por la preparación de las nuevas tecnologías, la capacidad de comunicación y la productividad en la resolución de problemas.

TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO FORMA FLEXIBLE DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN UN ENTORNO GLOBALIZADO

Teletrabajo: Origen, desarrollo y definición

Una expresión de Aristóteles nos demuestra que los seres humanos somos lo que hacemos día a día. Por tanto, la excelencia no es un acto, sino un hábito. Cada día el ser humano busca tecnificar sus procesos productivos y en consecuencia su desarrollo laboral para lograr ser eficiente y eficaz en su labor profesional. Es por eso, que al surgir nuevos métodos de realización del trabajo se ha de valorar las razones económicas y tecnológicas más rentables para la organización. De modo que, al converger la informática y la tecnología de la comunicación se logra descentralizar algunos tipos de trabajo que tenían que ver principalmente con los procesamientos electrónicos de la información. Uno de ellos lo constituye desde el año 1957 la figura del teletrabajo, a pesar de ser en la década de los años 70 cuando realmente se le da importancia y aumenta el interés de conocerla e implementarla.

Es conveniente acotar que la primera aportación fue de Jack Nilles, quien hizo mención sobre el hecho de que las personas podrían teledesplazarse usando comunicaciones remotas basadas en las tecnologías de la información. Desde entonces, se le denomina el “padre” del teletrabajo.

En los años 80, en Estados Unidos seguido por Europa, se efectuaron estudios que aportaron clasificaciones y definiciones del teletrabajo. Y para los años 90 comienzan las empresas a interesarse en su aplicación al observar que era un instrumento que permitía reducir los costes y ayudar a manejar la crisis económica mundial.





Pero fue hasta el año 1993, cuando realmente se dio el auge del teletrabajo por ser de interés para varios gobiernos que buscaban impulsar el desarrollo de sus redes de telecomunicaciones y de los servicios. Estados Unidos fue el primero en hacer público el documento de tecnología que daría apertura y base al crecimiento económico de América. Buscó con ello que la sociedad norteamericana fomentará una economía fuerte.

Con la iniciativa de Estados Unidos, la comisión de las Comunidades Europeas, mediante el Libro Blanco como documento con autoridad establecido en el marco de los comités consultivos que comprenden el marco de interés, buscó destacar el desarrollo económico futuro que se daría, gracias a implementar la sociedad de la información con la influencia que las nuevas comunicaciones y tecnologías traía. Esto fue tomado como base de desarrollo al teletrabajo.

Conviene señalar que, el Glosario europeo, síntesis de la legislación de las naciones europeas (2014) define a Los Libros Blancos publicados por la Comisión como:

Documentos que contienen propuestas de acción comunitaria en un campo específico. A veces constituyen una continuación de los Libros Verdes, cuyo objetivo es iniciar un proceso de consultas a escala europea. Cuando un Libro Blanco es acogido favorablemente por el Consejo, puede dar lugar, llegado el caso, a un programa de acción de la Unión en ese ámbito en cuestión. (par. I). Posteriormente, el informe Bangemann fue presentado al Consejo de Europa para el año 1994 con la finalidad de dar auge al teletrabajo sobre las formas de empleo tradicionales, al presentar como el mismo podía efectuar una reacción positiva a la relación oferta y demanda, bajar los niveles de desempleo y ayudar a rehacer el esquema empresarial. (p. 52)

A mediados de la década de los 90 se dio el gran auge del Internet, el cual contribuyó significativamente al desarrollo del teletrabajo. Permitió un conocimiento cada vez más amplio en la sociedad sobre los resultados de su uso. Cabe señalar, que el ritmo de desarrollo varía conforme la cultura globalizadora y el nivel de desarrollo del país.

A lo expuesto anteriormente, Latinoamérica ha visto el nacimiento del teletrabajo en función de las numerosas experiencias desarrolladas por las empresas multinacionales que aplican el mismo como política. Así se tiene por ejemplo: Dow, Laboratorios Roche, IBM, Simmens, entre otras. No obstante, su ámbito de





aplicación aún continúa siendo una novedad, que afortunadamente está ganando terreno con mucha rapidez en varios países latinos, como Argentina y Perú, los cuales poseen mayor auge de estas herramientas, tal como lo plantea Boiarov (2008) en su estudio, al confirmar que:

En algunos países, como Argentina suelen utilizarse datos provistos por consultoras privadas. Una de ellas realiza un estudio sobre "Comunicaciones Residenciales" que permite apreciar la evolución de oficinas en hogares, entre otros temas. Aunque es sabido que el teletrabajo no solo se desarrolla en el hogar, se considera que este constituye un buen dato para seguir su evolución y desarrollo dentro de este espacio. En el año 2004, el estudio mostró la existencia de unas 320.000 oficinas en hogares. (p. 5).

Resulta claro que, el teletrabajo nació como una solución a los problemas de las organizaciones por permitir la descentralización del trabajo, el recorte de gastos y la agilización de sus servicios. Todo ello, con el fin de poder optar por la expansión geográfica de la empresa, y acceder a la posibilidad de tener una mayor proporción de colaboradores clave.

Aún con todo el proceso expresado, podemos encontrar que existen sociedades y profesionales que no saben realmente qué significa el teletrabajo y lo que implica su uso en la empresa. A partir de este punto, para ampliar el conocimiento del lector, la investigadora ve importante definir etimológicamente el término teletrabajo. Este proviene de la palabra griega *tele* que al emplearse como prefijo significa lejos y de *trabajo* que implica la acción de trabajar, palabra latina (*tripaliare*, de *tripalium*, instrumento de tortura) que significa realizar una acción física o intelectual continuada con esfuerzo.

Muchos autores abordan otros términos como Teledesplazamiento (Telecommuting-empleado por primera vez en 1973 por el físico e investigador de la Nasa Jack Nilles), Trabajo en red (Networking), Trabajo a distancia (Remote working), Trabajo flexible (Flexible working) y Trabajo en el domicilio (Home working). Todos enmarcados bajo la concepción de trabajo a distancia, que aún cuando presentan significados muy similares al teletrabajo poseen características ligeramente diferentes.





A este respecto, Del Prado (2013) explica que el término teletrabajo:

Consiste, básicamente, en el desarrollo de una actividad laboral mediante el uso de herramientas telemáticas, en cualquier momento y lugar, fuera del emplazamiento usual del trabajo. También se puede definir el **teletrabajo**, como una **forma flexible de organización del trabajo**, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del teletrabajador durante una parte importante de su horario laboral. (p.1).

Por su parte, Escalante, Cendrós, y Urdaneta (2006) en una de sus definiciones expresan que es:

Una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia cuanto ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la presentación de la actividad se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por este, sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. En este sentido, el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador, de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial. (p.13).

La idea básica de lo expresado por los autores es que el teletrabajo se caracteriza por organizar y estructurar el trabajo de una nueva manera, se emplea un uso constante de las tecnologías de información y la prestación del trabajo se da mayormente fuera del centro de trabajo.

De acuerdo a lo expuesto, la investigadora define al Teletrabajo como el tipo de trabajo que posee independencia de espacio (donde y como se desarrolla) y tiempo (horario y velocidad) para la organización de calidad de la actividad laboral del trabajador. Es importante manejar con responsabilidad la flexibilidad que presenta su desarrollo y la eficiencia del uso intensivo de las TIC, para así proveer a la empresa de ventajas competitivas.

Para ilustrar esta idea y ver que lo característico del teletrabajo no sólo es una computadora para el almacenamiento y desarrollo del trabajo a distancia, sino el realizar gestiones administrativas, operaciones comerciales y de monitoreo





del negocio vía on line, con cualquier dispositivo con capacidad de conectarse a la red. Se presenta la tira cómica de Scott Adams sobre Dilbert ejerciendo un trabajo bajo relación de Teletrabajo (Gráfico 1).



Gráfico 1. Dilbert y el Teletrabajo. Tiras cómicas de Scott Adams (1989)





Outsourcing: Origen, desarrollo y definición

El trabajo, desde la revolución industrial, ha ido creciendo en una perspectiva de producción identificada con los lineamientos tecnológicos que ha llevado a la globalización, lo que dado a lugar al desplazamiento del trabajo manual. Por esa razón, este tipo de actividades que eran necesarias en las organizaciones, hizo que la industria buscara las maneras de intensificarse en su sistema productivo para ser competitivo en el mercado. Ya que observaron que el emplear la mano de obra externa, además de influir en la disminución de los costos, también repercutía a nivel de la competitividad de la empresa en el mercado. Esto dio a lugar el reconocimiento del contrato de servicios externos para funciones internas.

Es en la década de los 70, cuando se le reconoce a este tipo de actividad con el término de Outsourcing, principalmente en las áreas de información tecnológica en las empresas. Las propulsoras iniciales de esta tendencia fueron las empresas EDS, Arthur Andersen, Price Waterhouse y otras gigantes de la industria como las anteriormente mencionadas.

Orientado a ello, Rothery y Robertson (1996) señalan que el outsourcing fue dándose a conocer en la industria por su influencia en las áreas administrativas, de computación y las telecomunicaciones; lo que generó un cambio en el sistema proveedor-cliente, debido a que el primero va adquiriendo mayor responsabilidad sobre los servicios que presta. Es por ello que estos autores admiten que:

En la década de 1970, la administración de las instalaciones implicaba que el proveedor proporcionara el personal a una organización para administrar y operar una instalación que anteriormente era operada por la compañía, en la década de los 80 el concepto evoluciona y en 1990, la tendencia es hacia sociedades más plenas en donde el proveedor se convierte en un verdadero socio. (p.7).

En este sentido, el Outsourcing se fue conociendo a nivel mundial y fue reconocido como un fenómeno que dio origen a un mundo más productivo y menos derrochador; tendencia que forma parte de las decisiones administrativas de todas las organizaciones actuales.





En tal contexto, Rothery y Robertson (2008, p.4) define al Outsourcing “Como la acción de recurrir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de una compañía... elimina las relaciones difíciles entre diferentes departamentos en una misma organización y permite la fusión de departamentos.” Por su parte, Huuhtanen (2001) lo considera como el método que emplean las empresas para delegar mediante la contratación, los procesos no críticos para un negocio, a un proveedor más especializado para lograr una mayor efectividad, que permita obtener el cumplimiento de una misión con la orientación de los mejores esfuerzos de la compañía.

El enfoque planteado se orienta hacia el contexto de una tendencia que ayuda a las organizaciones a ser más productivas al dejar en manos de empresas especializadas las actividades puntuales y operaciones de uno o varios procesos. Todo en función de optimizar la calidad y reducir los costos, para así ser empresas líderes del mercado.

Es conveniente destacar que el outsourcing no es un modelo de empresa de relaciones de negocios y contratación, ya que no efectúa el propietario de la organización que contrata el outsourcing el proceso ni lo controla, sino que transfiere al mismo los resultados que desea obtener y deja que este se encargue de su obtención, bajo canales de comunicación continuos.

Con esta idea, el outsourcing, por derivar de los términos *out* que significa fuera, y *source* que se entiende por fuente, suministro, se puede definir como la herramienta fuera de la empresa que efectúa las actividades que no son competencia básica de la misma con la finalidad de suministrar soluciones óptimas.

Naturalmente, se desarrolló el outsourcing como herramienta gerencial para optimizar las formas de hacer los trabajos rutinarios o donde se requiriesen entes reguladores de actividades internas; con el fin de disminuir los costos y crear múltiples niveles gerenciales o departamentales en las empresas contratantes.

Orientado a ello, las empresas Latinoamericanas han incursionado en la modalidad del outsourcing como estrategia de negocio que les permita ser competitivas en un mercado globalizado. Los servicios externos más empleados son la investigación de mercado, la atención a clientes, las consultorías y todo lo relacionado con el ámbito de las comunicaciones.





En Latinoamérica el outsourcing se ha convertido en una herramienta de competitividad que ha ido creciendo paulatinamente, ya que los empresarios no poseen la cultura de entregar información y parte de su negocio a un tercero. Lo que ha dado lugar a una actitud defensiva y no al desarrollo de la práctica común empresarial.

Por su parte, Venezuela, como país Latinoamericano que efectúa la contratación de consultores externos especializados en una rama específica, como por ejemplo los contadores y abogados, representa el clásico ejemplo de outsourcing. Cabe señalar, que como nación se encuentra conformado su mercado empresarial por muchas PYMES, por lo que la mayoría, para no decir todas, contratan servicios especializados vía outsourcing. Generalmente, esto se debe a las razones antes mencionadas, o debido a que no cuentan, por ejemplo, con departamentos legales, tributarios o contables en sus estructuras organizacionales. De tal manera que les resulta más rentable a estas organizaciones incorporar profesionales de libre ejercicio o a firmas consultoras pequeñas, aun cuando en la actualidad la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras no contempla esta modalidad laboral.

Es por ello, que podemos mencionar lo que dijo el magistrado Juan Rafael Perdomo en las Jornadas sobre la LOTT de la UCAB en el año 2012: que más del noventa por ciento de las empresas en Venezuela son PYMES. Lo cual hace predecible la vigencia y consolidación del outsourcing aunque cambien las formas en cuanto a su denominación en nuestra ley. Por otra parte, a juicio de la investigadora, es importante en Venezuela efectuar la culturización de que la tercerización no es igual y ni siquiera equivalente a la simulación. Es por ello, que su uso y desarrollo debe continuar para aplicar una herramienta óptima de innovación en las empresas, con un creciente desarrollo global. De esta manera se podrá separar las empresas que encubren la figura contractual del trabajo con la esencia del outsourcing.

En conclusión, a juicio de la investigadora, el outsourcing no es más que el modelo empresarial especializado que contratan las empresas para el desarrollo de determinada actividad no modular de la misma. La finalidad es desarrollarse con mejores herramientas de calidad y eficiencia, y dar lugar a la empresa contratante para disminuir sus costos y liderar en el mercado.

Asimismo, es importante señalar que todo va a depender de la cultura empresarial de cada país, de su mercado y del manejo de las TIC como





consecuente globalización del conocimiento. Se da así oportunidad a esta modalidad de demostrar su potencialidad cuando quede arraigada esta forma de contratar en la cultura operacional de las organizaciones Latinoamericanas.

OPTIMIZACIÓN E INNOVACIÓN LABORAL AL EMPLEAR EL TELETRABAJO Y OUTSOURCING EN LAS ORGANIZACIONES

El mundo se está cada vez conectando globalmente, por tanto, los líderes empresariales están efectuando reingeniería dentro de sus organizaciones y, en consecuencia, dando a lugar a empresas que estén dispuestas al cambio y las oportunidades. Es clave en estos procesos estar orientados a estudiar las experiencias internacionales y adaptar las habilidades y los ingredientes importantes que han dado éxito en las compañías propulsoras de estas nuevas tendencias laborales y empresariales. Por esa razón, si las empresas desean continuar en el mercado deben estar claras que la globalización da al mercado el nacimiento de nuevos y diferentes competidores, además de influir en el nacimiento de nuevos líderes capaces de dar respuesta a este actual entorno competitivo.

A este respecto, el teletrabajo y el outsourcing bajo el empleo de los nuevos sistemas de información y comunicación (TIC) han influido en escala mundial y dado respaldo a las empresas. Todo bajo perspectivas que permitan la innovación del negocio, construir nuevas culturas organizacionales, implementar nuevas formas de desarrollar las actividades y de efectuar estrategias de soluciones de negocio desde cualquier parte del mundo.

De acuerdo a lo antes planteado, podemos observar que ambas tendencias han efectuado un cambio en la cultura de las organizaciones que las están utilizando. Porque ambas promueven una cultura de innovación empresarial, que permiten a las empresas y a los trabajadores prestar sus servicios a escala mundial. Cabe señalar, que los profesionales latinoamericanos si se lo proponen pueden llegar al nivel de los profesionales de Estados Unidos y de Europa. No obstante, debemos estar claro que ya algunos profesionales latinos han hecho empleo de las nuevas tecnologías que trae la globalización y han sido el punto clave para el desarrollo de proyectos con tecnologías remotas inteligentes en el desarrollo de grupos de trabajo de su país.





Es por ello, que para que el teletrabajo y el outsourcing sean una herramienta de optimización e innovación laboral, se debe exponer la gran importancia de la gestión humana en el desarrollo de ambas modalidades. Ya que, es el eje que da movilidad al conocimiento y plataforma a las nuevas empresas globalizadas.

Seguidamente, el desarrollo investigativo demuestra que aunado a la gestión humana está la gestión gubernamental de cada país; porque las respectivas acciones de cada nación permitirán el desarrollo de su estructura empresarial y económica. Todo ello, bajo la perspectiva de inversión de los capitales privados en crear nuevas estructuras empresariales para desarrollar el mercado.

También se evidenció mediante el conocimiento adquirido por el desarrollo de la investigación, que ambas estrategias han impactado en el mundo empresarial porque se pueden emplear sin importar la cultura del país que desee desarrollarlo y que dan gran relevancia a la gestión humana en su desarrollo. Para establecer no solo beneficios internos sino poder generar acciones positivas en la sociedad.

A este respecto, si se evalúan ambas tendencias podemos señalar que el teletrabajo por su parte posee un gran atractivo para los profesionales que tienen potencial pero que fueron desplazados del mundo laboral por poseer discapacidad, ser adulto contemporáneo, amas de casas, entre otros. En consecuencia, las empresas podrán contar con este personal capacitado, siempre y cuando reúna las actitudes y aptitudes necesarias para el desarrollo de esta modalidad de ejercicio profesional.

Con esta idea, es claro que para que el trabajador sea óptimo en su trabajo deberá poseer el conjunto de valores propios para un mejor desempeño laboral; como lo son la proactividad, creatividad, organización, compromiso, responsabilidad, ética, entre otros. Todo ello en unión a un conocimiento sobre el manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que le permitan el trabajo remoto como lo exige el teletrabajo.

En esta línea de ideas, el teletrabajador como profesional deberá estar en la capacidad de transmitir y recibir información durante todo su proceso laboral. Para así, evitar “ruidos” en los canales de comunicación, que puedan alterar el mensaje entre la empresa y el teletrabajador. Todo ello, enmarcado en la autogestión del trabajador y su alta competencia profesional.





Por todo lo antes planteado, se puede decir que el teletrabajo no es solo una herramienta que permite organizar el trabajo, sino la que permite el desarrollo de nuevas técnicas profesionales globales con las cuales se pueden generar sistemas de información organizacional de forma adecuada a los procesos, al mercado y la sociedad. Siempre y cuando, la empresa efectúe el diagnóstico sobre su sistema empresarial y planifique la adecuada introducción de dicha herramienta como método estratégico de trabajo.

Paralelamente, el outsourcing es la herramienta externa a la organización que se emplea para darle flexibilidad a los procesos productivos de la misma, ya que, la globalización es un gran influyente en hacer ver que nada es constante o predecible en el mundo. De esta manera, el emplear esta herramienta es parte de haber revisado profundamente los procesos del negocio y observado la necesidad de implementar mejoras que permitan construir una empresa actual.

Es por ello, que cuando una empresa está decidida a optimizar e innovar con la implementación del outsourcing, es porque lo considera como la herramienta clave para desarrollar nuevos procesos y ven que no necesariamente todos los procesos se deben generar dentro de sus compañías.

Visto de ese modo, toda empresa que quiera emplear esta modalidad, requiere de una visión amplia sobre las alianzas organizacionales, y de verificar que la empresa con la cual se está beneficiando sea experta en la administración del personal y de los recursos, incluyendo un empleo óptimo de la tecnología.

Bajo este contexto, se observa que el manejo del mercado no es ver a las empresas de outsourcing como las adversarias de procesos o servicios, sino como las sociedades de calidad que pueden generar beneficios a la empresa; ya que el nuevo mundo que ha generado la globalización conlleva a cooperar si se desea obtener eficiencia y productividad bajo una integridad ambiental y social, dejando de lado los negocios hostiles.

Todo lo expuesto en ambas tendencias da a lugar a determinar que la base que dictamina si son herramientas eficientes bajo la optimización e innovación del desarrollo laboral, será en la medida que las personas y las empresas incluyan la tecnología necesaria para realizar las actividades y los objetivos trazados, en concordancia con unificar el carácter flexible con la responsabilidad de los que intervienen.





Otro punto importante que las organizaciones deben evaluar antes de emplear el teletrabajo o el outsourcing, o si ya los están utilizando, lo que deben de analizar para su manejo; es el conjunto de amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas que traen a lugar. En este caso, es importante señalar que las debilidades y amenazas pueden variar por el nivel de flexibilidad y equipamiento que posea la empresa. Así mismo, se integra en el proceso de crecimiento profesional el desarrollo que posea el profesional en su recinto educativo, como institución organizacional base de la producción del conocimiento. Ya que, encontramos como fundamento del ser humano la producción del conocimiento, desde bases paradigmáticas manejadas conforme a la evolución de la sociedad, para dar sentido a la existencia del mismo y de lo que le rodea.

CONCLUSIONES

Mediante el desarrollo del trabajo de investigación se puede constatar que existe un auge en las distintas formas de manifestar la relación laboral en las empresas, y todo va ligado al desarrollo del país con su entorno cada vez más globalizado y tecnificado.

En función de esto, los países se han ido involucrando cada día en el fenómeno de las TIC como componente clave de estrategia general y de incidencia en las herramientas laborales actuales, como el teletrabajo y el outsourcing.

Bajo esta premisa, al efectuar el desarrollo del primer objetivo de la investigación, como investigadora, encontré que el trabajo asalariado ha sufrido una modificación en los últimos años en unión al perfil del trabajador autónomo, pues, se han originado otras manifestaciones de cómo desarrollar los mismos. Pero no todos los países han efectuado su adecuación legal y estructural para su implementación y regulación, aún cuando sus empresas estén involucrándose cada día más en su utilización, es por ello, que se puede afirmar que las empresas, al estar inmersas en un entorno globalizado, se encuentran influenciadas a replantearse sus estrategias de mercado, estudiar sus posibles maneras de reducir costos con el logro de un aumento de productividad y una mayor accesibilidad de traspasar fronteras.

En este contexto, al determinar los parámetros de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado mediante el teletrabajo y outsourcing, se observó que el impacto que trae las nuevas tecnologías de información y comunicación en las herramientas laborales actuales y en la reorganización empresarial, ha traído a





lugar un debate entre los expertos en varias áreas, pero principalmente los del derecho laboral y los de seguridad y salud laboral. Todo debido a que estas nuevas modalidades han efectuado cambios en los esquemas jurídicos y los modos de producción o desarrollo de las actividades laborales, desbalanceado el soporte constituido.

A tal efecto, aún cuando el Teletrabajo y el Outsourcing no poseen un esquema jurídico y modos de producción definidos en los países latinoamericanos, se han ido desarrollando gracias a los parámetros señalados previamente. Y además a juicio de la investigadora, el Teletrabajo es una herramienta laboral que ha permitido optimizar e innovar los procesos productivos al contar con mano de obra especializada sin efectuar discriminación alguna sobre sexo, edad, lugar de residencia o cualquier otro criterio que genere el rechazo laboral.

En contra parte, el Outsourcing posee la característica de ser una herramienta externa con carácter interno para desarrollar actividades de negocios, brindando con ello, mejoras sustanciales en eficiencia, personal capacitado en manejar la actividad designada, y la incursión a sistemas mas flexibles e innovadores. Es decir, que a diferencia del Teletrabajo el Outsourcing no es una persona que presta una relación laboral atípica como herramienta de trabajo, sino un medio u herramienta empresarial para el desarrollo de una determinada actividad.

Vale destacar que, a medida que el ser humano posea nuevas necesidades y las sociedades avancen, la mejora cualitativa de las actividades irá cambiando. Es por eso, que hoy se puede afirmar que el auge de las tecnologías en los sistemas productivos ha traído consigo el nacimiento y crecimiento de nuevas relaciones laborales, desde cualquier punto en el mundo y para cualquier tipo de empresa. Esto ha producido paulatinamente el cambio en el concepto tradicional no solo en el tipo de trabajo, sino en el concepto tradicional de empresa como la estructura física donde se trabaja y el sistema productivo; al término Cyber empresa como lugar empresarial sin espacio físico definido, pero sí con naturaleza subjetiva de relación laboral.

Finalmente, el estudio demuestra que podemos establecer el teletrabajo y outsourcing como herramienta de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado, pero al recurrir a su implementación no se debe de tomar a la ligera, ni bajo parámetros ambiguos; sino que se debe tener en cuenta tanto los puntos favorables como los en contra. Sólo así la empresa y el trabajador podrán





ejercer el equilibrio necesario para proporcionar la oportunidad de enfrentar dicha herramienta con parámetros más flexibles y eficientes al momento de su empleo, y con ello enfrentar los constantes cambios que se presenten.

REFERENCIAS

- Añez, N. (2006). *Fronteras entre el trabajo subordinado y trabajo autónomo en el ordenamiento laboral venezolano*. Trabajo de grado no publicado. Universidad del Zulia, Zulia.
- Bavaresco, A. (2001). *Proceso metodológico en la investigación*. Maracaibo: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Boiarov, S. (2008). *Informe sobre legislación y normativa vinculada al teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Argentina: Meta 5 eLAC2007.
- Cabero, J. (2006.) *Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: Una visión global*. Madrid: Editorial Alianza.
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Revista Zer*, 14 (27), pp. 295-318.
- Corral, Y., Fuentes, N., Maldonado, C. y Brito, N. (2012). *Algunos tópicos y normas generales aplicables a la elaboración de proyectos y trabajos de grado y de ascenso*. Caracas: FEDUPEL.
- Del Padro, J. (2013). *Concepto de teletrabajo*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/concepto-de-teletrabajo/>. [Consulta: 2014, noviembre 16].
- Escalante, Z., Cendrés, J. y Urdaneta, E. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Revista Gaceta Laboral*, 12. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Giddens, A. (2001). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Editorial Alianza.





- Glosario europeo, síntesis de la legislación de las naciones europeas.* [Documento en línea]. Disponible: http://europa.eu/legislation_summaries/glossary/white_paper_es.htm. [Consulta: 2014; octubre 31].
- Harknis, P., Brown, S. y Sullivan, R. (1996). *El outsourcing de los recursos humanos, modelos y directrices.* Estados Unidos de América: Editorial Ler Press.
- Hochman, E. y Montero, M. (1986). *Investigación Documental.* Caracas: Panapo.
- Huuhtanen, P. (2001). *Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud. Instituto de Salud en el Trabajo de Finlandia, Helsinki* (Trabajo publicado en CIT 2002 gracias a la colaboración de la Lic. Sonia Boiarov)
- Infante, J., Ceballos, M., Charles, L., Martínez, B. y Reboloso, R. (2007). *Hacia la sociedad del conocimiento.* México: Trillas.
- Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras comentada. (2012) *Decreto N° 8.938, G.O N° 6.076, Ext. Del 07-05-2012.* Caracas: Editorial Legis.
- Montemayor, M., García, M. y Garza, Y. (2006). *Guía para la investigación documental.* México: Trillas.
- Osio, L. (enero-junio 2010) El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3 (5), 93-109. Universidad de Carabobo.
- Piccato, F. (2009) Comunicación digital. La revolución permanente. *Revista La Voz del interior.* Edición Septiembre 2009.
- Rivero, L. (2001). *El éxito empresarial. Cómo inventar el futuro para redefinir el presente.* España: Editorial Urano.
- Rothery, B. y Robertson, I. (1996). *"Outsourcing" La Subcontratación* México: Limusa.
- Rothery, B. y Robertson, I. (2008). *"Outsourcing" La Subcontratación.* México: Limusa.
- Scott, A. (1989) *Tiras cómicas de Dilbert.* [Documento en línea]. Disponible: <http://dilbert.com/>. [Consulta: 2014; Abril 01].





Suárez, E. (2009). *Impacto del outsourcing como nueva modalidad en las relaciones laborales venezolanas*. Trabajo de Grado no publicado. Universidad del Zulia. Zulia.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2014) *Manual De Trabajos De Grado De Maestrías Y Tesis Doctorales*. Caracas: FEDUPEL.

RESUMEN CURRICULAR

Airlys Bello



Licenciada en Contaduría Pública con Especialización en Gerencia Tributaria, cursando actualmente el Doctorado en Docencia. Profesora Ordinaria de la Universidad de Carabobo de Sistemas y procedimientos contables, en unión a tutorías de trabajos especiales de grado tanto de pregrado como de postgrado. Asesora, auditora interna y contadora externa de empresas y condominios, con 12 años de experiencia en el ramo y certificada para trabajar con las Niif Pyme según certificación voluntaria presentada por la Federación Venezolana de Contadores Públicos.