

---

# TELETRABAJO COMO HERRAMIENTA DE EMPLEABILIDAD EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE CIUDAD DEL ESTE, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

## TELEWORK AS AN EMPLOYABILITY TOOL IN COMMERCIAL COMPANIES IN CIUDAD DEL ESTE, DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Sócrates Gastón Duarte Ortigoza<sup>1</sup>

Marcos Ulises Galeano Morínigo<sup>2</sup>

Rossana Mabel Casco Ayala<sup>3</sup>

**Resumen:** El presente trabajo de investigación da a conocer la modalidad del Teletrabajo, donde y como se originaron, sus características, la legislación vigente en el Paraguay, no antes de describir las condiciones que se debe llevar en cuenta para su óptima implementación, como así también su evolución con el pasar de los años. Además, se presenta por medio de la Ley 6738/20 la intervención del Estado para su aplicación, a través de MTESS, para evitar distorsión en la prosecución de modelo investigado. La investigación plantea el efecto sobre la empleabilidad y en consecuencia el efecto que este presiona sobre la renta de los colaboradores, y por ende minimizar el efecto que pudiera causar la falta de empleo en nuestra zona, un efecto negativo, a raíz de la pandemia del Covid-19. El trabajo de campo, se ha planteado por medio de un corte cuantitativo, utilizando la técnica de encuesta, con pregunta cerrada y opciones de respuestas dicotómicas y de selección múltiple. El resultado se presenta por medio de gráficos estadísticos, acorde fueron respondidas todos los planteamientos practicado a la muestra. En conclusión, se pudo constatar que la hipótesis planteada al inicio de la investigación se cumple cabalmente, esto queda evidenciado con el resultado más arriba mencionado.

**Palabra clave:** teletrabajo, herramienta, comerciales

---

1 Administración de Empresas de la Universidad Privada del Este, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

2 Administración de Empresas de la Universidad Privada del Este, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

3 Administración de Empresas de la Universidad Privada del Este, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**Abstract:** The present research work discloses the modality of Teleworking, where and how they originated, its characteristics, the current legislation in Paraguay, not before describing the conditions that must be taken into account for its optimal implementation, as well also its evolution over the years. In addition, through Law 6738/20, State intervention is presented for its application, through MTESS, to avoid distortion in the pursuit of the investigated model. The research raises the effect on employability and consequently the effect that this puts pressure on the income of the collaborators, and therefore minimizes the effect that the lack of employment could cause in our area, a negative effect, as a result of the coronavirus pandemic. Covid-19. The field work has been raised by means of a quantitative cut, using the survey technique, with a closed question and dichotomous and multiple-choice response options. The result is presented by means of statistical graphs, according to which all the approaches made to the sample were answered. In conclusion, it was possible to verify that the hypothesis raised at the beginning of the investigation is fully fulfilled, this is evidenced by the aforementioned result.

**Keywords:** teleworking, tool, commercials

## Introducción

El avance tecnológico de los últimos tiempos ha promovido grandes cambios en las empresas y en la forma en que sus trabajadores realizan sus actividades, desde la automatización de los procesos, llegando hoy día a la operación comercial online, apoyados en las tecnologías de punta para optimizar sus quehaceres.

Con el servicio de internet cada vez más avanzado y aparición de aparatos computarizados, se dieron paso a sistemas de trabajos muy novedosos, como es el teletrabajo, flexibilizando las tareas del colaborador, adoptando la distancia remota del empleador durante el tiempo de jornada laboral.

El sistema de teletrabajo data a principios de la década de los setenta, en lo EE. UU., como una forma de ahorrar costos asociados al desplazamiento y una forma de combatir la contaminación ambiental, empero, no existía las herramientas tecnológicamente avanzada necesaria para su aplicación óptima, que solo fue posible casi terminando la década de los noventa, donde el avance de la tecnología ha permitido su desarrollo.

Con este modelo laboral, flexible, por cierto, permite que las tareas, que cumplen cada teletrabajador lo realice desde cualquier lugar y en cualquier momento, no necesitando un espacio

físico fijo, sólo necesita de la provisión de las herramientas tecnológicas y un buen servicio de internet, y tampoco está sujeto a un horario rígido, más bien trabajan por objetivos.

En el presente trabajo de investigación se pretende explicar que el desarrollo del teletrabajo, ha colaborado que muchos trabajadores realizan varios tipos de trabajos, sin importar el rubro, más aún con la declaración de la actual pandemia del Covid-19, muchas empresas han adoptado este modelo, a modo de seguir operando y no declarar cese laboral a sus colaboradores, incluso, se propiciaron la creación de nuevos puestos de trabajo, haciendo que personas con la capacidad suficiente de teletrabajar consiguiera nuevas oportunidades laborales.

## **Planteamiento del problema**

La crisis mundial desatada por la actual pandemia del Covid-19 ha obligado a las empresas, sin importar el rubro, adecuar sus actividades utilizando métodos que estuvieran acordes a las restricciones impuestas por la mayoría de las autoridades, y nuestro mercado no escapó de la situación, por lo que la mayoría de los negocios buscaron la forma más eficiente y eficaz de seguir operando dentro del mercado en que el que venía desenvolviéndose.

Por consiguiente, estas empresas tuvieron que adoptar una técnica que pocas ya venían utilizando, pero que, si no se adecuaban a este método, podrían cerrar o quedare fuera de competencia, fue cuando la mayoría tomaron la decisión de adoptar el método del teletrabajo, a modo de paliar la situación desatada por la pandemia; a partir de estas proposiciones se plantean las siguientes preguntas de investigación:

## **Preguntas de investigación**

### **Pregunta central**

¿Cuáles son los cambios que presenta la implementación del teletrabajo como herramienta de empleabilidad en las empresas de Ciudad del Este en tiempos de pandemia del Covid-19?

### **Preguntas específicas**

1- ¿Qué factores afectan la aplicación de la técnica del teletrabajo en las empresas comerciales?

2- ¿Qué facilidades presenta el teletrabajo con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación (TIC`s) a una empresa comercial?

3- ¿Cuáles son los procesos que hicieron posible el cambio de técnica convencional a la técnica de teletrabajo de las empresas comerciales?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Analizar los cambios que presentan la implementación del teletrabajo como herramienta de empleabilidad en las empresas comerciales de Ciudad del Este en tiempos de pandemia del Covid-19

### **Objetivos específicos**

1- Identificar los factores que afectan la aplicación de la técnica del teletrabajo en las empresas comerciales.

2- Describir las facilidades que presenta el teletrabajo con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación (TIC`s) a una empresa comercial.

3- Detallar los procesos que hicieron posible el cambio de técnica convencional a la técnica de teletrabajo de las empresas comerciales.

## **Hipótesis o Supuestos**

Variación de las ventas con la implementación del teletrabajo en las empresas de Ciudad del Este.

Variable Independiente

Teletrabajo

Variable Dependiente

Ventas

## **Fundamentación**

El presente trabajo se fundamenta en la necesidad de describir la importancia de la adopción

de la técnica del teletrabajo en las empresas comerciales en época de pandemia y, por ende, no tener que cesar sus actividades, ya que eso empeoraría la situación económica y financiera de las propias empresas, como así también, de los colaboradores que forman parte de las mismas.

También, se fundamenta ya que existen las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para llevar adelante las actividades o asignaciones desde el lugar que convengan el teletrabajador y el empleador exceptuado.

## **Antecedentes del tema o Estado de Arte**

Según (OIT, 2020), Guía práctica: El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella.

Formato pdf

Según Rodríguez, D., Pardo, M. (2020). Ensayo: el teletrabajo en tiempos de covid-19. Tesis de Especialización. Universidad Católica de Colombia.

Según Ardilla, C. (2015). Análisis de Impacto del Teletrabajo en los Resultados de Gestión de las Organizaciones. Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Según Castro, L. (2009). Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica. Tesis de grado. Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

Peralta, J. (2021). Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo. Tesis de Maestría. Cuenca, Ecuador.

Rodríguez, D., Pardo, M. (2020). Ensayo: El Teletrabajo en Tiempos de Covid-19. Tesis de Especialización. Universidad Católica de Colombia. Barranquilla, Colombia.

## **Concepto General de Trabajo**

### **Antecedentes Históricos del Teletrabajo**

Para revisar el tema del teletrabajo es necesario revisar sus antecedentes. Esta nueva modalidad surge a causa de la problemática económica del petróleo en 1973, que llevó a reestructuraciones en el personal operativo de las organizaciones, un factor que desde el campo de la administración se toma como decisión para poder dar una solución al tema económico como una forma de recuperarse de dicha crisis (Romanik Fonseca y Morales Varas 2011)

En este contexto de inestabilidad tanto económica (para las empresas) como laboral (para los trabajadores), se hicieron ajustes para volver a la teoría de Taylor y a la administración de los tiempos y movimientos, con lo cual empezaron a evidenciarse los costos ocultos generados por las empresas y al impacto social que generaban (Neffa, J.C., 2000).

Todo esto conduce a generar nuevas estrategias para que el trabajador tenga mayor flexibilidad y para que las empresas puedan disminuir sus costos y diversificar la oferta laboral que se necesitaba. Esto conduce entonces a flexibilizar la fuerza laboral y a la reducción de los tiempos muertos en los cuales el trabajador debía estar disponible en caso de ser requerido (Soria 2010).

Cada crisis trae nuevos momentos y nuevas maneras y es aquí donde surgen nuevas formas de hacer el trabajo, se rompen paradigmas y se establecen otro tipo de actividades apareciendo un nuevo modelo técnico – económico que viene a reemplazar el modelo anterior (Neffa, J.C., 2000).

Ante el proceso de crisis estructural de un paradigma económico, que genera fuertes impactos a nivel social e institucional, surge paralelamente un nuevo modelo técnico-económico que reemplaza el anterior. Cada cambio de paradigma económico implica entonces profundas transformaciones y el surgimiento de nuevas técnicas y tecnologías que terminan inyectando a las empresas una nueva forma de hacer las cosas, un resurgir empresarial. Es en ese momento donde surge la tecnología como la solución a los factores de comunicación y la optimización de recursos. La creatividad y la innovación se convierten en bandera de las organizaciones (De la garza 1999).

Los aspectos relacionados con la innovación se centraron entonces en el desarrollo de las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC's) y en generar las denominadas jornadas de trabajo mediante la aplicación de indicadores como el de productividad. De esta forma se eliminaron los tiempos muertos que se constituían en costos ocultos como se mencionaba anteriormente (CINDA 2000) (Min TIC 2012).

De esta manera, se llega al surgimiento del teletrabajo como una estrategia de productividad del nuevo paradigma económico emergente generando un proceso de trabajo que “invisibiliza” a los trabajadores tanto para su empleador como para las instancias jurídicas y legislativas y para la sociedad en general (Lengüita y Duhalde, 2005).

Con esta nueva forma de trabajo entonces se modifican aspectos lingüísticos que van a dar nombre o a definir dicha actividad. En la literatura sobre el tema aparecen entonces los vocablos teletrabajo (telework), telecommuting (teledesplazamiento), networking (trabajo en red), remote working (trabajo a distancia), flexible working (trabajo flexible) o home working (trabajo a domicilio)

(Belzunegui Eraso, 2001).

Thibault Aranda (2001) manifiesta que el teletrabajo está definido por el lugar donde se ejecuta la actividad de forma que es el espacio físico el que viene a determinar el teletrabajo, claro está sin contar el espacio de las empresas. En cuanto a los efectos inmediatos y futuros se puede decir que el teletrabajo como tendencia va a seguir creciendo y abriendo a muchas empresas a permitir el trabajo desde las casas de sus empleados.

Esto está asociado, por supuesto, a la rentabilidad de las organizaciones y a la disminución de costos por infraestructura (para las empresas) y a la optimización de los tiempos laborales (en el caso de los trabajadores) pues obvia la necesidad de desplazarse y abre la posibilidad de realizar actividades alternas (Granda y Camison 2008).

## Concepto del Teletrabajo

Aunque el concepto de teletrabajo surgió hace más de veinticinco años, no existe todavía una decisión común que encierre las diversas aristas con que este modelo laboral ha sido analizado, principalmente porque su concepción varía según la óptica disciplinaria del conocimiento desde la que se enfoque. Economistas, técnicos, ingenieros sociólogos y juristas se han dado la tarea de buscar una definición en general, sin embargo, ninguna ha sido universalmente como la definitiva (Gallardo Moya, Rosario 2001).

Desde el punto de vista etimológico, el prefijo tele significa distancia, por lo que el término teletrabajo hace alusión a una labor que se efectúa físicamente lejos del lugar donde se ubica la empresa o institución a la cual pertenece el empleado.

La OIT, una de las primeras organizaciones en generar una definición del teletrabajo, relaciona el concepto con dos aspectos básicos, distancia y tecnología, al describirlo como una forma de trabajo donde la prestación se realiza remotamente por medio de las nuevas tecnologías que facilitan la comunicación, produciendo una separación entre el teletrabajador y el resto de los trabajadores de la empresa, (OIT 1990).

La comisión europea por su lado ha propuesto una noción amplia de teletrabajo, como:

Un método de organizar y/o realizar el trabajo mediante el cual una proporción considerable del tiempo de trabajo del empleado esta: a distancia de las oficinas de la empresa, o de donde se entrega el resultado del trabajo; y cuando el trabajo se realiza con el uso de tecnologías de la información y de

---

tecnologías de transmisión de datos, en modo particular con internet, (Johnston Nolas 2003).

Se vincula exclusivamente con quienes, de forma originaria o como fruto de un acuerdo se externalicen de funciones previamente desarrolladas de forma presencial, desarrollan un trabajo en beneficio de uno o más empresarios, bien desde su domicilio o bien desde otro lugar distinto de lo habitual u ordinario, sirviéndose de medios o equipos informáticos y de telecomunicaciones para su ejecución y eventualmente para entrar en conexión con el destinatario de su actividad. (Sanguinetti, T., 2003)

En resumen, el teletrabajo implica desarrollar las actividades laborales en forma remota a distancia física del empleador durante una porción significativa de la jornada de trabajo en línea y en contacto permanente con los sistemas, herramientas y aplicaciones tecnológicas de la organización. Además, el teletrabajo utiliza el procesamiento electrónico y se basa en servicios de telecomunicación para la interacción entre empleado y empleador.

### **Cronología del Teletrabajo.**

Han pasado más de veinticinco años desde que Jack Nilles, considerado como el padre del teletrabajo, comenzó a hablar de telecommuting desde ese momento hasta hoy la difusión de internet y la revolución tecnológica de los últimos años ha propiciado la evolución del teletrabajo como modelo laboral flexible en las organizaciones.

Históricamente son tres etapas que marcan el surgimiento y desarrollo de este modelo de trabajo a distancia. La primera, es su nacimiento como modelo laboral durante la crisis del petróleo en Estados Unidos a principios de la década del 70, cuando se concibió como una forma de ahorrar costos en el desplazamiento y reducir la contaminación ambiental, sin embargo, para ese momento no existían las herramientas necesarias para que su establecimiento fuera viable. La filosofía de aquel entonces se fundamentaba en la idea de enviar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo. (López Bohle, Sergio 2007)

Una segunda etapa, se desarrolla cerca de 1990 cuando adquiere connotaciones sociales, ya que es considerado como instrumento para el servicio de inserción laboral de aquellos sectores de la población excluidos de mercado de trabajo, tales como las mujeres y personas con capacidad física diferentes, los avances tecnológicos existentes en ese momento permitieron su desarrollo y crecimiento.



La tercera etapa, se inicia a finales de la década de los 90 y, se caracteriza por la visión del teletrabajo como un potente instrumento de flexibilidad laboral que ofrece importantes beneficios, tanto para empleador como para el empleado, lo que le ha convertido en un sistema de trabajo muy atractivo para las empresas privadas y públicas.

## **Ventajas y Desventajas del Teletrabajo**

### **Ventajas del teletrabajo para la empresa**

El teletrabajo, mejora la productividad del equipo, ya que los trabajadores sienten que tienen más autonomía y flexibilidad, lo que hace que inevitablemente se sientan más motivados, satisfechos y al estar feliz, trabajan mejor y aumenta su productividad.

La implementación del mismo, reduce el número de ausentismo laboral y mejora el compromiso por parte de los trabajadores, al contrario de lo que se suele pensar, las personas que optan por teletrabajo presentan un mayor grado de compromiso con la empresa y autodisciplina. Todo esto permite que ellos puedan trabajar desde casa y al mismo tiempo puedan organizar sus horas para poder cumplir con el trabajo y tareas que le fueran asignadas, por ende, pedir menos días libres para realizar actividades personales.

Es muy obvio que una de las ventajas de este tipo de trabajo permite prescindir de espacio físico, incluso, puede hacer uso del menor a lo requerido en base a la cantidad de empleados que se contrate, como así también, con esto se reduce considerablemente los costes relacionados a mantenimientos dentro del recinto laboral.

Con esta implementación las empresas aumentan las posibilidades de poder contar con profesionales talentosos y con las herramientas adecuadas para gestionar sus labores de forma eficiente, de tal forma que facilite encontrar Recursos Humanos cualificados para cubrir puestos vacantes, incluso amplía la opción de contratar talentos de otros mercados.

Este tipo de trabajo, consigue que los colaboradores permanezcan más tiempo dentro de la organización, ya que al estar satisfecho el trabajador planea una larga estancia dentro de la misma, fruto de la flexibilidad laboral que le permite conciliar su vida laboral con la personal, optimizando su finanza y su tiempo, como consecuencia, reduce el porcentaje de rotación de los trabajadores en las organizaciones fortaleciendo al equipo de trabajo.

Todo esto permite que los empleadores cuenten con un mayor dominio sobre sus

teletrabajadores, a modo de obtener las metas y objetivos trazados, conste que esta modalidad obliga más al trabajador a llegar a los objetivos propuestos, ya que requiere un seguimiento más exhaustivo de las actividades realizadas por cada empleado.

Por todo lo expuesto, es importante valerse de las herramientas de gestión de tareas, proyectos y monitorización de objetivos, con que cuenta la empresa.

### **Desventajas del teletrabajo para la empresa**

Conforme a lo dispuesto en el inciso c, del Artículo 14, de la Ley N° 6.738/2021, obliga a los empleadores a proveer el equipo necesario para teletrabajar desde casa, caso que los mismos no cuenten con los medios necesarios para cumplir con las responsabilidades asignadas por la empresa, aparte de lo mencionado, la empresa debe facilitar una buena conexión a internet y el programa adecuado para que todos los colaboradores del equipo tengan las mismas posibilidades para el logro de los objetivos.

Para llevar adelante eficazmente el teletrabajo la empresa necesita realizar cambios dentro de su organización, caso contrario, puede provocar situaciones adversas, tales como: descontrol, falta de comunicación y frustración entre los integrantes del equipo.

Esta modalidad acarrea situación de inseguridad a las empresas, ya que, al tener a sus trabajadores conectados a la red, están expuestos a ciberataques, que obviamente puede evitarse implementando barreras de control riguroso dentro de sus programas utilizados.

La falta de compartimiento y/o contacto entre trabajadores, o bien, la ausencia dentro del recinto laboral, trae como consecuencia la falta del sentimiento de pertenencia hacia la empresa, lo que resulta más complicado al momento de valorar el rendimiento de los teletrabajadores, aunque esta problemática puede ser paliada con reuniones periódicas a través de las diferentes plataformas.

Ante la preconcepción del trabajo como actividad realizada fuera del hogar, el área de RR. HH. tiene el desafío de ofrecer cursos de formación sobre teletrabajo y de esta forma hacer que lleguen a organizarse según el puesto de cada colaborador.

### **Ventajas del teletrabajo para el empleado.**

Con esta modalidad el trabajador consigue mayor conciliación de su vida personal, familiar

y laboral, manteniendo al mismo tiempo una carrera profesional, como así también, tiene el derecho de cuidar a su familia, aun así, consigue un desarrollo personal sin descuidar ninguna de las partes.

La flexibilidad que ofrece el teletrabajo facilita el equilibrio que muchas personas buscan entre la vida profesional y personal.

El teletrabajo ayuda a la reducción de las situaciones de estrés, eliminando los desplazamientos, los atascos y las aglomeraciones para iniciar a trabajar en un entorno que sea más seguro y conocido, aumentando la calidad de vida de los trabajadores y, por lo tanto, su salud mental.

También ofrece mayor flexibilidad de horarios, y en efecto, siente tener la posibilidad de organizar y planificar su propio tiempo, situación que le genera un sentimiento de libertad y mayor responsabilidad, que, en cualquier otro caso, haciendo del mismo un colaborador grato.

Otros de los factores que favorecen al empleado es que, mediante la implementación del teletrabajo disminuyen considerablemente los gastos extras o gastos adicionales que asumen los empleados, tales como el desplazamiento hasta la oficina, los gastos por desayuno o almuerzo.

Este modelo de trabajo obliga a los trabajadores a ser más independientes y más autónomos en su forma de trabajar y de su organización.

El teletrabajo permite una mayor gestión del tiempo y, por tanto, los factores externos, como los atascos o los horarios del transporte, que pueden afectar a la productividad, se reducen, de esta forma el equipo está más descansado al inicio del trabajo haciéndolo más productivo en este periodo de tiempo, incluso puede llegar a duplicar su productividad laboral.

## **Desventajas del teletrabajo para el empleado**

El teletrabajo disminuye el sentido de pertenencia del empleado, al no pasar tiempo con sus compañeros, ni compartir un espacio físico de trabajo que sea común con el equipo, lo que provoca un distanciamiento por parte del trabajador hacia la organización.

El teletrabajo evita el contacto humano entre los trabajadores y en consecuencia provoca una sensación de soledad y aislamiento en el trabajador, eso acarrea un menor rendimiento en los empleados, de allí se deduce que el relacionamiento humano es fundamental entre los trabajadores.

Las principales dificultades con las que tropiezan los trabajadores son la falta de herramientas adecuadas y la falta de comunicación entre responsables y equipos, lo que puede provocar una disminución en el rendimiento del trabajador.

---

## Calidad de Vida

El concepto de calidad de vida se ha ido utilizando cada vez más, principalmente en las evaluaciones de la salud como forma de medir el bienestar personal, empero, que no exista una definición única ni mucho menos completa que la diferencie de otros conceptos, esto es sin importar el enfoque, es por ello que la calidad de vida contempla varias generalidades relacionadas con el aspecto social, económico, salud física y psicológica, educación, etc.

### Orígenes y Definiciones de la Calidad de Vida

La utilización del concepto de Calidad de Vida se origina en los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, como una iniciativa de los investigadores de conocer la percepción de las personas sobre si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras (Campbell, 1981; Meeberg, 1993).

Luego a partir de la década del sesenta, las ciencias sociales inician investigaciones respecto a la calidad de vida recolectando información y datos objetivos: el estado socioeconómico, nivel educacional o tipo de vivienda. Con el correr de los estudios comenzaron a surgir imprecisiones en el modo de valoración de la calidad de vida basado en datos objetivos, es así como comienza a utilizarse datos subjetivos como la felicidad y la satisfacción.

A mediados de los años 70 se consolidan y perfeccionan los indicadores que contribuyen para definir el concepto de Calidad de Vida. Con estos avances se comenzó a denominar a la Calidad de Vida como un término multidisciplinario y amplio conformado por aspectos objetivos y subjetivos claramente definidos. Con el paso del tiempo se establecieron en un primer momento tres definiciones o categorizaciones de Calidad de Vida (Borthwick-Duffy, 1992), posteriormente complementado con una cuarta definición o categorización (Felce & Perry, 1995).

Las cuatro categorizaciones mencionadas se presentan a continuación:

Según condiciones de vida: la calidad de vida según las condiciones de vida está orientada a los aspectos objetivos, aquellos que son cuantificables, basado en aspectos tales como la salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, ocupación y actividades funcionales. Esta definición objetiva, permite realizar una comparación cuantitativa a partir de los indicadores directos. Las dificultades de este tipo de definición surgen a partir de la imposibilidad de disponer de estándares universales, ya

que los parámetros se ven alterados o modificados dependiendo de las sociedades, culturas, regiones o individuos. Además, con esta definición se independizan las condiciones de vida y los eventos subjetivos de bienestar.

Se puede entender esto al observar que en los países con mayores niveles de ingreso no necesariamente tienen los mayores niveles en calidad de vida.

Según satisfacción con la vida: La calidad de vida en esta definición es considerada como un sinónimo de satisfacción personal. Se trata de una sumatoria de la satisfacción en los diversos dominios de la vida. El aspecto cuestionable de esta definición de calidad de vida es que se focaliza en el bienestar subjetivo del individuo dejando de lado las condiciones externas de vida. En este sentido se plantea que la persona debe ser capaz de disgregar su contexto económico, social, cultural, político o incluso el estado de salud para establecer la satisfacción personal.

Si bien se comprende que la satisfacción es una evaluación personal e individual, por lo que esta evaluación se ve sujeta a la experiencia previa y el juicio de la persona en determinada situación, lo que hace que sea un concepto subjetivo. Esto se plantea sin tener en cuenta la capacidad de introspección que tiene la persona para realizar la autoevaluación, esto también condicionan directamente los parámetros y estándares con los que la persona se autoevalúa y establece su satisfacción con la vida por ende lo que entiende por calidad de vida.

Por lo mencionado ciertos autores denominan que se trata de una calidad de vida subjetiva, definida como el grado individual de satisfacción con la vida, de acuerdo a estándares internos o propios.

Según condiciones de vida + satisfacción con la vida: La calidad de vida en esta definición tiene como finalidad acercar las partes sobre las diferencias existentes entre la denominación objetiva y subjetiva de la calidad de vida. Es por esto que la calidad de vida según las condiciones de vida contemplando la satisfacción con la vida toma en consideración indicadores objetivos (biológicos, sociales, materiales, conductuales y psicológicos), complementados con los sentimientos subjetivos de cada persona sobre cada área.

Según condiciones de vida + satisfacción con la vida afectado por los valores

Este cuarto modelo teórico sobre la calidad de vida surge a partir de la necesidad de contemplar los valores personales, las aspiraciones personales y las expectativas de la persona. Es por eso que se define a la calidad de vida como un estado de bienestar general que contempla aspectos objetivos y evaluaciones subjetivas de bienestar físico, material, social y emocional, junto al desarrollo personal,

afectadas por los valores personales del individuo. Con esta definición, modificaciones en los valores, en las condiciones de vida o en la percepción pueden provocar cambios estableciendo un proceso dinámico y cambiante.

Dentro de este modelo se puede incluir la definición que utiliza la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual creó en 1995 un grupo específico para lograr estudios y análisis sobre la calidad de vida denominado World Health Organization Quality of Life.

Este grupo de la OMS define a la Calidad de Vida como la percepción de un individuo de su situación de vida, puesto en contexto de su cultura y sistemas de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones. Es un concepto amplio que se ha establecido en áreas o dominios: la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y su relación con las características más destacadas del medio ambiente.

## **Tipos del Teletrabajo**

Las tipologías para implementar el teletrabajo en las organizaciones se clasifican de acuerdo a dos criterios: el primero es el lugar donde se desarrollan las actividades laborales y el segundo, el tipo de trabajo determinado por la conexión entre el teletrabajador y la empresa.

### **En Función del Lugar Donde se Desarrolla**

Teletrabajo desde el hogar: Es la primera forma que existió y la más común, consiste en que la persona teletrabajadora cumple la totalidad o parte de su horario laboral desde su domicilio, para lo cual requiere contar con las herramientas necesarias para trabajar y estar comunicado con la oficina desde su casa.

Existen dos modalidades de teletrabajo a domicilio. La primera es la que se lleva a cabo a tiempo completo, es decir, el empleado a distancia cumple la totalidad de su jornada laboral desde su hogar y solo se presenta a su oficina si es necesario, por ejemplo, cuando debe asistir a reuniones.

Esta modalidad es utilizada frecuentemente por personas que trabajan en su propio negocio o que brindan servicios por contrato a empresas. La segunda modalidad consiste en realizar teletrabajo a tiempo parcial, es decir, una porción de la jornada laboral se cumple desde el domicilio y la otra parte desde la oficina del empleado, por ejemplo, dos días en el primer sitio y tres en el segundo.

Bajo esta modalidad, los días en que las personas teletrabajadoras van a la empresa pueden coincidir para todos, con el fin de favorecer de esta forma el intercambio de ideas y la afirmación de la cultura empresarial; o bien pueden ser en distintos para aprovechar mejor el espacio.

**Oficinas satélites:** Las oficinas satélites son lugares de trabajo pertenecientes a la empresa, pero independientes de la sede corporativa, donde prima la organización geográfica sobre la funcional.

Las empresas que tienen sedes en lugares distantes, suelen instalar oficinas satélites para que los trabajadores que laboran cerca de esas ubicaciones geográficas puedan acudir a cumplir su jornada y así evitar trasladarse hasta la sede central de la empresa. Por lo general, el criterio para agrupar a empleados en las oficinas satélites es puramente geográfico.

**Telecentros:** Son centros de trabajo compartidos por varias empresas, fundamentalmente pequeñas o medianas. En la mayoría de los casos se encuentran en ciudades, regiones e incluso países distanciados de la ubicación central de la empresa que los utiliza y al igual que en el caso de las oficinas satélites, el principal criterio de agrupación de los trabajadores en estos sitios es geográfico.

Los telecentros poseen un equipamiento tecnológico suficiente (recursos informáticos y de telecomunicaciones), además de otros servicios que permiten ofrecer a sus usuarios condiciones de trabajo similares a las existentes en las empresas para las que laboran y pueden funcionar como infraestructuras de apoyo en áreas periféricas o económicamente desfavorecidas, como medios para fomentar su desarrollo económico.

Dos ventajas importantes, para las empresas que utilizan estos sitios, son el aprovechamiento de las economías de escala que surgen al compartir costos con otras empresas y el aumento en el control sobre los empleados sin tener que ir casa por casa.

Un tipo particular de telecentros, son los denominados centros de llamadas, donde únicamente se reciben o efectúan llamadas telefónicas para clientes ubicados en otro lugar del mundo. La mediación telefónica se da a través de las llamadas que son redireccionadas por medio de un software a través de Internet, con lo cual éstas sólo tienen el costo de una llamada local.

**Telecottages:** Es un tipo de telecentro ubicado en poblaciones pequeñas o rurales, donde se desarrollan servicios para empresas de áreas urbanas. Por lo general están equipados con faxes, fotocopiadoras, módems, conexiones a Internet y equipos de videoconferencia.

Los Telecottages son autosuficientes desde el punto de vista económico, es decir, a diferencia de una oficina satélite, no dependen de la sede central de una empresa para su funcionamiento.

Dicha característica, les permite, que además de su uso por parte de diferentes empresas,

puedan ser aprovechados por los habitantes de las zonas rurales donde se instalan, para tareas de índole comunitario orientadas al desarrollo social.

Los telecentros rurales o Telecottages suelen instalarse con el objetivo principal de promover el desarrollo de una región o una minoría que habita un área determinada, para facilitar a los habitantes de la zona el acceso a los mismos servicios que tendrían disponibles si estuvieran en una gran ciudad.

Es común que los Telecottages ofrezcan cursos de capacitación, en especial sobre el uso de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones. Algunos Telecottages funcionan también como servicios de asesoría a las pequeñas empresas, por lo tanto, cuentan con la presencia de comunicadores, publicistas y psicólogos.

Teletrabajo móvil o itinerante: En el teletrabajo móvil los empleados pasan la mayor parte de su tiempo fuera de la oficina, ya sea en su casa, de viaje o en las oficinas de los clientes. Por lo general es practicado por personas cuyo trabajo les exige mantenerse en constante movimiento como por ejemplo los agentes de ventas, consultores o técnicos. Los empleados móviles constituyen actualmente el grupo más numeroso de personas teletrabajadoras. (Informe sobre el empleo en el mundo (2007). (El trabajo en la economía de la información. Pág. 53)

Al igual que con los otros tipos mencionados anteriormente, el componente tecnológico es de suma importancia para que los empleados móviles puedan completar sus labores adecuadamente, por lo que es necesario que dispongan de equipos computacionales y de comunicación como teléfonos celulares, facsímiles, computadoras portátiles y beepers.

Algunos Tipos de empleados móviles son los siguientes:

Teletrabajadores que dividen su tiempo de trabajo entre su casa, un telecentro y la oficina central.

Teletrabajadores que realizan su trabajo en las oficinas de clientes, como técnicos informáticos.

Teletrabajadores que utilizan su vehículo como principal lugar de trabajo, como policías, taxistas, repartidores y agentes de ventas.

Trabajadores que pasan largos períodos en hoteles, cubriendo largas distancias de un lugar a otro, como consultores, periodistas, diplomáticos.

La reciente instalación y extensión de las conexiones inalámbricas en lugares como aeropuertos, salas de conferencias, hoteles, restaurantes y otros espacios públicos es un factor que potencia el desarrollo del teletrabajo móvil porque



permiten a los empleados estar comunicándose constantemente con sus empresas.

## **Modalidades de Trabajo**

### **Modalidades del teletrabajo América Latina**

La modalidad de teletrabajo, se encuentra en una etapa de crecimiento, en desarrollo constante, la misma está relacionada con el sistema de telemarketing call center, aunque con la actual crisis sanitaria ha sido una herramienta fundamental para dar continuidad a las actividades comerciales.

Aunque la mayoría desconocen el teletrabajo, las mismas justamente son las que realizan de alguna manera algún tipo de teletrabajo, ya que todas ellas utilizan internet, telefonía celular o salas virtuales relacionadas con alguna actividad mercantil.

Dichas modalidades son:

- Lectura e investigación en la web
- Diseño de página y herramientas web
- Promoción virtual de eventos, productos y/o servicios
- Call center
- Digitación, secretariado
- Modelo virtual de gestión
- Asesoría/consultoría de todo tipo
- Bolsa de empleos
- Comunicación social
- Capacitación y desarrollo
- Educación a distancia

Este tipo de actividad ha llegado para instalarse y es bien probable que sea una alternativa de solución frente a las consecuencias derivadas de la recesión, adversidad, problemas con el medio ambiente, delincuencia, y por último este evento natural, que trata de la pandemia del Covid-19.

### **Teletrabajo a Tiempo Completo**

Bajo esta modalidad, las personas empleadas desarrollan la mayor parte de su actividad

profesional desde una localidad remota que puede ser su casa, un telecentro, una oficina satélite o desde la oficina de un cliente.

Los teletrabajadores acuden a la oficina de vez en cuando para alguna reunión o para recoger material de trabajo. Aunque las visitas pueden ser habituales, no suelen representar más de uno o dos días por semana.

En esta categoría se incluyen, por ejemplo, a los programadores y analistas informáticos, empleos que han tenido un papel destacado en la bibliografía del teletrabajo.

También, se incluyen aquellos trabajadores que son contratados para cubrir, desde sus casas, momentos de alta actividad de la empresa.

No entran en esta definición todas aquellas personas trabajadoras que realizan tareas desde localidades remotas, por ejemplo, desde sus casas y que no usen las telecomunicaciones y la informática para el desempeño de su actividad profesional.

### **Teletrabajo a Tiempo Parcial**

En esta modalidad los empleados desarrollan su actividad profesional en una oficina, pero por lo general pasan dos o más días de la semana trabajando en una localidad remota, como por ejemplo su casa.

Entre este tipo de trabajadores se encuentran los directivos y profesionales que cuentan con la suficiente antigüedad laboral e independencia de labores, como para justificar los gastos adicionales en equipos informáticos en el domicilio y en la oficina.

El cálculo citado de dos días es en cierto modo arbitrario, pero es necesario para distinguir entre las personas teletrabajadoras de tiempo parcial y la gran cantidad de profesionales que se llevan trabajo a casa de forma ocasional, puesto que estos últimos no necesitan probablemente el soporte tecnológico necesario para un teletrabajador, ni tiene un contrato laboral que menciona la posibilidad del trabajo a domicilio.

La principal ventaja del teletrabajo de tiempo parcial es que permite mantener activas las relaciones sociales y la cohesión de grupo entre los empleados, así como conservar su espíritu de pertenencia a la organización, los cuales pueden perderse cuando se realiza teletrabajo a tiempo completo.

---

## Consejos Para Gestionar El Teletrabajo Desde Casa

Mantener al equipo motivado e involucrado en la misión de la empresa: es imprescindible que los trabajadores estén motivados para alcanzar sus objetivos, ya sea desde casa o en oficinas. Una persona motivada y entusiasmada en el trabajo pondrá todo lo que esté a su alcance para que la empresa donde trabaja siga adelante. Es importante contar con un buen líder que motive al equipo, lo mantenga unido y le proporcione la seguridad para luchar camino encaminar hacia un objetivo común.

Definir objetivos cuantificables: cada miembro de la empresa debe conocer cuáles son sus objetivos y qué se espera de él. Estos siempre deben ser realistas, medibles y cuantificables.

Comunicar de forma clara y sin ambigüedades: con el lenguaje textual es difícil comunicar intenciones tales como la ironía o el sarcasmo, ya que nos desprendemos de los aspectos corporales. Por eso, la comunicación con tus trabajadores en remoto debe ser clara y sin ambigüedades.

Establecer horarios de reuniones y asegurar la desconexión: la mente de una persona al comenzar una tarea requiere de un tiempo previo de adaptación y concentración. Recibir constantes interrupciones vía chat o llamadas, durante estos minutos, empeora la productividad. Elige el canal de comunicación y establece un número de reuniones o llamadas.

Formar a los empleados: los empleados deben aprender a teletrabajar y conocer cómo funcionan todas las herramientas que se les exigen para la gestión del teletrabajo. Es importante educarlos en esta modalidad y cuidar los aspectos psicosociales a los que se enfrentan al teletrabajar.

Invertir en tecnología: para implementar el teletrabajo con éxito, las empresas deben estar a la última en tecnología. Ya hemos visto que es imprescindible una buena conexión a internet, equipos con los que mantenernos conectados y, sobre todo, canales de comunicación entre los integrantes de la empresa.

### **Equipamiento para desarrollar el Teletrabajo**

#### **Equipamiento Tecnológico**

Existen una serie de condiciones técnicas y de espacio físico que son requeridas por las personas empleadas que realizan sus tareas profesionales bajo el esquema de teletrabajo. Dichas condiciones, descritas a continuación, les permiten completar adecuadamente sus labores.

---

Desde el punto de vista tecnológico y de comunicaciones es necesario contar con:

Conexión a Internet de banda ancha: dado que se labora desde una localidad remota, es necesario contar con una conexión de alta velocidad que permita el intercambio de datos, mensajería instantánea y videoconferencia de forma eficiente.

Una computadora de escritorio o portátil: con la capacidad suficiente para permitirle a la persona teletrabajadora cumplir adecuadamente con las tareas que le sean asignadas. Es necesario que el equipo esté equipado con una tarjeta de red que le brinde la capacidad de aprovechar la conexión de banda ancha a Internet. También se recomienda contar con cámara web, tarjeta de sonido, parlantes y micrófono con la finalidad de poder realizar videoconferencias.

Escáner, en caso de que el trabajo que se desempeña requiera la digitalización de documentos.

Teléfono móvil, que puede ser un celular, celular IP o teléfono por software (soephone).

Una impresora, para los casos en los que se requiere tener respaldos impresos de los resultados obtenidos en la ejecución de las tareas asignadas.

## **Espacio físico y ambiente**

Existen también requerimientos mínimos de espacio físico, de equipo y mobiliario de oficina necesarios para convertirse en una persona candidata a teletrabajadora, entre ellos:

Un área independiente y accesible donde ubicar el puesto de trabajo.

Dicha área debe tener adecuada iluminación y ventilación ya sea natural o artificial. Además, el nivel de ruido debe permitir desarrollar las actividades laborales sin molestar a quien está trabajando.

Poseer mobiliario y una silla ergonómica adecuada.

Condiciones eléctricas apropiadas que eviten el daño de los equipos electrónicos.

Por otro lado, es también necesario realizar un análisis del ambiente familiar en donde se desenvuelve cada uno de las posibles personas teletrabajadoras, a fin de evitar contratiempos como el aumento de la violencia familiar o la imposibilidad de realizar las tareas debido a condiciones inadecuadas. Este estudio debe ser llevado por especialistas en Psicología o Trabajo Social, siendo los más indicados los funcionarios de Recursos Humanos de la empresa.

---

## Herramientas de colaboración

Las herramientas de colaboración son comúnmente provistas por las empresas con la finalidad de que la persona teletrabajadora pueda interactuar con sus compañeros de trabajo y realizar intercambios de información; entre ellas se tienen las siguientes:

El correo electrónico, que posibilita el intercambio de información en formato digital. También permite mantener contacto entre dos o más personas, seguir el desarrollo de los trabajos, enviar informes y concertar citas, entre otras acciones.

La mensajería instantánea, que permite la comunicación escrita en tiempo real entre dos o más personas.

La videoconferencia, que permite la comunicación simultánea y bidireccional de audio y video, lo que facilita mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí. Adicionalmente, pueden ofrecerse facilidades telemáticas o de otro tipo, como el intercambio de informaciones gráficas, imágenes fijas y la transmisión de archivos.

Los escritorios compartidos, que brinda la capacidad de que dos o más usuarios trabajen en un mismo equipo de cómputo, aunque se encuentren en sitios distintos. Por ejemplo, podrían editar un documento simultáneamente para mejorarlo colaborativamente.

El calendario compartido, permite a los teletrabajadores y demás empleados programar y sincronizar sus actividades. Un empleado podría agregar una reunión ejecutiva en el calendario compartido con lo cual aparecerá en los calendarios de los demás empleados quienes estén sincronizados.

Foros, en donde pueden discutirse ideas, proyectos o colocarse diversos materiales digitales para que estén accesibles para los demás empleados de la empresa.

Sistemas empresariales, que funcionan vía web desde donde los teletrabajadores pueden obtener o enviar información a las bases de datos de la organización.

## Actividades aptas para el teletrabajo

Con la finalidad de que la empresa tenga la certeza de que las tareas encomendadas a las personas teletrabajadoras se van a realizar de manera eficaz y eficiente, debe asegurarse que las personas que laboran bajo esta modalidad cuenten con una serie de características primordiales;

esto debido a que, por tratarse de una actividad tan flexible, el empleador no puede encontrarse en constante vigilancia hacia las personas empleadas y su actividad.

Con relación a lo expuesto en el párrafo anterior, el equipo de investigación de Management Technology Associates and Brameur Limited expone que existen cuatro aspectos fundamentales por considerar en las políticas y programas de teletrabajo:

El área del conocimiento a la cual pertenece la persona, así como el conjunto de tareas que se le encargaron para determinar si el teletrabajo es la manera ideal de cumplirlas. Un ingeniero informático podría ser un adecuado candidato, sin embargo, si sus labores incluyen, dar soporte técnico directo a los usuarios de la empresa durante toda su jornada laboral, estaría imposibilitado de convertirse en teletrabajador.

El contexto organizacional, por ejemplo, no tendría sentido tratar de implementar una estructura de trabajo flexible a distancia en una organización que no puede dotar a sus empleados de las herramientas digitales de colaboración, requeridas para completar su trabajo, como correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencia, bases de datos en línea, sistemas que funcionan vía web, telefonía IP, entre otros, o en una organización en donde la cultura es altamente burocrática y fuertemente jerárquica. El teletrabajo funciona mejor donde los empleados tienen independencia para pensar, actuar y tomar decisiones por sí mismos, y donde la administración juzga a sus empleados por el resultado de su trabajo y no por estar presentes durante toda su jornada laboral (Puente, Sergio, 2008).

En el contexto doméstico, por ejemplo, es muy difícil que una persona empleada que labora a distancia pueda desarrollar sus tareas eficientemente si requiere estar muy concentrada pero su hogar es un pequeño apartamento, con niños activos, paredes delgadas y vecinos ruidosos.

La personalidad del individuo, su experiencia y preferencias. Aspectos como el conocimiento avanzado de las labores que se desarrollan en su área de trabajo, la capacidad de cumplir con sus tareas a tiempo y sin requerir supervisión, los conocimientos técnicos que posea en el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la responsabilidad, actitud proactiva, positivismo, motivación y disciplina son requeridos por una persona para convertirse en un teletrabajador exitoso.

Existen algunas labores que por sus características son tradicionalmente preferidas para teletrabajo, entre ellas las siguientes:

- Transcripción de sonido y transcripción remota: el teletrabajador transcribe un texto en su computadora y lo entrega en disco compacto, impreso o por correo electrónico.

- 
- Conversión de datos: convertir datos de un disco o de un formato de software a otro es un servicio que se solicita frecuentemente.
  - Centros de llamadas: son un área de gran éxito comercial donde el trabajo consiste en atender un gran volumen de tráfico telefónico. Algunas empresas poseen una estructura satélite en la cual el personal responde a las llamadas desde su casa.
  - Procesamiento de datos: realización de índices, síntesis, resúmenes de documentos, administración de servicios bancarios y administración de suscripciones a revistas.
  - Búsqueda de información: por lo general se trata de expertos que ayudan a sus clientes a encontrar la información que requieran, normalmente en una gran masa de documentación disponible, electrónica o sobre papel.
  - Servicios de información turística y agencias de reservas: los teletrabajadores pueden ofrecer servicios de reservas, como la venta de entradas para el teatro o para eventos deportivos. Algunos telecottages administran servicios de información turística, eventos especiales como festivales locales y calendarios de actividades turísticas.
  - Servicios para oficinas: en los últimos años, las oficinas virtuales han aparecido con una frecuencia cada vez mayor, ya que ofrecen posibilidades de representación oficial para pequeñas empresas y profesionales autónomos y garantizan el servicio de secretaría telefónica, dirección postal y telemática y el uso temporal de locales para encuentros y reuniones.
  - Edición gráfica y creación de contenido multimedia: es un área para personas teletrabajadoras con conocimiento en imprenta, publicación, diseño gráfico y realización de proyectos editoriales multimedia.
  - Digitalización de documentos: es una labor que nace de la necesidad creciente de convertir textos, imágenes, gráficos y fotografías al formato digital para su posterior utilización.
  - Servicios de traducción: los servicios de traducción, para los que suele utilizarse principalmente el correo electrónico, pueden tener un mercado importante, especialmente si van unidos con otros servicios informáticos, como la edición y la publicación electrónica.
  - Contabilidad: los teletrabajadores con una preparación de tipo contable utilizan sus conocimientos de forma provechosa para llevar las cuentas de la empresa para la cual laboran y en muchos casos se benefician de la posibilidad de trabajar simultáneamente para otras empresas.
  - Programación de software y soporte técnico: muchos informáticos laboran en la implementación de software a la medida y apoyo técnico telefónico en caso de fallos, labores que

pueden desarrollar desde su hogar.

- Diseño de páginas web: empresas que buscan tener presencia en Internet necesitan que se les elabore su página web, por lo que cientos de profesionales se dedican actualmente a brindar este servicio desde su hogar.

## **Marco Legal del Teletrabajo**

### **Ley que regula el Teletrabajo en Paraguay**

El 24 de mayo del presente año (2021) se promulgó la Ley Nro. 6738/2021 que establece la modalidad del Teletrabajo.

Como antecedente inmediato de esta nueva Ley debemos recordar que en el marco de las medidas de emergencia dispuestas por el gobierno nacional para reducir el impacto de la pandemia del COVID-19, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) dictó una resolución por la que se reglamentó el artículo 20 de la Ley 6524 que declaró el estado de emergencia y que estableció las condiciones mínimas para las relaciones laborales del sector privado, que se desarrollen en carácter excepcional y temporal, mediante la modalidad de teletrabajo.

Cabe señalar primeramente que esta nueva Ley regula el teletrabajo en relación de dependencia tanto para relaciones laborales en el sector público como en el privado- a fin de impulsar la modernización, la reducción de costos, la incrementación de productividad y la conciliación de las actividades laborales y familiares.

Principalmente, la Ley regula los aspectos referentes a las formas de teletrabajo, los principios que lo rigen, la organización del tiempo de trabajo, los derechos y obligaciones del teletrabajador y del empleador, los sistemas de control y comunicación, el régimen de los equipamientos informáticos de trabajo y la Autoridad de Aplicación, entre otros.

El teletrabajo es una modalidad especial de trabajo en relación de dependencia, en el cual el trabajador desempeña una actividad, elabora un producto o presta un servicio a distancia, mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). De manera que el trabajador puede realizar sus labores desde su domicilio o en otro sitio que no sea el lugar de trabajo del empleador, quien controlará y supervisará dichas labores mediante la utilización de medios tecnológicos.

Cabe aclarar que el teletrabajo se refiere únicamente al cambio de lugar de prestación de servicios o desempeño de las actividades laborales del trabajador, por tanto, no afecta las condiciones,



---

derechos y obligaciones tanto del trabajador como del empleador, establecidas en la legislación laboral.

Resulta importante recalcar que nadie puede ser obligado a adoptar la modalidad del teletrabajo, pues, este es voluntario, tanto para el trabajador como para el empleador. El teletrabajo puede ser adoptado en la descripción inicial del puesto de trabajo o con posterioridad, siempre y cuando el empleador entregue al trabajador una descripción escrita de sus funciones, condiciones de trabajo, remuneración, informes que deben ser presentados y todos aquellos requisitos que sean necesarios para el desempeño de sus tareas.

Igualmente, es trascendental destacar que el teletrabajo es reversible, es decir, se puede volver al trabajo en los locales de la empresa. Las modalidades de esta reversibilidad serán establecidas por acuerdo de partes, a solicitud del trabajador o empleador. En caso de que la modalidad de teletrabajo haya sido adoptada con posterioridad al inicio de la relación laboral, tanto el trabajador o el empleador que desee volver a la modalidad de trabajo presencial debe comunicar su decisión por escrito con 15 días de anticipación, justificando sus motivos.

Sin duda alguna, uno de los puntos más significativos de la presente Ley es el reconocimiento del “derecho a la desconexión del trabajador” y del derecho a la “privacidad”. En este sentido, el teletrabajador tiene derecho a la desconexión por lo menos de 12 horas continuas diarias, lo que implica que este no está obligado a responder comunicaciones, órdenes u otros requerimientos en este periodo de desconexión digital, así como tampoco está obligado a hacerlo en días de descanso, permisos o feriados. La vida privada del trabajador, sus tiempos de descanso y reposo de la familia deben ser respetados por el empleador.

En cuanto a los sistemas de control y comunicación en la modalidad del teletrabajo, cuando el teletrabajo se realice en el domicilio del teletrabajador, el empleador podrá realizar visitas durante la jornada laboral, con el objeto de controlar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional, así como el mantenimiento de los equipos informáticos, previa notificación y calendarización acordada con el trabajador.

Asimismo, las cuestiones relativas a responsabilidad y costos de los equipamientos informáticos de trabajo deben ser definidas claramente antes de iniciar la modalidad de teletrabajo. En los casos que el teletrabajador aporte su propio equipamiento y/o infraestructura, el empleador podrá compensar la totalidad de los gastos.

En este sentido, cuando los equipos informáticos utilizados sean propiedad del teletrabajador, el empleador tendrá libre acceso a la información de su propiedad, ya sea durante la relación de trabajo

o a la finalización del vínculo laboral. Dicho acceso a la información debe darse en todo momento, en presencia del trabajador, respetando su derecho a la intimidad y dignidad.

Igualmente, cuando los equipos informáticos sean proveídos por el empleador, el mantenimiento correrá por su cuenta, siempre que el trabajador realice uso correcto y adecuado de los equipamientos y no recogiera ni difundiera material ilícito vía internet o por cualquier medio. Además, el trabajador está obligado a evitar que los bienes sean utilizados por terceros ajenos a la relación laboral, asumiendo la responsabilidad de su devolución en buen estado y funcionamiento al término de la relación laboral o cuando el empleador lo requiera.

En todos los casos, el trabajador debe guardar confidencialidad de la información y de los datos a los que tenga acceso como consecuencia del ejercicio de sus labores.

Con la entrada en vigencia de esta Ley, que deberá ser reglamentada, todas sus disposiciones pasan a tener rango de Ley de orden público y de observancia general para los sujetos obligados.

## **Formas del teletrabajo en Paraguay**

Según el Artículo 7 de la Ley 6738/2021 las formas del teletrabajo en Paraguay son las siguientes:

De acuerdo al lugar donde se realizan: Teletrabajo a domicilio o a distancia: refiere a la tarea que se lleva a cabo en el domicilio del teletrabajador y denota el carácter remoto del trabajo prestado.

De acuerdo al modo de desempeño de actividades o trabajos realizados a distancia podrá ser: en forma total o parcial que podrán realizarse de la siguiente manera:

- a) A tiempo completo: cuando el total de horas de la jornada de trabajo se efectúe a distancia.
- b) En jornadas alternas: cuando todo el trabajo se ejecute en parte en el lugar de trabajo y en parte en el domicilio del trabajador o en otro establecimiento, cuando las reglamentaciones así lo permiten.
- c) De forma permanente o temporal: solo por un periodo de tiempo establecido acordada entre las partes.

De acuerdo a las formas:

- a) Online (en línea): cuando el teletrabajador debe permanecer a una plataforma o medio de comunicación durante toda la jornada pactada.

- b) Offline (fuera de línea): cuando no se requiere estar conectado o en línea en una plataforma digital o medio de telecomunicación para ejecutar el trabajo.
- c) Mixta: en ambas formas, de acuerdo a la naturaleza establecida entre las partes.

## **Riesgo Laboral**

En su Artículo 15 la Ley 6738/2021 versa el riesgo laboral, donde expresa que en todos los casos el empleador, deberá capacitar e informar por escrito al teletrabajador a cerca de los riesgos que entrañan sus labores, así como las medidas preventivas y los medios de trabajos correctos, según cada caso en particular de conformidad a la normativa vigente.

## **Seguridad Laboral**

En el Artículo 16 la susodicha Ley menciona en cuanto a la seguridad laboral que el empleador es el responsable de la salud y de la seguridad profesional del teletrabajador; deberá informar al mismo sobre la política en materia de salud y seguridad en el trabajo y los protocolos de la empresa o institución en este ámbito.

## **Programa Nacional de Teletrabajo**

Con la presente Ley se crea el Programa Nacional de Teletrabajador que tiene por objeto promover, facilitar y monitorear la aplicación de la modalidad de teletrabajo en la Organización y Entidades del Estado (OEE) y las empresas del sector privado, a través de herramientas que brinde un marco jurídico adecuado para empleadores. (Artículo 24, Ley 6738/2021)

## **Autoridad de Aplicación**

El Ministerio de Trabajo y Empleo y Seguridad Social (MTESS), es el órgano de responsable de la aplicación de la presente Ley, y para el cumplimiento de sus funciones tendrá a su cargo coordinar con el Ministerio de Tecnologías la Información y Comunicación (MITIC) y la Secretaria de la Función Pública (SFP), las tareas que estime necesarias para el desarrollo de los objetivos y

actividades que permite aplicar el teletrabajo tanto en el sector privado como en el público.

Las instituciones deberán brindar su colaboración, en el marco de sus atribuciones y la materia de su competencia de conformidad a las funciones previstas en la presente Ley y aplicará las sanciones que correspondan en el ámbito de su competencia en caso de incumplimiento de las disposiciones de la presente Ley. (Art. 26, Ley 67838/2021).

La presente Ley es complementaria a la Ley 213/1993 “Que establece el código de trabajo” y a sus Leyes modificatorias, la Ley 1626/2000 “De la función Pública y sus modificatorias, las Leyes de seguridad social y Leyes de regulaciones especiales aplicables análogamente.

## **Metodología**

En este capítulo se expone la metodología aplicada en toda la estructura del trabajo, es decir, las pautas que se han seguido para estructurar las medidas de las que se compone la investigación, además de lo antepuesto en los capítulos precedentes, esto incluye: el enfoque, nivel, población, muestra, técnica, instrumentos de recolección de datos, como así también, los procedimientos específicos en los que se llevó a cabo la indagación en la recolección de datos para su posterior representación en información estadística.

## **Enfoque**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación, debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos (Sampieri, H. 2018).

## **Nivel**

El nivel de la presente investigación es descriptivo, ya que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Debemos recordar que es posible que

una investigación se inicie como exploratoria o descriptiva y después llegue a ser correlacional y aun explicativa. Esto es, aunque un estudio sea en esencia descriptivo, contendrá elementos exploratorios; o bien, un estudio correlacional incluirá componentes descriptivos, y lo mismo ocurre con los demás alcances. (Hernández Sampieri, 6ª Ed. p. 92, 2017-2018)

## **Diseño de la Investigación**

La investigación consta del diseño no experimental- transversal. Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Liu, (2008) y Tucker (2004) citado en (Hernández Sampieri (6ª edición) p. 154, 2017-2018). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Las cifras y resultados generados con frecuencia refuerzan los hallazgos de un estudio de caso.

## **Población**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, (Hernández Sampieri, 6ª Ed. p. 174, 2017). Así, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En tal sentido, la población o universo de estudio de esta investigación está compuesta por 40 empresas, abarcando la zona del microcentro de Ciudad del Este.

## **Muestra**

Es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (Hernández Sampieri 6ª Ed. p. 174, 2017). Así, la muestra de la investigación corresponde a la no probabilística o dirigida, en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación los cuales lo conforman las empresas, abarcando la zona del microcentro de Ciudad del Este

Se tomará como muestra de estudio a 25 empresas, que equivalen a 62,5% de la población total.

## **Técnica de Recolección de Datos**

La encuesta estructurada fue la técnica empleada, la misma fue elaborada mediante la aplicación google Forms, y por medio de la aplicación de WhatsApp y correo electrónico fue enviada a las muestras seleccionadas intencionalmente, para que fuera realizada la misma.

## **Instrumentos De Recolección De Datos**

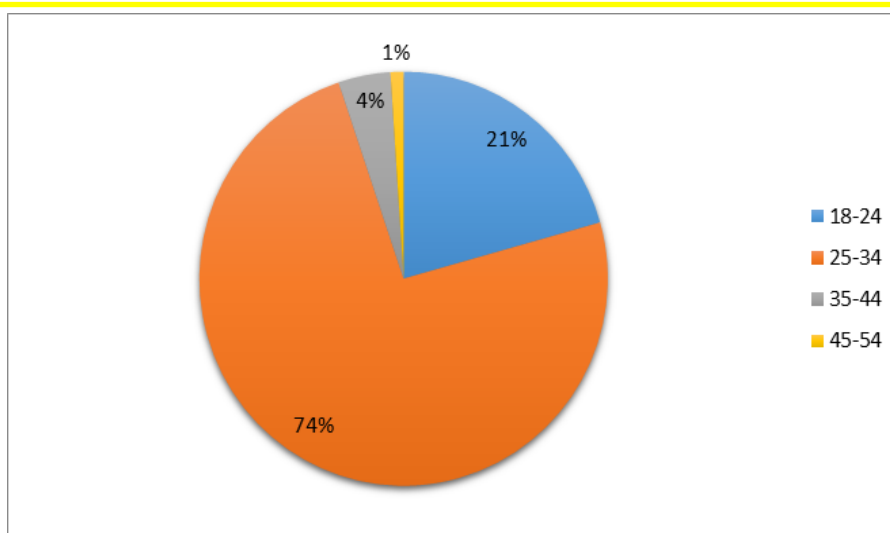
El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario estructurado con un total de 15 preguntas cerradas. Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas, es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben limitarse a éstas. Resultan más fáciles de codificar y analizar. (Hernández Sampieri, 6 Ed.) p. 217, 2017).

## **Técnica de Procesamiento de Datos**

Las operaciones a las que fueron sometidos los datos recabados pasaron por un proceso de clasificación, registro y tabulación para la presentación estadística y conceptualización gráfico de los resultados, que corresponden a las encuestas, por medio de preguntas cerradas, cuyas categorías de opciones de respuesta han sido previamente delimitadas en dicotómicas y de selección múltiple.

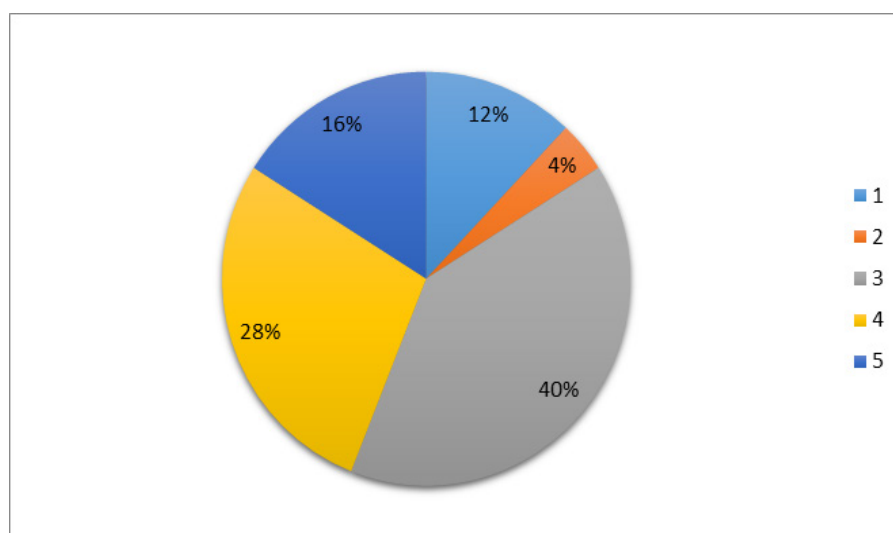
## **Análisis Estadísticos**

1- ¿Cuántos años tienes?



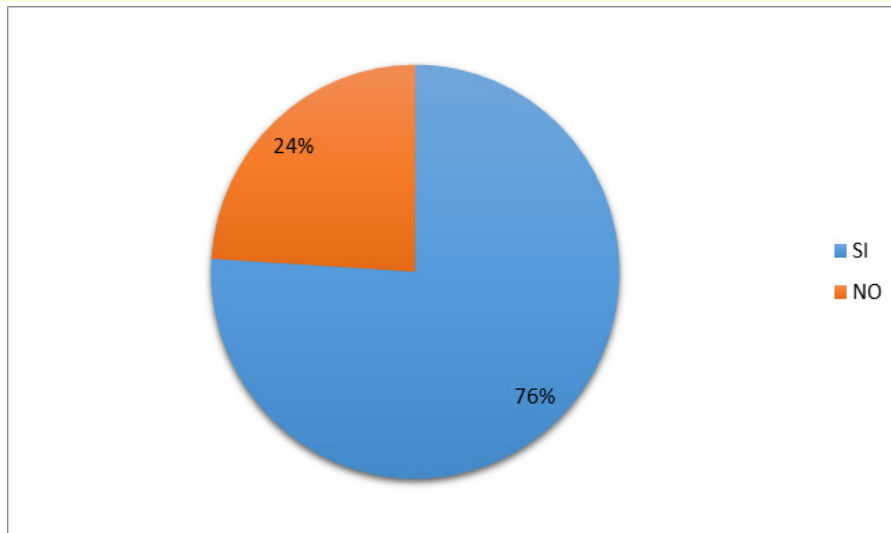
ANÁLISIS: Con relación a la consulta sobre la línea etaria hecha a la muestra, la mayoría (74%), corresponde a la edad comprendida entre 25-34 años; el 21% pertenece al grupo de 18-24 años, mientras que el 4% y 1% corresponde a la edad de 35-44 y 45-54 años, respectivamente.

2- En una escala del 1 al 5, ¿Cuánto te gusta trabajar desde casa?



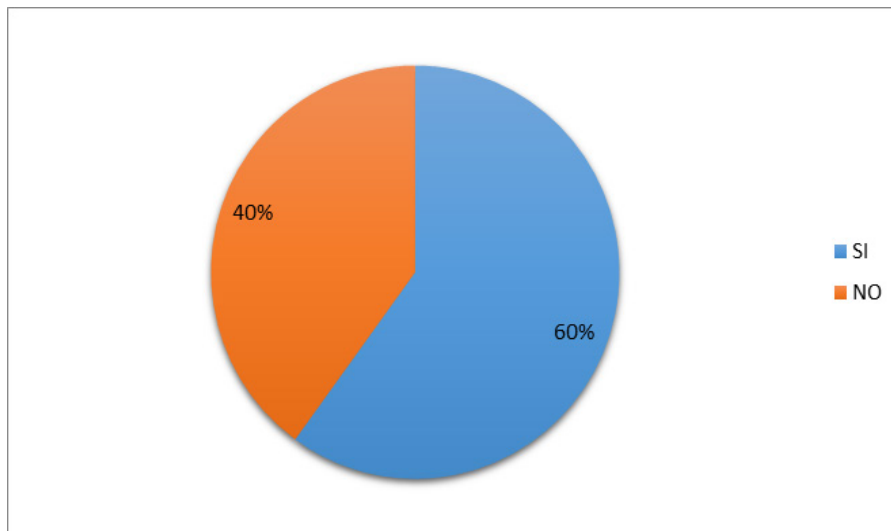
ANÁLISIS: Sobre la presente pregunta, ¿Cuánto te gusta trabajar desde casa?, el 40% de la muestra, calificaron con nota 3; mientras el 28% dio una calificación de 4; mientras que el 16%, 12% y 4%, dieron una calificación de 5, 1 y 2 respectivamente.

3- ¿Tienes un espacio tranquilo y libre en tu casa para realizar tu trabajo de manera eficiente?



ANÁLISIS: El 76% (equivalente a 19 personas) de los encuestados opinan que cuenta con un espacio tranquilo y libre para realizar sus trabajos en la casa, mientras que el 24% (6 personas) cuestiona lo aprobado por el grupo anterior.

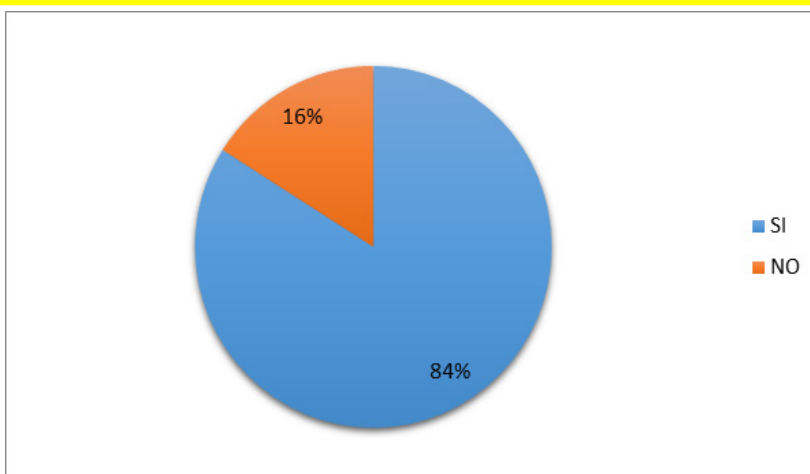
4- ¿Cuentas con el apoyo de tu superior para trabajar desde tu casa?



ANÁLISIS: El gráfico N° 4 muestra que el 60% de los encuestados indican que la mayoría si cuenta con el apoyo del superior inmediato para la realización de los trabajos de forma remota, no así el 40% que manifestaron lo contrario.

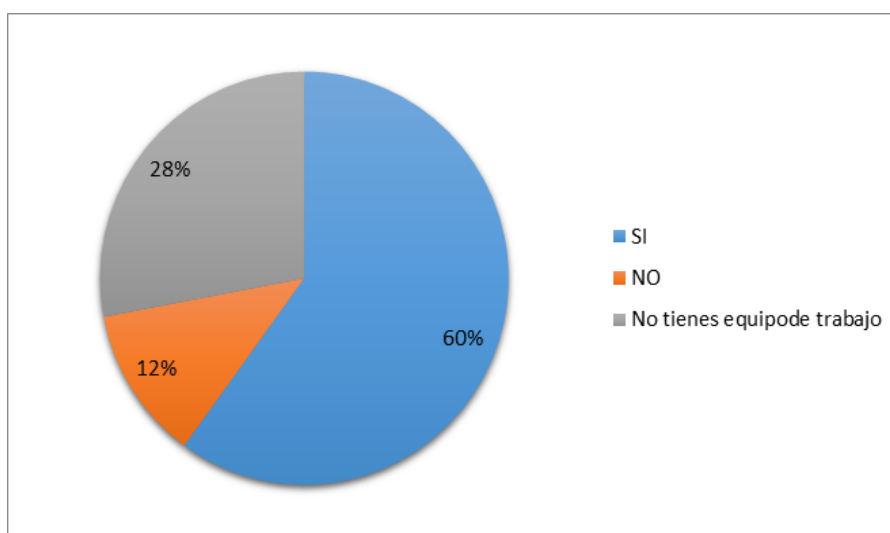
5- ¿Eres productivo cuando trabajas desde tu casa?





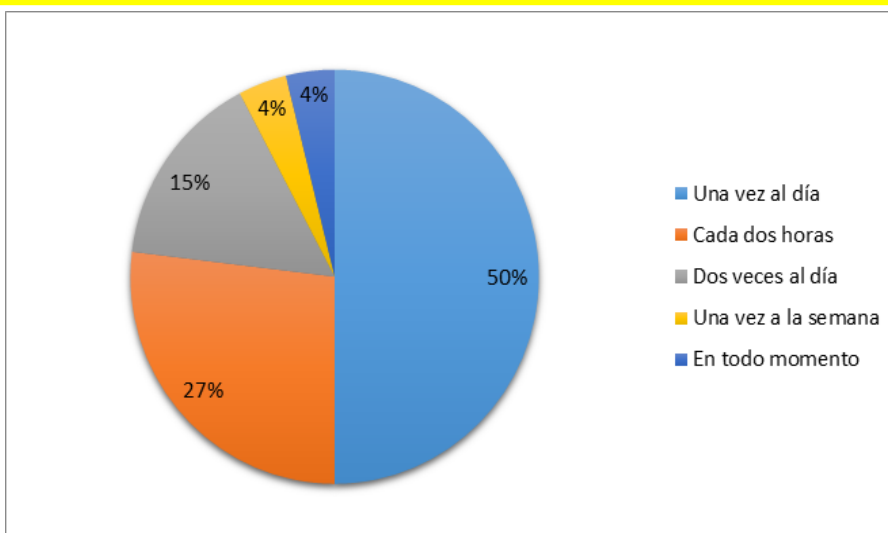
ANÁLISIS: El resultado del trabajo de campo, con relación a la consulta planteada a los encuestados sobre si son productivos trabajando desde su casa, el mayor porcentaje (84%) respondieron que efectivamente son productivos, mientras apenas el 16%, manifestaron que no.

6- ¿Tu equipo de trabajo te apoya cuando haces teletrabajo?



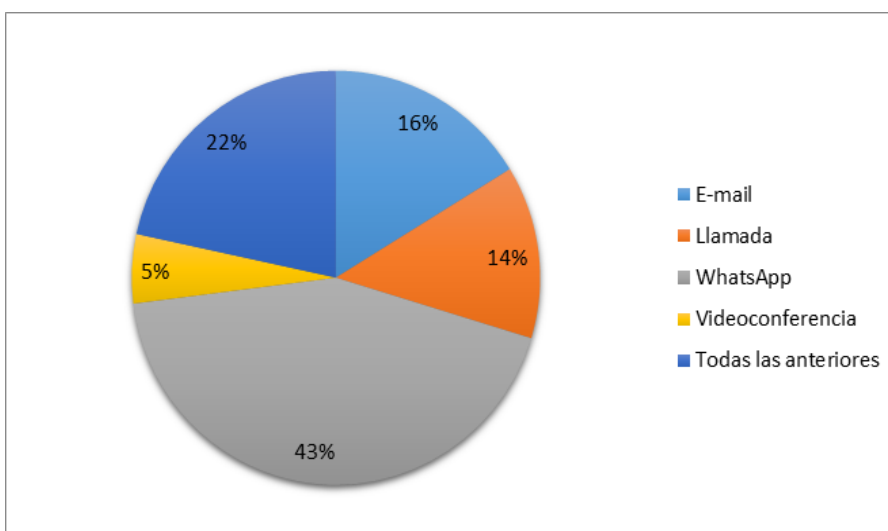
ANÁLISIS: Como resultado a la pregunta 6 del trabajo de campo, el 60% respondieron que sí tienen reciben apoyo de su equipo de trabajo; el 28% manifestaron que no reciben apoyo de su equipo y el 12% restante manifestaron que no reciben ningún apoyo.

7- ¿Con qué frecuencia te comunicas con tu equipo de trabajo?



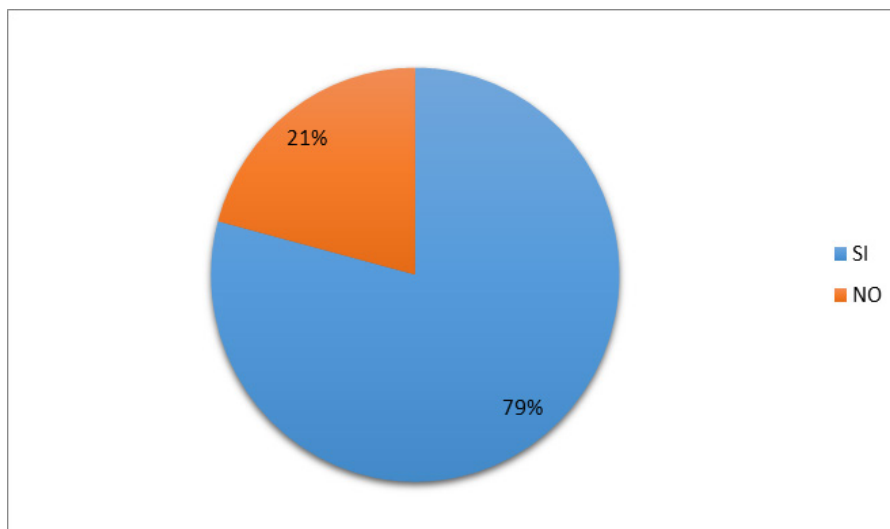
ANÁLISIS: El siguiente gráfico nos muestra que el 50% se comunica con su equipo de trabajo una vez al día, mientras que el 27% lo hace cada dos horas, a diferencia del 15% que nada más se comunica dos veces al día. Por otro lado, con relación a los dos últimos ítems, los encuestados indicaron que una vez a la semana (4%) y a cada momento o cada vez que fuera necesario (4%).

8- ¿Cómo te conectas con tu equipo de trabajo?



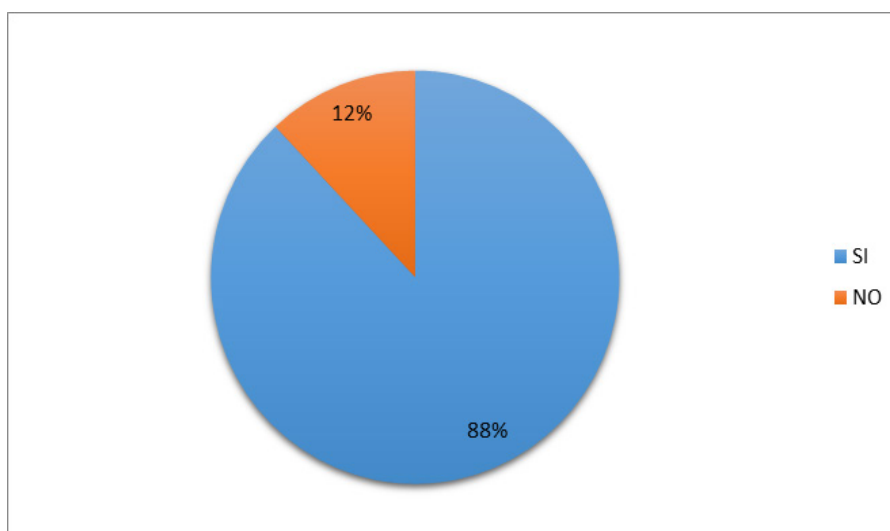
ANÁLISIS: Sobre la forma de conexión con el equipo de trabajo, los encuestados respondieron de la forma siguiente: el 43% de los mismos dicen que utilizan el aplicativo de WhatsApp; el 22% respondieron que lo hace utilizando todas las vías mencionadas como opción de respuesta; el 16% se comunica vía correo electrónico; el 13% a través de llamada y sólo el 5% utiliza la videoconferencia.

9- ¿Te sientes cómodo mientras te comunicas con tu equipo de forma remota?



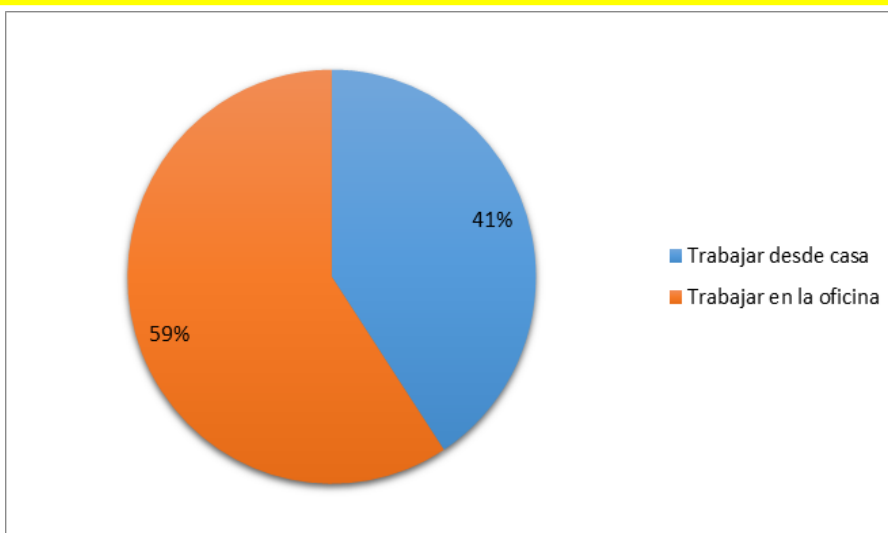
ANÁLISIS: En el presente gráfico, el 79% de los encuestados señalan que se sienten cómodos comunicándose de forma remota con su equipo de trabajo, mientras que el 21% considera lo contrario.

10- ¿Tienes buena conexión a internet mientras trabajas desde casa?



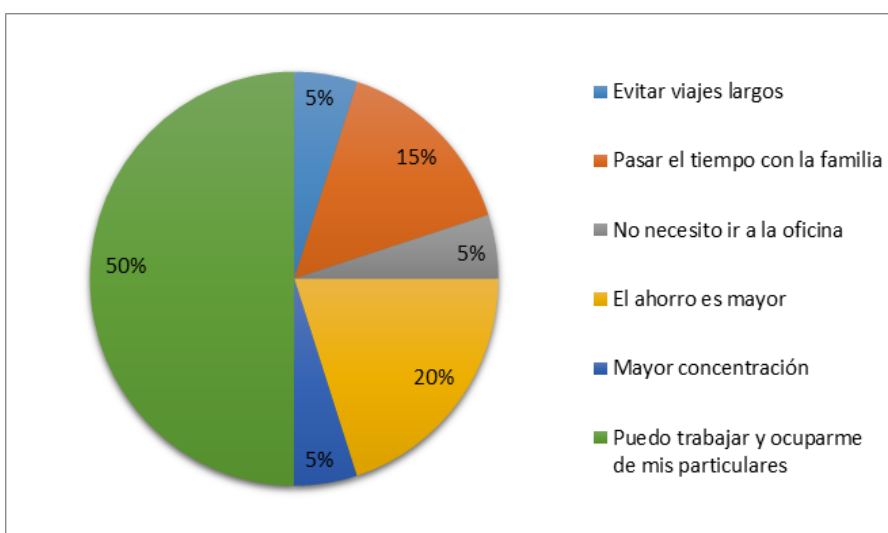
ANÁLISIS: En lo referente a la pregunta si se tiene buena conexión a internet mientras se trabaja desde casa, las opiniones estuvieron relativamente divididas como se puede notar en el gráfico 10, pues el 88% estima que las conexiones si son adecuadas, mientras que el 12% considera lo contrario.

11- ¿Cómo prefieres trabajar?



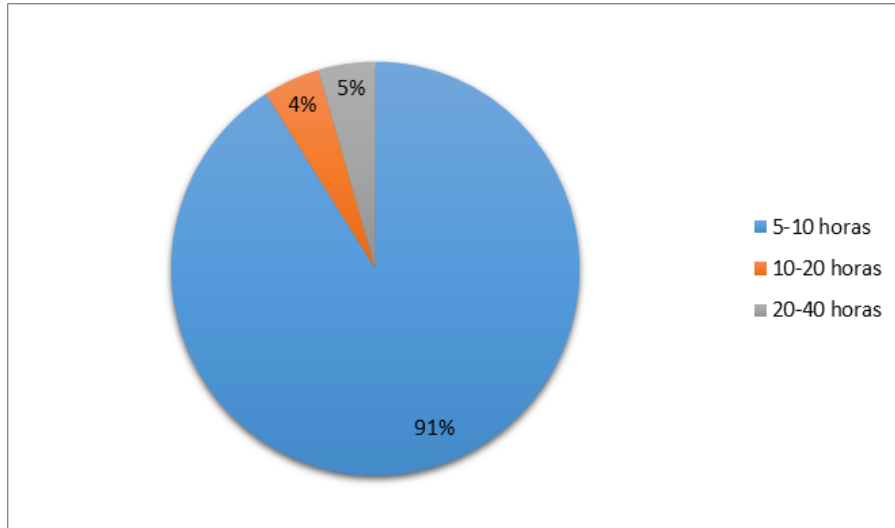
ANÁLISIS: Como se puede observar en el presente gráfico, el 59% de la muestra indica que se sienten más cómodos trabajando desde su domicilio, contrario al 41% que prefiere acudir a la oficina para la realización de dichos trabajos.

12- Caso que hayas marcado la primera opción ¿Porque prefieres trabajar desde casa?



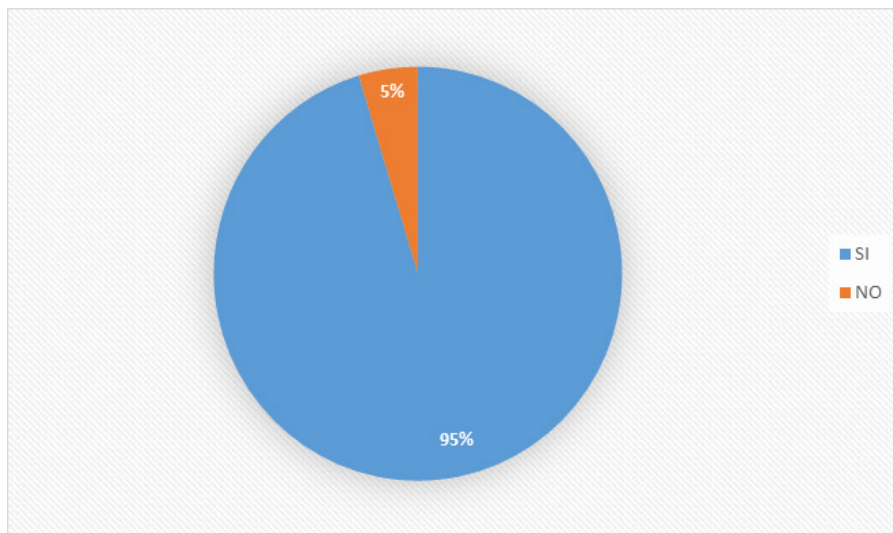
ANÁLISIS: Sobre la consulta del porqué prefiere trabajar desde casa, la mitad de los consultados (50%) respondieron que dicha preferencia radica en que puede trabajar y al mismo tiempo ocuparse de cosas particulares; el 20% indicaron que el ahorro es mayor; el 15% indican que se pasa más tiempo con la familia, mientras que el 15% restantes respondieron por se evita viajes largos, no acudir a la oficina y que se obtiene mayor concentración.

13- ¿Cuántas horas a la semana prefieres trabajar desde tu casa?



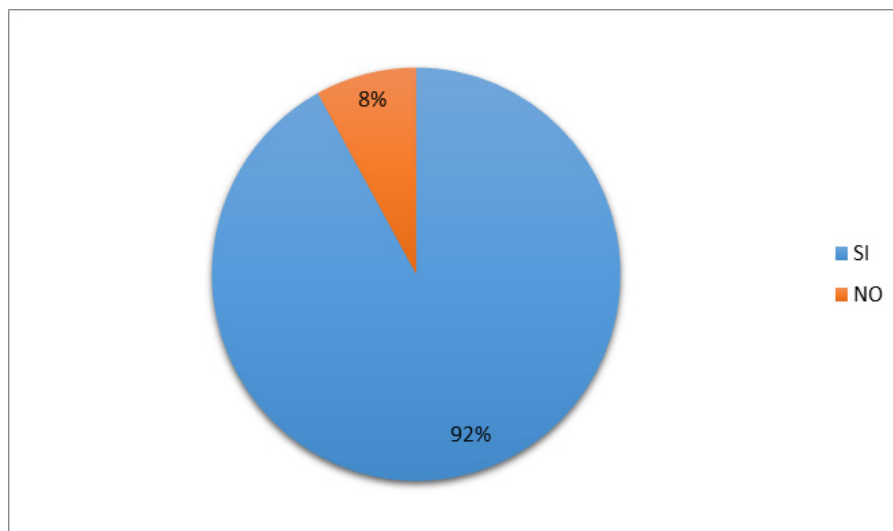
ANÁLISIS: el resultado del trabajo de campo con relación a la pregunta planteada sobre la cantidad de hora que prefiere trabajar a la semana, se obtuvieron que el 91% prefieren trabajar entre 5-10 horas; el 5% dicen que entre 10-20 horas y finalmente el 5% restante de 20-40 horas semanales.

14- ¿Crees que el trabajo remoto aumenta tu productividad?



ANÁLISIS: A la pregunta sobre ¿crees que el trabajo remoto aumenta tu productividad? el 95% respondieron que sí, en absoluto, mientras que solo el 5% contradijeron esa respuesta, manifestando que no.

15- ¿Crees que eres disciplinado?



ANÁLISIS: Como resultado del presente gráfico el 92% manifestó ser disciplinado al momento de trabajar de forma remota, contrario al 8% que señaló la dificultad para desenvolverse de forma eficiente con el teletrabajo.

## Conclusión

Con el propósito de responder a la pregunta central planteada al inicio de esta investigación, es importante mencionar que la prioridad del presente trabajo fue comprender los cambios que se produjeron en las empresas a raíz de la implementación del teletrabajo como herramienta de empleabilidad, a fin de dar continuidad al desarrollo normal de las actividades comerciales, sin que exista merma en la renta del trabajador y en consecuencia la de su familia.

Con la presente investigación también se pudo determinar los factores que afectan la buena aplicación de este método de trabajo, como la falta de provisión de equipo necesario para teletrabajar desde su casa, a lo que se le suma, a la mayoría de los trabajadores, la pésima conexión a internet y la falta de un programa adecuado para todo el equipo, de esta forma se responde a la primera pregunta específica propuesta en la investigación.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) resultan ser un aliado

estratégico tanto para complementar o realizar trabajos a distancia, así como también, a reducir el impacto que puede generar dicha situación y, así permiten que las personas permanezcan el mayor tiempo posible en cuarentena en sus hogares y se evite así una gran circulación de personas en la vía pública, sin que esto perjudique el quehacer diario en varias actividades, corresponde a la segunda pregunta específica de la investigación.

El teletrabajo ha emergido como factor principal para optimizar el uso de los recursos en las organizaciones, ya que disminuye los costos, tanto para la empresa como para los trabajadores, a través del uso efectivo de las herramientas tecnológicas que ya son de alcance en todos los estratos sociales, tales como, el uso del internet, los computadores y los dispositivos tecnológicos que van a permitir realizar tareas desde cualquier lugar diferente a la oficina.

En conclusión, con la técnica del teletrabajo se pudo constatar que los teletrabajadores optimizan sus labores y en consecuencia aumentan la productividad, por ende, la misma se capitaliza en mayores beneficios para sus empleadores.<sup>1</sup>

## **Propuestas**

Dotar a los teletrabajadores de todo necesario en cuanto a herramienta y programas que le permitan optimizar sus actividades laborales.

Incentivar a los mismos otorgando premios e incentivos por objetivos logrados.

A los empleadores, que apliquen un control exhaustivo sobre los colaboradores, a fin de que éstos cumplan con sus labores por convicción y no por coerción.

Que la comunicación entre empleador y empleados sea corta y concisa en cada sesión.

Generar un ambiente de trabajo más armonioso, de modo a matizar el contexto laboral, para paliar la necesidad de contactos con otros compañeros de trabajo.

Respetar el horario de trabajo del teletrabajador, limitando las actividades laborales al tiempo previsto para el efecto.

## **Bibliografía**

American Psychological Association (2010). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.). Mexico, D.F.: Editorial El Manual Moderno.

Ardilla, C. (2015). Análisis de Impacto del Teletrabajo en los Resultados de Gestión de las Organizaciones. Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Castro, L. (2009). Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica. Tesis de grado. Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

Lovato, C., Simbaña, A. (2013). El Teletrabajo como Generación de Plazas de Empleo y el Mejoramiento de las Condiciones de Vida de la Población en el Ecuador. Tesis de Magister. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador

OIT, (2020). Guía práctica: El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Formato pdf

Ortega, L. (2017). Teletrabajo: Una Opción para la Mejora de los Beneficios de las Organizaciones y de los Empleados. Tesis de Grado. Universidad Santo Tomás. Bogotá (DC), Colombia.

Peralta, J. (2021). Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo. Tesis de Maestría. Cuenca, Ecuador.

Rodríguez, D., Pardo, M. (2020). Ensayo: el teletrabajo en tiempos de covid-19. Tesis de Especialización. Universidad Católica de Colombia.

Sampieri, R. H., & al e. (2016). Metodología de la Investigación. Ed. Mc. Graw Hill – Madrid, España

Tamayo y Tamayo (2007). El proceso de la investigación Científica (5º Ed.) Mexico: Limusa Editorial.

OIT, (2020), Guía práctica: El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcm\\_sp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcm_sp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)



Rodríguez, D., Pardo, M. (2020). Ensayo: el teletrabajo en tiempos de covid-19. Tesis de Especialización. Universidad Católica de Colombia.

Paats, M. (2020). Impactos del teletrabajo forzoso y obligado en las legislaciones laborales de Paraguay. Recuperado: [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/04/paraguay\\_paats\\_noticias\\_cielo\\_n4\\_2021.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/04/paraguay_paats_noticias_cielo_n4_2021.pdf)

MTESS.GOV.PY (2021). Ley que Establece la Modalidad del teletrabajo en Relación de Dependencia. Recuperado de: [https://www.mtess.gov.py/application/files/6016/2265/4905/Ley\\_N\\_6738-21\\_Modalidad\\_de\\_Teletrabajo\\_en\\_relacion\\_de\\_dependencia.pdf](https://www.mtess.gov.py/application/files/6016/2265/4905/Ley_N_6738-21_Modalidad_de_Teletrabajo_en_relacion_de_dependencia.pdf)

Morales, G. et al (2011). Una mirada a la figura del teletrabajo Noviembre. Recuperado de: <https://docplayer.es/14217363-Una-mirada-a-la-figura-del-teletrabajo.html>

Moncayo, P. (2010). Teletrabajo, un cambio de paradigma. Recuperado de: <http://www.americalearningmedia.com/edicion-004/59-opinion/214-teletrabajo-un-cambio-de-paradigma>.

Castro. L., (2009). Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica. Tesis de Maestría. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica. Recuperado de: <file:///C:/Users/anyom/Downloads/378658304-Tesis-de-Teletrabajo-Alonso-Castro-Mattei.pdf>