

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA**

**TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO HERRAMIENTAS DE
OPTIMIZACION E INNOVACION LABORAL EN UN ENTORNO
GLOBALIZADO**

AUTORA:
Bello M., Airllys M.

La Morita, Diciembre 2014

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA**

**TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO HERRAMIENTAS DE
OPTIMIZACION E INNOVACION LABORAL EN UN ENTORNO
GLOBALIZADO**

AUTORA:
Bello M., Airlys M.

**TRABAJO DE ASCENSO PRESENTADO PARA OPTAR A LA CATEGORÍA
DE PROFESOR ASISTENTE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL
ESTATUTO DEL PROFESOR UNIVERSITARIO**

La Morita, Diciembre 2014

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO HERRAMIENTAS DE
OPTIMIZACION E INNOVACION LABORAL EN UN ENTORNO
GLOBALIZADO**

TUTOR:
Colmenares, Alexis

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Alexis Colmenares
C.I: 3.748.830**

La Morita, Diciembre 2014



ACTA – VEREDICTO

Quienes suscribimos, miembros del Jurado evaluador, profesores :Celina Espinoza portadora de la cédula de identidad N° V- 8.737.315 (Coordinadora), Carol del Valle Omaña Reyes portadora de la cédula de identidad N° V.- 3.841.118 (Miembro Principal) y Margarita Navas portadora de la cédula de identidad N° V.- 7.285.648 (Miembro Principal) designados por el Consejo de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (Núcleo Aragua), en sesión ordinaria # 276 realizada el 04/08/2014, para evaluar el Trabajo de Ascenso titulado: **“TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACIÓN E INNOVACIÓN LABORAL EN UN ENTORNO GLOBALIZADO”** presentado por la profesora AIRLYS BELLO portadora de la cédula de identidad N° V.- 15.181.730 a fin de ascender a la categoría de Profesor **ASISTENTE** en el escalafón del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Carabobo, en fecha 08/12/2014 se realizó la defensa pública en el salón de reuniones del Consejo de Escuela de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (Núcleo Aragua). Después de terminada la presentación pública y realizado la sesión de preguntas y discusión sobre el trabajo, el Jurado se reunió para emitir el veredicto correspondiente. Con base a la calidad de la presentación, las respuestas a las preguntas formuladas y la discusión correspondiente, el Jurado acordó **APROBAR** dicho trabajo de Ascenso por cuanto su elaboración y presentación se ajusta a lo establecido en el Capítulo II, Sección Quinta, del Estatuto del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Carabobo.

Prof. Margarita Navas
C.I. 7.285.648
Jurado Principal

El Jurado:

Prof. Carol del Valle Omaña Reyes
C.I. 3.841.118
Jurado Principal

Prof. Celina Espinoza
C.I. 8.737.315
Coordinadora del Jurado

DEDICATORIA

A Dios por ser el ser que me habla con amor, y me ha enseñado que cuando escuchamos con amor, oímos con el corazón.

A mí amada Madre por ser mi mejor amiga y por animarme a creer en mí.

A mí querido Padre por siempre estar presente en mi vida.

A mi adorado Hermano por ser parte de mi mundo.

A mi Tía Elba Moncada por estar a lo largo de mi vida trasmitiéndome amor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi razón de vida y crecimiento.

Al profesor Alexi Colmenares, por aceptar ser mi tutor en esta etapa importante de carrera docente.

A la profesora Fátima de Nobrega, por siempre brindarme sus conocimientos profesionales, Dios le bendiga siempre.

A la profesora Carol Omaña, por su aporte profesional en mi desarrollo del trabajo.

A la Universidad de Carabobo, por ser más que una casa de estudio, un pedacito de mi mundo.

A la profesora Lilian Hernández, por tomar un poquito de su tiempo y nutrir la redacción de mi proyecto, dando mejor sentido a mis ideas.

A la profesora Celina Espinoza que al ser mi jurado, apporto su conocimiento de investigadora para darle mas base a mi investigación.

A la profesora Margarita Navas por su valioso aporte como jurado, profesora e investigadora.

A todas aquellas personas que de una u otra manera, aportaron en la realización de esta investigación.

A todas ellas gracias por confirmar lo que dijo Alvin Toffler “El analfabeta de mañana no será la persona incapaz de leer. El analfabeta de mañana será la persona que no ha aprendido como aprender”.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Índice general.....	vii
Lista de cuadros.....	ix
Lista de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Justificación de la Investigación.....	13
Capítulo II	
ABORDAJE METODOLOGICO	
Metodología utilizada.....	17
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	20
Técnicas de análisis e Interpretación de la Información...	23
Descripción de las fases de la Investigación.....	24
Capítulo III	
EVOLUCION DE LA GLOBALIZACIÓN EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS	
Sistemas productivos en la Globalización.....	27
Herramientas laborales para optimizar e innovar.....	33
Fronteras entre el trabajo subordinado y el autónomo.....	38
Capítulo IV	
TELETRABAJO Y OUTSOURCING COMO FORMA FLEXIBLE DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN UN ENTORNO GLOBALIZADO	
Teletrabajo: Origen, desarrollo y definición.....	44
Características del Teletrabajo.....	50
Tipos de Teletrabajo.....	53
Teletrabajador.....	59
Outsourcing: Origen, desarrollo y definición.....	60
Características del Outsourcing.....	64

Tipos de Outsourcing.....	66
Capítulo V	
VENTAJAS, DESVENTAJAS Y TENDENCIAS DEL TELETRABAJO Y OUTSOURCING	
Ventajas del Teletrabajo.....	69
Ventajas del Outsourcing.....	71
Desventajas del Teletrabajo.....	72
Desventajas del Outsourcing.....	73
Ventaja vs. Desventaja del Teletrabajo y Outsourcing.....	75
Tendencias del Teletrabajo.....	78
Tendencias del Outsourcing.....	81
Capítulo VI	
OPTIMIZACION E INNOVACION LABORAL AL EMPLEAR EL TELETRABAJO Y OUTSOURCING EN LAS ORGANIZACIONES.....	84
Capítulo VII	
TELETRABAJO Y OUTSOURCING EN LATINOAMERICA.....	94
Capítulo VIII	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115

LISTA DE CUADROS

CUADRO	p.p.
1. Nuevas tecnologías y sus resultados.....	35
2. Matriz DOFA del Teletrabajo	89
3. Matriz DOFA del Outsourcing	90

LISTA DE FIGURAS

FIGURAS	p.p.
1. Fases de la Investigación	26
2. Agnósticos en la plataforma.....	37
3. Dilbert y el Teletrabajo.....	52
4. Tipos de Teletrabajo.....	54
5. Las profesiones que serán furor en 2014.....	78

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA**

CAMPUS LA MORITA

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

AUTORA:

Bello M., Airlys M.

TUTOR:

Colmenares, Alexis

RESUMEN

El Teletrabajo y Outsourcing surgen como una opción originada por el avance de las Tecnologías de información y comunicación (TIC). Siendo Estados Unidos propulsor de éstas, y seguidamente Europa ha buscado implementarlas en su desarrollo empresarial, mientras que los países Latinoamericanos no han tenido un avance significativo en su utilización, pero que cada vez más, se unen a su implementación un mayor número de profesionales, al considerarlos herramientas laborales óptimas e innovadoras. Es por ello, que se efectuó una investigación que contempló el estudio de dos fenómenos fundamentales de las organizaciones modernas, como las herramientas teletrabajo y outsourcing, para el desenvolvimiento exitoso de las empresas y los trabajadores en un entorno globalizado. En este sentido, el trabajo se desarrolló mediante un enfoque descriptivo, con un método de recolección de datos documental, distinguiéndose bajo la tendencia informativa o expositiva, con una profundidad de la investigación de índole descriptiva y un nivel de complejidad de los objetivos de carácter analítico. Obteniéndose como resultado un aporte al desarrollo de conocimiento que contribuye a fortalecer el crecimiento e implementación de estas herramientas como nuevos modelos empresariales basados en el Internet y por ende las tecnologías de información y comunicación.

Descriptores: Teletrabajo, Outsourcing, Tecnologías de información y comunicación, Globalización y herramienta laboral.

**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL
SCHOOL OF MANAGEMENT AND PUBLIC ACCOUNTING

CAMPUS LA MORITA**

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

AUTHOR:

Bello M., Airlys M.

TUTOR:

Colmenares, Alexis

SUMMARY

Teleworking and outsourcing emerge as an option caused by the advancement of information and communication technologies (ICT). Being United States propeller them, and then Europe has sought to implement them in their business development, while Latin American countries have made significant progress in its use, but increasingly, its implementation bind a greater number of professionals, when considered optimal and innovative business tools. It is therefore an investigation which included the study of two fundamental phenomena of modern organizations, such as teleworking and outsourcing tools for the successful development of businesses and workers in a globalized environment was made. In this sense, the work was developed through a descriptive approach, a method for collecting documentary data, distinguishing under the informational or expository trend with depth research descriptive in nature and level of complexity of the analytical objectives. Obtaining results in a contribution to the development of knowledge that contributes to strengthen growth and implementation of these tools as new business models based on the Internet and therefore the information and communication technologies.

Descriptors: Teleworking, Outsourcing, Information and Communication Technology, Globalization and labor tool.

INTRODUCCIÒN

Para entender el alma de una empresa, debemos viajar a través del mundo subterráneo de la cultura empresarial.

Ralph H. Kilmann.

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 al cambio global, deberán implantar en todos los departamentos de su empresa estrategias eficaces y de forma integrada. Todo sin olvidar a ningún miembro de su estructura empresarial, para así lograr impulsar a las personas hacia las metas deseadas, buscando con ello, la renovación de la empresa al sustituir lo obsoleto y creando una actualizada cultura empresarial.

Hay personas que se resisten al proceso de cambio cultural empresarial que origina un entorno globalizado. Si es cierto que todo proceso trae nuevos retos, pruebas, compromisos y estar cien por ciento conectado con el proceso, 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 de la innovación que mejora o busca mejorar la calidad de vida laboral, por la renovación constante de los procesos y el desarrollo de políticas mas participativas dentro de la empresa. 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, como investigadora y profesional que se maneja en un mundo empresarial, desarrolló en siete capítulos un estudio descriptivo de carácter documental de cómo el teletrabajo y outsourcing surgieron y se han ido implementando como herramientas empresariales óptimas a nivel empresarial, dando 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, tomando herramientas de los aportes de las TIC.

En este sentido, se desarrolló una estructura conceptual que 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. Por ende, el trabajo presenta una secuencia del tema en estudio con evolución lógica, permitiendo con ello, el logro de los objetivos planteados.

En el capítulo I se presentó el problema objeto de estudio, el cual indica la dirección que sigue el estudio y por ende la investigación. Enmarcando por lo tanto, cuál es el problema, por qué se plantea, para qué se plantea y que se obtiene con su desarrollo. Siendo fundamentado con antecedentes teóricos y

de otras investigaciones para dar sustento al tema en estudio. Este capítulo se complementó con la exposición del capítulo II, donde se presentó desde la perspectiva metodológica, cuál fue el abordaje que empleó la investigadora para el estudio planteado.

Seguidamente, el capítulo III presenta el poder de la globalización en los sistemas productivos. La metodología se enfocó en dar a conocer la evolución y dinámica del mundo empresarial bajo un enfoque globalizado. Originando así, la antesala al capítulo IV teletrabajo y outsourcing como forma flexible de organización del trabajo en un entorno globalizado, el cual se presento las ideas fundamentales de ambas herramientas organizacionales, con el propósito de poder describirlos y exponer el nivel de optimización e innovación laboral que brindan a una organización.

El capítulo V se exploró los diferentes conceptos, ideas y todos los parámetros de ambas herramientas laborales, que permitieron el desarrollo de ventajas, desventajas y tendencias del teletrabajo y el outsourcing, abriendo con ello el camino a las ideas centrales del desarrollo de esta investigación.

Por su parte el capítulo VI mostró la importancia sobre el enfoque de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado al emplear el teletrabajo y el outsourcing en las organizaciones. Ya en este capítulo se profundiza con la temática fundamental de la investigación al entrelazar lo desarrollado en capítulos anteriores para generar la importancia de las herramientas laborales en estudio. Siendo así la base inicial de nuevas ideas de investigación sobre el tema visto en esta investigación.

Por último, en el capítulo VII se exponen algunas experiencias del

teletrabajo y outsourcing en Latinoamérica, cerrando con ello el trabajo de investigación, y brindando un nivel de profundización y estudio de los problemas suscitados en el mundo empresarial, al incluir o no, nuevas herramientas laborales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO

Planteamiento del Problema

El termino globalización posee años de historia, produciendo impactos sorprendentes a cada paso de su desarrollo. Siendo las personas en sus distintas formas de relacionarse con la información y su entorno, el eje fundamental del desarrollo o estancamiento de los sistemas en la globalización.

A tal efecto, el proceso de globalización se desarrolla bajo la óptica de mentes abiertas para generar cambios constructivos que redunden en una mejor calidad de vida; siendo el proceso de adaptación el resultado de los medios globalizados cambiantes. A este respecto, Giddens A. (2001: 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”.

Por lo tanto, desde que nace el proceso de globalización se rompen poco a poco los modelos cerrados y retardatarios, abriendo paso a nuevas experiencias constructivas. Haciendo que cada sociedad constituida se desarrolle a su paso, motivado por el que cada una posee su propio ritmo de evolución social, política, económica y cultural.

En este contexto, es importante señalar que las empresas son base

fundamental del surgimiento del proceso de globalización, ya que enmarcan según Tur, A. (1994: 1-0-04) “el complejo de personas, bienes y operaciones orientados en forma coordinada para el logro de uno o varios objetivos determinados”. Siendo con ello las fuentes que buscaron traspasar las fronteras del mundo, incursionando y ajustándose rápidamente a los cambios que conllevó y aún conlleva la globalización, para así, lograr un óptimo cumplimiento de sus actividades en un entorno conforme a los nuevos tiempos.

Dentro de este cuadro, el constante cambio y aprendizaje que ha obligado u orientado la globalización a las organizaciones, ha originado que si las empresas no desean morir deben buscar un mejoramiento continuo, procesos de reingeniería y nuevos aprendizajes organizacionales. Por ende, para entender la dinámica de las organizaciones y el diseño de los modelos de gestión empresarial, se debe mencionar la teoría que presentó Ludwig Von Bertalanffy (1901- 1972), la teoría general de sistemas, ya que la misma da explicación y sentido a la base de los sistemas abiertos, permitiendo así al mostrar a los estudios sistémicos como una ciencia de la globalidad; proporcionando con sus estudios ser el origen de las posteriores definiciones e investigaciones sistémicas.

En consecuencia, para la gerencia moderna es vital comprender que la empresa es un sistema que se encuentra inmerso en un medio ambiente con el cual no sólo convive, sino que se potencian mutuamente. Siendo a través de este proceso de integración como sistemas globales, 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, según Infante, Ceballos y otros (2007) se afirma que las TIC son:

(...) un factor determinante en el fenómeno de la globalización es lo que se ha llamado la revolución de las comunicaciones, esto debido a la aparición y convergencia de las nuevas tecnologías de información, especialmente el Internet, que ha cambiado los esquemas de comunicación con un nivel de penetración jamás conocido por ninguna tecnología anterior. (p.110)

Desde otro punto de vista, Cobo J. (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, dió nacimiento a un conjunto de formas de contratación laboral atípica, dado a que no se desarrollan dentro del modelo tradicional de relación laboral, ya que, 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, siendo vital cubrir las necesidades latentes en la nación con un

equilibrado bienestar social.

En virtud de ello, las nuevas formas de contratación laboral han surgido como nuevas herramientas y realidades de las perspectivas laborales, evolucionando hacia una tercerización como contratación externa de servicios sin carácter laboral y globalización de la economía. Esto significa, que la globalización ha producido el aumento de nuevas formas de trabajo y de alternativas laborales, así como también una variación en su presentación y/o desarrollo. Dando a lugar, nuevos retos a los ejecutivos al enfrentar el conjunto de cambios y tendencias sin precedentes. Al analizar cual o cuales de los nuevos modos de realización del trabajo es o son perfectamente apropiado(s) a las nuevas necesidades de las organizaciones. Tomando en cuenta la necesidad de ser globales, surgir mediante la regulación de los capitales empresariales, de poder dar respuesta oportuna a las amenazas, y aprovechar las oportunidades del medio ambiente económico, dando a lugar la reducción de los costos y batallar por el pensar del mercado.

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 tecnologías de la información y comunicación (TIC). Siendo una forma de efectuar una tarea, requiriendo la reorganización empresarial en 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, donde le brinda a las personas con conocimiento y habilidades tecnológicas, mas un sistema de autodisciplina y organización, aprovechar al máximo su ejecución.

Siguiendo la idea, Osio, L. (2010) en su artículo **El teletrabajo: Una opción en la era digital**, hace referencia a que 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, desarrollándose a tiempo completo o parcial. Pero eso no es, evidentemente todo; por ende, se requiere de un estudio mas profundo para poder definir y comprender en que consiste realmente el teletrabajo, y si su forma flexible de organización laboral trae consigo herramientas de optimización e innovación.

En este orden de ideas, Blanco, E. (2011) en su Trabajo de especialización de derecho laboral titulado **El teletrabajo en el derecho laboral venezolano**, destaca el hecho que la legislación venezolana debe evolucionar conjuntamente con las diversificaciones laborales como estrategias empresariales que tienden a la individualización de la relación laboral, para así brindar, protección adecuada y garantizar la seguridad jurídica a las personas que laboran bajo estos nuevos medios que ofrecen la tecnología de la información y comunicación.

Por su parte, el outsourcing como segunda alternativa laboral dentro de un entorno globalizado, plantea a la gerencia delicados retos de relaciones humanas, al orientarse a que una empresa entregue el mantenimiento de ciertas áreas de la compañía a un externo, buscando con ello, ventajas competitivas. A este respecto, Rothery y Robertson (2000: 19) define al outsourcing como “una modalidad, según la cual determinadas organizaciones, grupos o personas ajenas a la empresa son contratadas para hacerse cargo de un servicio puntual dentro de ella”. Siendo fundamental la implementación de los sistemas de información y comunicación como medio estratégico para el desarrollo de un apropiado servicio de outsourcing, y así la empresa pueda contar con una línea de asesores expertos en el área requerida.

En esta perspectiva, trabajos como el de Suárez, E. (2009) titulado **“Impacto del outsourcing como nueva modalidad en las relaciones laborales venezolanas”** analiza el impacto del outsourcing como nueva modalidad en las relaciones laborales venezolanas, donde se conceptúa al Outsourcing 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 transcendencia en el mundo.

De allí pues, que ambas estrategias laborales teletrabajo y outsourcing son fuentes de diversos estudios, por conformar parte de las nuevas tendencias y/o herramientas de ocupación laboral frente a una relación laboral tradicional. Tomando en cuenta que su proceso de surgimiento se ha visto impulsado porque la gerencia busca mejores formas de hacer el trabajo.

Dentro de este marco, es importante analizar como la globalización conlleva a plantearse la aceptación de una forma de relación laboral a tiempo parcial, un teletrabajo, outsourcing o una subcontratación, como una herramienta de optimización e innovación laboral que no sólo enfrenta la relación laboral tradicional sino al desempleo, aspectos latentes en países latinos. Siendo con ello, relevante lo que opinan Rothery y Robertson (2008) sobre:

Los términos “desempleo” y “empleo pleno”, el último en el sentido de un trabajo permanente y con pensión, ya no son aplicables en un mundo en el que esta aumentando el trabajo de tiempo parcial, de freelance y por contratos, y se confunden cada vez mas los limites entre el empleo pleno y el desempleo.
(p. 23)

Todo ello, bajo la perspectiva de que, si bien es cierto durante mucho tiempo se practicó de manera relativamente limitada a ciertas actividades, se ha 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. De tal manera, 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 laborales 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. Más sin embargo, están tomando auge con rapidez, al observar primordialmente, que ofrecen alta productividad a bajos costos. En este sentido, si realmente una empresa Latinoamericana desea ser competitiva se debe mantener constantemente en proceso de actualización, con vanguardia en tecnología directiva y analizando los resultados de sus negocios.

Sin embargo, es necesario señalar que los bajos costos y la alta productividad no es lo único que deberían observar las empresas Latinoamericanas para aplicar dichas herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado, sino como los métodos que pueden incorporar maneras más eficientes de trabajar, disposición de nuevas tecnologías y con la incorporación de un personal especializado en un área que no es la razón principal de su negocio.

Es por ello, que la intencionalidad de la presente investigación es indagar

como surge el teletrabajo y outsourcing como herramientas laborales en un entorno globalizado, sus características, tipos, ventajas y desventajas, su realidad actual y su proceso de optimización e innovación laboral en Latinoamérica.

Como consecuencia de lo antes expuesto, múltiples fueron las preguntas que surgieron al iniciar la revisión y profundización bibliográficas, pero una vez analizadas todas las dimensiones, fue pertinente concretar y orientar la investigación a la resolución de las siguientes inquietudes:

¿Cómo el teletrabajo y el outsourcing se han desarrollado en un entorno globalizado?

¿De que forma el teletrabajo y outsourcing son realmente herramientas de optimización e innovación de un entorno globalizado?

En Latinoamérica ¿Cómo ha sido la experiencia de estas nuevas tendencias de relación laboral?

Para dar respuesta a estas interrogantes, se consideró pertinente realizar el presente estudio el cual, a partir de una exploración bibliográfica previa, permitió profundizar analíticamente al teletrabajo y el outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

Describir el teletrabajo y outsourcing como herramientas laborales en un entorno globalizado.

Determinar los parámetros de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado mediante el teletrabajo y outsourcing.

Establecer el teletrabajo y outsourcing como herramienta de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado.

Justificación de la Investigación

Las razones en las que se apoya la presente investigación y que hicieron viable su exploración y estudio, vino dada principalmente por la inquietud de la investigadora con respecto a la necesidad de generar un estudio documental asociado a los nuevos elementos de interacción entre los individuos y sus diversos contextos o escenarios sociales, origen de las constantes transformaciones de cada comunidad a nivel mundial. Es por ello, que al asumir esta realidad, el estudio va direccionado al Teletrabajo y Outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral, ello gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías emergentes a nivel

mundial, que han hecho posible la flexibilización organizacional del trabajo y su fortalecimiento institucional y social.

El enfoque anterior, indica que el proceso de las nuevas tecnologías digitales a las actividades cotidianas del ser humano, han transformado la estructura social, política, económica y cultural a niveles y periodos diferentes en cada país. Permitiendo, su introducción en las organizaciones, acelerar los procesos y reducir sus costos operativos, siendo más competitivas y obtener a su vez mayor rentabilidad.

Todo ello, con el fin de lograr procedimientos de información en lugares distantes de la empresa, con miras a que los sistemas de renovación, permitan obtener el logro de los objetivos planteados. Es por ello que, desde el punto de vista práctico, estudiar las nuevas tendencias o formas inéditas de trabajo a distancia y asesorías internas bajo trabajadores externos, orienta a validar el sentido del desarrollo de la manifestación paradigmática del fenómeno objeto de estudio.

Esta argumentación, da perspectiva desde el punto de vista científico a abordar un estudio descriptivo, al desglosar los rasgos esenciales, cualidades, propiedades o elementos que componen el teletrabajo y el outsourcing como herramientas laborales. Buscando con ello, demostrar las ventajas, desventajas y tendencias que ponen de manifiesto y presentan el sentido real de lo que ambas herramientas involucran en un entorno globalizado.

A lo anterior se añade, que el desarrollo del presente estudio podrá ser sustento teórico para posteriores investigaciones y análisis sobre las nuevas modalidades en las relaciones laborales. Y desde el punto de vista social la

investigación, por desarrollarse bajo una realidad actual y latente, está orientada a generar conocimiento empresarial y debates de opinión gerencial, ello dado que dentro del espacio teórico analizado se dan ejemplos o aplicaciones sobre algunos sectores Latinoamericanos que vienen haciendo uso de estas herramientas en los procesos de optimización e innovación laboral.

Así mismo, contribuye a la formación integral del conocimiento de los estudiantes de la Universidad de Carabobo, ya que tendrán una herramienta teórica y documental que les servirá de aporte en la comprensión de como la globalización ha traído el surgimiento de nuevas tendencias de descentralización laboral como el Teletrabajo y el Outsourcing. Y conforme el estudio de la investigadora se podrá transmitir mediante la presente, una visión más amplia y concreta de la nueva realidad laboral, bajo la modalidad del Teletrabajo y Outsourcing, y poder así transmitir una nueva perspectiva de la forma de trabajar y organizar el trabajo.

Siendo por ende, base para el desarrollo de futuras investigaciones asociadas a la línea de investigación del departamento de Auditoría, impuestos y sistemas de información de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, principalmente, así como a otras líneas de investigación de la Universidad, ya que, es un tema que genera propuestas de investigación en muchas ramas del saber.

Mediante los puntos antes expuestos, se argumenta todos los elementos relevantes de un trabajo de investigación con base a la producción de conocimiento. En este sentido, al presentarse una temática con aspectos renovadores o innovadores que puedan dar reflexión para la producción del conocimiento flexible en un recinto universitario, se logra también la

propagación e implementación del mismo por parte de los profesionales en sus organizaciones y comunidades, ejerciendo un carácter multiplicador de los procesos tecnológicos formativos de sociedades. Y dando con ello, ser parte del proceso de crecimiento del País y de la Universidad de Carabobo en los rankings de productividad del conocimiento.

CAPÍTULO II

ABORDAJE METODOLOGICO

Metodología Utilizada

El tipo de investigación según el método de recolección de datos, es una investigación documental. La cual 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)

Así mismo, Montemayor y otros (2006) definen a la investigación documental como:

La presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida... Consiste primordialmente en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre un tema determinado. Además, puede presentar la posible conexión de ideas entre varios autores y las ideas del investigador. (p. 11)

Resulta claro que, la presente investigación al desarrollarse bajo la modalidad documental constituyó una herramienta estratégica para observar

y reflexionar sistemáticamente sobre la realidad del estudio planteado, empleando para ello diferentes tipos de documentos. Por eso, se puede considerar que el desarrollo de la misma con esta modalidad permitió efectuar una investigación bibliográfica especializada, con la finalidad de producir nuevos asientos bibliográficos sobre el tópico en estudio.

Por consiguiente, el interés de este trabajo se basó en establecer cómo un entorno globalizado se orienta a optimizar e innovar nuevas tendencias laborales, como el teletrabajo y el outsourcing. Además, se establecen las ventajas, desventajas y tendencias que caracterizan a estas nuevas formas de desempeño laboral. Siendo respaldado por una base documental, la cual por el tipo de diseño fue necesaria examinar para comparar y compilar información de diversos trabajos de investigación, revistas especializadas, artículos en línea y textos editados, relacionados al tema de investigación.

De la misma forma, la investigación se distinguió bajo la tendencia informativa o expositiva que según Montemayor y otros (2006)

Este escrito 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 la investigación es de índole descriptiva que conforme la autora Bavaresco, A (2001:27) este tipo de investigación “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”. Por su parte, Rivas, I (1995:54) señala que la investigación descriptiva “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones.” De lo anterior, se puede expresar que el desarrollo de esta investigación permitió poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos de la investigadora, para poder darle repuestas a las interrogantes planteadas como base del problema en estudio con la información obtenida.

En este contexto, se desarrolló la investigación con un nivel de complejidad de los objetivos de carácter analítico, el cual Corral y otros (2012:32) señalan que 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; propiciando en la investigadora la experiencia de localizar, y familiarizarse con la información y el conjunto de recursos necesarios para el desarrollo del estudio. Aunado a conocer mejor el área de interés a profundidad, Montemayor y otros (2006:12) establecen que todo desarrollo de trabajo de investigación propicia en el investigador habilidades de escritura, refuerzo en la experiencia educativa y el logro de transmitir de manera óptima al lector, nuevos conocimientos sobre el tema desarrollado; entre otros beneficios.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La presente investigación por haberse desarrollado bajo el método documental, emplea primordialmente fuentes secundarias de información, obtenidas por la investigadora en los libros o artículos escritos por personas especializadas en el área de conocimiento, dando a lugar el nacimiento de fuentes primarias de información cuando la investigadora efectuó el análisis y evaluación de la obra de los autores consultados.

Para la obtención de la información, se emplearon instrumentos, que de acuerdo al Manual de Trabajo de Grado de Especialización Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2014:35) señala: “Se describen los instrumentos de recolección de datos y (o) materiales utilizados en el estudio, con indicación de su validez, confiabilidad y métodos seguidos para obtenerlas, si fuera pertinente”.

Orientado a lo antes planteado, se recurrió al uso de técnicas que permitieran consolidar la información necesaria en la producción final de la presente investigación. De manera específica, se utilizó bajo el aspecto operacional el subrayado, las fichas bibliográficas de citas textuales, fichas analíticas, fichas de resumen, entre otras clasificaciones de fichas, y conforme su desarrollo y presentación se utilizó la observación documental mediante la lectura minuciosa o evaluativa, el análisis documental y el resumen analógico o análisis crítico. Por ende, los instrumentos usados fueron las fichas tradicionales y electrónicas, la computadora con sus respectivas unidades de almacenaje y los cuadros sinópticos.

El subrayado conforme Hochman y Montero (1986):

Focaliza la atención en ciertas partes de la obra que responden a las necesidades del lector respecto de la misma; ya sea para la comprensión y el estudio de la totalidad y su ulterior análisis crítico; ya sea para entresacar algún aspecto que ha llamado, en forma negativa o positiva, la atención. (p.18)

De la misma forma, el subrayado permitió indicar las ideas y hechos que fueron considerados y recordados para el desarrollo de la investigación, todo ello, al permitir dicho método localizar fácilmente una palabra, idea o argumento en la bibliografía consultada.

Mediante la técnica antes señalada se logró efectuar la toma de notas, cuyo propósito según Montemayor y otros (2006: 28) es la recopilación de información importante que sea fundamental incluir en el trabajo de investigación. Dichas ideas fueron recopiladas por la investigadora en tarjetas ó fichas, medios magnéticos: Cd, pendrive, memoria externa; y archivos electrónicos (computadora). Todo ello, con el fin de permitir evaluar el contenido y la cantidad de material reunido sobre teletrabajo, outsourcing, globalización y herramientas de optimización e innovación laboral.

De esta forma, la ficha como memorial fiel de la investigadora, fueron las herramientas que permitieron el almacenaje de ideas y cúmulo de datos obtenidos en el trabajo. Todo ello, con el fin de plasmar las ideas fundamentales extraídas de los textos consultados, a fin de delimitar los datos que fueron necesarios conocer. En función de ello, los principios generales que cumplió la investigadora para su elaboración fueron según los señalados por Hochman y Montero (1986):

1. Agrupación física de los datos. Una ficha para cada dato y un dato en cada ficha.
2. Contener los datos en forma exacta.

3. Hacer mención exacta de la fuente de donde se ha obtenido el dato.
4. Cuando un dato ocupa mas de una ficha, conviene repetir la mención de la fuente y la clasificación, y numerar las diferentes fichas que de el se hagan.
5. Las fichas deben ubicarse en un fichero de acuerdo con una clara y rigurosa clasificación. (p. 21)

En unión a ello, se aplicó la técnica de observación documental que según Rodríguez, Ochoa y Pineda (2012) es la que se emplea al recabar información de fuentes documentales. En otras palabras, es la captación de información por medios impresos, audiovisuales o electrónicos relacionada con el tema de investigación. Dentro de esta perspectiva Bavaresco, A. (2001:99) expresa que la observación documental o bibliográfica “viene a constituirse en el “hacer del científico”. Si no revisa y se percata de lo que otros han hecho, “pecaría de ingenuo”, creyendo que nunca se haya tocado ese tema”. Es por ello, que la investigadora efectuó la lectura general de los textos que fueron de utilidad para la investigación, procediendo luego a una lectura más detallada a fin de captar los planteamientos esenciales que allí se plasmaban.

La lectura mas detallada permitió extraer elementos de análisis que permitieron seleccionar la información con patrones, tendencias, convergencias, entre otras características de interés halladas, a fin de poder construir una síntesis comprensiva total sobre el área en estudio. Bajo este parámetro, se desarrolló el análisis documental o análisis de contenido, que según Rodríguez, Ochoa y Pineda (2012:100) es “una técnica empleada para analizar documentos y datos cualitativos”.

El vocablo análisis proviene del griego “analysis” que significa disolución, la cual es derivada a su vez de “analuein” que significa desatar, soltar.

Siendo en este sentido, definido por el Diccionario de la Real Academia Española (edición del 2001) primeramente como “distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.” Seguidamente, en su segunda acepción establece que es el “examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual.” En base a esta definición, las investigaciones efectúan análisis pero delimitando la rama del saber que la aplicará. Por ende, la presente, se desarrollo bajo la rama tecnológica de las ciencias sociales, siendo el análisis bajo la interpretación personal de la investigadora en unión a la verificación de algunas circunstancias que han surgido en el entorno que permiten desarrollarlo (empresas Latinoamericanas que han empleado las herramientas teletrabajo y outsourcing).

Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Las técnicas de recolección de datos descritas anteriormente permitieron la obtención de toda la información necesaria para alcanzar el resultado esperado al analizar el teletrabajo y el outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado, y todo ello mediante el cumplimiento o desarrollo de los objetivos establecidos.

A partir del análisis definido con anterioridad, se efectuó el procesamiento del análisis e interpretación de la información, siendo evaluado desde diversas ópticas el material estudiado. Ejerciendo importancia la diversidad de fuentes que abordó la investigadora en base al tema en estudio.

Orientado a ello, la investigadora presenta su análisis en cada capítulo de la investigación en unión a la información recopilada durante todo su proceso investigativo. Visto de este modo, Bavaresco, A. (2001) establece que el

análisis e interpretación de la información o datos no es mas que iniciar la etapa mas interesante de la investigación, el darle sentido, forma y explicación de cómo desarrollar a plenitud cada detalle de la misma. Siendo importante con ello, manejar un buen léxico que demuestre el nivel de conocimiento de la investigadora, manteniendo a su vez un lenguaje sencillo, de prosa corta y con claridad de expresión para facilidad de lectura y entendimiento de cualquier lector.

Por ende, todo lo señalado en el presente capítulo fueron las claves y herramientas metodológicas que permitieron la realización de un eficiente trabajo de investigación.

Descripción de las Fases de la Investigación

La presente investigación fue llevada a cabo a través de cinco fases, siendo los pasos seleccionados por la investigadora, en su proceso de planificación, coordinación y ejecución, de su sistema investigativo. En este sentido, se presenta para una mayor visualización y de manera práctica, en la figura N° 1, y se resumen de la siguiente manera:

- A. Elección y delimitación del tema: Se eligió el tema de estudio, representado por el teletrabajo y el outsourcing, como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado. Seguidamente se delimitó la problemática de estudio, realizando un enfoque en las empresas latinoamericanas.

- B. Recolección de la información: Continuando con el proceso investigativo, se procedió a recopilar información pertinente al tema seleccionado con el fin de lograr una base teórica que sustentara los

aspectos desarrollados en la investigación. Consistiendo la recopilación en la revisión de textos, revistas, trabajos de investigación, folletos, documentos y el análisis para determinar, al teletrabajo y el outsourcing, como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado, específicamente en países Latinoamericanos.

- C. Organización de los datos y aplicación de los instrumentos de recolección: Tomando en cuenta la información recopilada, se procedió a la aplicación de técnicas de análisis e interpretación de la información que permitieron obtener los datos precisos constituyéndose en fundamento para el logro de los objetivos propuestos.
- D. Análisis e interpretación de los datos: Se procedió a realizar el análisis documental, el cual permitió mostrar como resultados las actuaciones de las empresas al aplicar el teletrabajo y el outsourcing como herramienta laboral. Seguidamente se procedió a profundizar el estudio al expresar las experiencias organizacionales a nivel de Latinoamérica. Todo ello, desarrollado en varios capítulos con evolución lógica para dar respuesta a los objetivos planteados.
- E. Conclusiones y recomendaciones: Para finalizar el proceso de la presente investigación se dieron a conocer las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

Figura N° 1: Fases de la Investigación



Fuente: Descripción fases de Investigación.

CAPÍTULO III

EVOLUCION DE LA GLOBALIZACION EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS

*El mundo se mueve tan
rápidamente estos días que la
persona que dice que “no se
puede hacer”, se ve interrumpida
por alguien que lo esta haciendo.
Elbert Hubbard*

Sistemas Productivos en la Globalización

Los niveles de transformación y/o 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. Siendo los periodos de transición, por ende, diferentes a cada entidad estudiada.

En base a 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 y sin sonar de manera exagerada milenios, se ha ido cambiando en las relaciones productivas y por ende empresariales. En este sentido Infante, Ceballos y otros (2007) hacen referencia 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, en unión al originar ropa y 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 termino de intercambio. Mas el sistema comúnmente empleado, fue el que nació después de la creación de la moneda y dió paso al mercado empresarial de compra y venta; dando con ello, el impulso de los sistemas productivos con la implementación de tecnologías mas tecnificadas para los tipos de empresas naciescentes.

A este respecto, la producción según Esteves, J. (1996:513) “es la transformación de una materia prima o semielaborada a través de la aplicación de trabajo, capital u otros factores denominados de producción porque colaboran en este proceso”.

Evidentemente, la producción va ligada al trabajo y el modo de producir, los cuales se han desarrollado a lo largo de la historia y en diversas maneras; Siendo las mas resaltantes, 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.

A este respecto, Ivancevich y otros (1997:130) establecen que una compañía es global cuando “opera como si el mundo fuera un mercado único, con sede social, instalaciones productivas y operaciones de marketing localizadas en todo el mundo”.

Siendo por ello, 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, Giddens, A. (2001:64) define a la globalización 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”.

Es por ello que, 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, J. (2006) es cuando adquieren trascendencia mundial los fenómenos económicos, sociales y culturales, que antes se producían solo de manera local. Así mismo, establece que aun cuando la globalización es un hecho aparte de la tecnología, sólo es entendible desde esta perspectiva por la marcada revolución que esta ha traído a todos los niveles de vida, dejando mayor grado de secuela en el ámbito de la información y comunicación.

A partir de este punto, encontramos que existen diversos investigadores centrados en los parámetros globalizadores de la tecnología y su influencia en el desarrollo del ser humano en sociedad; entre ellos Castells, M. (2006)

que ha efectuado diversos estudios, pero en uno de ellos señala que el mundo global de la red como herramienta tecnológica es muy extenso y requiere de la ayuda de muchos investigadores para poder evaluarle en cada punto o aspecto donde impacta su implementación. A este respecto, encontramos por ejemplo tópicos como la productividad, los mercados financieros globales, la identidad cultural, el empleo de las TIC en los procesos educativos y en la salud, movimientos antiglobalización, los procesos políticos, los medios de comunicación e identidad, las políticas públicas que rigen el desarrollo tecnológico, entre otros tópicos de igual relevancia en el desarrollo social de toda nación. Siendo estos según el autor de interés en el desarrollo de todos los campos de las ciencias sociales y humanísticas, ya que dan a demostrar que la sociedad red es una forma de organización social sustentada en información.

El anterior análisis, nos da un enfoque que los sistemas productivos en la globalización no son simples ni de carácter individual solamente, sino que conlleva un estudio complejo y reconocimiento a escala mundial. Por ende, al ver su desarrollo mediante la globalización y el empleo de las tecnologías de información, encontramos que es cada vez más acelerado. Ahora bien, aun cuando la presente investigación en este punto hace referencia a la historia del sistema productivo como parte de obtener un bien material mediante el desarrollo empresarial y/o actividad manual del ser humano, no debemos olvidar que existe 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 de 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 información. Las cuales según Infante, Ceballos y otros (2007) han permitido destacar el nacimiento y revolución de las comunicaciones, siendo la Internet principalmente, la que ha cambiado los esquemas de comunicación con un nivel de aceptación y penetración jamás conocido por ninguna tecnología anterior. En este sentido, se puede afirmar que el Internet es la herramienta de comunicación que desde su nacimiento ha permitido y aun más continúa permitiendo llegar a millones de personas en todo el mundo en tiempo real.

Sin embargo, vale añadir que Cobo, J. (2009) señala que muy:

Probablemente, muchos de los panoramas de la realidad en que vivimos serían diametralmente diferentes si las tecnologías de la información y comunicación no hubiesen irrumpido de manera tan sustantiva en la agenda internacional de fines del siglo XX y comienzos del XXI. Atribuir todas las causas de la globalización y de la llamada sociedad del conocimiento exclusivamente a la inserción de las tecnologías de información sería, sin duda, un error evidente. Una mirada tecnofílica, además de correr el riesgo de caer en un reduccionismo histórico, puede levantar falsos juicios que no harán más que atender la tesis tecnodeterminista que ubica a las tecnologías en el centro de todos los procesos sociales, económicos y culturales de la época actual. (p. 297)

Así, puede inferirse que el nacimiento de esta tecnología y del entorno globalizado del sistema productivo, dió a lugar a la implementación 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 se basa en el marco que se encuentren.

Siguiendo la idea, encontramos que Cabero, J. (2010) señala que en el sistema productivo de la educación por ejemplo, las tecnologías de la información y comunicación como todo sistema posee un conjunto de Pro y contras en su implementación, desarrollo y control, mas indica que dentro de los aspectos relevantes se destaca el hecho que se están convirtiendo en una de las variables críticas de los entornos formativos de la Sociedad del Conocimiento. En este sentido, han ido ofreciendo diversas posibilidades como por ejemplo la ampliación de la oferta informativa, creación de entornos más flexibles para el aprendizaje, eliminación de las barreras espacio-temporales entre el profesor y los estudiantes, entre otras. Aunque como indique previamente trae todo ello un conjunto de limitaciones como por ejemplo: acceso y recursos necesarios por parte del estudiante, necesidad de una infraestructura administrativa específica, costo para la adquisición de equipos con calidades necesarias para desarrollar una propuesta formativa rápida y adecuada, entre otros.

Resulta claro, que asumiendo la realidad del proceso evolutivo de los sistemas productivos la globalización dió 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 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/o profesionales dentro del mercado laboral y/o

social- productivo. Siendo necesario velar por la preparación de las nuevas tecnologías, la capacidad de comunicación y la productividad en la resolución de problemas.

Herramientas Laborales para Optimizar e Innovar

El nuevo mundo que se ha ido creando ha abierto sus mercados y ha adoptado las nuevas tecnologías de la información; dejando en el pasado el enfoque de sociedades cerradas y dando a lugar la eliminación de las barreras como objetivo en común entre las naciones. Siendo, el trabajo en equipo, el Internet y otros medios que permitan el desarrollo empresarial y social, la base de muchos estudios del fenómeno global.

Por consiguiente, en la actualidad difícilmente se podría hacer intencionalmente alguna cosa sin información. Visto de esta forma, Infante, Ceballos y otros (2007) establecen que para organizar la información y orientar el manejo de la tecnología es primordial el conocimiento, ya que, ante un mundo tecnificado y lleno de información, el conocimiento permite darle el carácter social a ambos.

El análisis precedente, da a lugar a las protagonistas del cambio por su capacidad y velocidad para impulsar las innovaciones, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). En consecuencia, son las herramientas clave que han cambiado la forma en que vivimos, trabajamos, aprendemos y pasamos el tiempo libre. Es por ello que, las modificaciones o avances en los sistemas de información y comunicación generan en las empresas transformaciones a diario, siempre que deseen introducir cambios y no inflexibilidades que bloqueen las TIC y produzcan la muerte en la empresa. Desde este punto de vista, Fernández Fernández (2000:78) señala que “es

imposible introducir un sistema de información sin incorporar cambios en los flujos de trabajo, en los puestos y en las relaciones organizativas”.

Mientras que Cabero, J. (2007) hace referencia que las TIC son parte esencial de las nuevas formas y contextos en que se manejan los individuos para interactuar, desarrollándose desde rasgos diversos. Todo ello, genera nuevos espacios para relacionarnos como lo es el ciberespacio, y por ende, una nueva sociedad denominada cibersociedad con una naciente cultura conocida como la cibercultura, dando a lugar el dinero electrónico, las nuevas estancias educativas, los centros virtuales, entre otras nacientes extensiones de las TIC en las diversas tareas que realizamos los seres humanos. Por tanto, Cabero, J. precisa advertir que independientemente del potencial que conlleva las TIC, no se debe olvidar que son solo medios y recursos tecnológicos que permiten mayor velocidad, cambio y transformación de la sociedad, mas su manejo no se debe sólo basar en la transferencia tecnológica a una institución, sino a la trascendencia reflexiva de para qué nos puede servir.

Desde la perspectiva de la autora las Tecnologías de la Información son el proceso de inversión de reingeniería que toda institución a nivel mundial debe incorporar en su organización, si realmente desea desarrollarse de manera efectiva, en un entorno globalizado. Todo ello, con el fin de lograr la inclusión controlada de nuevas estrategias. Por esa razón, el cambio de una empresa tradicional no se efectúa de un día para otro, ni de manera descontrolada, sino bajo un sistema de planificación de decisiones programadas que permitan manejar los niveles de riesgos del proceso de innovación en cualquiera de sus áreas. Siendo primordial el manejo adecuado de la información para el logro de los objetivos empresariales.

A este respecto, Martínez, M. (2005) efectúa una ejemplificación sobre como las nuevas tecnologías dan la creación de herramientas que permitan mejorar los resultados laborales del ser humano en sus instituciones laborales; como lo podemos ver en el Cuadro N° 1.

Cuadro N° 1
Nuevas tecnologías y sus resultados

TECNOLOGIAS	RESULTADOS
Bases de datos compartidas	La información puede aparecer simultáneamente en tantos lugares como sea necesario
Sistemas expertos	Un generalista puede hacer el trabajo de un experto
Redes de telecomunicaciones	Los negocios pueden obtener simultáneamente los beneficios de la centralización y de la descentralización
Instrumentos de apoyo a decisiones (acceso a base de datos, software de modelos)	La toma de decisiones es parte del oficio de todos
Radiocomunicación, computadores personales e Internet	El personal que trabaja fuera de la empresa puede enviar y recibir información en cualquier lugar donde se encuentre
Videodisco interactivo	El mejor contacto con un comprador potencial resulta ser el contacto eficaz
Identificación automática y tecnología de rastreo	Las cosas le dicen a uno dónde están
Computadores de alto rendimiento	Los planes se revisan instantáneamente

Fuente: Martínez, M. (2005)

El enfoque anterior, se orienta a como la tecnología puede ser manejada por la institución y su capital intelectual, aprovechándoles al máximo y así poder innovar en el desarrollo de su actividad laboral. Ya que, no solo encontramos como herramienta laboral la forma de desarrollar el trabajo, como es el caso de la presente investigación al estudiar al teletrabajo y

outsourcing, sino, que también dentro de ellos se encuentran una gama de dispositivos que permiten acceder a los datos de la institución donde se desarrollen; como por ejemplo los ordenadores portátiles, los teléfonos inteligentes, entre otros de igual índole; que originan en el mundo globalizado de hoy en día el hecho de no solo conocer como se puede innovar y optimizar el desarrollo laboral en un entorno globalizado con sistemas como el teletrabajo y outsourcing, sino que trae a lugar el hecho de cómo manejar los mismos de manera segura, con un paquete de datos que permita la continua conectividad, planes estratégicos de equilibrar los costos – beneficios con estructura de implementación y desarrollo de los mismos, y por ultimo y no por ello menos importante, el estar actualizados en los dispositivos móviles y/o aplicaciones nuevas que sean compatibles con dispositivos anteriores.

Aunado a lo expresado anteriormente, el proceso de optimización e innovación no solo se da mediante las herramientas laborales, tecnológicas y/o materiales, sino mediante la flexibilidad del capital intelectual que la desarrolle. En este sentido, la figura N° 2 hace referencia a como la tecnología es observada por el trabajador actualizado y el que aun no acepta el cambio tecnológico como medio globalizador.

Por ende, el nuevo perfil del profesional no solo es conocer que existen herramientas, sino el entenderlas, aprender a manejarlas y poder continuar desarrollando nuevas estrategias que permitan afrontar los cambios de la nueva sociedad. Y por ende, entramos en la era de transformación de profesionales rígidos en profesionales flexibles, con capacidad crítica de innovación, investigación y socialmente responsables.

Figura N° 2
Agnósticos en la plataforma



Fuente: Piccato, F. (2009)

En conclusión, todo proceso de innovación y optimización no se escapa de la realidad descrita previamente, y es importante que cada individuo o institución evalúe el como se va a desarrollar y llevar a cabo el trabajo en una empresa u organización. Siendo importante en este proceso evaluativo cuales son las mejores condiciones razonables para su realización. Todo bajo la óptica de un entorno globalizado con nuevas fronteras de desarrollo y con la integración de los empleados de la empresa. Visto de esa forma, la presente investigación en los siguientes capítulos da a conocer como el teletrabajo y outsourcing se han desarrollado como herramienta laboral para optimizar e innovar.

Fronteras entre el Trabajo Subordinado y el Autónomo

Durante décadas la raza humana en su proceso de crecimiento ha implementado su desarrollo social en todos los contextos que este implica. Buscando cada vez el cumplimiento con éxito de las nuevas metas que plantea el extraordinario crecimiento que conlleva la globalización.

Siendo conocido a muchos estudiosos de diversas áreas, buscar el significado del trabajo, la industria y la sociedad; como fuentes de una nación en crecimiento. Entre ellos, muchos autores como por ejemplo García, L. y Thielen, J. (2000) hacen mención de Frederick Taylor (1856-1915) como uno de los representantes de la escuela tradicional que estructuró la división del trabajo intelectual al manual, siendo su función básica organizar el trabajo de manera que los trabajadores se especialicen y realicen sus actividades con mayor rapidez.

Por su parte, García, L. y Thielen, J. (2000) señalan a Henry Fayol (1841-1925) como representante de la escuela tradicional se enfocó sobre la problemática de la gestión empresarial y muchos de sus conceptos. Siendo por ello, Taylor y Fayol reconocidos mundialmente aún en nuestros días, como parte influyente en el estudio del trabajador y la empresa en sus inicios.

Dentro de este marco, es importante hacer referencia a que el trabajo subordinado o dependiente se dió inicio por la concentración de la tierra y luego continuó generándose con el desarrollo del mecanismo. No obstante, paralelo a ello, se fueron originando inicialmente en el sector de los servicios, trabajos independientes como los comerciantes, artesanos, profesionales y

otros de igual índole.

Es por eso que, paralelamente se fue creando al conjunto de reglas que fueron regulando y estableciendo las fronteras y normativas de funcionamiento del trabajo subordinado, siendo este, la base del pensamiento jurídico laboral.

A este respecto, Esteves, J. (1996:629) define al trabajo como “un factor de producción el cual se combina con otros factores como el capital y la tierra para la producción de bienes y servicios”.

De esta manera, el proceso del trabajo desde épocas remotas se ha desarrollado bajo diferentes modalidades y/o clasificaciones, como: esclavitud, trabajos productivos, trabajos improductivos, subordinación, independiente, entre otros términos. Todos dependiendo a las épocas, culturas y naciones.

Conforme a ello, cada estudio del trabajo dio nacimiento a la diferenciación de cada escenario laboral y por ende el grupo de leyes dictadas para proteger a grupos específicos de trabajadores; para así, evitar los niveles de explotación evidenciados en épocas anteriores.

Es por eso, que Rivas (1996) establece que la definición de trabajo dependiente (*locatio operis*) y trabajo independiente (*locatio operarum*) se remonta al derecho romano, definiendo la primera como la obligación del trabajador a la ejecución de una obra y el segundo se caracterizaba por la disponibilidad de la fuerza de trabajo a favor del empleador.

Por consiguiente, al hablar sobre el trabajo dependiente, llegamos al trabajador subordinado, que no es mas según Barassi (1901) la sujeción

plena y exclusiva del trabajador al poder directivo y de control del empleador. Orientado a ello, una definición mas actual dada por Vento, S. (2011) en su blog define el trabajo en relación de dependencia como:

Aquel que se realiza por cuenta y riesgo de un empleador, de quien a la vez se recibe retribución o salario. Con mayor precisión, podemos decir que se denomina trabajo en relación de dependencia el que efectúa quien pone a disposición de un empleador su fuerza de trabajo, realizando actos, ejecutando obras o prestando servicios a cambio de una remuneración. (Introducción, para. 1)

De hecho, dicho parámetro o idea conceptual fue base inicial para la construcción del contrato de trabajo y, consecuentemente, para el desarrollo del derecho laboral. Así entonces, cada nación dentro de su legislación laboral establece la definición que dará estructura legal al término. Conforme ello, en Venezuela la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (2012:14) en su artículo 35 define al trabajador o trabajadora dependiente como “toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado”.

En contra parte, en su artículo 36 define al trabajador o trabajadora no dependiente o por cuenta propia “aquel o aquella que en el ejercicio de la actividad que realiza en el proceso social de trabajo no depende de patrono alguno o patrona alguna”.

En este esquema, cada tipo de trabajador, subordinado o autónomo, posee su propio marco de tutela o protección laboral. Siendo el derecho laboral un modelo de protección del trabajador dependiente y las

agrupaciones corporativas las del trabajador independiente.

Por su parte, Añez, N. (2006) citando a Napoli destaca

Que mas allá de sus posiciones jurídicas en el mundo del trabajador, el trabajador subordinado y el independiente se auto percibían como tales. Este elemento psicológico y sociológico no es indiferente: cada uno de esos dos mundos (el obrero metalúrgico y el artesano independiente) tenían una autopercepción de su posición en el sistema que coincidía con la realidad laboral en la que estaban insertos. (p. 36)

Visto de esta forma, a juicio de la investigadora se puede resumir que las fronteras entre el trabajo subordinado y el autónomo son: Por su relación de trabajo: Se refiere al tipo de contratación laboral que se emplee como medio de delimitación de los parámetros que regirán la relación entre ambas partes. Por su protección legal: La tendencia judicial que rige el contrato laboral. Estableciendo el conjunto de deberes y derechos de ambas partes, en unión a las normativas que se pueden o deben aplicar en cada caso de la relación laboral. Por su estructura empresarial: por la estrategia que maneje la organización respecto a su estructura, la tecnología y sus recursos humanos.

En consecuencia, los líderes organizacionales poseen el compromiso de entender y comprender los nuevos modelos de cambios laborales, para así, poder efectuar objetivamente la revisión de las estrategias existentes en su empresa, distinguir todos los requerimientos de la misma, para así seleccionar las mejores opciones para cada proceso organizacional. Todo ello, en miras de lograr una organización eficiente, efectiva y adaptable (flexible) a los nuevos parámetros del mundo laboral globalizado.

Lógicamente que con este argumento, las empresas encuentran una gama

de herramientas laborales flexibles, que pueden optimizar sus actividades. Mas el desarrollo de la presente investigación va orientado a las herramientas laborales y empresariales teletrabajo y outsourcing. Siendo fenómenos que no nacieron de un momento a otro, sino como resultados de los procesos históricos mencionados previamente de forma resumida en este capítulo, los cuales, son producto de procesos históricos vinculados, a los pensamientos y desarrollos socioeconómicos de las distintas sociedades.

Ambas modalidades, poseen su desarrollo en la actualidad como factor de competitividad, dado a que, al emplear nuevas estrategias laborales y empresariales se obtiene un mejor aprovechamiento de las ventajas técnicas y productivas de la organización. Dando origen a una mayor rentabilidad y cambio en los modelos productivos enmarcados en sistemas globales.

En este contexto, el estudio de los trabajos bajo los nuevos sistemas de información y comunicación, con las modalidades teletrabajo y outsourcing, en el mundo y especialmente en America Latina, conduce a estudiar en detalle el ambiente flexible laboral que conllevan. Ya que se han venido desarrollando de diferentes formas, en cada país del mundo, por las diferencias culturales, políticas, económicas y sociales.

Visto de esa forma, encontramos al teletrabajo y outsourcing como la modalidad de trabajo conocida movilidad laboral dado a que poseen la capacidad de efectuar el desarrollo laboral, comunicarse y colaborar desde cualquier lugar. Desarrollando dentro de su objetivo principal el logro de incrementar la productividad, mejorar significativamente la experiencia del cliente y, por último, lograr un equilibrio armónico entre la vida laboral y la vida personal.

Orientado a ello, y tomando la historia de los sistemas productivo, se ha dictaminado por algunos investigadores que la movilidad laboral se equipara con la revolución tecnológica pero, si bien es verdad que la tecnología ha permitido un avance significativo en nuestra forma de vivir, en nuestro sistema enseñanza - aprendizaje, el como jugamos y, sobre todo, trabajamos, no podemos dejar a un lado el conjunto de cambios generacionales que han influido también de manera significativa, y que han impulsado un cambio radical en nuestras organizaciones.

CAPÍTULO IV

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

Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

Aristóteles

Teletrabajo: Origen, desarrollo y definición

Cada día el ser humano busca tecnificar sus procesos productivos y por ende su desarrollo laboral, buscando con ello ser eficiente y eficaz en su labor profesional. Es por eso, que al surgir nuevos métodos de realización del trabajo se valoró las razones económicas y tecnológicas que fueran más rentables para la organización.

Es por eso que, al converger la informática y la tecnología de la comunicación se logró descentralizar algunos tipos de trabajo que tenían que ver principalmente con los procesamientos electrónicos de la información. Dando a conocer desde el año 1957 la figura del teletrabajo aún cuando es en la década de los años 70 cuando realmente se da importancia y aumenta el interés de conocer e implementar dicha figura.

Es conveniente acotar que la primera aportación fue de Jack Nilles en la década de los 70, quien hizo mención sobre el hecho que las personas podrían teledesplazarse usando comunicaciones remotas basadas en las tecnologías de la información, y desde allí se le denomina el “padre” del teletrabajo..

Seguidamente, se observó por la década de los 80 se efectuaron estudios que aportaron clasificaciones y definiciones del teletrabajo. Siendo la sede piloto de los mismos, Estados Unidos seguido por Europa. Dando a lugar en los años 90 que las empresas se interesaran en la aplicación del teletrabajo, al observar que era un instrumento que permitía reducir los costes y ayudar a manejar la crisis económica mundial.

Más no 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. Siendo Estados Unidos el primero en hacer público el documento de tecnología que daría apertura y base al crecimiento económico de América. Buscando con ello, que la sociedad norteamericana fomentará una economía fuerte.

Siguiendo la idea 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. Siendo tomado como base de desarrollo al teletrabajo.

Conviene señalar que, el Glosario europeo, síntesis de la legislación de las naciones europeas en su página Web (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.

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.

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

A lo expuesto anteriormente, Latinoamérica ha visto el nacimiento del teletrabajo por las numerosas experiencias desarrolladas por las empresas multinacionales que aplican el mismo como política; pudiendo mencionar 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. Siendo Argentina y Perú los que poseen mayor auge de estas herramientas, que según 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, recorte de gastos y agilización de sus servicios. Todo ello, con el aporte de poder optar con la expansión geográfica de la empresa, manejando la posibilidad de tener una mayor proporción de colaboradores clave.

Aún con todo el proceso expresado con anterioridad, podemos encontrar que existen sociedades y por ende profesionales que no saben realmente que significa el teletrabajo y lo que implica su implementación en la empresa. A partir de este punto, para ampliar el conocimiento del lector la investigadora ve importante definir el termino teletrabajo, inicialmente desde el punto de vista etimológico se establece que le teletrabajo 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.

Vale la pena destacar, que al efectuar el estudio literario sobre el término teletrabajo, muchos autores abordaban 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 Martín, L (1995) menciona la definición de Kahale sobre el teletrabajo en la Revista Española de Derecho del trabajo como:

Una norma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de la información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre trabajador y empresa. No entran en la definición aquellos que de siempre han realizado su actividad profesional fuera de la empresa ni tampoco los que trabajan en casa solo ocasionalmente. (p. 400)

Una segunda definición abordada por Prado, J. (2013) en su artículo Concepto de teletrabajo, publicado en la página Web como tema de actualidad laboral define que:

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, Escalante y otros (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/o estructurar el trabajo de una nueva manera, se emplea un uso constante de las tecnologías de información y que la prestación del trabajo se da mayormente fuera del centro de trabajo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, 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. Siendo importante manejar con responsabilidad, la flexibilidad que presenta su desarrollo y con eficiencia el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), para así, proveer a la empresa de ventajas competitivas.

Características del Teletrabajo

Para poder identificar y distinguir al teletrabajo dentro de sus semejantes modalidades de prestación de servicio a distancia, la investigadora efectuó la evaluación del conjunto de cualidades que le dan carácter propio y específico al término en estudio. Siendo importante señalar, que algunas pueden ser de carácter subjetivo por el hecho de efectuar el estudio bajo su óptica o la de las bibliografías encontradas.

En este sentido, el teletrabajo va más allá de efectuar un trabajo a distancia o de emplear los sistemas de información y comunicación; sino que es una alternativa que va orientada a obtener las cosas de manera mas productiva e inteligentemente, buscando siempre el análisis y control de los resultados obtenidos.

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 (Figura N° 3).

Partiendo de esa ilustración y de lo expuesto hasta el momento, se pueden señalar las diferentes perspectivas que existen en esta modalidad de trabajar. Las cuales serian: El trabajador, la empresa y la sociedad.

Cuando se visualizan las cualidades que presenta el teletrabajo a los trabajadores que lo emplean, se puede observar que brinda la alternativa de combinar el rol familiar con el profesional. Siendo muy útil para las madres y

padres de familia que están encargadas(os) del control y manejo del hogar. Así mismo, da una alternativa a los profesionales con diversidad funcional, que no les permita un constante traslado a las instalaciones de la organización, ejercer su actividad laboral desde el hogar. Todo ello, con un control que desarrolle la actividad laboral, en un ambiente apto, que permita equilibrar el ambiente familiar del laboral sin verse afectados y que posea las condiciones ergonómicas fundamentales (ventilación, luz, mobiliario, etc.).

Seguidamente, la empresa va a evaluar que el trabajador logre los resultados esperados en el tiempo estipulado. Invirtiendo menos en infraestructuras, mobiliarios y sin bajar los estándares de productividad establecidos, ya que, provoca mayores niveles de confianza entre los empleados al utilizar la modalidad del teletrabajo. Así mismo, para la sociedad trae una alternativa más ecológica al bajar los niveles de contaminación (aire y ruido) y tráfico. Como también, ser una alternativa laboral que permita unir el mercado mundial empleando las manos de obra idóneas que habían sido desplazadas por diferentes razones (rural, discapacitado, madre o padre soltero, etc.), bajando con ello los índices de desempleo.

En conclusión el teletrabajo es una herramienta o modalidad de trabajo que: Mide el nivel de eficiencia y eficacia del trabajo sin prejuicios, puede ser desarrollada por todo tipo de persona apta para el trabajo, no se efectúa el desplazamiento del trabajador a las instalaciones de la empresa, contribuye con la era ecológica, ayuda a bajar los índices de desempleo y permite conectar al trabajador con cualquier lugar del mundo.

Figura Nº 3 Dilbert y el Teletrabajo



Fuente: Tiras cómicas de Scott Adams (1989)

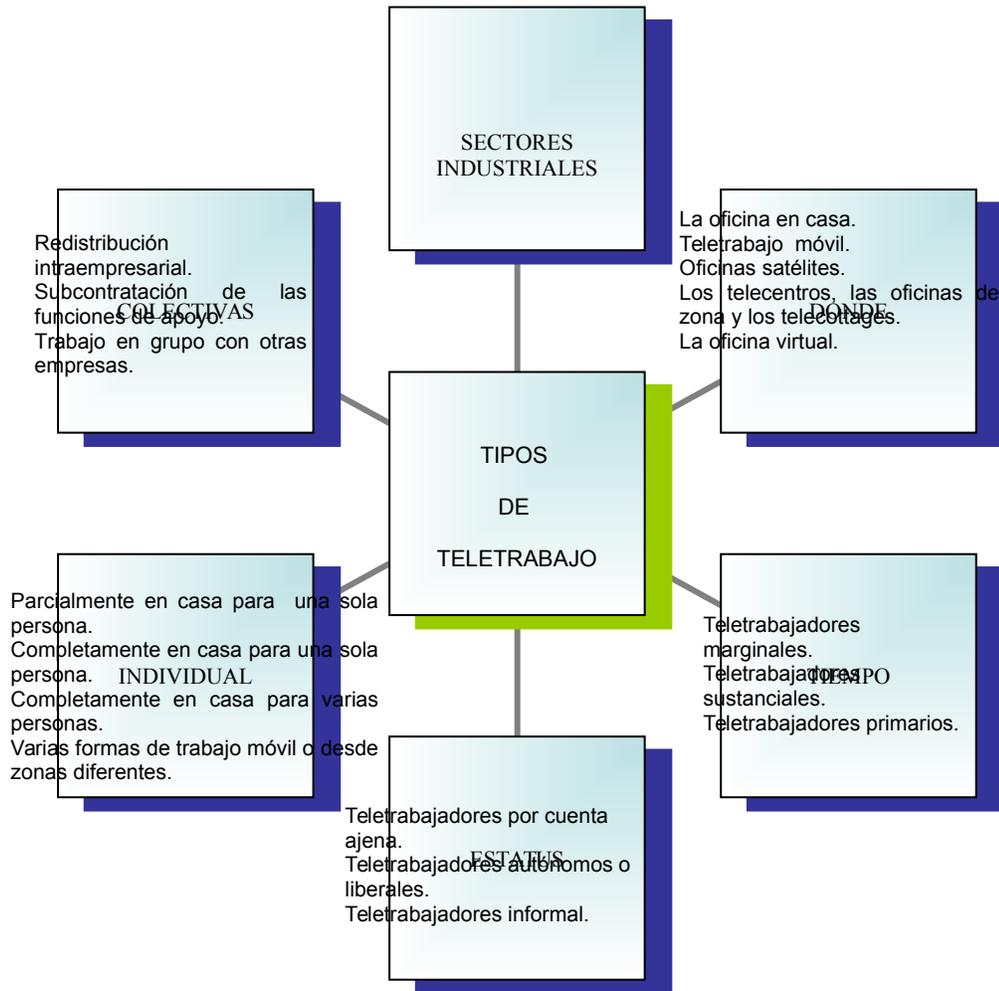
Tipos de teletrabajo

Existen diversas modalidades de cómo desarrollar el teletrabajo, que dan al trabajador y a la empresa, una gama de alternativas que pueden elegir de acuerdo a sus condiciones particulares, la más conveniente. Siendo así, olvidada la idea que la única alternativa de desarrollarlo es en el propio domicilio del trabajador donde el programa su tiempo de manera conveniente.

Conforme lo antes planteado, en el año 1995, la comisión Europea encargada del desarrollo e implementación del Teletrabajo en Europa diseñó el MIRTI (Modelo f Industrial Relations in Telework innovation) clasificando al teletrabajo en base a cinco criterios: Donde se realizara, cuanto tiempo se dedica, el estatus de empleo del teletrabajador, la forma si es individual o colectiva y el sector industrial donde sucede, siendo estos criterios igualmente clasificados en varios parámetros.

Bajo esta premisa, la investigadora esquematiza los tipos de teletrabajo presentados por el Hand Book Mirti (n.d), para mayor visualización y comprensión de la siguiente manera:

Figura N° 4
Tipos de Teletrabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de Hand Book Mirti (n.d)

De tal modo, que para elegir la mejor alternativa se recomienda evaluar el tipo de trabajo que se va a desarrollar y su duración, cantidad de empleados, el tamaño de la empresa, equipamiento necesario para ejercer la actividad, disponibilidades económicas de la empresa, entre otros parámetros de igual índole. Atendiendo a lo anterior, y uniendo la clasificación de la Comisión

Europea con otros autores, la investigadora presenta los tipos de teletrabajo de la siguiente manera:

Teletrabajo en casa o desde el hogar

Es el tipo de trabajador que no posee un puesto permanente en la oficina y desempeña su actividad laboral primordialmente desde su residencia habitual. Más se puede señalar, que por los inconvenientes de aislamiento del personal con la empresa y de que la empresa pueda requerir la presencia del personal en determinado momento del desarrollo de la actividad se dieron clasificaciones dentro de la misma.

En este sentido puede desarrollar su trabajo en el domicilio todo el tiempo (Trabaja toda la jornada y todo el día en su hogar) o efectuar parte del trabajo en su domicilio y la otra parte en la empresa (se clasifican las actividades, jornadas y días laborales para ejercer en cada recinto). También dentro de esta rama se encuentran los teletrabajadores empleados que poseen un contrato laboral con el empleador y los autoempleados o freelance que son empleados autónomos que ofrecen sus servicios.

Teletrabajo en oficinas remotas

Es el desarrollado fuera de la empresa contratante y del hogar del trabajador. En este sentido encontramos:

Centros de recursos compartidos: Son centros especializados con tecnologías de la información y comunicación que pueden ser utilizados por usuarios autónomos o asalariados.

Telecentros u Oficinas satélites: Son lugares de trabajo que pertenecen a la empresa (oficinas satélites) o conjunto de empresas PYMES (Telecentros) pero que están lejos de la sede principal y se manejan de manera independiente. Normalmente están ubicados cerca de las residencias de los trabajadores y emplean recursos compartidos bajo un entorno dirigido. Este tipo de desarrollo del teletrabajo se diferencia de las oficinas tradicionales solo por el hecho de que reúnen empleados de la empresa que vivan cerca de ella y que se determinara el numero de trabajadores en cada sed por el mantenimiento de un mínimo de escala jerárquica, con una interacción minima entre empleados y jefes, y entre empleados de distintas sedes y por el nivel económico del uso de los equipos y servicios.

Teleottages o telecabañas: Poseen las características de los telecentros u oficinas satélites pero con la variedad que fueron diseñados solo en zonas rurales, con la finalidad de incorporar a las mismas a la era tecnológica que brindan las TIC. Siendo con ello, un promotor de la teleenseñanza al facilitar el estudio y la formación básica o permanente a los habitantes de la zona.

Teletrabajo móvil o nómadas: Es la expresión máxima del desarrollo del teletrabajo, ya que, es el desarrollo del trabajo donde pueda o donde le surga trabajar al trabajador. Es decir, el desarrollo de la actividad laboral se efectúa en distintos lugares (su hogar, la sede del cliente, una oficina satélite, un telecentro o incluso en el camino de casa al cliente). En este sentido, el control se centraliza mas a la vez que la toma de decisiones de descentraliza mas.

Teletrabajadores según su estatus:

Dentro de esta clasificación encontramos que Salazar, C (2013) en la revista Colombia Digital en su artículo Conceptos, recomendaciones y pasos para comenzar a teletrabajar señala que los teletrabajadores por cuenta ajena, no son más que los trabajadores contratados o con relación de dependencia cuyo contrato de trabajo refleja la casa del empleado como lugar laboral, a demás de las oficinas de la empresa o en lugar de ellas. Siendo por ello, fundamental el empleo de las TIC como medio para su ejecución.

Así mismo, encontramos a los trabajadores informales dentro de la rama del teletrabajo, lo cual indica que el trabajador acordó con su patrono basar su trabajo en la modalidad del teletrabajo más no estará dichos términos en el contrato laboral.

Mientras que los teletrabajadores autónomos o liberales son los trabajadores que elige trabajar desde su casa para prestar sus servicios y así emprender su negocio ahorrando en los costos de mantener una oficina.

Teletrabajo conforme el tiempo:

Conforme el tiempo que se le dedique a la realización del teletrabajo, podemos encontrar los marginales, los sustanciales y los primarios. Donde el primero no es mas que el tipo de trabajador que piensa y actúa como un trabajador bajo el sentido convencional del trabajo, mas no obstante pasa un tiempo suficiente empleando las tecnologías de la información en la empresa para el desarrollo de su trabajo.

Mientras que el sustancial, posee implementado en su hogar las nuevas tecnologías de la información para desarrollar su trabajo, más no se desvincula por completo de su lugar de trabajo. Y los teletrabajadores primarios son todos aquellos trabajadores que están incorporando el teletrabajo como su estilo de trabajo.

Teletrabajo individual y colectivas:

Al hablar sobre el teletrabajo individual tratamos sobre el tipo de trabajo que ya sea parcialmente o completamente su desarrollo en el hogar y para una o varias empresas siempre será efectuado por una sola persona. Mientras que el trabajo de manera colectiva es aquel donde se incluyen redistribución de funciones dentro de la empresa o conjunto de empresas, siendo desarrollado en equipo mediante el intercambio electrónico de datos.

Teletrabajo según los sectores industriales:

El teletrabajo ha ido naciendo de manera diferente para cada área de negocio, siendo unas más susceptibles que otras a realizar actividades mediante el mismo. Entre ellas tenemos: Las artes graficas y diseño, al trabajar con maquetas de libros y/o revistas, el diseño, realización y producción de medios impresos. Servicios para Internet, con el diseño de paginas Web, con el comercio electrónico en la red y servicios en la red. Así mismo, el marketing y atención telefónica, al efectuar campañas puntuales, servicios de mantenimiento y asistencia, encuestas telefónicas, atención telefónicas, entres otras de igual índole. Y la rama de administración y secretaria al efectuar telesecretaria, servicios de gestorías, servicio integral de oficina virtual, entre otros.

De todo lo planteado anteriormente se desprende, que el teletrabajo se puede ejercer de diferentes formas y desde diferentes espacios. Todo va a depender de lo que requiera la empresa y las condiciones del individuo para poder desempeñar su teletrabajo.

Teletrabajador

Es el termino que se emplea para distinguir al tipo de trabajador que emplea las computadoras y telecomunicaciones para superar el conjunto de limitaciones espaciales del trabajo, haciendo mas flexible la localización del mismo. Para ello, debe ser una persona organizada, disciplinada y con habilidades tecnológicas que permitan asegurar la eficiencia del trabajo.

En este sentido, si se desea ser un teletrabajador eficiente, eficaz y lograr con excelencia su actividad laboral deberá ser proactivo con iniciativa, dispuesto al cambio y las innovaciones que trae consigo la globalización, poseer una sistematizaciones de sus actividades, ser constante y emprendedor, poseer una actitud positiva ante el uso de las TIC, ser comprometido con el programa de teletrabajo diseñado para su trabajo, tener conocimiento de los procedimientos de la empresa, capacitado para desarrollar el ciclo completo del proyecto asignado, capacidad para ejercer el trabajo de manera independiente manejando la autogestión de su tiempo, entre otras características esenciales que le permitan orientar su trabajo a los resultados esperados y el logro de los objetivos planteados.

Outsourcing: Origen, desarrollo y definición

El trabajo es algo que haces,
no el lugar al que vas.

Gil Gordon

El trabajo, desde la revolución industrial, ha ido creciendo en una perspectiva de producción identificada hacia los lineamientos tecnológicos que ha conllevado la globalización, dando a lugar, el desplazamiento del trabajo manual. Es por ello, que Rosales (1997) señala que:

A medida que las empresas industriales crecían, los talleres artesanales perdían peso en la elaboración de productos destinados al consumo masivo, entre los que sobrevivieron, unos cuantos decidieron convertirse, de una u otra forma, en proveedores de las grandes empresas: elaborando o reparando una pieza o una maquina; efectuando labores de construcción, limpieza o incluso de mantenimiento dentro de la fabrica. (p. 5)

Por esa razón, este tipo de actividades que eran necesarias en las organizaciones, hizo que la industria buscará las maneras de intensificarse en su sistema productivo y por ende ser competitivo en el mercado. Ya que observaron que el emplear, la mano de obra externa, no sólo influía en la disminución de los costos, sino en la influencia que poseía su implementación en el nivel de competitividad de la empresa en el mercado. Dando a lugar el reconocimiento de contratar 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, siendo las propulsoras iniciales de esta

tendencia 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; dando un cambio con ello, al sistema proveedor – cliente, debido a que el primero va adquiriendo mayor responsabilidad sobre los servicios que presta. Es por ello 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 implementándose como un fenómeno origen de un mundo más productivo y menos derrochador. Siendo por ende, una tendencia que forma parte de las decisiones administrativas de todas las organizaciones actuales.

En tal contexto Rothery y Robertson (2008) 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. (p.4)

Por su parte, Huuhtanen, P. (2001) define al outsourcing como el método que emplean las empresas para delegar mediante la contratación, los procesos no críticos para un negocio, a un proveedor mas 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 por los autores, se orienta hacia el contexto de una tendencia que ayuda a las organizaciones a ser mas productivas al dejar en manos de empresas especializadas las actividades puntuales y/u operaciones de uno o varios procesos. Todo en función de optimizar la calidad y reducir los costos, para así ser empresas lideres 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 el mismo se encargue de su obtención, bajo canales de comunicación continuos.

Siguiendo la 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 optimas.

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

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

Por ende, 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. Dando a lugar una actitud defensiva y no el desarrollo de la practica común empresarial.

Por su parte, Venezuela como país Latinoamericano que efectúa la contratación de consultores externos, especializados en una rama especifica, 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, dando a lugar 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 LOTTT 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 implementación y desarrollo debe continuar para ejercer una herramienta óptima de innovación en las empresas, con un creciente desarrollo global. Separando en si 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. Con la finalidad de desarrollarse con mejores herramientas de calidad y eficiencia, dando lugar a la empresa contratante disminuir sus costos y liderar en el mercado.

Así mismo, es importante señalar que todo va a depender de la cultura empresarial de cada país, de su mercado y el manejo de las TIC como consecuente globalización del conocimiento. Dándole oportunidad a esta modalidad de demostrar su potencialidad cuando quede arraigada esta forma de contratar en la cultura operacional de las organizaciones Latinoamericanas.

Características del Outsourcing

El conjunto de cualidades que le dan la particularidad a esta modalidad laboral en un entorno globalizado va focalizado a tres vertientes: El desarrollo del contrato entre las partes, las demandas de la empresa que contrata el servicio y las relativas a la empresa que presta outsourcing.

Mas no obstante, Aguirreolea, E. (1997) señala que el outsourcing de manera general posee como características fundamentales su influencia en la desaparición de las barreras entre los departamentos, su constante estímulo para buscar creatividad e incursión en nuevas visiones que permitan ser a la empresa mas competitiva, el manejar una parte no modular de la empresa pero de manera importante como si lo fuera buscando agregar siempre un valor a la institución empresarial, lazos comerciales a largo plazo que permiten dar fiel cumplimiento a los requerimientos de las partes y permite el nacimiento de una relación de socios estratégicos.

En este sentido, cuando se establece como característica el desarrollo del contrato entre las partes, no es más que dar a conocer como serán las responsabilidades entre ambas partes en cualquier aspecto que concierna a la relación entre ambas. Siendo importante establecer el tiempo de duración, los parámetros que den finalización previa al plazo acordado, establecimiento de criterios, si existirá y como se dará el proceso de transferencia de personal, entre otros aspectos que sean necesarios acordar. Así mismo, se establecerán los parámetros financieros a lo largo del proceso y se dejara un margen de flexibilidad a los aspectos administrativos que permitan poder estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos que se den dentro del plazo a desarrollar el sistema outsourcing.

Por su parte, las características que denotan el desarrollo del outsourcing bajo las demandas de la empresa se refieren a la decisión de si cederán total o parcialmente sus activos informáticos a la empresa de outsourcing. Como también, se puede observar que al permitir el acceso de esta nueva modalidad y centrarse a la realización de su actividad principal le generara mayores ventajas competitivas a la organización; dándole mayor valor, mejor

rentabilidad y menores costos de operación al evitar decisiones de invertir en infraestructuras.

Así mismo, podemos observar que el proceso de outsourcing trae como características a la empresa que lo desarrolla, su nivel de compromiso de estar desarrollando sus sistemas de especialización para prestar un adecuado nivel de servicio. El cual debe ser suficientemente flexible que le permita fácil adaptación a los cambios de negocio, organizativos, funcionales o tecnológicos.

Conforme los parámetros previamente señalados, la investigadora destaca que la empresa al incorporar al outsourcing, debe estar abierta al cambio, pudiendo implementar estrategias que le posibiliten manejar una relación equilibrada que permita el trabajo en conjunto, como también saber establecer las necesidades de la organización, los beneficios esperados y evaluar los posibles riesgos de su implementación.

Tipos de outsourcing

Existen diversas formas de llevar a cabo la modalidad outsourcing, que dan a la empresa contratante una gama de alternativas que pueden elegir de acuerdo a sus condiciones particulares la mas conveniente. Siendo así, importante observar las siguientes:

Deslocalización u Off - shoring:

La implementación de esta modalidad, implica la contratación del servicio de outsourcing a empresas radicadas en países externos al país donde se desarrolla la empresa, ya que, ofrecen costos menores a causa de la

legislación laboral que poseen, entre otros factores que implican disminución de los costos y aumento de las ventajas competitivas.

In-house:

Es el outsourcing que se produce en las instalaciones de la organización contratante del servicio. Es decir, el desarrollo del proceso se da con los bienes de la empresa que esta efectuando la contratación de la empresa especializada en los servicios requeridos.

Off-site:

Cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la propia empresa que lo presta. Es decir, todo el proceso por el cual fue contratada la empresa se efectúa en sus instalaciones sin necesidad de utilizar las de la empresa contratante del servicio.

Co-sourcing:

Modalidad en la cual el prestador del servicio de outsourcing ofrece algún tipo de valor añadido a su cliente, como compartir los riesgos.

Colaborativo:

Se aplica a la utilización de la capacidad ociosa en las operaciones para producir artículos o prestar servicios a un tercero. El término enfatiza las oportunidades de colaborar con empresas en los que tradicionalmente no se había pensado.

E- sourcing o Application services providers (ASP):

Es la nueva forma de proveer el servicio outsourcing con la implementación de nuevas tecnologías a procesos claves de la compañía. Dando a lugar la revolución del Internet y de las tecnologías de la información un nuevo mercado de servicios como asesorías estratégicas, de diseño, desarrollo, integración y operaciones de integración e-Business.

Business process outsourcing (BPO):

Es una nueva forma de emplear el sistema outsourcing de manera más influyente y radical en la empresa contratante. Dando paso a un sistema de reingeniería en la actividad por la cual fue contratado, utilizando la tecnología existente o implementando nuevas tecnologías que permitan mejorar los procesos. Este sistema se puede implementar en diferentes escalas según la necesidad y voluntad del contratante, siempre que se evalúen los riesgos de su aplicación.

Bajo estos tipos o modelos de outsourcing, toda empresa que va a contratar los servicios debe tener en cuenta que proceso desea implantar, cuales son sus necesidades y si su empresa es realmente flexible para adoptar esta herramienta dentro de su cultura organizacional.

Es importante acotar, que el outsourcing aún cuando tiene años en el mercado es relativamente nuevo en muchos países, y aún se encuentra en constante evolución. La cual se ve determinada por los sistemas globales actuales, el entorno económico de los países y los requerimientos de reingeniería de las empresas actuales.

CAPÍTULO V

VENTAJAS, DESVENTAJAS Y TENDENCIAS DEL TELETRABAJO Y OUTSOURCING

*No me diga cuanto trabaja;
hábleme de los resultados que
obtiene.*

Dr. Lair Ribeiro

Las empresas como los trabajadores hoy en día no deberían continuar midiendo la excelencia del trabajo sólo por el hecho que el trabajador está internado en la organización, sino por el rendimiento que tiene éste de sus actividades. En este sentido, la evaluación de los métodos laborales y/o empresariales de toda organización va mas alineado a lo que se puede obtener de ellos y no a la forma en como se lleven a cabo.

En concordancia con esta nueva forma de pensar, se encuentran al teletrabajo como nueva estrategia de los trabajadores prestar sus servicios y al outsourcing, como herramienta empresarial clave para emplear capital intelectual especializado.

Ambas herramientas poseen un conjunto de ventajas que ayudan al trabajador y a las empresas ser más competitivos en el mercado y la sociedad, cambiantes por el proceso de globalización. Así mismo, son parte del éxito y del logro de la relación ganar – ganar de ambas partes.

Ventajas del Teletrabajo:

Según Osio, L. (2010) en su artículo El teletrabajo: Una opción en la era digital señala que entre los aspectos mas relevantes y ventajosos que

conlleva la aplicación de esta modalidad es el nivel de flexibilidad de decisión de donde y cuando se llevará a cabo el trabajo, en unión a la autonomía de la empresa y el desarrollo de sus actividades. Así mismo, permite el crecimiento y expansión geográfica de la empresa sin invertir en infraestructuras, aunado a mayores oportunidades laborales.

Así mismo, encontramos que varios autores clasifican las ventajas en tres áreas resaltantes: En relación a la empresa, al trabajador y a la sociedad. A este respecto se ve más amplio y determinante el hecho de que la empresa puede evaluar si aplicarlo o no en su organización, el trabajador pueda decidir si le conviene esta tendencia o no y por último si la sociedad apoyará al crecimiento de esta herramienta global de trabajo.

La empresa al aplicar esta herramienta laboral disminuye el nivel de ausentismo laboral por enfermedades menores y ayuda a eliminar el control del horario del trabajador, dando a lugar mayor productividad del mismo al incentivar su sentido de responsabilidad y creatividad. En este contexto, facilita la contratación de personal calificado sin importar donde viva, y por ende la expansión geográfica de la organización.

Lo antes expuesto, conlleva a una reducción de los costos fijos de la organización y a su flexibilización. Ya que, implica menores costos de alquiler de espacios físicos para oficinas y equipamiento de centros de trabajos, y la contratación de personal solo por proyectos.

Paralelamente el trabajador obtiene de esta herramienta laboral reducción del tiempo de desplazamiento y horas extraordinarias, incremento de sus niveles de productividad, flexibilidad horaria que le da mayor autonomía para organizar su trabajo y equilibrarla con su vida familiar, y optimizar la

posibilidad de conseguir empleo acorde a sus necesidades. Todo bajo la óptica de mejorar la calidad de vida del trabajador.

Por último, podemos observar que el teletrabajo implica en la sociedad una estrategia para reducir la contaminación ambiental, contribuir a la inclusión de personas que posean una diversidad funcional o con responsabilidades domésticas, a poder ser parte activa del desarrollo productivo empresarial. Así mismo, el teletrabajo da igualdad de participación a los medios rurales en el desarrollo productivo del país, al incorporarlos sin necesidad de sacarlos de su medio social.

Ventajas del Outsourcing:

En el marco del outsourcing Harknis, Philip y Sullivan (1996) establecen que si los líderes de las empresas desean ser expertos y consultores de sus organizaciones deben asirse de las oportunidades del modelo en el curso de los desafíos que conlleva su implementación.

Por su parte, Casani y otros (1998) describe que toda compañía contratante del outsourcing puede tener beneficios potenciales por dicha implementación, porque es incluir una funcionalidad mayor a la que internamente se manejaba, generando a su vez costos inferiores en la gran mayoría de los casos.

Orientado a ello, se pueden mencionar como beneficios o ventajas la ayuda al construir un valor compartido como también a redefinir la empresa, permitiendo enfrentar cambios en las condiciones de los negocios. Así mismo, permite flexibilizar a la organización y disminuir los costos fijos, ya que, la empresa poseerá mejor tecnología sin la necesidad de entrenar

nuevo personal o al existente en la organización.

Por otra parte, permite a la empresa responder con mayor rapidez a los cambios del medio ambiente, incrementando a su vez los puntos fuertes de la organización. Constituyendo con ello, una fuerte ventaja competitiva sostenida e incrementando la calidad de la información para las decisiones críticas de la empresa.

Desventajas del Teletrabajo:

Como se señaló al inicio del capítulo, toda modalidad posee sus dos caras. Y aún cuando el teletrabajo posee un lado positivo muy influyente y atrayente, también muestra un conjunto de desventajas que deben ser tomadas en cuenta al momento de su selección como alternativa laboral.

Conforme Di Martino, V. (2004) entre el conjunto de desventajas que posee el trabajador al seleccionar esta modalidad de trabajo, la mayor o más relevante, es que su salud y seguridad laboral están en riesgo por el hecho de desarrollar sus actividades en el hogar, ya que, como recinto diferente al de la institución empresarial contratante no se encuentra equipado para las actividades laborales extra – domésticas.

En este contexto, otros autores señalan que el teletrabajador no posee en igual medida sentido de pertenencia con la empresa, dado a que la distancia puede lograr la pérdida de integración con la misma. Dando con ello, peligro de aislamiento con sus demás compañeros de trabajo al disminuir la comunicación con los mismos; en este sentido, esta de parte de la organización implantar ciertas medidas que permitan dar respuesta al mismo.

En este mismo orden de ideas, encontramos que el trabajador encontrará ciertos grados de dificultad de separar el trabajo de la familia, ya que, su tiempo no se encontrará clasificado para ambas áreas sino en conjunto. En este sentido, al ser un trabajador bajo esta modalidad se esta con los sistemas tecnológicos las 24 horas al día, dando a lugar que algunas empresas sobreexploten y olviden la privacidad del trabajador; mas aun cuando el país no posee leyes reguladoras de esta modalidad.

Se da a lugar también, la transferencia de los gastos de servicios como teléfono, agua, luz y los gastos de equipamiento y/o acondicionamiento del lugar destinado al desarrollo de su actividad laboral. Cabe señalar, que algunas empresas en este caso cubren cierto porcentaje para evitar inconvenientes con la comunicación y el desarrollo del trabajo.

Para la empresa las desventajas más relevantes de aplicar esta herramienta laboral va dirigido principalmente a la disminución del control de los trabajadores, no existe contacto directo con el desarrollo de las actividades, y al tener a los trabajadores dispersos se imposibilita o bajan los niveles de lograr la adherencia del personal a la imagen corporativa e incluso a la fidelidad de los mismos.

También es común que se den dificultades al momento de motivar a los teletrabajadores por estar fuera de la empresa o por poseer elementos culturales diferentes a los de la organización.

Desventajas del Outsourcing:

Para Harknis, Philip y Sullivan (1996) el mayor desafío que trae el desarrollo del outsourcing a una organización es crear flexibilidad, dentro del

diseño de programas eficaces que permitan dirigir al gerente a lo largo de cuatro dimensiones diferentes: Visión, manera de efectuar el trabajo, competencia y sistemas.

La visión no es más que saber que es la empresa y hacia donde va. Significa encontrar su sentido de pertenencia y que desea lograr como organización. Mientras que la manera de efectuar el trabajo, es ir mas allá de la manera tradicional de hacer las cosas y manifestar la aceptación de recibir del exterior nuevas formas de hacer las cosas. En este sentido la competencia, no es más que comprender que el outsourcing posee las nuevas habilidades, conocimientos y conductas para manejar las estrategias con excelencia organizacional. Y por ultimo la dimensión de sistemas se refiere a inventar sistemas eficaces que através del outsourcing apoyen el trabajo de la organización, es decir, la creación de programas dinámicos, prácticos e innovadores alrededor de las áreas tradicionales.

Luego de observadas estas dimensiones, está por parte del líder empresarial asumir la existencia de los aspectos negativos que pueden generar los outsourcing, mas como señala Casani y otros (1998) son parte integral del mismo y esta modalidad no queda exenta de poseerlas.

Visto de ese modo, encontramos que el outsourcing puede generar perdida del control de la empresa sobre la actividad que éste desarrolla, dando a lugar perdida del contacto con las nuevas tecnologías que le ofrezcan oportunidades de innovación de sus productos y procesos.

De igual forma, los costos de inversión y/o ahorro con el uso de esta modalidad puede que no sea el esperado por la organización, y pueda generar un alto costo el cambio de suplidor de servicio en caso de que el que

se seleccionó no llene los requerimientos solicitados.

Por último, existe el riesgo de que el proveedor del servicio de outsourcing al conocer el producto o servicio de la empresa que contrata, pueda convertirse en competidor de la misma.

En otro orden de ideas, en el caso Venezolano como país Latinoamericano que ha implementado el Outsourcing como herramienta laboral, posee como desventaja la implementación del termino tercerización como suplantación de la simulación laboral entre las prohibiciones reguladas mediante ley. A este respecto, el blog de jurisprudencia laboral (2012) efectúa un análisis sobre la diferencia existente entre el termino tercerización y el de simulación laboral, siendo el primero la contratación de personal externo a la organización, ya sea bajo una estructura natural o jurídica sin poseer dentro de sus parámetros de prestación de servicios, la prestación laboral. Mientras que la simulación laboral, es el proceso de encubrir toda relación laboral bajo una figura distinta, con el fin de evadir obligaciones de naturaleza laboral.

Bajo esta óptica, el profesional y las empresas de outsourcing como las contratantes de las mismas en Venezuela, deben evaluar la perspectiva laboral del nuevo régimen de contratación de servicios externos en las empresas, para poder asumir la existencia de los aspectos negativos que la nación señala sobre esta herramienta laboral.

Ventajas Vs Desventajas del Teletrabajo y Outsourcing:

La tecnología ha generado el camino a las empresas del futuro, y para que un directivo logre entender las nuevas tendencias debe experimentar y estar pendiente en su desarrollo y forma de adopción. Es por ello, que si el cambio

se está dando, la empresa posee dos alternativas: Abrirse e incluir nuevas estrategias o sucumbir a las fuerzas del cambio.

Por eso es importante, efectuar el estudio de las tendencias para detectar todas aquellas que afecten o que puedan representar una oportunidad, todo enmarcado bajo un entorno dinámico y flexible. En este caso, no es sólo observar el aspecto tecnológico sino lo que este trae consigo. En el caso del desarrollo de la presente investigación son las tendencias laborales teletrabajo y outsourcing. Donde la primera se desarrolla la relación trabajador – empresa y la segunda implementa la relación empresa – empresa.

Ciertamente, ya se abordó lo que ha sido el desarrollo histórico laboral, el basamento teórico que estructura a cada uno y luego su conjunto de ventajas y desventajas. En este sentido, vemos que ambas herramientas poseen un grado de impacto no solo en la empresa, sino en el trabajador y la sociedad.

Bajo esta idea, es importante señalar que la nueva era es un dinamismo que debe equilibrar a la empresa, el trabajador y su sistema social, político y económico que ambos integran con su entorno globalizado. A tal efecto, existen países pilotos que efectuaron el primer paso a desarrollar ambas modalidades, y en base a su sistema de ensayo y error se han ido perfeccionando tanto las empresas como las modalidades. Dando a los demás países si se puede decir una ventaja al poder aplicarlas con mayor seguridad y conocimiento.

En este contexto, los países Latinoamericanos son nuevos en ambas modalidades en comparación con Estados Unidos y Europa, dando a lugar ventaja y atraso, es decir, ventaja porque pueden investigar y ajustar a su

cultura empresarial ambas tendencias, y atraso porque son nuevos en la aplicación de los adelantos tecnológicos empresariales.

Desde la perspectiva actual, un aporte importante de toda investigación es poder conocer lo mejor posible cada modalidad naciente de los procesos tecnológicos. Es por ello, que podemos definir que el teletrabajo ayuda a flexibilizar los sistemas laborales mas si no se maneja de forma adecuada puede originar aislamiento y desapego del personal al sentido organizacional. Sólo viendo ambos aspectos (positivos y negativos) en un solo parámetro, se puede inferir que esta de parte de las personas que implementan la modalidad saber estructurar las medidas de control que permitan optimizar las ventajas del proceso y minimizar los inconvenientes que se puedan generar.

Desde el enfoque del outsourcing, encontramos una plataforma laboral diferente, ya que, implica la relación con aspectos más empresariales y desde un carácter civil. En este sentido, el manejo entre las partes implica centrar con mayor detenimiento como se desarrollara la actividad.

De tal forma que, la organización por confiar una actividad importante más no vertebral de la organización, posee latente la desventaja de perder contacto directo con los cambios tecnológicos si realmente no está en sintonía con la empresa outsourcing. Es decir, que de igual manera que con el teletrabajo, la empresa es la que debe diseñar estrategias que permitan evaluar el riesgo y dar respuesta a los mismos.

En este sentido, toda organización debe precisar como se desarrollarán ambas, bajo técnicas de dirección específicas con carácter globalizador. Dando así un sistema de planificación que de la introducción en la organización y se diseñen los sistemas de información adecuados para su

desarrollo.

Tendencias del Teletrabajo:

Cuando se emplea el término tendencia generalmente se hace referencia a una corriente o preferencias hacia determinados fines. En este sentido, el teletrabajo en si es una tendencia en el mundo laboral que ha traído consigo denotadas preferencias empresariales, buscando con ello su adopción y adaptación para las diferentes disciplinas laborales.

En este sentido, en enero del año 2014 el artículo Las tendencias del teletrabajo para el 2014 por el Equipo AI (2014) en su blog de artículos, informó sobre la proyección de tendencias laborales para este año, dando a lugar lo siguiente:

Figura Nº 5: Las profesiones que serán furor en 2014



Fuente: Equipo AI (2014)

Orientado a ello, se establece que el teletrabajo es una tendencia que orienta en sí los parámetros de desarrollo de los trabajos, siendo una alternativa viable. Y que no sólo se enfoca en las ventajas de productividad y flexibilidad sino que va más allá. Es por ello, que encontramos que esta importante tendencia posee los siguientes enfoques de tendencias: El social, el individual, el empresarial y el tecnológico.

En este contexto, al referir al teletrabajo como tendencia social se enmarca en la preferencia tecnológica que ha traído consigo dentro de las sociedades, ya que, da a lugar el conjunto de avances en las telecomunicaciones con un mayor grado de sensibilización ante el empleo. Logrando con ello la globalización de la economía e influyendo a disminuir los problemas medioambientales.

Así mismo, al teletrabajo ser una tendencia tecnológica de desarrollar el trabajo incide en los individuos al buscar desarrollar actividades laborales mas flexibles y que le permitan un sistema de autoempleo. Dando una influencia positiva en los aspectos técnicos, profesionales, laborales y familiares.

En este mismo orden de ideas, en las empresas se da la influencia de limitar los gastos y disminuir los costos operativos. Todo gracias a que el trabajo se hace fuera de la empresa, y en caso de requerir espacios dentro de la organización se implementan los hot desking que no es mas, que varias personas comparten un escritorio, que utilizan a diferentes horas. En unión a ello, encontramos que las empresas al emplear esta modalidad de trabajo pueden encontrar talentos y retenerlos, sin importar donde vivan; y a veces invirtiendo menos en salarios que con personal fijo en las instalaciones.

Bajo la tendencia empresarial, también se visualiza la preparación de las empresas para los posibles desastres organizacionales por la influencia del medio ambiente. Es decir, los cortes de suministros eléctricos, mal tiempo, atascos en el tránsito u otras situaciones que puedan afectar el desarrollo del trabajo. Es por ello, que podrán contar con el apoyo de los teletrabajadores que al informarles de las fallas en alguna de las plantas o sedes de la empresa, puedan brindar apoyo y continuar con el cumplimiento de las actividades.

Seguidamente, brinda un soporte a la tendencia ecológica actual, al efectuar el trabajo “verde”. Todas gracias a disminuir las movilizaciones al trabajo (contaminación por carbono y sónica) y el trasladar los consumos de energías desde el trabajo al hogar.

Por último, encontramos las tendencias tecnológicas que da a lugar el teletrabajo, que primordialmente es la de poseer el acceso a la banda ancha desde cualquier lugar, permitiendo que sin importar donde uno este se pueda acceder a la red con una conexión mas rápida y trabajar. Todo ello, va en unión a la colaboración de la Web para efectuar la conexión remota del teletrabajador con la empresa; desarrollando con ello, reuniones y/o conferencias vía Web que permiten fomentar la colaboración entre compañeros y evitar una de las desventajas del teletrabajo: El aislamiento del trabajador.

Bajo estos parámetros, se desarrolla la movilización de las comunicaciones por encontrarnos con dispositivos inalámbricos como los celulares, tabletas, entre otros, que permiten el acceso directo a la red. Dando a lugar con ello, que sean elevados los riesgos de seguridad que

puedan afectar a la organización, por la pérdida de control del manejo de su información. Todo por el hecho principalmente de la pérdida de dicho dispositivo, entre otras posibilidades.

Aunado a ello, encontramos que al ir surgiendo más sistemas de tecnología de información y comunicación que permitan el desarrollo del teletrabajo, es mayor los sistemas de protección que deben ser creados para evitar las amenazas cada vez más sofisticadas. Entre las amenazas encontramos a los hackers y exempleados que pueden ser colaboradores de los hackers.

Por lo tanto, se puede afirmar que todas las tendencias mencionadas: Sociales, individuales, empresariales y tecnológicas; han contribuido al desarrollo y fortalecimiento del teletrabajo a nivel mundial. Aún cuando poseen aspectos débiles, negativos o den a lugar posibles amenazas, continua siendo una tendencia fuerte para un mercado cada vez mas globalizado.

Tendencias del Outsourcing:

El outsourcing en los últimos tiempos se ha desarrollado como la tendencia que no sólo reduce considerablemente los costos sino que es la herramienta que permite el desarrollo, crecimiento y expansión de las organizaciones dentro de un entorno globalizado.

Por tal razón, el sistema de implementación del outsourcing ha tenido influencia de las nuevas tecnologías, dando a lugar la automatización en general de esta modalidad.

Influyendo en las decisiones de las empresas al buscar invertir más en modelos globales de servicios de negocios, siendo en resultado la combinación de los mejores servicios con el outsourcing bajo un modelo común de gobierno corporativo. Esto da como resultado que se haga combinación de varios tipos de sistemas outsourcing en algunos procesos de las industrias que tradicionalmente han sido reticentes a ello.

Al respecto, las organizaciones al ir implementando los avances tecnológicos con la tendencia outsourcing en un entorno globalizado, marcan la pauta con la implementación de estrategias multisourcing, dando en si la unión de lo mejor del mercado. Todo con la finalidad de encontrar una forma de forzar a los proveedores de servicios a trabajar juntos para lograr metas comunes. Es por ello, que esta tendencia de outsourcing ha diseñado nuevos acuerdos de cooperación, que por medio de los contratos buscan unir de manera estratégica a los proveedores de servicio, para que cooperen a un nivel operativo.

El multisourcing trae a lugar la tendencia de influir en los términos de los contratos, trayendo como consecuencia que los denominados mega contratos se desglosen en piezas más pequeñas, y así mismo, los contratos pequeños se transformen en contratos medianos, por la búsqueda de los clientes de más apalancamiento con sus proveedores.

Todo lo antes expuesto, bajo los parámetros legales de cada nación, ya que, como se dijo en el punto de desventaja, la nación Venezolana en la actualidad ha originado un impacto en el desarrollo y manejo del proceso empresarial del outsourcing como modelo de tercerización laboral. Dando a lugar, que los contratos entre las empresas y los outsourcing se vean reajustados para eliminar el término de tercerización aun cuando mantengan

la misma naturaleza y continúen en el desarrollo del objeto por el cual se formulo el contrato preexistente, siempre que no conlleve el mismo al desarrollo de una simulación laboral. Que es en si, el parámetro por el cual la nación desea regular los procesos de tercerización que soslaye la relación laboral entre la empresa y sus trabajadores.

CAPÍTULO VI

OPTIMIZACION E INNOVACION LABORAL AL EMPLEAR EL TELETRABAJO Y OUTSOURCING EN LAS ORGANIZACIONES

La reingeniería trata de comenzar de nuevo, como una hoja de papel en blanco, rechazando la sabiduría convencional y las suposiciones heredadas del pasado.

Michael Hammer

El mundo se esta cada vez conectando globalmente, por ende los lideres empresarial están efectuando reingeniería dentro de sus organizaciones y en consecuencia, dando a lugar empresas que estén dispuestas al cambio y las oportunidades. Siendo clave en estos procesos, estar orientados a estudiar las experiencias internacionales, adaptando 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. Influyendo en el nacimiento de nuevos lideres, 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 la perspectiva que permiten 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 y mediante la información de los capítulos anteriores de la presente investigación, 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. Mas 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 esta la gestión gubernamental de cada país. Porque las respectivas acciones de cada nación permitirán el desarrollo de su estructura empresarial y por ende 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 presente 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 dar 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 diversidad funcional, ser adulto contemporáneo, amas de casas, entre otros. Por ende, 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.

Siguiendo esta idea, es claro que para que el trabajador sea óptimo en su trabajo deberá poseer el conjunto de valores que le permitan 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 información y comunicación TIC, 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, fue porque la consideró como la herramienta clave para desarrollar nuevos procesos y vieron que no necesariamente todos los procesos se deben generar dentro de sus compañías.

Visto de ese modo, toda empresa que esté decidida a emplear esta modalidad, requiere de una visión amplia sobre las alianzas organizacionales, y una verificación que la empresa con la cual se está beneficiando sea experta en la administración del personal y de los recursos, incluyendo un manejo fuerte 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 antes expuesto en ambas tendencias, da a lugar a determinar que la base que dictamina si son una herramienta eficiente 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 trazadas y por ende cumplir con 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; son 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. En base a ello, la investigadora presenta un cuadro resumen sobre la matriz dofa que dieron a lugar los hallazgos de investigación de la presente.

Cuadro N° 2
Matriz DOFA del Teletrabajo

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Flexibiliza a la empresa y al trabajador.</p> <p>Se genera un nivel mayor de confianza entre empresa y trabajador, dando a lugar mayor satisfacción.</p> <p>Mejora la productividad de los empleados.</p> <p>Reduce los costos de la empresa.</p> <p>Es una herramienta innovadora para la empresa.</p> <p>Aumento en la calidad de vida.</p> <p>Adaptabilidad laboral.</p> <p>Disminución de los tiempos de desplazamiento y riesgos asociados.</p>	<p>Necesidad de formación adecuada.</p> <p>Escasa implementación de tecnologías de la información necesarias, tales como el correo electrónico.</p> <p>Falta de conocimiento sobre cómo dirigir el teletrabajo.</p> <p>Pérdida de control de los empleados.</p> <p>Puede dificultar la comunicación entre los empleados.</p> <p>Los gobiernos deben implementar políticas reguladoras de la ley del trabajo común para el teletrabajo.</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Posible pérdida de la cultura de la empresa, por la fragmentación del personal.</p> <p>Inseguridad sobre la información sensible de la empresa.</p> <p>Aislamiento del personal y deficiencia en los niveles de comunicación.</p> <p>Dificultades de carácter tecnológico.</p>	<p>Obtención de ventaja competitiva por la reducción de costos.</p> <p>Introducción de evaluación productiva por metas.</p> <p>Costos de funcionamiento mejores.</p> <p>Grandes posibilidades de expansión comercial a costos muy reducidos.</p> <p>Incremento del aprendizaje continuo.</p> <p>Nuevas formas de ingresos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 3
Matriz DOFA del Outsourcing

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Permite solucionar cualquier fallo que se produzca mediante actuaciones puntuales en el menor tiempo posible.</p> <p>La empresa traslada las tareas rutinarias al outsourcing, permitiendo con ello poder optimizar sus actividades.</p> <p>Permiten transparentar, reducir y controlar los costos de procesos</p>	<p>Los trabajadores del outsourcing no poseen un sentido de lealtad hacia la empresa contratante del servicio, por lo cual no tienen un incentivo de lealtad hacia ésta.</p> <p>Desconocimiento de las herramientas estratégicas que brinda el empleo del outsourcing.</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Un nuevo competidor en su propio mercado interior.</p> <p>Elimina puestos de trabajo de la empresa contratante porque son los "externos" los que comienzan a realizar las actividades no prioritarias de la empresa.</p> <p>Si no se efectúa un análisis del mercado de las empresas de outsourcing, el costo ahorrado puede que no sea el esperado.</p>	<p>Disminuye los costos administrativos que conlleva la realización de la actividad asignada al outsourcing, ya que los mismos corren por cuenta de esta.</p> <p>Se procede a traspasar el proceso de la innovación y de la evolución tecnológica al outsourcing.</p>

Fuente: Elaboración propia.

A lo expuesto anteriormente, 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 base del ser humano la producción del conocimiento para dar sentido a la existencia del mismo y de lo que le rodea. Siendo las bases paradigmáticas manejadas conforme a la evolución de la sociedad. En este sentido, todas las casas de estudios dan sustento a la formación del pensamiento en los seres humanos desde la infancia hasta la edad adulta; siendo las instituciones universitarias parte fundamental para transmitir y producir conocimiento a los profesionales que se integran en la sociedad productiva.

Aun cuando la base principal de las universidades no fuera la de crear innovadores, flexibles e integrales investigadores y profesionales, en la actualidad el creciente sistema globalizador y cambiante requiere de nuevos sistemas productivos de conocimiento en dichas instituciones que den nacimiento a esta clase de investigadores y profesionales. Permitiendo con ello, dar respuesta a su actual papel dentro del desarrollo de las naciones.

En este marco, uno de los papeles de la institución es evaluar su proceso de investigación y sistema de creación de nuevos investigadores de calidad, orientados a las necesidades actuales. Ya que, un país se mueve por el conocimiento que posean sus integrantes y el cómo lo desarrollen para el crecimiento del mismo.

Orientado a ello, el papel actual es dejar atrás los procesos tradicionales de transmisión del conocimiento, buscándose nuevas estrategias de enseñanzas más integrales, compartidas y transdisciplinaria. Siendo importante ir de la mano con los desarrollos científicos y tecnológicos que

estén innovando la actualidad, como por ejemplo las TIC, el Teletrabajo y Outsourcing.

Dentro de los estudios realizados por investigadores flexibles, constructivistas e integrales en su pensar, se encuentra el diagnosticar la calidad de la educación en determinada nación. En el caso Venezolano por ejemplo, el estudio se ha efectuado por entes internos y externos, siendo determinado que posee una baja calidad en comparación con otras naciones. Tomando en consideración que el material investigado debe ser actual, innovador, de calidad y pertinente.

Siendo lo anteriormente expresado un llamado de alerta para nuestro país, las Universidades como instituciones formadoras de profesionales innovadores, están en el proceso de construir una mejor estructura institucional y docente, que permita desarrollar las condiciones necesarias para generar los nuevos conocimientos que influirán en la nación.

Una manera de cambiar de paradigma en las Universidades es la de no centrarse en la cantidad de egresados que posee la institución sino en la calidad de los mismos; buscando con ello, implementar estrategias que desarrollen una visión diferente del alumnado al enfocarse en la realidad de la sociedad y su capacidad de innovar para buscar soluciones, siendo guiados por un grupo docente como guía dominante en el proceso productivo. Como también el ir generando el cambio de paradigma de que los trabajos o procesos de investigación son solo para cumplir un requisito académico para graduarse o un requisito administrativo para ascender.

Cabe señalar, que todo proceso de crecimiento interno en la institución Universitaria también se encuentra estrechamente ligado al proceso

gubernamental que lo “regula”, ya que, las Universidades nacen de la nación pero también una nación nace de sus Universidades.

Lo importante para medir el grado de conocimiento es ver el grado de promoción de la destreza investigadora versus los sistemas básicos de enseñanza. Siendo vital reseñar que el proceso de investigación debe poseer sintonía con lo expuesto en puntos anteriores, dejando de lado la construcción de trabajos investigativos academicistas y formalistas; porque el hecho en si no es construir textos, trabajos, proyectos, entre otros de igual índole, sólo por una exigencia estructural académica, sino por una excelencia investigativa. A este respecto, la estrategia de esta investigación es inducir para generar el cambio de paradigma investigativo, y dar nuevos tópicos de investigación, como el naciente en estos últimos párrafos al ver que el teletrabajo y outsourcing no sólo son herramientas de las empresas sino también herramientas educativas, y que el conocimiento de ellas se dan o deberían dar desde los recintos educativos.

En conclusión el papel del docente actual como profesional en la educación, es cambiar el paradigma dogmático e incursionar en un paradigma flexible e integral de las ciencias. Es por ello, que integraría el proceso de globalización, de crecimiento de las tecnologías de comunicación y la preparación investigativa, para poder generar conocimiento y a su vez ser pieza clave para producir el conocimiento desde el alumnado como nueva base del profesional. Teniendo las investigaciones un impacto en la nación principalmente, mas buscando dar una transcendencia mundial.

CAPÍTULO VII

TELETRABAJO Y OUTSOURCING EN LATINOAMERICA

El progreso no es comparable a una línea recta y ascendente, sino a una espiral, con ritmos de progreso y retroceso, de evolución y disolución.

Goethe

La puerta que abrió la globalización al mundo tecnológico ha sido la pieza clave para disminuir el fracaso empresarial en una sociedad en constante crecimiento. Siendo la nube y el Internet pilotos en las ventajas operativas y financieras de las organizaciones, además de ser sistemas perfectamente manejables para todo tipo de empresas.

Sin embargo, el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación no han sido implementadas y manejadas con el mismo ritmo en todos los países del mundo. Ya que cada país posee circunstancias económicas, políticas y sociales diferentes, y por ende, su nivel de adquisición e implementación de los sistemas y equipos son variantes.

Conforme lo antes planteado, es importante que cualquier gobierno sensato ayude a implementar en su país las nuevas tecnologías de información, útiles para mejorar el ritmo del progreso empresarial. Y mantenga un constante control sobre la evolución de los mismos.

En este sentido, los países pilotos en los progresos laborales que ha traído consigo las nuevas tecnologías de información y comunicación han sido Estados Unidos y Europa. Más en la actualidad la mayoría de los países

Latinoamericanos han buscado su crecimiento tecnológico que le permita ser competitivo en un entorno globalizado.

En esa búsqueda de innovar y crecer para ser un país más global y actual, se dio nacimiento al día internacional del Teletrabajo (16 de Septiembre), donde algunos países lo celebran presentando un panorama general de esta tendencia laboral que esta llevando la innovación a las organizaciones. En este sentido de motivación, la empresa Microsoft Costa Rica el 17 de enero del año en curso, solicitó a todos sus trabajadores dejar todas sus oficinas completamente vacías, ya que, todos sus colaboradores y personal se conectaron desde lugares remotos para desarrollar sus tareas laborales cotidianas , y así ser parte de la campaña mundial “Trabaja donde quieras”.

Esta idea de la campaña mundial “Trabaja donde quieras” se llevo a cabo en el año 2013 en varios países de Latinoamérica como Buenos aires, Lima y Ciudad de México, por mencionar algunas. Y el día Internacional del Teletrabajo de igual año fue tendencia en Twitter el #Teletrabajo, por los seguidores de las redes de Ministerio TIC, Ministerio del Trabajo y Colombia Digital.

Atendiendo a esta modalidad de trabajo, la empresa Corporación Sybven ubicada en Venezuela es una empresa fuerte en integración tecnológica, que ofrece integración de productos y servicios TIC. Representando a empresas internacionalmente prestigiosas en el mercado para así prestar servicios de consultaría, distribución de hardware, y software, educación, y soporte; destacando dentro de estas alianzas: Sap Sybase, IBM, Blackboard, Kony y Novalys.

La empresa cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados

y comprometidos con la organización. La cual ha efectuado importantes avances y se ha enfocado en impulsar su portafolio de soluciones de movilidad empresarial, fortalecer su infraestructura de teletrabajo y mantener presencia en países latinoamericanos. En este sentido, la presidenta de la corporación De Luca, M. (2013:44) señala que manejar el teletrabajo ayuda al ahorro energético, disminuir la contaminación del ambiente y la congestión de la vía pública, entre otros beneficios. Pero principalmente “ha logrado un desempeño exitoso por parte de los empleados, mejor calidad de vida y un aumento de productividad, ya que nuestros colaboradores realizan labores tanto en Venezuela como en otros países de la región.”

El cambio de la cultura laboral tradicional a la tendencia del trabajo a distancia de la empresa se dio en el año 2009 según señala la Presidenta de la empresa, e informa que lo han hecho parte de su cultura aún cuando en sus inicios fue un desafío, en la actualidad son promotores de esta modalidad. Todo gracias a los resultados efectivos que han visto y que mediante ello pueden ofrecer una asesoría de calidad.

Así mismo, encontramos la empresa Kellogg`s reconocida a nivel mundial, como una empresa líder en el mercado alimenticio. Siendo ubicada en países Latinoamericanos como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Venezuela. Es una empresa que ha ido incluyendo a nivel mundial al Teletrabajo como una forma de trabajo, que la ha galardonado en la sede de España por los “Premios Empresas Flexibles”. Todo ello, se debe a lo que su fundador W. K. Kellogg dijo una vez “El éxito que he tenido en los negocios, ha sido resultado de mi suerte al elegir empleados que podían hacer su trabajo mejor de lo que yo hubiera podido.”

Se destaca que la política de la empresa es que sus trabajadores se

sientan más satisfechos y motivados, y menos estresados; ya que ellos son los que hacen los alimentos Kellogg's grandiosos. Resulta claro que para esta empresa lo importante es fortalecer su equipo de trabajo porque su éxito interno influye en su éxito externo. Por ello, la multinacional ha ido ofreciendo alrededor de todas sus empresas facilidades a sus teletrabajadores como portátiles, teléfonos móviles, Internet en casa, entre otros sistemas de información y comunicación, que permitan la realización de un buen trabajo y que posean las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades laborales. Todo bajo la óptica que a mayor flexibilidad, más productividad del trabajo y mayor motivación del trabajador.

Cabe aclarar que, el teletrabajo a ofrecido ventajas y excelentes beneficios a las empresas Latinoamericanas que han decidido dar el paso de asumir la tendencia, mas debemos estar claros que la crisis económica que afecta a estos países ha colocado a las empresas en la posición de buscar nuevas y mejores alternativas que permitan su permanencia en el mercado, ser competitivas y productivas. Por eso, al encontrar que esta modalidad brinda rentabilidad a la empresa, aumenta los niveles de productividad, motiva a los empleados y reduce costos, se ven las empresas atraídas a la aplicación de esta herramienta de innovación y optimización en un entorno cada vez mas globalizado.

Sin embargo, es claro que no todo es positivo en su totalidad, por ello es importante señalar, que esta tendencia puede dar a lugar la interferencia familiar en el proceso de trabajo del teletrabajador, la perdida del contacto cien por ciento del trabajador con sus compañeros de trabajo y con el jefe, y lo mas resaltante de todo es que no todas las personas están hechas para trabajar bajo esta modalidad. Esto se debe, a que debe ser un trabajador organizado, con autocontrol y con la capacidad de equilibrar trabajo y familia.

Así mismo, otro aspecto que se ve en los países Latinoamericanos es la falta de regulación formal de esta modalidad laboral, afectando así a un mayor control sobre las bondades de este modo laboral.

Con estos señalamientos, cada país debe buscar incorporar en su legislación normativas que ayuden a incorporar mejor esta modalidad y regularla de manera correcta. Mas aun cuando no se ha dado este paso importante en los países Latinoamericanos, las empresas si lo han dado al incorporar esta importante herramienta, asumiendo lo positivo y negativo que la misma conlleva.

Por esa razón, Grupo Sanitas declaró su colaboración al proceso del teletrabajo en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2007, con la finalidad de promover la creación de una ciudadanía global. En este sentido, según el informe anual 2010 de la empresa, el Consejero Delegado del Grupo Sanitas Iñaki Iribarren señaló que el Grupo efectuó una actualización a su código de conducta profesional. Todo ello, bajo la óptica de desarrollar políticas más flexibles que den garantía a sus trabajadores de equilibrar su vida laboral con la privada.

En este sentido, una de las estrategias empleadas por el Grupo Sanitas fue la de incorporar el Teletrabajo, bajo el programa de Sanitas Movilidad. Siendo sus objetivos mejorar la productividad y calidad del trabajo, evolucionar hacia una mayor flexibilidad en los modelos de la organización, y como señala la idea anterior lograr equilibrio entre la vida profesional y la privada.

En esta búsqueda del equilibrio se encuentran las empresas Cisco, Argos, Unilever y Bancolombia. Las cuales han sido empresas pioneras en

Colombia y Latinoamérica en aplicar el Teletrabajo. Donde el mayor reto ha sido cambiarle la forma de pensar a sus trabajadores, de que la calidad laboral se da por resultados no por tiempo. Es por ello, que la revista Semana en su edición del 11 de mayo de 2013 efectuó un artículo sobre dichas empresas titulándolo Despacho en la casa; con el fin de dar a conocer los pro y contra de la aplicación de esta herramienta bajo ejemplo de sus trabajadores pilotos.

En este contexto, la Gerente de Desarrollo de Negocios de colaboración de la empresa Cisco Paula Rodríguez señala que su trabajo es ofrecer soluciones de oficina móviles. Y por ello, era necesario que fueran líderes en ese proceso que les ofrecen a sus clientes. Por eso hoy son ejemplo palpable de teletrabajo. Además, era una necesidad pues trabajan en movimiento, desde la calle, los aeropuertos, desde la oficina del cliente, etc. Por esta razón, querían más flexibilidad y ya existía una muy buena tecnología para lograrlo.

Por su parte, el Vicepresidente de Gestión Humana y Empresarial de Argos Jorge Acevedo señala en su entrevista que el proyecto piloto lo empezaron a estructurar en el último trimestre de 2012, siendo su guía las referencias de otras empresas que ya habían incursionado en la modalidad. Todo con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus empleados y fomentar el equilibrio de la vida personal y laboral. Además, las tendencias organizacionales que han traído los sistemas globales son muy dinámicas y en Argos siempre han buscado estar a la vanguardia de estas transformaciones.

Así mismo, expresa que las empresas poseen en la actualidad nuevos retos, debido a que “las nuevas generaciones requieren más flexibilidad, más

apertura, más balance entre la vida laboral y la personal.” Por consiguiente, decidieron apostarle a un ejercicio que ofrece ventajas tanto para la empresa como para el colaborador. Iniciando el modelo de cambio mediante un esquema piloto con 30 trabajadores que se prestaron para ser los propulsores del Teletrabajo en la organización, en este sentido se evalúan y analizan en función de detectar oportunidades de mejoras antes de colectivizarlo.

En iguales condiciones, la empresa Unilever ha implementado desde hace cuatro años a nivel global dicha modalidad en su grupo empresarial. Viéndose como resultado inicial que la barrera mas latente en países latinos es la visibilidad, ya que, la cultura ha dictado desde siempre la idea de que cuanto más se ve al trabajador en el trabajo más efectivo es el mismo. Siendo esa manera de pensar obsoleta con las nuevas herramientas de innovación. Por ello, la nueva política de esta organización según el entrevistado es promover a los que trabajan mejor, no a los que ven más.

Bajo la idea del entrevistado, se establece que un pilar para que el teletrabajo funcione es la tecnología. Es por esa razón, que invirtieron y continúan invirtiendo en salas de videoconferencia y de telepresencia que les permiten comunicarse con otros; computadores portátiles y teléfonos para moverse y estar conectados con colegas. Por otro lado, han requerido de un espacio físico diferente, abierto y dinámico con hot desks, o escritorios calientes que usa el primero que llegue, y muchas salas de reuniones.

La ultima entrevistada por la revista, fue la Líder del proyecto de teletrabajo de la empresa Bancolombia Liliana Mejias, la cual señala que a medida que se ha ido implementando el proceso del teletrabajo en la organización se dieron cuenta que las competencias clave para lograrlo son

la automotivación, la autodisciplina y la autoconfianza. Ya que algunos trabajadores se pueden deprimir porque les afecta la falta de interacción. Es por eso, que la empresa aplica la estrategia, de efectuar visita domiciliaria y prueba psicosocial durante el proceso de selección del personal que empleará dicha modalidad, y si encuentran que un empleado no tiene las competencias del teletrabajo desarrolladas, le ofrecen asesoría para que se prepare. Con ello, la empresa y el trabajador pueden desarrollar mejor la herramienta laboral cuando esté listo el trabajador, ya que, el mismo podrá acogerse a este programa sin problemas.

La idea básica de lo expresado, es que la globalización ha traído el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, siendo las mismas propulsoras de nuevas tendencias laborales. Por ende, las empresas para ser más globales han ido incorporándolas para así desarrollar optimización e innovación en sus actividades organizacionales. Siendo diferente el nivel de implementación y desarrollo en cada país.

En el caso de los países Latinoamericanos, se han visto influenciados inicialmente por las empresas transnacionales con visión Norteamericana o Europea, para luego ir siguiendo el ejemplo empresas grandes de su región. Más aun faltan muchas empresas PYMES por unirse al proceso del Teletrabajo como estrategia empresarial.

Cabe señalar, que las barreras que encuentran las empresas en Latinoamérica varían de acuerdo a la cultura, situación económica y política, entre otros. Mas el común denominador es la receptibilidad y capacidad del trabajador y sus lideres en el manejo de esta modalidad en el desarrollo de sus actividades. En base a esta perspectiva, la investigadora ve importante señalar que para que un sistema empresarial prospere, se debe aplicar

políticas claras dentro de cada empresa, mercado y con mayor importancia dentro de las normativas legales del país. Por que si las empresas avanzan sin el avance de su sistema político no se obtienen los mismos resultados que con un sistema cultural, político y económico focalizado en sistemas globales.

De igual forma, se encuentra desde hace años el sistema Outsourcing como modalidad de rentabilidad organizacional a nivel mundial. Sistema mas conocido que el mencionado previamente. Pero aun así, no ha sido explotado al cien por ciento por todos los países a nivel mundial.

El outsourcing por ser una modalidad de contratación para efectuar funciones específicas de una tarea, permite que la empresa pueda ser competitiva al mantener actualizada a la organización y ayuda a tener a sus líderes en la vanguardia tecnológica.

Es por eso, que toda empresa requiere invertir en su capital físico como lo son los bienes y el dinero, su capital social donde se incluyen las redes de la empresa con su medio ambiente, y por ultimo el capital intelectual que incluye el conocimiento y por ende a su personal.

Entre otros aspectos, destaca que el outsourcing en los países Latinoamericanos se ha visto solamente como el modelo que permite reducir costos, mas pocas organizaciones han visto mas allá y declarado que esta herramienta permite flexibilizar a la organización, permitiendo concentrarse en los aspectos medulares del negocio que las ayuden a ser distintas de sus competidoras.

Entre estas empresas de outsourcing la investigadora puede nombrar a

Idealconsult Human Talent & Technology en Venezuela, IBM Argentina, Pricewaterhouse Coopers (PwC) Venezuela, KPMG en Panamá y Deloitte Perú.

Las empresas antes mencionadas como todas las demás dentro de la rama de outsourcing poseen el desafío de mantener un excelente clima organizacional que le genere buenas relaciones con su gente. Dando a lugar el adecuado apoyo a sus clientes con el talento humano que posee, y así ofrecer mejor sus servicios de outsourcing.

Se puede afirmar que, los resultados de toda empresa se mide en base del trabajo de un gran equipo de profesionales, que bajo la estructura del outsourcing lo dan todo para lograr los objetivos de sus clientes. Siendo hoy por hoy una tendencia que emplean las empresas para aprovechar los beneficios que brinda la tecnología, por ser herramientas laborales y empresariales que manejan la relación costo – eficiencia, flexibilidad y adaptabilidad al tamaño y necesidades de sus clientes.

En esta línea de empresas bajo estándares globales se encuentra PricewaterhouseCoopers (PwC), la cual en Venezuela se maneja bajo el nombre de Espiñeira, Pacheco y Asociados como una organización profesional independiente que brinda asesoría desde más de 75 años. Dentro de sus políticas empresariales esta el conocimiento, la amplia experiencia en el mercado local y la orientación hacia la calidad y el servicio a las empresas más importantes del país. Es por ello, que están claros que la administración empresarial demanda dos dimensiones en los servicios profesionales: Un conocimiento pleno de las condiciones locales y una amplia concepción de los acontecimientos y experiencias del mundo global de los negocios. Los servicios que prestan están destinados a las áreas de

Auditoría, Asesoría Fiscal, Consultoría, Finanzas corporativas y recuperaciones, y Gestión integral de negocio.

Por otra parte, en Argentina se ha dado el Outsourcing Tecnológico IBM desde diciembre del año 2001, como empresa en la vanguardia tecnológica en el país, al vender los servicios globales de tecnología de IBM Argentina al mundo. Cabe señalar, que el modelo Outsourcing es una herramienta global que ha permitido el nacimiento de este estilo de organizaciones que ofrecen los servicios, como de las empresas que buscan implementar dicha estrategia de optimización empresarial. Es por ello, que Marcelo Lema Gerente General de esta empresa (dirige la división Global Technology Services) posee gran responsabilidad al manejar unos 15.000 empleados en América Latina, de los cuales 5.200 pertenecen al outsourcing Argentino.

Siguiendo la idea, Rothery y Robertson (2008) señalan que la empresa IBM ha crecido al implementar la estrategia del outsourcing dentro de su organización. Ya que se ha ocupado tanto de buscar implementar suministros subcontratados como de ser ella misma una subcontratista. Y todo por el hecho de dar respuesta a la necesidad mundial de la industria y la sociedad.

Entre otros aspectos, Rothery y Robertson (2008) señalan que los tipos de actividades para ser manejados bajo esta modalidad son:

Los servicios que han sido subcontratados van desde el manejo de llamadas de clientes y apoyo a mercadotecnia hasta los de educación y capacitación, almacenamiento y administración de propiedades. Gracias a la diversidad y amplitud de estas operaciones, la compañía ha adquirido una experiencia práctica y amplia en la estrategia del outsourcing. (p.178)

Es por ello, que la empresa IBM para implementar y desarrollar esta modalidad ha implementado una evaluación del negocio que le permita tomar decisiones en función de cuales actividades son consideradas como áreas de responsabilidad. Siendo esta óptica, la de subcontratar en las actividades donde no sea el elemento único que da vida a la organización, sino donde se pueda generar un apalancamiento significativo en costos. Así mismo, el outsourcing posee el grado de flexibilidad necesario para que la empresa entre en el mundo globalizado del mercado, generando ventajas para el negocio.

Ahora bien, dentro de las empresas que aplican los sistemas de asesoría bajo la modalidad de Outsourcing se encuentra en Perú y a nivel mundial Deloitte, siendo propulsora del cambio que dicha herramienta empresarial y laboral implicaba. En este sentido, una de las barreras que se encontraba al inicio de su desarrollo fue la de aceptar el cambio interno de los procesos de la empresa y mayor aun la de compartir información importante con personas externas a la organización.

Más, gracias a las empresas que asumieron el reto de ser outsourcing o implementarlo, han ayudado a que se fortalezca la tendencia y se observen las alianzas estratégicas que puede brindar su implementación en las organizaciones. Dando a lugar, que las empresas puedan centrar sus energías a la fuente principal del negocio.

En este orden de ideas, Julio Núñez Ramírez, director de la división de Outsourcing de Deloitte, expreso en su entrevista en el diario El Comercio de Perú, que su país todavía posee cierta timidez en emplear el outsourcing, ya

que, hay empresas que solo emplean la modalidad en algunos servicios sin atreverse a dar el gran salto de dejar en terceros la totalidad de las actividades de apoyo.

En iguales condiciones, en la página Web de la empresa Deloitte Perú (2014) se señala que las empresas que más requieren encargar actividades de apoyo a terceros son las siguientes:

Las recientemente formadas o vendidas a nuevos inversionistas o en proceso de fusión de negocios. Aquellas que renuevan sus programas informáticos y procesos tecnológicos. Aquellas empresas que tienen operaciones de negocios en diferentes zonas del país o mantienen relaciones comerciales en el exterior. Aquellas con planes de crecimiento y expansión nacional e internacional. Las que tengan un permanente incremento de costos internos. Las que tienen una importante antigüedad y no han actualizado sus procedimientos y procesos internos.

El análisis precedente muestra que la globalización del mercado impacta principalmente en estos tipos de empresas, ya que, son las primeras que deben innovar y concentrar sus recursos en el negocio principal de la misma. Dando lugar el outsourcing la garantía de experiencia y seriedad en el área a desarrollar. Siendo así parte de la empresa sin incorporarse formalmente a la misma.

Dentro de las empresas que brindan garantía empresarial a nivel mundial operando en 155 países, se encuentra KPMG como red global que brinda profesionales en la rama de Auditoría, Impuestos y Asesorías. Siendo en Panamá una sociedad civil que cuenta con profesionales agrupados en equipos multidisciplinarios que están en la vanguardia para atender a las

necesidades de las empresas panameñas. Todo bajo la dirección de conocer el marco regulatorio local, mantenerse en una constante actualización y especialización profesional y desarrollar una amplia calidad de atención al cliente.

Según el informe del 31/05/2014 de la empresa KPMG Panamá en el caso de América Latina, se ha ido evolucionando y madurando significativamente en los últimos 5 años, dando a lugar una creciente demanda por la externalización de servicios. Esta modalidad empresarial y por ende laboral está en auge, lo que impulsa a las empresas que desean ser globales con operaciones en el país a evaluar la implementación de centros de servicios compartidos. Siendo Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, México y Panamá, los países que destacan como principales en la incorporación del outsourcing.

De igual manera la empresa Idealconsult Human Talent & Technology en Venezuela es una organización que ha brindado durante 20 años servicios y soluciones integrales en el área de Recursos Humanos, con calidad, experiencia y apoyo tecnológico de punta, logrando la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes, empleados y accionistas. Todo en miras de generar más valor a las empresas que contratan sus servicios de outsourcing al implementar talento humano en el Derecho laboral, Tecnología y Sistemas administrativos.

Al igual que las empresas señalada previamente en el área del outsourcing, maneja a su servicio un personal altamente capacitado que permite ofrecer a sus clientes mayor eficiencia en el desarrollo de la actividad contratada, un mejor manejo de las situaciones difíciles dentro de la

organización, con reducción de los gastos y/o mayor control de los gastos que traería como consecuencia el manejo de de dichas funciones.

Al respecto, García (2009) en su artículo Outsourcing en América Latina dice que la modalidad se ha posicionado respetablemente en el mercado, cuando las empresas han vivenciado y/o visto que la implementación de esta modalidad trae consigo un atractivo financiero, mayor disponibilidad y habilidad de la mano de obra y un mejor ambiente empresarial.

En este sentido, informa que Chile se posiciona como el líder en outsourcing de América Latina por poseer una sólida infraestructura en telecomunicaciones, un mercado para invertir y un desarrollado control en el mercado. Mas esta seguido de cerca por México y Brasil, dado a que el primero por su cercanía con USA y Canadá ha permitido el crecimiento de las tecnologías de la información TIC como estrategia de negocio de las empresas de habla hispana; mientas que Brasil posee como punto a favor el apoyo del gobierno para promover e implementar los servicios TIC, aprovechando al máximo la mano de obra que posee su nación.

Aún cuando estos son los países mas fuerte en la creación de empresas de outsourcing y la implementación de las mismas en otras empresas como estrategia de mercado, existen otros países que parecen estar mejor posicionados para prestar servicios globales de outsourcing, mas no obstante poseen poco apoyo de sus gobiernos y entorno de mercado; siendo así, primordial el crecimiento de estas bases para su logro. Entre ellos, se encuentra Costa Rica, Argentina, Uruguay y Panamá.

Es indudable que las diversas empresas latinas que han incorporado estas modalidades laborales, Teletrabajo y Outsourcing, como estrategias

empresariales y medios de crecimiento en un entorno globalizado, han asumido el reto porque desean ser empresas del futuro, es decir, desean ser parte de las nuevas tendencias que se están experimentando en el mundo y no sucumbir ante las fuerzas del cambio.

Por ello, las empresas están cada vez más atentas de detectar tendencias que afecten o puedan llegar a representar en su organización una oportunidad competitiva, dentro de un entorno dinámico. Siendo primordial no solo ver las novedades tecnológicas sino lo que conlleva su adopción a los sistemas empresariales y sociales.

A lo anterior se añade, que al efectuar el estudio del Teletrabajo y el Outsourcing, y observar su incidencia en varias empresas de Latinoamérica, lo relevante no es el crecimiento tecnológico en sí, sino el cambio cultural y estratégico que caracteriza a ambas tendencias en las empresas y países. Siendo con ello, empresas que no solo buscan producir un producto o dar un servicio, sino dar calidad y soluciones al mercado que le rodea, a su personal y a sus accionistas.

Así es importante señalar que las empresas y sus ejecutivos, deben efectuar un estudio continuo, para así poseer el conocimiento idóneo para comunicarse y relacionarse con un entorno global en constante transformación, que obliga a efectuar cambios de paradigmas. Más se observa que, aún cuando las empresas efectúan sus estudios, se ven afectadas por la influencia de las decisiones de los Gobiernos, que implican un impacto en la velocidad del cambio en el mercado el cual forman parte y se desarrollan, haciendo por ende que el crecimiento sea diferente en cada país.

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La prueba de una innovación no es su novedad, ni su contenido científico, ni el ingenio de la idea... es su éxito en el mercado.

Peter Drucker

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 a lo antes planteado, los países se han ido involucrando cada día en el fenómeno de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como componente clave de estrategia general. Y su incidencia en las herramientas laborales actuales, encontrándose entre ellas el teletrabajo y el outsourcing.

Bajo esta premisa, al efectuar el desarrollo del primer objetivo de la investigación: **Describir el teletrabajo y outsourcing como herramientas laborales en un entorno globalizado**, como investigadora encontré que el trabajo asalariado ha sufrido una modificación en los últimos años en unión al perfil del trabajador autónomo, ya que, se han originado otras manifestaciones de cómo desarrollar los mismos. Más 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** como segundo objetivo investigativo, se observó que el impacto que trae las nuevas tecnologías de información y comunicación en las herramientas laborales actuales y 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 de desarrollar las actividades laborales 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 a 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, el desarrollo de las actividades Irán cambiando. Es por eso, que hoy se puede afirmar que el desarrollo 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. Produciendo paulatinamente el cambio en el concepto tradicional no solo en el tipo de desarrollar el trabajo, sino en el concepto tradicional de empresa como la estructura física donde se desarrolla el trabajo y el sistema productivo; al termino Cyber empresa como lugar empresarial sin espacio físico definido, mas si con naturaleza subjetiva de relación laboral.

Finalmente, el desarrollo investigativo demuestra que podemos **establecer el teletrabajo y outsourcing como herramienta de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado**, mas al recurrir a su implementación no se debe de tomar a la ligera, ni bajo parámetros ambiguos; sino 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 implementación

y desarrollo, y con ello enfrentar los constantes cambios que se presenten.

Recomendaciones

En base a los resultados del proceso de investigación señalados anteriormente en las conclusiones, la investigadora efectúa un conjunto de sugerencias y/o recomendaciones. Todo sin el fin de tener la verdad cierta para dar soluciones completas ni una visión total de los países Latinoamericanos, más sí las que se pueden aportar en base al análisis de la presente investigación, y se resumen en las siguientes:

A nivel universitario instruir sobre las particularidades tecnológicas en materia de información y comunicación como tendencias en las herramientas laborales teletrabajo y outsourcing.

Los gobiernos Latinoamericanos deben incluir medidas que permitan adoptar y regular las nuevas formas o herramientas laborales actuales; donde se incluyan todos los aspectos que vinculan a las varias partes que intervienen, permitiendo con ello lineamientos claros para el desarrollo de las actividades. En este caso, Venezuela debe efectuar en sus lineamientos la aclaratoria que el proceso de tercerización mediante outsourcing no es lo mismo que la supleatoriedad laboral, para así, lograr incluir esta herramienta laboral.

Los países deben buscar alianzas estratégicas con su entorno y su fuente empresarial que les permitan definir cuales iniciativas se deben implementar en unión a las existentes, que permitan enfrentar el fenómeno de la globalización en las herramientas laborales.

Se recomienda a las empresas que desean formar o implementar las nuevas herramientas laborales, efectuar previamente un proceso de conocimiento sobre que se desea hacer, que se espera lograr, cual sería la actividad que se entregaría, en que manera se desarrollara el teletrabajo y outsourcing, quien o quienes sería(n) el (los) encargado(s) de desarrollar los procesos y actividades, como se medirán los resultados, entre otros aspectos. Con la finalidad de estructurar bien la implementación de estas nuevas herramientas laborales.

Continuar efectuando estudios bajo esta línea de investigación, en cada País Latinoamericano, especialmente Venezuela; permitiendo con ello, fortalecimiento de la producción del conocimiento, profesionales capacitados para afrontar los nuevos retos, orientación de la sociedad y propulsar la integración de las normativas legales a los procesos que conlleva la globalización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Añez, N. (2006). **Fronteras entre el trabajo subordinado y trabajo autónomo en el ordenamiento laboral venezolano.** Trabajo especial de grado para optar al título de magíster en derecho laboral y administración del trabajo. Mención derecho laboral. Universidad del Zulia
- Aguirreolea, E. (1997) **Gerencia Delegada: Una herramienta para apoyar la globalización.** Revista Contacto. N° 69
- Barassi (1901). **Il contratto di lavoro nel diritto positivo italiano.** Milán.
- Bavaresco, A (2001). **Proceso metodológico en la investigación.** Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Blanco, E. (2011) **El teletrabajo en el derecho laboral venezolano.** Trabajo de especialización de derecho laboral de la Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Cabero, J. (2010) **Los retos de la integración de las TICs en los procesos educativos. Límites y posibilidades.** Perspectiva educacional. Vol. 49. N° 1. pp. 32-61.
- Cabero, J. (2006) **Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza.** Barcelona, Paidós.
- Casani y otros (1998). **El outsourcing y sus consecuencias sobre los recursos humanos de la empresa.** Trabajo de Grado para optar al título de Magíster mención Relaciones Laborales. Universidad del Zulia. Zulia.
- Castells, M. (2006). **La sociedad red: Una visión global.** Editorial Alianza. Madrid, España.
- Cobo, J. (2009). **El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento.** Revista Zer. Vol.14N°. 27. pp. 295-318.
- Corral y otros (2012). **Algunos tópicos y normas generales aplicables a la elaboración de proyectos y trabajos de grado y de ascenso.** Fedupel. Caracas, Venezuela.

- Diccionario de la real academia española. (2001) Extraído el 01 de abril de 2014. <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/sobre-la-22a-edicion-2001>
- Di Martino, V. (2004). **El teletrabajo en América Latina y el Caribe**. Ginebra. Fuente: www.idrc.ca Extraído el 01 de Abril de 2014
- Equipo AI (2014). **Las tendencias del teletrabajo para el 2014**. Extraído el 01 de Abril de 2014 <http://www.arrancainternet.com/blog/las-tendencias-del-teletrabajo-para-2014-6496>
- Escalante y otros (2006). **El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia**. Revista Gaceta Laboral. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Esteves, J. (1996). **Diccionario razonado de economía**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Fernández Fernández (2000). **Los sistemas de información y la reorganización de la empresa**. Revista de Contabilidad, Auditoría y Empresa. Edit. Partida Doble.
- García, L. y Thielen, J. (2000). **Introducción a la Teoría Administrativa**. Alfa impresores, C.A. Valencia, Venezuela.
- Giddens, A. (2001). **Consecuencias de la modernidad**. Editorial Alianza. Madrid.
- Glosario europeo, síntesis de la legislación de las naciones europeas. Extraído el 31 de octubre de 2014. http://europa.eu/legislation_summaries/glossary/white_paper_es.htm.
- Hand Book Mirti (n.d) Extraído el 01 de Abril de 2014 desde <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2types.htm>
- Harknis, Philip y Sullivan (1996). **El outsourcing de los recursos humanos, modelos y directrices**. Editorial Ler Press. Estados Unidos de America.
- Hochman y Montero (1986). **Investigación Documental**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

- 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, Ceballos y otros (2007). **Hacia la sociedad del conocimiento.** Editorial Trillas. De México D. F
- Ivancevich y otros (1997). **Gestión, calidad y competitividad.** Editorial McGraw Hill interamericana de España. España.
- Jurisprudencia laboral (2012). Extraído el 01 de Abril de 2014 <http://www.jurisprudencialaboral.com/blog>
- Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras comentada.** (2012) Según decreto N° 8.938, G.O N° 6.076, Ext. Del 07-05-2012. Editorial Legis. Caracas, Venezuela.
- Martín, L. (1995) **Outsourcing y Teletrabajo.** Revista Española de Derecho del Trabajo. N° 71. España.
- Martínez, M. (2005) **Ideas para el cambio y el aprendizaje en la organización.** Ecoe ediciones. Bogota, D:C.
- Montemayor y otros (2006). **Guía para la investigación documental.** Editorial Trillas. México. D.F
- Osio, L. (2010) **El Teletrabajo: Una opción en la era digital.** Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 3, N° 5, enero-junio, 2010: 93-109 Universidad de Carabobo
- Piccato, F. (2009) **Comunicación digital. La revolución permanente.** Revista la voz del interior. Edición Septiembre 2009.
- Revista Semana (2013) **Despacho en la Casa.** Extraído el 01 de Abril de 2014 <http://www.semana.com/100-empresas/articulo/despacho-casa/342857-3>
- Rivas, I. (1995). **Técnicas de documentación investigación I.** Universidad Nacional Abierta. Caracas, Venezuela.
- Rivas, D. (1996). **La Subordinación, Criterio Distintivo del Contrato de Trabajo.** MONTEVIDEO.

- Rodríguez, Ochoa y Pineda (2012). **La experiencia de investigar**. Editorial Dirección de medios y publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
- Rothery y Robertson (1996). **“Outsourcing” La Subcontratación** Editorial Limusa. México D. F
- Rothery y Robertson (2000). **“Outsourcing” La Subcontratación**. Editorial Limusa. México D. F
- Rothery y Robertson (2008). **“Outsourcing” La Subcontratación**. Editorial Limusa. México D. F
- Sampieri y Otros (2006). **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México D. F
- Scott Adams (1989) **Tiras cómicas de Dilbert**. Extraído el 01 de Abril de 2014. <http://dilbert.com/>
- Soler, E. (2013) **Desafíos del Teletrabajo**. Revista ITmanager. Vol. 13. N° 103. Venezuela.
- Suárez, E. (2009). **Impacto del outsourcing como nueva modalidad en las relaciones laborales venezolanas**. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster mención Derecho Laboral. Universidad del Zulia. Zulia.
- Tamayo y Tamayo. (2004). **Metodología formal de la investigación científica**. Limusa Noriega Editores. Segunda Edición. México, DF.
- Tur, A. (1994) **Rediseño empresarial: Estructura orgánica, procesos y sistemas administrativos y contables**. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2014) **Manual De Trabajos De Grado De Maestrías Y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela: FEDUPEL
- Vento, S. (2011) **El trabajo bajo relación de dependencia**. Extraído el 31 de octubre de 2014. <http://ventoapll.blogspot.com/2011/05/el-trabajo-en-relacion-de-dependencia.html>