
TELETRABAJO EN HONDURAS RETOS, OPORTUNIDADES Y VENTAJAS. ¿PODREMOS COMPETIR?

Por: Abog. Víctor Isaías Molina Sánchez. *Profesor Investigador, Master en Derecho Informático y Telecomunicaciones. Universidad de Chile Instituto de Investigación Jurídica, Facultad de Ciencias Jurídica. UNAH. E-Mail: profvictormolinaunah@yahoo.com*

Resumen

El presente artículo referencial pretende iniciar un proceso de análisis reflexivo en el lector para el rediseño en la forma como concebimos el trabajo en América Latina, en la cual alguien es dueño de los medios de producción y es a este patrón o jefe al debemos sujeción, el teletrabajo lejos de ser la panacea, es más bien una salida reflexiva a liberarse de las ataduras conceptuales de función de tiempo y tarea por lo que brinda esa oportunidad de exponer nuestras ideas y contribuciones hacia una independencia real tanto mental como laboral en nuestro quehacer diario.

El teletrabajo presenta igualmente una salida al proceso educativo y de formación continua en el cual la persona vale por los conocimientos que tiene y su destreza intelectual, no podría constituirse en la salida ideal pero frente a las estructuras deterioradas y poco operativas a nivel regional de los sistemas educativos, esta podría resultar una alternativa para que los Hondureños adquiramos una cultura del autoestudio y una formación constante, hecho el cual podría resultar altamente provechoso en un mundo que se mueve por certificaciones de calidad y criterios científicos orientados a resultados.

Palabras clave: - Teletrabajo, Honduras, Reglas Especiales, innovación, investigación y desarrollo

Abstract

This article seeks to initiate a referential reflective analysis process in the reader for the redesign in the way we conceive of work in Latin America in which someone owns the means of production and to this employer or principal that we must subject the telework far from a panacea, rather a reflexive output free from the shackles concept of function, time and task which provides the opportunity to present our ideas and contributions toward real independence both mentally and in our daily work.

Teleworking also presents a solution to the education and training in which the person is worth the knowledge intellectual prowess, it could not become the ideal output but in front of the dilapidated structures and operating a regional low level of educational systems, this could be an alternative for Hondurans to acquire a culture of self-study and ongoing training, a fact which could be highly profitable in a world that moves by certificates of quality and results-oriented scientific criteria.

Keywords: Telecommuting, Honduras, Rules this specialty, innovation, research and development.

1. - CONCEPTO DE DERECHO LABORAL EN LA ERA DEL CONOCIMIENTO

El Derecho del Trabajo ha evolucionado dramáticamente desde sus orígenes y varios tratadistas han desarrollado diferentes doctrinas axiológicas en base a la remuneración, horarios, prestaciones, garantías, derechos etc. Por lo anterior el presente trabajo no pretende dar una cátedra sobre dichos conceptos, todos validos pero al final conceptos y acepciones que hoy día a día cambian de forma radical. Es así que según Julio Franco miembro de la Revista Científica en Derecho Informático Alfa-Redí indica que “El teletrabajo en general es un nuevo sistema de organización del trabajo en que la persona trabajadora, desarrolla una parte importante de su trabajo fuera de la empresa o en su casa y, por medios telemáticos”. Para teletrabajar sólo es necesario un ordenador personal, un módem y una conexión a Internet.”

De la anterior acepción lejos de parecer simple encierra varios elementos que tendremos que desglosar minuciosamente hasta encontrar varios elementos no convencionales que al derecho corresponden así como a otras áreas de las ciencias.

Datos estadísticos nos arrojan que el incremento de estos procesos laborarles van tan rápidamente como la digitalización de la sociedad, misma que cada vez más entra en su procesos de socialización e interacción humana, lo cual no provoca nuevos conocimientos necesariamente pero profundiza los métodos de comunicación y valora el trabajo en equipo como se pretende en la actual sociedad del conocimiento y hacia la nueva sociedad de la sabiduría como ya la tildan los Japoneses.

2.- TRABAJO DESLOCALIZADO O DISTANCIA

Si bien es cierto existen antecedentes amplios del trabajo deslocalizado o de distancia el tema al que se hace referencia, es al trabajo que puede ser realizado desde cualquier punto del planeta a través de una plataforma informática CRM. CMS o ERP (Software de servicio e interacción cliente–proveedor) en el cual participan el patrono, el trabajador, el cliente y los proveedores de la empresa, todos en un mismo sistema informático capaz de controlar la venta, distribución, de bienes o servicios y todo a través de un dominio virtual que tiene la capacidad de comerciar bienes materiales o inmateriales.

Aquí en este punto, es en donde realmente se complica este mundo de interacciones y relaciones tanto jurídicas, económicas y humanas las cuales son el punto de partida para entender que los nuevos trabajadores tendrán responsabilidades más específicas en lo que a la nueva forma de contratación laboral habrá de referirse en los próximos años tanto en el mundo virtual como en el mundo físico, pues un teletrabajador podrá generar un bien o servicio a través de varios países y desde cualquier parte del globo.

3.- ENTORNOS VIRTUALES DE TRABAJO

Existen actualmente diferentes entornos virtuales de trabajo que no tienen mucho que ver con un escritorio, una oficina o alguna secretaria ejecutiva atendiendo nuestras llamadas, el tema tiene tantas aristas como interpretaciones puedan darse al concepto de entorno virtual .

Es de fundamental importancia que los entornos virtuales pueden ser entendidos como una sala de trabajo inmaterial alojada en una dirección IP de común acceso en grupo en la cual, todos los miembros y su participación en la misma está estructurada sistemática y organizadamente de forma que permite la generación de proceso de evaluación acerca de la ejecución del tele trabajador y su reacción ante cualquier inquietud del cliente o usuario final.

Los avanzados niveles de eficiencia de las empresas han permitido figuras jurídicas nuevas como el outsourcing que se define como “el proceso en el cual una firma, identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio.”

4.- REDES SOCIALES Y TRABAJO EN EQUIPO O COLECTIVO

La reciente masificación de las redes sociales mismas que se encuentran actualmente en debate acerca de su legalidad en virtud de establecer la frontera entre la información privada y la pública, vienen a contribuir con los empleadores en identificar el perfil social, laboral, intelectual entre otros del aspirante a ocupar un cargo para la empresa aun dentro del campo virtual y el cual no necesariamente puede ser negativo o positivo sino podrá verse en función de la óptica funcional del empleador y a que segmento de mercado o usuarios se dirigirá la actividad del teletrabajador.

Las redes sociales también brindan el nivel de empoderamiento tecnológico del teletrabajador en su fase de análisis, en el cual se dan implicaciones psicosociales que podrán determinar el éxito o no del trabajo en línea. Según datos Just People Consulting de (JPC), Mariana Pernas nos indica que desde el surgimiento Crowdsourcing como trabajo colaborativo en redes sociales, la empresas han redimensionado la importancia del teletrabajo y aún más el trabajo en equipo pero desde un domicilio indeterminado.

Desde este punto de vista en el que enfocaremos nuestra atención en el caso particular en relación a los retos, oportunidades y ventajas con las que cuenta Honduras dentro de este campo.

5.- NUEVA CONTRATACIÓN LABORAL PARA TRABAJADORES TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (IT)

El desarrollo de ambientes virtuales de trabajo se ha desarrollado a nivel insospechados para Honduras existiendo información a nivel internacional sobre su incursión en mercados internacionales como es el caso del offsource practicado por varias empresas internacionales para tercerizar sus servicios de atención al cliente, Centroamérica y Honduras ya reciben el 20% del tráfico internacionales de teletrabajo offsource como lo refleja la gráfica de la Cámara de Comercio de El Salvador AMCHAMSAL.

Es oportuno mencionar que el potencial de Honduras en el tema es aún insospechado por varios factores que veremos a continuación.

Actualmente existen en Honduras teletrabajadores en el campo de la telecomunicaciones electrónicas específicamente en el de asistencia remota para operaciones virtualizadas de servicios, este tipo de trabajo tiene una particularidad interesante si bien es cierto no tienen que contar con una presencia física 8 horas al día, si tienen la responsabilidad de responder a un requerimiento 24/7 y 365 días al año, por lo que su capacidad operativa debe ser regulada y establecida dentro de los parámetros de estos servicios. Y es que si bien es cierto quienes cumplen con estos requerimientos son los jóvenes con smartphones de 25 años o menos con altas competencias técnicas derivadas de una mejor educación visual o teledirigida y que al final nos entrega después de toda crítica una generación de Homo Videns según Giovanni Sartori más apta para las funciones técnico laborales.

La Universidad de Educación a Distancia de Costa Rica (UNED) en su reglamento de teletrabajo nos indica las condiciones técnicas con las cuales debe contar un teletrabajador, van desde requerimientos técnicos hasta condiciones de entorno sanitario y de entorno familiar.

6.- LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO MAS INNOVACIÓN (ID + I) EN EL DERECHO LABORAL HACIA LA PROPIEDAD INTELECTUAL

A efectos de desarrollar una infraestructura tecnológica es necesario contar con metodologías de buenas prácticas que incentiven la innovación en virtud que dentro de los procesos laborales se dan efectos cualitativos, esto se puede notar en los indicadores sobre el ranking Doing del Banco Mundial sobre la oferta de mano de obra calificada y apta para brindar tele servicios y que en muchos casos las mismas empresas asumen en virtud de las oportunidades de negocio en sus áreas de influencia.

Los costos de acceso se han reducido de tal forma que actualmente en Honduras el costo por servicio de internet de 1 gb no dedicado es de aproximadamente U\$ 13 dólares mensuales en una de las compañías locales.

Lo específico en este punto es que la tecnología ha llegado a formar parte y no debido

a una política de estado en materia de agenda digital, sino más bien, producto de un mercado activo en el área de telecomunicaciones, en el cual los costos y utilidades de la red tiene una base de rentabilidad que combinada con una fuerte competencia de dos mega empresas de telecomunicaciones, han encontrado en el mercado nacional un gran estímulo, basado en un consumidor compulsivo dejado llevar por estrategias de venta agresivas.

Todo esto es caldo de cultivo para una naciente industria laboral basada en contenidos de información masiva y atención al cliente que con la legislación adecuada garantiza el desempeño de los jóvenes hondureños en busca de mejores oportunidades laborales, sin menospreciar la abundante cantidad de información a la que es expuesto un teletrabajador en el ejercicio de sus funciones.

No podríamos enumerar la cantidad de teletrabajadores que han tenido éxito en sus vidas y que irían desde Bill Gates, Steve Jobs hasta el más reciente creador de Captcha y reCaptcha el científico guatemalteco Luis Von Ahn, todos con necesidad de proteger su propiedad intelectual y derecho patrimonial, lo cual ha permitido que inviertan en más PROCESOS educativos de investigación.

7.- NUEVO FORMATO DE TRABAJO EN CASCADA O DE REDES DEL CONOCIMIENTO.

El método de trabajo en cascada fue implementado por ciertas compañías que apuntaban a reproducir redes de vendedores – consumidores, en este escenario las reglas cambiaron en su forma, debido a que lo que se privilegia es el conocimiento y su dinámica de desenvolvimiento en el puesto, por lo que dependerá en gran medida de la capacidad del teletrabajador de gestionar equipos o redes de trabajo colaborativo en la cuales se integran los conocimientos y se agregan los nuevos, siendo objeto de registro como propiedad intelectual bajo la reglas y criterios del Creative Commons, movimiento fundado en la Universidad de Stanford por Lawrence Lessig, “donde defiende un modelo de flexibilización del Copyright como nuevo paradigma para el desarrollo cultural y científico desde Internet, apoyándose en el movimiento del software libre de Richard Stallman.

Lawrence Lessig es reconocido crítico de las implicaciones de los derechos de autor, dicho modelo aspira a que se reconozcan los derechos de autores sobre elementos nuevos, no sobre el conocimiento de uso público ya adquirido y brinda a su protección el derecho de autor racional al esfuerzo empleado.

Tomando apunte del anterior modelo empresarial se basa en dominar conocimiento y fondos para la inversión, encontrar un sector de mercado el cual sea posible explotar de forma exclusiva o casi exclusiva, sin embargo el nuevo modelo de conocimiento centra aún más su objetivo en absorber redes intelectuales de información y

posteriormente presentar esas redes como oferta de información tanto de mercados, productos y tendencias.

La legislación esperada en estos casos de forma particular no es una legislación cerrada que pretenda regularlo todo, sino más bien una legislación flexible y abierta sin menoscabo de garantizar el Derecho, pero con la capacidad de visualizar a futuro el crecimiento organizado del conocimiento, su gestión y ejercicio de garantías legales oportunamente reclamadas.

8.- REGLAS FÍSICAS PARA EL TRABAJO EN CASA

Muchas empresas han pretendido entender que el teletrabajo es una eliminación completa de la presencialidad, siendo en realidad una nueva forma de presencialidad en las cuales el 80% del tiempo se efectúa desde la casa o domicilio deslocalizado al cual el patrono debe de proveer las herramientas y recursos necesarios tanto físicos, de ambiente y entorno de trabajo, considerando temas como estructura de grupo familiar.

Jack Nilles, pionero del teletrabajo nos brinda las doce reglas básicas así:

- 1- Fuerte automotivación. El teletrabajador es más sensible a las distracciones y a la dispersión. Por otro lado, el aislamiento puede afectarlo psicológicamente. Por lo tanto, es necesaria la automotivación.
- 2- Autodisciplina. .
- 3- Competencias y preparación. El candidato a teletrabajador tiene que tener las competencias necesarias para la actividad en cuestión y, además de eso, tiene que aprender a funcionar en este sistema.
- 4- Flexibilidad y espíritu de innovación.
- 5- Formas de sociabilización.
- 6- Régimen de voluntariado.
- 7- Ambiente familiar.
- 8- Combate a las exageraciones.
- 9- Ambiente adecuado.
- 10- Formación.
- 11- Sistema experimental.
- 12- Regla número uno. El teletrabajo no es ni un premio, ni un castigo. Es sólo una manera diferente de trabajar."

9.- RETOS Y DESAFIOS

Los retos o desafíos a efecto de aprovechar al máximo el teletrabajo en todas sus dimensiones se encuentran en:

- a.- Generar un conciencia colectiva basada en la necesidad de educarse o autoeducarse como elemento de motivación.
- b.- Diseñar una campaña de motivación laboral a nivel nacional basado en la ley de máximo esfuerzo.
- c.- Crear un cuerpo legal evolutivo y dinámico capaz de brindar espacio a la innovación sin demerito del esfuerzo del capital.
- d.- Generar espacios para el uso de infraestructura tecnológica basado en proyectos privados de innovación con base escalable.
- e.- Dimensionarse globalmente para el trabajo y alejarse de la tendencia del trabajo eminentemente local a la zona de operaciones de la empresa en sentido amplio es no competir con servicios del mercado local sino superarse con perfil internacional.

10.- LAS OPORTUNIDADES

Actualmente la región ha experimentado un crecimiento exponencial en materia de telecomunicaciones, fuentes gubernamentales estiman que existen 2 celulares por persona y de estos por lo menos 1 es un sistema multiportador con capacidades más allá de las normalmente empleadas para llamadas.

Honduras cuenta con la población joven más activa en virtud de ser consumidores tecnológicos con capacidades funcionales todavía no explotadas, esto se refleja en la sobre oferta de servicios y bajos costes actuales en servicios multimedios, de dichos servicios pueden desprenderse un sin número de oportunidades laborales en virtud de que se pueden virtualizar servicios a nivel físico , por lo que en el campo se puede identificar un crecimiento de la telefonía celular que incremento 53 % de los años 2003 al 2011 y de la telefonía fija que incremento 45% de los años 2003 al 2011.

11.- VENTAJAS

Las ventajas principales se encuentra en la infraestructura tecnológica de Honduras y Centroamérica que cuenta con la red subterránea mejor conectada a nivel internacional. Los principales cables de fibra óptica se encuentra alrededor de la región teniendo a Honduras como (Puente Informático de Telecomunicaciones) HUB de telecomunicaciones lo que facilita al redes de del tema se creen medidas parancelarias que permitan a empresas con asociación publico privadas invertir en Call Centers de servicios o bien teletrabajo deslocalizado para atender clientes de diferentes regiones y países en servicios tercerizados o de transito digital.

El idioma como factor principal se encuentra entre las principales ventajas de Honduras debido a que cuenta con una reconocida alfabetización bilingüe.

BIBLIOGRAFIA

- Ellis, David (1992a). The physical and cognitive paradigms in Information Retrieval Research. // Journal of Documentation. 48:1 (March 1992) 45-46
- Sagredo Fernández, Félix; Espinosa Temiño, María Blanca (2000). Del libro, al libro electrónico-digital. // Cuadernos de Documentación Multimedia. 9 (2000). <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num9/cine/sagredo.htm> (2001-01-22).