

¿Un nuevo trabajo a domicilio?

Helia Henríquez, Verónica Riquelme, José Luis Ugarte
Dirección del Trabajo, Chile

Si bien el trabajo a domicilio es una antigua modalidad que existe desde los inicios de la industrialización, aparece también hoy en día como un empleo propio del mundo del trabajo moderno. Precisamente por esta última razón ha sido objeto de especial preocupación en los últimos años.

El trabajo a domicilio ha sido definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como “aquel que se realiza para un empleador o un contratista en virtud de un acuerdo, con arreglo al cual se efectúa el trabajo al exterior de la empresa o taller, en el lugar que elige el trabajador, que es a menudo su propio hogar, por lo general sin la fiscalización directa de quienes lo encargan”.¹

1. El trabajo a domicilio reciclado en la empresa moderna

Aunque las estadísticas laborales no tienen datos rigurosos, numerosos estudios de pequeña cobertura indican que el empleo con estas características persiste y, más aún, que se expande en versiones y con rasgos que lo hacen funcional a la dinámica de desconcentración productiva y fragmentación de las empresas que caracteriza hoy

¹ Manteniendo estos elementos, la definición más reciente contenida en el convenio 177 de 1996 señala: “La expresión *trabajo a domicilio* significa el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza: i) en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; ii) a cambio de una remuneración; iii) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quien proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales”.

en día el orden económico y laboral. En efecto, la externalización de la producción desde empresas matrices hacia empresas subcontratistas da origen a cadenas productivas cuyos eslabones pueden ser empresas formales, pequeños talleres o microempresas con diversos grados de formalización, e incluso grupos de personas que solo se reúnen para realizar una tarea específica como también personas aisladas, generalmente trabajadores que llevan estas tareas a sus domicilios.

El trabajo a domicilio aporta flexibilidad en el manejo de la mano de obra y en el uso del tiempo, factores afanosamente buscados por las empresas que se enfrentan a una competencia encarnizada en mercados de difícil acceso y en los cuales también es difícil mantenerse. Precisamente, la OIT ve en el desarrollo de este modelo de la empresa flexible, una de las causas de la expansión del trabajo a domicilio: "Las empresas optan por una estrategia consistente en emplear un núcleo de trabajadores fijos y una periferia de trabajadores temporeros y ocasionales, de trabajadores externos o de subcontratistas" (OIT, Informe V[1] 1994:9).

Hay autores que ven en la producción así organizada a través de cadenas y subcontrataciones, posibilidades de desatar una dinámica de cooperación entre las empresas a través de la transferencia de tecnología y la difusión de modelos más modernos de relaciones laborales, con el consiguiente mejoramiento de la calidad del trabajo y mayor calificación.² Con una visión opuesta, otros autores han enfatizado el lado oscuro, los impactos negativos de la dinámica de flexibilización.³ Para nuestra región, esta última es la cara que ha estado más presente; lo cierto es que la reestructuración productiva no muestra efectos virtuosos significativos: "En Chile, como en América Latina en general, los procesos de externalización y de subcontratación de servicios y de partes de los procesos productivos han significado, en pocos casos, la estructuración de nuevos tejidos productivos con las virtudes características de la 'especialización flexible' " (Díaz y Yáñez 1998:17).⁴ La información sobre pequeñas o microempresas que participan en el mercado en régimen de subcontratación, sobre talleres u otros asientos informales de producción integrados a las cadenas productivas, muestra un cuadro de severa vulnerabilidad, desprotección y dificultades para consolidar un funcionamiento medianamente exitoso.

² Entre los autores que ven más positivamente la situación de desconcentración de la producción están Piore y Sabel (1993); su propuesta de la especialización flexible es planteada como una posibilidad de cambio sustancial en el trabajo para revertir el proceso de degradación a que lo sometió el fordismo.

³ Es así como se han vislumbrado nuevas formas de empobrecimiento y marginalidad social provocadas por estas tendencias (Appay 1994); concentración del poder y nuevas formas de dominación a escala nacional e internacional (Wallerstein 1995), consecuencias diferentes para hombres y mujeres (Rangel de Paiva 1995).

⁴ "Lo que predomina en el sector confecciones es la constitución de cadenas productivas y de comercialización que, al estar caracterizadas por una fuerte asimetría de poder entre las empresas involucradas y por un tipo de subcontratación regido básicamente por la lógica de reducción de costos y en particular de costos laborales (por un sector intensivo de mano de obra), obstaculizan el desarrollo productivo de la mediana, pequeña y microempresa del sector y producen fuertes consecuencias en términos de contratación de empleo" (Díaz y Yáñez 1998:17).

Gran parte del trabajo a domicilio se desarrolla en condiciones laborales muy desmedradas; es, en general, un empleo de baja calidad. Así lo muestra, de manera muy clara, gran parte de la investigación realizada en diversos países, la que está referida principalmente al sector industrial; es decir, a lo que se ha llamado “viejo trabajo a domicilio”.⁵ Sin embargo, se sabe que, en los últimos años, otras actividades, principalmente de servicios, se están desempeñando también en el domicilio de los trabajadores; en muchos casos, la ubicación fuera del establecimiento de la empresa se basa en la utilización de moderna tecnología de comunicación. Estos nuevos empleos son aún poco conocidos; cabe preguntarse, entonces, sobre sus condiciones laborales: ¿qué calidad tienen realmente? Y una interrogación que va más al fondo, ¿se puede, a partir de esta realidad, hablar de un “nuevo trabajo a domicilio”?

2. ¿Existe un nuevo trabajo a domicilio?

Como bien se sabe, los avances tecnológicos acumulados en los ámbitos de la informática y de las nuevas comunicaciones han impactado fuertemente el trabajo y el mundo laboral. Su generación, y sobre todo su difusión, han estado en la base de la desconcentración productiva, de la externalización de funciones, de la posibilidad de entenderse laboralmente a la distancia. La tecnología ha favorecido, así, que nuevas tareas se puedan desempeñar desde el domicilio y esta dinámica ha sido tan importante —o se aprecia en ella tanta potencialidad— que se habla de una nueva forma de empleo, el teletrabajo.

La información existente muestra que persisten las formas clásicas del trabajo a domicilio, aquellas que se asocian a la transformación de materias primas o al ensamble de partes o piezas, es decir, a la actividad industrial. Pero se ha revelado que a estas actividades tradicionales se vienen sumando otras, del sector servicios, que son también realizadas por trabajadores en sus domicilios, y que en buena medida son resultado de la estrategia empresarial de externalización de partes del proceso productivo. Muchos de estos empleos son de carácter comercial y consisten en la venta de servicios propios, o en la promoción o venta de bienes tangibles o intangibles ajenos, es decir que otros se encargan de desarrollar: seguros, cursos de capacitación, tarjetas de crédito, servicios especializados de variada índole. Para efectuar la promoción o venta, esto es, para la relación con los clientes, el trabajador utiliza una línea telefónica o el computador o el fax, y los opera desde el domicilio propio.

También es usual que tareas profesionales o técnicas se encarguen para ser realizadas fuera de la empresa: labores de gestión, de diseño de productos, prototipos y procesos, asesorías de diversa índole, de contabilidad, de ingreso de datos en equipos computacionales, de recuperación de información desde redes locales, nacionales e internacionales, de atención de clientes, traducciones, cobranzas y muchas otras. Igualmente se encargan, denominándose consultorías, estudios de alta calificación, repor-

⁵ Las investigaciones sobre trabajo a domicilio han mostrado persistentemente en los distintos lugares condiciones laborales muy bajas, siendo esta la dimensión que todos los análisis han destacado. Véase Capítulo 3, en Henríquez et al. (1999).

tajes de los más diferentes tipos. Entre los profesionales que más frecuentemente se mencionan están los ingenieros, arquitectos, abogados, periodistas, entre otros.

Generalmente en estos empleos la comunicación con la empresa es esporádica, fijándose momentos de contacto personal u otro tipo de comunicación, como informática o telefónica, Son las ocasiones en que el trabajador recibe instrucciones, da cuenta de su tarea; esta es recibida, contabilizada, evaluada, controlada. Los contactos pueden ser muy frecuentes, pero interrumpidos, sin que se establezca un control permanente sobre el trabajador. Pero puede ocurrir también que el trabajador ejecute las tareas comprometidas manteniéndose, a través de tecnología microelectrónica, permanentemente en comunicación con la empresa que se las encargó, la que puede controlar su actividad en todo momento.

3. Regular una realidad que se hizo más diversa

El trabajo a domicilio, pues, ya no es uno solo. Se ha conformado una nueva realidad, diversa, multifacética, que no está aún adecuadamente tratada por el Derecho del Trabajo.

Un trabajador a domicilio al modo clásico, ¿demanda del sistema legal lo mismo que un trabajador conectado a una empresa por la red? ¿Puede el Derecho del Trabajo responder con la misma solución frente a los problemas de trabajadores de poca calificación, que se desempeñan en actividades industriales, que a los problemas de los trabajadores de alta calificación tecnológica, insertos en la dinámica informática, por la única razón de que prestan servicios fuera del centro de trabajo?

3.1 *El trabajo a domicilio tradicional*

Frente al trabajo a domicilio tradicional, el problema jurídico por excelencia ha sido cómo incorporar al estatuto tuitivo del derecho del trabajo a personas que no prestan servicios bajo indicios claros y determinados de subordinación, lo que ha hecho especialmente compleja su calificación como trabajadores dependientes. Recordemos que es esta calidad, “dependiente”, la que concita protección legal de carácter laboral.

La solución dominante en el derecho comparado ha sido una integración parcial, bajo estatutos tuitivos propios del derecho del trabajo pero con grados de protección atenuados, bajo la modalidad técnica de considerarlo un contrato de trabajo especial.

Se logra, así, una solución a medio camino: no se protege al trabajador a domicilio con la misma intensidad que al trabajador dependiente tipo, atendido su discutible carácter técnico de tal, pero tampoco se le deja relegado al plano de la desprotección casi total que representan las figuras jurídicas civiles de cobertura en las cuales se pudiera alojar esta figura en el derecho civil.

El caso chileno es un buen ejemplo de una evolución en sentido inverso a este panorama, que ha sido el dominante en el mundo: en vez del tránsito desde la regulación civil del trabajo a domicilio hacia figuras laborales especiales, se pasó, en el curso de nuestra historia, de una regulación laboral propiamente tal a la inclusión definitiva (hoy nominalmente atenuada) en el régimen de contratos de prestación de servicios civiles.

En efecto, considerado un tipo de trabajo especial en el Código de 1931, fue expresamente excluido de la ley laboral en 1981, por disposición de la Ley n° 18.018, que estableció que los servicios prestados en el propio hogar del trabajador “no dan origen al contrato de trabajo”. Luego, a principios de los noventa se modificó la redacción literal de la norma de exclusión, aunque su resultado fue el mismo: la expulsión del trabajo a domicilio del Código del Trabajo, al señalar que dichos servicios “no harán presumir” la existencia del contrato de trabajo.

La exclusión de este tipo de trabajadores, más que por una cuestión de fondo — como podría ser la falta de necesidad de protección—, se ha llevado a cabo basándose en una cuestión meramente técnica: la falta de indicios materiales de la subordinación jurídica, al no estar el trabajador “físicamente” sometido a la subordinación jurídica del empleador. Esta decisión técnica esconde, sin duda, una razón de política laboral que no cuesta mucho hacer evidente: permitir a las empresas contratar trabajadores a bajo costo, bajo la figura indómita del contrato de arrendamiento de servicios de carácter civil o de cualquier otra figura que la autonomía de las partes permitan.

3.2 *El teletrabajo*

Una forma diferente es el denominado teletrabajo. Siendo este un término inicialmente equívoco, se ha ido precisando, y hoy es posible entenderlo como una modalidad de prestación de servicios efectuada por un trabajador que se desempeña de manera predominante fuera del centro de trabajo que le encarga la tarea, mediante la utilización de medios tecnológicos informáticos o de telecomunicaciones.

Así, existe bastante acuerdo en que el teletrabajo requiere la presencia combinada de tres elementos fundamentales:⁶ i) un elemento espacial: prestación de servicios fuera del lugar de funcionamiento habitual de la empresa; ii) un elemento cualitativo: la utilización de nuevas tecnologías informáticas y de telecomunicaciones; iii) un elemento cuantitativo: la prestación fuera del recinto de la empresa por estos medios debe ser predominante dentro del tiempo total de la prestación de servicios del teletrabajador para un determinado empleador.

Como es posible advertir, el teletrabajo no guarda mucho parecido con el tradicional trabajo a domicilio, lo que ha llevado a afirmar sin vacilaciones que se trata “de realidades bien distintas que conviven de modo creciente y que responden a exigencias y a motivaciones muy dispares”, y que expresan un manifiesto contrapunto entre “el trabajo efectuado en un contexto industrial al trabajo informático desarrollado en una economía tercerizada”.⁷

Entre las diferencias principales, significativas para su regulación jurídica, está el hecho de que el teletrabajo no necesariamente se presta en el domicilio del trabajador, ya que es frecuente que su desempeño sea en centros de teletrabajo. Pero más importante que lo anterior es que se crea una situación en que la empresa no pierde el control sobre el trabajo, sino que, por el contrario, la prestación de servicios se contro-

⁶ Véase Escudero (2000).

⁷ Ibídem, p. 806.

la siempre, aun cuando no en los términos tradicionales en que dicho control se venía efectuando. En algunos casos, como el denominado teletrabajo *on line*, el control es intenso y permanente; en otros, es más atenuado, pero cierto, como el trabajo *off line* o *one way line*.⁸

Ya no se trata, sin duda, del control físico-material del obrero industrial, paradigma sobre el cual se construyó el Derecho del Trabajo, sino cosa distinta, de un control virtual, posibilitado, precisamente, por las nuevas tecnologías que han dado lugar al teletrabajo.

Como se ha explicado en la doctrina extranjera, “si bien es cierto que en el teletrabajo el componente tecnológico modifica el contenido de la relación laboral, no lo hace hasta el extremo de suprimir la posición subordinada del trabajador respecto del empresario y, por tanto, no excluye la capacidad de control de éste respecto del cumplimiento de la prestación. Es más, se da la paradoja de que, en el teletrabajo, el uso de la propia informática y las telecomunicaciones ofrecen al empresario nuevas posibilidades de control a distancia del trabajador. Los elementos controlados por este medio son más numerosos, detallados y precisos, hasta el punto en que el trabajador se convierte en un sujeto pasivo constante del control: cuando hace uso del ordenador, cuando no lo emplea, la frecuencia y duración de las pausas realizadas. La transparencia es, pues, casi absoluta”.⁹

Esta diferencia basta para marcar una verdadero abismo entre el viejo trabajo a domicilio y el moderno teletrabajo: el primero parte del supuesto de que su forma más típica excluye el control y la dirección propios del trabajo dependiente; el teletrabajo, en cambio, parte del supuesto opuesto: sus formas más típicas importan la posibilidad cierta del control “virtual” de la prestación de los servicios, lo que deja dicha figura si no dentro, muy cerca del Derecho del Trabajo.

¿Cómo ha entendido —y tratado— el Derecho Laboral la figura del teletrabajo?

La experiencia comparada muestra que en general no existe regulación legal específica. Así ocurre en España, Italia y Alemania y también en América Latina. En estos casos, las opciones de tratamiento son básicamente dos:

- a) Encuadrar la figura dentro del tipo especial de relación laboral que en diversos países constituye el trabajo a domicilio, aplicando casi por analogía las disposiciones legales que lo regulan. Esto es lo que ocurre en España, donde gran parte de la doctrina entiende que el teletrabajo debe regularse, ante la falta de normas especiales, por las que regulan el contrato de trabajo a domicilio. Así, como señala Palomeque, el trabajo a domicilio “surge de dos maneras muy diferentes: una, propia de actividades altamente cualificadas que manejan la moder-

⁸ Como explica Gaeta (1996), en el teletrabajo “on line” “el trabajador opera con un vídeo terminal inserto en una red informática que permite un diálogo interactivo entre el ordenador central y los terminales externos”; en el “one way line”, el “trabajador desarrolla su actividad de forma muy simple con el ordenador central, al cual afluyen los datos directamente sin que sea posible, no obstante, un control directo sobre el terminal externo; se trata de una conexión en sentido único”; y en el “off line” (desconectado), “el trabajador, a partir de unas instrucciones iniciales y con un control sucesivo del empleador, desarrolla un actividad informática por cuenta propia, sin ninguna conexión electrónica con el ordenador central situado en la empresa”.

⁹ Véase González y López Ahumada (2000), p. 922.

na tecnología de ordenadores y videos interconectados; y, otra, la que responde a formas más tradicionales de trabajo (textiles, zapatería, artes gráficas, etc.)”.¹⁰

- b) La otra opción es la configuración de un régimen jurídico especial para el teletrabajo, ya sea directamente por vía legal o por vía de la negociación colectiva. Esta es la situación de Italia. Esta modalidad, especialmente la del desarrollo legal, es hasta ahora bastante excepcional, ya que, al parecer, la figura no está lo suficientemente desarrollada como para ser incorporada expresamente en la ley laboral.

En el caso de Chile, no existe legislación para el teletrabajo, pero cuando existe dependencia, lo que seguramente se da en gran parte de las situaciones, no hay duda de que corresponde la aplicación del régimen jurídico común, esto es, de las normas aplicables a cualquier trabajador.

Pero el desafío jurídico frente a esta realidad de los nuevos tiempos va más allá de proporcionar un estatuto tuitivo a este tipo de trabajadores. Consiste, además, en garantizar que esta figura opere con la flexibilidad necesaria para permitir su desarrollo dentro del Derecho del Trabajo, y no al margen del mismo, encubierto bajo formas no laborales.

En ese sentido, nuestro Código ya contempla una posibilidad que apunta en esta dirección. Como se señaló, buena parte de los teletrabajadores están sujetos al control virtual e informático que antes se describió, y ello permite calificarlos en principio de trabajadores subordinados, según nuestra ley laboral. Como no están sometidos a la supervisión física inmediata propia del común de los trabajadores dependientes, podrían ser incluidos en los casos que se exceptúan de la limitación de jornada de trabajo. (El artículo 22 del Código del Trabajo se refiere a quienes “trabajan sin fiscalización superior inmediata”). La exención de la limitación de jornada dota, en principio, al teletrabajo de una regulación bastante flexible: no es necesario determinar la distribución diaria de la jornada, ni tampoco debe controlarse la jornada de trabajo por los sistemas de registros establecidos en la ley, y no existe el deber de pagar horas extraordinarias.

4. El trabajo a domicilio en Chile¹¹

La medición del trabajo a domicilio en Chile realizada a través de un módulo suplementario a la Encuesta Nacional del Empleo,¹² indicó que esta modalidad de empleo era más frecuente en los sectores del comercio y de los servicios que en los rubros industriales conocidos. En efecto, el 51,4 por ciento de quienes se calificaron en trabajo a domicilio dijo realizar actividades terciarias, superando al grupo en la produc-

¹⁰ Palomeque y Álvarez de la Rosa (1999), p. 656. Esta aplicación del régimen legal del trabajo a domicilio al teletrabajo resulta discutida en España: “El intento de encuadrar el teletrabajo en el trabajo a domicilio es como lograr la cuadratura del círculo. Básicamente, porque en el conjunto de los ordenamientos jurídicos, el prototipo base o paradigma sobre el cual se construye dicho contrato poco tiene que ver con el del TT, por lo que quizá sea un esfuerzo estéril intentar reconducirlo a unas categorías pensadas para otras realidades”. Véase Escudero (2000), p. 811.

ción de bienes, que concentró al 40,3 por ciento.¹³ Esta distribución se revelaba interesante, toda vez que el trabajo a domicilio ha aparecido tradicionalmente asociado a actividades de la industria manufacturera en subsectores como la confección de prendas de vestir y de cuero y en la fabricación de calzado. De manera que, junto a estas últimas actividades, que subsisten y en medida importante, aparecía un nuevo campo de ocupaciones que se realizan también con este tipo de contratación.

Personas que declararon haber realizado trabajo a domicilio el último año, por rubro de actividad

	<i>Mujeres</i>		<i>Hombres</i>	
	Nº	%	Nº	%
Producción de bienes	21.975	33.5	10.159	72.1
Actividades de servicios y comercio	38.382	58.5	2.643	18.8
Otras no especificadas	5.297	8.0	1.284	9.1
Total	65.654	100.0	14.086	100.0

Fuente: Encuesta Suplementaria Trabajadores a Domicilio, Dirección del Trabajo/ INE 1997.

Nota: Los valores menores que 1.000 son solo indicativos de que existen casos, pero no pueden considerarse como estadísticamente significativos.

Desagregados por sexo, los datos indican que poco más de la mitad de las mujeres se ocupa principalmente en el comercio y los servicios, mientras que los hombres se ubican mayoritariamente en la producción de bienes.

La siguiente fue la distribución de los trabajadores a domicilio en los rubros de actividades que la encuesta contempló.

¹¹ Los hallazgos que se presentan son parte de una investigación aún en curso.
¹² Sus resultados fueron publicados como Cuaderno de Investigación N° 9, “Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile” (Santiago: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios, 1999).
¹³ Durante el mismo trimestre (julio-septiembre) de este año se realizó una medición similar a la del año 1997. Aún no se cuenta con los datos definitivos; sin embargo, la tendencia general encontrada en el 97 se vuelve a repetir en el 2000.

Actividades de los trabajadores a domicilio por sexo

<i>Tipos de actividades de los trabajadores a domicilio</i>	<i>Mujeres</i>	
	Nº	%
Trabajo o transformación de productos agrícolas en alimentos o bebidas	1.273	1.9
Confección, armado o actividades en artículos de papel o cartón	2.678	4.1
Confección de prendas o partes de prendas de vestir, tejidos, y/o artículos del hogar	12.498	19.0
Confección, armado o actividades en artículos de cuero	2.889	4.4
Confección, armado o actividades en artículos de madera	361	0.5
Confección, armado o actividades en artículos de metal	409	0.6
Confección, armado o actividades en artículos de plástico o goma	1.303	2.0
Confección, armado o actividades en artículos de arcilla, greda, cerámica, etc.	564	0.9
Promoción o venta de bienes o servicios: seguros, tarjetas de crédito, cursos, viajes, vacaciones u otros.	33.924	51.7
Realización de encuestas o cobranzas a través de llamadas telefónicas	418	0.6
Trabajos técnicos: digitación, dactilografía, ingreso de datos, dibujo técnico, contabilidad u otros	4.040	6.2
Otras actividades por encargo de terceros	5.297	8.1
TOTAL	65.654	100.0

Fuente: Encuesta Suplementaria Trabajadores a Domicilio, Dirección del Trabajo - INE, 1997.

Nota: Los valores menores que 1.000 son solo indicativos de que existen casos, pero no pueden considerarse como estadísticamente significativos.

4.1 Un trabajo a domicilio ‘reciclado’

La información en el país daba pie, entonces, para hablar de —o, mejor dicho, para indagar sobre—un trabajo a domicilio reciclado, que se ha introducido en las actividades de servicio y en el comercio como parte de las estrategias de posicionamiento en el mercado que desarrollan las empresas modernas: la promoción de productos, el marketing, la comercialización, los estudios de mercado. También las cobranzas y la entrega de información al público, el tratamiento de datos, y las tareas de trabajos de

profesionales, algunos altamente calificados, como elaboración de proyectos, estudios, asesorías, reportajes periodísticos e informes relativos a algún aspecto de la actividad particular de la empresa.

¿Qué son, desde el punto de vista del empleo, estas nuevas ocupaciones que se realizan a domicilio? ¿Es posible englobarlas bajo ciertas características que justifiquen su denominación de “nuevo” o “moderno” trabajo a domicilio? ¿Qué tipo de relación tienen estos trabajadores con las empresas que les encargan el trabajo?

Las preguntas incluidas en la encuesta que se aplicó no estaban orientadas a obtener precisiones que dieran cabal cuenta de estas ocupaciones poco conocidas. Sin embargo, la distribución anotada fue una revelación suficientemente sugerente para desarrollar una nueva etapa de investigación que, sin pretender objetivos de cuantificación, pudiera allegar mayor información indagando “casos” de nuevas ocupaciones que se desempeñan a domicilio. Interesaba especialmente conocer la modalidad de teletrabajo que, a juzgar por lo indagado, es aún poco frecuente en el país.

Las ocupaciones que se han detectado son diversas (se describen en anexo). Con un afán de sistematización elemental, quizá pueda señalarse un factor que permite una primera distinción: hay ocupaciones que, desempeñándose en el domicilio propio, deben realizarse en conexión permanente con la empresa y el trabajador puede ser requerido en cualquier momento. Este tipo de relación es lo que suele llamarse “teletrabajo”. En otras ocupaciones, la situación es un poco distinta: el trabajador recibe el encargo y tiene obligaciones de establecer esta comunicación —para dar cuenta, hacer entregas, recoger instrucciones o insumos— pero no de manera tan permanente y su frecuencia suele ser decidida más libremente por él.

En cualquier caso, y aunque de manera borrosa todavía, ha ido decantando la idea de un nuevo tipo de trabajo a domicilio, cuyo estudio ha despertado interés, pero no avances suficientes. Desde el punto de vista jurídico, la pregunta es si hay una relación jurídica particular o si, por el contrario, estas nuevas ocupaciones, con sus características propias, se califican dentro de las figuras existentes.

En el proceso de deslaborización que han experimentado las relaciones de trabajo, la modalidad a domicilio, en razón de su formato, suele perder protección laboral con mucha facilidad. Por una parte, siempre ha existido un grado alto de ocultamiento que permite evadir el cumplimiento de las normas que regulan este tipo de trabajo, por detalladas que ellas sean (como ejemplo está la situación en Argentina). Por otra parte, las modificaciones legales para bajar el nivel de las protecciones, o simplemente para imponer su calificación como trabajo autónomo, son expedientes que también se han puesto en práctica (este último es el caso de Chile). Si ya en relación con las tradicionales ocupaciones a domicilio había discusión sobre el carácter de la relación laboral de que se trataba, en las nuevas que están apareciendo —algunas de las cuales hemos registrado— el punto se hace mucho más problemático.

Expresión de esta situación confusa es lo poco coincidentes que se muestran las distintas legislaciones positivas que regulan el trabajo a domicilio. Así, en un extremo pueden situarse normativas como la chilena, que sin más considera a estos trabajadores como independientes, mientras en el otro, y con una concepción totalmente distinta, el Convenio 177 de la OIT, norma internacional de data reciente, ve a los trabajadores a domicilio como equivalentes a los asalariados internos en la empresa respectiva y promueve, por tanto, un tratamiento igualitario.

El antiguo trabajo a domicilio que se desarrollaba solo en ciertos rubros industriales era, por lo general, entendido como una relación de asalariado, a la que se reconocía un carácter especial debido a que variaba el lugar de desempeño —el que pasaba a ser externo al establecimiento productivo— y también la forma de vigilancia, que dejaba de ser directa e inmediata. Los ordenamientos jurídicos, incluido el chileno, recogieron esta concepción y establecieron una normativa que la expresara (véase Olate 1995). Pero, hoy en día, en los nuevos trabajos a domicilio, aparecen más debilitados los elementos que construyen la idea de dependencia laboral. En realidad, el panorama general de las relaciones de trabajo muestra esta borrosidad: “Entre las situaciones de trabajo subordinado o dependiente y las situaciones de trabajo independiente, se producen, en una especie de continuo, situaciones intermedias de prescripciones de mayor o menor complejidad, en las cuales puede ser difícil precisar su naturaleza jurídica, identificar al empleador, si lo hubiere, o más aún, establecer una distribución de obligaciones y responsabilidades” (Marín 1999).

En este panorama, la validez de la dicotomía trabajo dependiente/ trabajo autónomo se ve cuestionada y se hace evidente la necesidad de repensar estas definiciones que han servido de base a la protección. Este tema de fondo orienta el análisis de la información que se presenta en los próximos párrafos.

4.2 Análisis de algunos casos: ¿empleos a domicilio de mejor calidad?

La subordinación con espacio para la iniciativa

El trabajador asalariado es definido principalmente por su condición de dependiente subordinado y la obtención de protección legal está asociada a la existencia —y demostración— de un vínculo de este carácter. Este factor, que en el período del industrialismo y de las directivas que emanaban de la Organización Científica del Trabajo pudo haber sido relativamente fácil de determinar, se ha hecho difícil de comprobar, e incluso de conceptualizar. En efecto, la forma de organizar el trabajo y de gestionar la fuerza de trabajo viene relativizando la estrategia más tradicional del mando vertical y reemplazándola por otras que promueven la interrelación más horizontal, buscan cierta redistribución del conocimiento disminuyendo la antigua concentración y estimulan la iniciativa de los trabajadores. Las ordenes rígidas, la obligación de ejecutar las tareas de una sola manera, dejaron de ser funcionales a la productividad, y en el establecimiento moderno tienen validez otras alternativas de desempeño. En este cuadro y en algunos ámbitos, los trabajadores tienen mayor espacio para proponer y para actuar.

Al respecto, el trabajo a domicilio es, quizá, la situación más ejemplarizadora, especialmente aquel que hemos detectado en ocupaciones modernas. Ya en relación con el trabajo a domicilio industrial tradicional, se reconocía que el factor de la subordinación se había quebrado, al menos en su forma clásica de realizar el trabajo según órdenes rígidas y precisas y bajo vigilancia directa, característica de las fábricas organizadas según las concepciones del taylorismo. Esta controversia ha sido resuelta y la doctrina jurídica rechaza los intentos de identificar la falta de vigilancia directa con la pérdida de dependencia (Gallardo 1998). No se trata, por supuesto, de realizar el trabajo con total libertad; siempre hay órdenes, instrucciones a las que la tarea encargada debe adecuarse. Pero la vigilancia es indirecta, el control es menos

intenso. La legislación española la define como “el sometimiento al ámbito de organización y dirección del empresario y que, según la doctrina jurisprudencial consolidada, no debe ser entendida como subordinación rigurosa y absoluta del trabajador, sino que basta para apreciarla que aquel se halle comprendido en el círculo rector y disciplinario del empresario” (Gallardo 1998).

En las nuevas ocupaciones a domicilio detectadas, se advierte que el control es más distante o, al menos, no directo, y la iniciativa del trabajador tiene un espacio muy abierto. Así ocurre en los trabajos de carácter más técnico y con más exigencia intelectual, por ejemplo con las personas que se insertan bajo la figura de “consultor”, situación en que frecuentemente ha tenido lugar una externalización del mismo trabajador que realizaba antes esta labor en el interior y como empleado de la empresa. Se apreció esta situación en uno de los casos de teletrabajo que fueron detectados: el entrevistado era un ingeniero que debía hacer informes para una de las gerencias de una empresa de telecomunicaciones sobre problemas que planteaban los directivos de distintas áreas de la propia empresa. Tenía libertad para la elaboración de los informes, pero también para detectar los temas más importantes para la empresa, recoger las demandas, seleccionar el contenido de los estudios que entregaba. En otra de las entrevistas, a una periodista que teletrabaja para un portal de internet, ella debe realizar tres reportajes a la semana para un sitio web específico, relacionado con temas laborales. Los temas de los reportajes son propuestos por la periodista en una reunión semanal de pauta con la editora responsable del sitio, instancia en la cual se discute el enfoque de los temas que incluirán los reportajes.

Algo similar ocurre con personas de menor nivel profesional que el señalado, que se desempeñan en tareas técnicas. Por ejemplo en cobranzas de deudas importantes, una trabajadora bajo modalidad de teletrabajo señaló que tiene mucha libertad para negociar la forma de pago (plazos, cuotas, intereses u otros aspectos). Lo que la empresa le exige es que recupere el dinero adeudado. El monto de estas recuperaciones es el indicador de su rendimiento (y la base de su remuneración), sin importar el tiempo que ocupa o la forma como opera. El ámbito de decisión que se permite al trabajador excede, así, el de los modos de operar que en general tienen, o han tenido, los trabajadores a domicilio.

En el caso de los servicios informáticos vía teléfono, en un proyecto con discapacitados de una municipalidad cada uno de los trabajadores tiene asignado un área (cultural, social, información comunitaria, laboral y capacitación y deportes y recreación) respecto de la cual entrega la información respectiva. Sin embargo, es frecuente que las personas que consultan soliciten otros temas que exceden el área; para ello, los teletrabajadores cuentan con información adicional que cada uno ha ido acopiando, para responder o derivar a quien corresponda.

En los trabajadores a domicilio del sector comercio hay ciertas instrucciones para operar, pero las formas en que realmente lo hacen queda a la iniciativa de ellos: a quiénes ofrece y vende, en qué sectores geográficos lo hace, cuánto se traslada para hacer las ofertas, de qué medios de comunicación se vale (personal o empleo de medios como teléfono, fax, correo, correo electrónico), en qué medida subcontrata vendedores o acepta ayudantes. Sin embargo, los factores claves de una compraventa, como son el precio o el crédito, no son modificables; el trabajador no tiene libertad

para apreciar por sí mismo las condiciones del mercado y decidir la rentabilidad que la empresa en definitiva va a lograr.

Se aprecia, entonces, que los trabajos a domicilio modernos aparecen asociados a un grado alto de libertad para desempeñarlos, seguramente mayor que si el desempeño fuera en el establecimiento. La empresa considera que los trabajadores pueden desplegar más iniciativa y los estimula a hacerlo. En algunas de estas ocupaciones, hay capacitación dirigida a estimular su creatividad. La interrogante es si puede concluirse que en estas situaciones se ha eliminado la subordinación y, por ende, la relación de dependencia, de manera que la empresa está contratando con trabajadores independientes.

A nuestro juicio, lo que se observa es, más bien, que el espacio para la iniciativa del trabajador se otorga en ámbitos o en relación con contenidos que benefician la productividad. Es claro que esto ocurre en las actividades de venta de intangibles y en las cobranzas: según la información de trabajadoras de estos rubros que fueron entrevistadas, el ámbito para negociar que se les autoriza es amplio, como también la forma de operar. El uso de equipo de la empresa en su propio establecimiento, la radicación en el domicilio o en otro lugar, la extensión o distribución de la jornada de trabajo, son de absoluta decisión del trabajador. Lo que importa es que venda el producto bancario. Por otra parte, la posibilidad de flexibilizar diversos aspectos del trabajo según la decisión y el interés del trabajador aporta calidad a estos empleos.

En el plano jurídico, la opinión predominante es, pues, que el grado de iniciativa, la mayor autonomía relativa para operar, no sacan a los trabajadores a domicilio del ámbito de dirección de la empresa con la cual contrataron y que, por lo tanto, conservan su carácter de dependientes. De esta calificación se sigue que están amparados por el sistema de protección laboral. En Chile la situación es distinta, ya que los trabajadores a domicilio son calificados como independientes por la ley (excepto que judicialmente prueben lo contrario, cosa que jamás se intenta). Sin embargo, en el proyecto de teletrabajo los empleados conservan su contrato como tales, con modificación de algunos puntos como la jornada y el lugar de trabajo. Es interesante esta política laboral, que proporciona elementos para sancionar legalmente la dependencia y pone un desafío al diseño de relaciones laborales, que debe contemplar formas particulares para la integración de estos empleados.

El aporte de los trabajadores a domicilio: más que la sola fuerza de trabajo

El trabajo a domicilio se ha caracterizado siempre por aportes de los trabajadores a la empresa que exceden el arriendo de su fuerza de trabajo. Al menos, el lugar de desempeño es siempre de propiedad o de disposición del trabajador. Aun en los casos en que una parte del trabajo se desarrolla en la calle o visitando domicilios de clientes, como ocurre en las ventas de artículos diversos, se requiere contar con asiento en un local propio (para organizar las visitas, establecer la comunicación, evaluar, etc.). Lo mismo ocurre con algunos empleos en el sector agrario (como recolectar berries o fabricar leña) o en la pesca (remendar redes), en los que el local que se aporta se utiliza mucho menos, pero nunca el trabajador a domicilio está eximido de hacer esta provisión. Usualmente el trabajador hace otros aportes junto con el local, consistentes en alguna instalación y, a lo menos, electricidad. El tema es conocido en la actividad de

confección de prendas de vestir, en que las trabajadoras, en la mayoría de los casos, proporcionan maquinaria e insumos diversos, más el traslado de productos e insumos.

En las ocupaciones de servicios y de comercio, los aportes son otros y no siempre de carácter material. Quizá si lo más frecuente sea medios de comunicación, especialmente el uso de teléfono. El teléfono es, sin duda, el eje del moderno trabajo a domicilio y la multiplicación acelerada de aparatos en las viviendas es lo que ha permitido, en buena medida, que aparezcan nuevas formas de organizar el comercio. Solo en algunas ocasiones las llamadas, debidamente registradas, son de cargo de la empresa. En los casos de teletrabajo de la empresa telefónica que se investigaron, toda la instalación fue puesta por la empresa y la comunicación telefónica, que es su esencia, también es costeadada por la empresa. Incluso, en el grupo de ingenieros que realizan informes técnicos es usual la utilización de fax, correo electrónico y las búsquedas de información en internet. Los insumos utilizados por la periodista que trabaja para un portal de internet, tales como teléfono, computador, acceso a internet y correo electrónico, grabadora, cassettes y pilas, son todos aportados y costeados por ella misma; la empresa solo le paga un honorario mensual. En las situaciones de ventas de productos financieros, en cambio, los llamados telefónicos o la utilización de otras formas de comunicación son pagados por la trabajadora, pero ella está autorizada para utilizar los medios de las oficinas de la empresa y, en tal caso, se descarga de este costo.

Mas allá de medios materiales como los señalados, hay otros aportes del trabajador, de carácter intangible. En algunos casos se venden productos poco conocidos, que no se publicitan por medios masivos, sino que es la vendedora quien hace la publicidad; la empresa se limita a entregarle material para ello, como catálogos y folletos, y la capacita. En las ocupaciones de comercio, promoción, marketing y otras que exigen llegar al mercado y captar clientes, lo más importante es que el trabajador a domicilio aporte sus relaciones personales, tanto las que tiene al inicio de la contratación como las que logra atraer posteriormente. De aquí que la incorporación y la subcontratación de otros captadores estén permitidas y, más aún, sean recomendadas como formas exitosas de desempeñarse en esa ocupación. En uno de los casos que conocimos —venta de productos cosméticos— la vinculación de nuevos vendedores es parte de los compromisos que asume la trabajadora y, consecuentemente, por ello se le paga (una suma alzada o un porcentaje de las ventas que hace). Cada vendedora debe procurar constituir una red de nuevos integrantes a los que debe asesorar, por lo cual la multiplicación de los vendedores es de manera vertiginosa.

Ciertas respuestas de una entrevistada —vendedora de tarjetas de crédito— sugieren que los trabajadores de estas ocupaciones utilizan todas sus relaciones familiares y de amistad —con los que han constituido una cartera de clientes— hasta que se agotan. Si la captación de nuevos clientes no va muy rápido, la productividad de este trabajo decrecerá. Suele ocurrir entonces que este trabajador pase a otra empresa (será despedido o bien renunciará), para aportar su cartera personal a una nueva ofensiva hacia el mercado. La entrevistada a quien aludimos pasó de una empresa de cobranzas a una institución de salud previsual (Isapre) y luego a un banco; esto es, de cobrar deudas a captar afiliados para la Isapre, y después a vender tarjetas de crédito. Señaló, además, que conocía otros trabajadores con una trayectoria similar. Se produce, entonces, una rotación que no tiene para las empresas la usual connota-

ción negativa de perder personal calificado; al contrario, la salida de estos vendedores es beneficiosa y pueden ser recontratados posteriormente para la colocación de un nuevo producto. Sería necesario indagar si se ha constituido un activo de vendedores que rotan en un circuito de empleos similares, en el que las empresas van aprovechando sucesivamente el equipamiento personal de los vendedores a domicilio, lo que es bastante más que la fuerza de trabajo objeto de la contratación. La entrevistada de la empresa de cosméticos declaró que frecuentemente recibe proposiciones de otras empresas “de venta directa” para integrarse a su equipo; opinó que existe una disputa entre empresas comercializadoras bajo esta modalidad, por atraer a los vendedores con experiencia y cartera de clientes de otras empresas.

La literatura e investigación sobre el tema consignan otros aportes referidos a ciertos ahorros y ganancias que las empresas consiguen a través de esta modalidad de empleo; entre ellos, los aumentos en la productividad, las mayores facilidades en el reclutamiento y en la retención de los trabajadores y la baja en el ausentismo. En la empresa de telecomunicaciones ya mencionada, la encargada del proyecto informó que, en sus inicios, la productividad creció significativamente en todos los puestos de trabajo que se incorporaron a la experiencia. Sobre el mismo punto, una investigación realizada en Estados Unidos en 1999 concluyó que cada teletrabajador le ahorra a la empresa un poco más de 10 dólares por año, en razón de la baja del ausentismo y del costo de rotación (Pratt 1999).

Un trabajo oportuno más que intenso

El uso del tiempo tiene peculiaridades en aquel trabajo a domicilio que hemos llamado moderno, usando un término poco preciso. En realidad, la rigidez de las jornadas intensas, necesario requerimiento del capital en el período del industrialismo, es vista hoy como obstáculo por las empresas que demandan flexibilidad para definir los períodos y los momentos en que incorporan fuerza de trabajo. En el trabajo a domicilio tradicional se conseguía flexibilidad mediante el expediente de ofrecer empleo de manera intermitente, en los momentos en que la empresa tuviera mayores exigencias de producción. Pero, aunque enrolados así, temporalmente, los trabajadores debían dedicar una larga jornada a cumplir el trabajo encargado. Es el caso típico de las trabajadoras de la confección, respecto de las cuales las investigaciones muestran que su jornada es larga, sin que sea extraño que incluya los días festivos.¹⁴

La situación es completamente distinta en los empleos modernos. Respecto de los trabajos intelectuales que desempeñan profesionales de alta calificación, se planifican las entregas y estas fechas deben cumplirse. El trabajador usa el tiempo a su arbitrio y hoy en día suele incluir jornada nocturna cuando se ocupan medios de comunicación internacionales, como llamados telefónicos entre países o búsqueda de información en internet. En estos casos, el trabajo durante horas de la noche no se debe a una sobrecarga que no deja otra alternativa que proseguir hasta cumplir la meta; por el contrario, está en la naturaleza del encargo y se planifica para ser realizado, en parte, al menos, durante la noche. Por lo general, esta forma de emplear el

¹⁴ En una investigación realizada por Díaz et al. (1996) en este sector, más del 50 por ciento de las entrevistadas dijo trabajar más de 48 horas a la semana y el 40 por ciento lo hizo durante seis o más días a la semana.

tiempo no puede realizarse en el interior de las empresas, de manera que estas obtienen una ventaja al encargar tareas a trabajadores en sus domicilios.

En las ocupaciones que consisten en vender, promocionar, encuestar, cobrar u otras que requieran contactar personas telefónicamente, tampoco interesa una jornada intensiva y larga. Lo que se necesita es trabajar en determinados momentos, cualesquiera sean estos, con tal de contactar a la persona buscada. Se trata de perseguirla, y para que esta persecución sea exitosa, a menudo es necesario emplear horas que no corresponden a la jornada ordinaria de las empresas: horas de colación, muy temprano en las mañanas, en la noche a horas tardías o en días festivos (por la obvia razón de que aumenta la probabilidad de ubicar a las personas en sus hogares). De manera que, en estos casos, también hay ventajas cuando se contrata a un trabajador que operará desde su domicilio. Así, los bancos y otras entidades financieras encargan tareas de cobranza —según relató una entrevistada— a trabajadores que eran asalariados de la propia financiera, para que las ejecuten a horas distintas de la jornada que cumplían como empleados. Sobre el punto, el testimonio de una entrevistada —una encuestadora telefónica— es el siguiente:

El horario y la jornada los defino yo. Habitualmente, uno hace un sondeo primero, llama a ciertas personas y ve cuál es la hora más conveniente o hace citas para otras horas... habitualmente trabajo tres o cuatro horas en el día toda la semana, de lunes a viernes. Si es un estudio que se hace a domicilio, se puede hacer de lunes a domingo... Lo que te controlan es el producto; me urgen si hay que terminar el estudio en tantos días y hay tantas encuestas.

El trabajo de reportajes que realiza la periodista para un portal de internet, en el cual debe hacer entrega de tres a la semana, le requiere destinar tres días a la semana; ello incluye contactos para entrevistas, navegar por internet para buscar información adicional, y finalmente redactar el reportaje para luego enviarlo a la empresa.

La medición realizada en 1997 mostró que la jornada laboral de los trabajadores a domicilio en actividades industriales (confección de prendas de vestir, manufacturas de papel o cartón y de cuero) es más larga que la jornada en ocupaciones del comercio y de los servicios. En este último sector, los trabajadores ocupan 13 horas semanales, en promedio, cuando su rubro es la promoción o la venta de servicios, y 22 horas semanales cuando se trata de trabajos técnicos, como dactilografía o digitación. En cambio, la jornada promedio de quienes trabajan en la confección de prendas de vestir es de 38 horas semanales.

En algunas de las modalidades de teletrabajo, en cambio, la jornada no puede disociarse totalmente del funcionamiento de la empresa, ya que el mantenimiento de comunicación entre ambos asientos de actividad es de su esencia. Los trabajadores del proyecto de la empresa de telecomunicaciones extendieron su tiempo de trabajo, sobre todo cuando recién modificaron su forma de contratación y pasaron a desempeñarse en su domicilio. En parte lo hicieron como costo de la adaptación, y en parte por aumentar la remuneración, pero también porque se veían muy favorecidos por la empresa y querían responder a este privilegio. La jefa del proyecto atribuyó esta jornada más larga a que los trabajadores “se veían ante un juguete nuevo” y, según señaló, debió insistir en la responsabilidad personal para establecer descansos suficientes. Sin embargo, los trabajadores plantearon que la empresa no reconoce con claridad

los límites de su trabajo; por ejemplo, suele no respetar las pausas, los horarios que ellos definen y tampoco las licencias médicas. Relataron la presión de que han sido objeto para responder a los requerimientos durante períodos de enfermedad: “Total, si estás en la casa, qué te cuesta entregarme tal o cual dato, que lo tienes a mano”. Se sienten obligados a responder llamados de ese tipo incluso estando enfermos.

En el otro proyecto de teletrabajo que conocimos, la jornada era rígida: medio tiempo, que podía distribuirse en un turno de cuatro horas en la mañana o en la tarde. En este caso, el trabajador, cuya tarea consistía en entregar información al público que llamaba requiriéndola, debía mantenerse en su puesto durante el horario fijado.

En gran parte de los casos, más que la extensión de su jornada laboral o una distribución que incluya horario nocturno, lo que se demanda al trabajador a domicilio es estar disponible durante un período que va mucho más allá de la jornada ordinaria, aun cuando la actividad que desarrolla no sea continua. Se tuvo conocimiento de un caso en que se exigía disponibilidad permanente, para recibir llamados telefónicos de clientes que habían contratado un seguro para determinados riesgos y que, ocurrido el evento cubierto, buscaban solución. La trabajadora debía recibir el llamado y hacer la conexión correspondiente para responder al cliente (pérdida de un vuelo, extravío de documentos, avería de vehículos, están entre los riesgos que incluye el seguro). No había horario prefijado para la recepción de llamados, los que podían ocurrir en cualquier momento del día o de la noche, en cualquier día del año. En otros casos, la disponibilidad amplia la decide el propio trabajador: en las cobranzas, ventas y otras actividades en las que debe llegar a un cliente, el trabajador no fija límites de horario para lograrlo: “Especialmente los ejecutivos de empresa, a los que tengo que cobrar deudas altas y negociar la forma de pago, los llamo después de la 7 de la tarde, hasta las 9 o 10 de la noche. Ellos me llaman de vuelta a cualquier hora; hasta las 12 de la noche o las 7 de la mañana he recibido llamados”, señaló una entrevistada, la cual realizaba cobranzas desde su domicilio.

No siempre se exige esta disponibilidad total, pero sí la actuación oportuna y focalizada, de acuerdo a cada situación. El profesional que debe conectarse con el extranjero deberá hacerlo en horario nocturno con determinados países; la cobradora que necesita ubicar a deudores esquivos hará las llamadas cuantas veces sea necesario y en los momentos que parezcan más propicios, cualesquiera sean. Ello no significa que esta dedicación de tiempos y horarios exigentes sea permanente; lo usual es que sea esporádica, pero ineludible. Puede ocurrir también que la venta o la promoción se realice mezclada con otras actividades, de cualquier tipo; que implique estar en relación con potenciales clientes: reuniones sociales, viajes, ámbitos de trabajo al que el trabajador puede pertenecer. En estos casos, la exigencia de tiempo es menor.

En el fondo, la flexibilidad en el empleo del tiempo que la empresa consigue a través del trabajo a domicilio es enorme, sin las limitaciones propias de los regímenes de jornada que las empresas deben establecer (por ejemplo, dejar algunos empleados en turno nocturno puede ser muy oneroso o riesgoso). El libre uso del tiempo es clave para la productividad de muchas de las ocupaciones que se desempeñan a domicilio, sobre todo cuando se trata de posicionarse en el mercado. En buena medida, ello depende de una estrategia personalizada para relacionarse con los clientes, cuya eficacia no puede ponerse en riesgo a causa de restricciones en el uso del tiempo.

*Trabajo a domicilio, empleo principal o empleo secundario.
Para algunos, la única oportunidad*

Como ya se señaló, el trabajo a domicilio introduce un importante grado de flexibilidad en el empleo y responde, por tanto, a una demanda persistente de las empresas. Los requerimientos de tiempo en algunas ocupaciones, que recién se examinaron, atraen al mercado a personas que están excluidas porque no pueden cumplir jornada extensa en los horarios ordinarios o no pueden acudir todos los días al establecimiento empresarial, pero disponen de algún tiempo diario o semanal que pueden destinar al trabajo. Así, se incorporan personas que son inactivas, como estudiantes y dueñas de casa y también discapacitados. Una experiencia interesante fue desarrollada por un municipio de la ciudad de Santiago que ofreció, a través de un periódico, empleo de operadores telefónicos a personas discapacitadas. La demanda fue tal que complicó bastante a los encargados del proyecto para realizar la selección ateniéndose a los cupos disponibles.

Pero, además, hay ocupaciones que son desarrolladas bajo la modalidad a domicilio por personas que son ocupados actuales y que trabajan como asalariados o como cuenta propia; en tales casos, el trabajo a domicilio constituye una suerte de jornada extraordinaria que, a veces, es solicitada por el mismo empleador principal. En la mayoría de estos casos, los trabajos a domicilio son esporádicos. Así, la empresa es capaz de aprovechar retazos de tiempo de que disponen algunas personas que tienen un equipamiento interesante; el nivel educacional y los contactos y relaciones personales son, en muchas ocasiones, más valiosos que la asistencia diaria con horario extenso y rígido al establecimiento empresarial.

La periodista entrevistada tiene dos trabajos: los reportajes que realiza desde su casa para un portal de internet, y otro para una empresa de comunicaciones que realiza capacitación, difusión y producción de eventos. Las obligaciones que le exige este último trabajo no son permanentes, lo que le permite planificarse y adelantar trabajo en el primero, de manera de disponer de tiempo libre para cumplir con lo que se le exige en el portal de internet.

La medición nacional a que se ha aludido en varias ocasiones entrega diversos indicadores de esta maleabilidad. El tiempo que ocupan quienes desempeñan alguna ocupación de servicios es escaso: trabajan 13 horas a la semana en promedio. La incorporación de trabajadores que se limitan a una jornada bastante breve, en un país en que las contrataciones a tiempo parcial no han sido una opción preferida por los empleadores, aparece, sin embargo, rentable para las empresas cuando se trata de ocupaciones del tipo de las señaladas. En el trabajo a domicilio tradicional, como se señaló anteriormente, las exigencias de rendimiento son fuertes y la jornada de las mujeres que se dedican a ello es muy extensa. Es el sentido del tiempo en el trabajo lo que cambia. La productividad no se basa en la intensidad del trabajo y la extensión del tiempo, sino en otros factores; entre ellos, en el uso del tiempo por períodos cortos, pero de manera reiterada y sobre todo oportuna, que permite combinar ese trabajo con otras actividades, pero exige estar mucho más disponible.

Empleos que producen satisfacción. ¿Por qué?

125

Es frecuente escuchar quejas de las trabajadoras a domicilio de la confección o del calzado que apuntan a malas condiciones laborales en sus empleos. La jornada exten-

sa, las exigencias de producción, las dificultades para pedir mejoramiento salarial, el monto de la remuneración, las obligaciones de transportar el producto y los insumos, la falta de contratación y especialmente de cotizaciones previsionales son, entre otras, demandas para las que no encuentran acogida, porque en realidad ni siquiera tienen posibilidad de formularlas. En sentido opuesto, la permanencia en el hogar es el factor positivo que las mujeres valoran y que para muchas no contrapesa las carencias que confiesan.

La situación es muy diferente en los nuevos empleos a domicilio. Llama la atención que en todos los casos, los entrevistados declaran alta satisfacción laboral; consideran que su calidad de trabajador a domicilio es muy conveniente y, en algunos casos, que constituye un privilegio. En los dos programas de teletrabajo, los empleos fueron distribuidos como un “bien escaso”; el acceso fue difícil, ya que se debía cumplir requisitos o ganar en un concurso. Como son programas especiales, desarrollados como pilotos, sus encargados han transmitido a sus participantes este carácter selecto del programa y de los empleos. El uso del tiempo con mayor libertad, el permanecer cerca de la familia y de los quehaceres domésticos, el trabajar con tranquilidad, fueron razones que señalaron. La baja de la tensión (estrés, en algunos casos) que significa estar en la oficina y, sobre todo, transportarse en la ciudad de Santiago, y el mejoramiento en la alimentación, fueron mostrados como ventajas ya logradas con su nueva inserción. Igualmente, el aumento de la productividad, con la consecuente satisfacción profesional y alza de la remuneración, fue un argumento esgrimido. En el caso de las vendedoras que no estaban únicamente en su casa, la movilidad, el entremezclar la actividad de trabajo con otras personales, en fin, el uso libre del tiempo, constituían las principales ventajas. Transcribimos el testimonio de una entrevistada cuya ocupación es cobrar cuentas altas a clientes de la empresa de telecomunicaciones:

...ahora tengo una mejor calidad de vida. En lo que a mí respecta, atender clientes es muy complicado; estás con una presión constante, pero por el hecho de estar en tu casa, la presión es otra. Pero lo claro es que la calidad de vida es mejor, que me puedo tomar un té o fumar un cigarrillo tranquila. Y el hecho de no tener que desplazarte de un lugar a otro, que el “taco”, el semáforo... Ganas tiempo... Honestamente, para mí es una maravilla.

En algunas situaciones en que el transporte es muy difícil, como el caso de una persona con secuelas motrices de un accidente, o de otra que tenía una hija pequeña gravemente enferma, y para todos los minusválidos de uno de los programas de teletrabajo, la razón de la satisfacción aparece más obvia. En este último caso, la trabajadora entrevistada considera que la oportunidad que le brindó la municipalidad de entrar al mundo laboral a pesar de su discapacidad, de sentirse útil, ha sido muy importante. Preferiría un trabajo con un contacto directo con la gente, pero es realista al pensar que, en su condición, ello es muy difícil.

La entrevista a la periodista entrega algunos antecedentes interesantes. Manifiesta que más que gustarle este tipo de trabajo, le acomoda, no le requiere un esfuerzo físico; vive fuera de Santiago y puede desarrollarlo en gran parte desde su domicilio. Otra ventaja es el hecho de que no requiere “arreglarse” en términos del maquillaje, ropa: “uno anda como quiere...” Le acomoda también por la libre disposición de su horario, ya que puede realizar otras actividades y trabajos. Entre las ventajas sobre el

trabajo mismo, señala que como debe hacer uso de internet para sus reportajes, el estar en su domicilio le permite “navegar” más libremente, algo que aprecia mucho, especialmente porque ello elimina la presión que usualmente ocurre en una empresa. La única presión que siente es que el día jueves, ella debe tener terminados los tres reportajes de la semana.

El aumento de la satisfacción laboral de los empleados ha aparecido también en investigaciones en países desarrollados. Un estudio reciente en Estados Unidos señala que el 55 por ciento de los teletrabajadores dijo estar más satisfecho con su trabajo ahora en casa que antes que lo hacía desde su oficina; el 33 por ciento declaró sentirse igual y el 7 por ciento dijo estar menos satisfecho (Pratt 1999).

Sin embargo, hubo algunas declaraciones sobre factores negativos. En los casos de vendedoras que eran catalogadas como trabajadoras independientes, la carencia de previsión fue considerada muy negativamente. Opinaban, así, que este tipo de empleo era ventajoso solo cuando el trabajador tenía una solución personal para enfrentar los problemas de salud o la maternidad; ello ocurría, por ejemplo, en uno de los casos en que la vendedora, casada, estaba incorporada al plan de salud de su marido. La acumulación de fondos para obtener una pensión de vejez no fue mencionada, como ocurre con las trabajadoras de actividades industriales. La periodista también señala como una desventaja de este tipo de trabajo la desprotección respecto de la seguridad social. La otra desventaja es la inseguridad, producto de la gran competencia que existe actualmente, con numerosos periodistas dispuestos a trabajar en los portales de internet. Ella teme que su sueldo pueda bajar, más que ser reemplazada por otro periodista. Un aspecto que es señalado como una desventaja para ella como profesional, es que desconoce quién lee lo que ella escribe; no tiene una retroalimentación sobre sus “lectornautas”.

Entre los factores de descontento apareció, aunque en un solo caso, la dificultad para permanecer integrada a su sección en la empresa. Las trabajadoras ocupadas como vendedoras del sector financiero no plantearon problemas de desintegración o aislamiento. La distancia del centro de trabajo es vista por ellas como una situación muy valiosa, deseada y buscada, ya que es la base de la flexibilidad con que pueden organizar su trabajo y su vida. No se sienten iguales a los trabajadores estables y su grado de identificación con la empresa parece ser bajo.

La situación es distinta con los participantes en los proyectos de teletrabajo. En el caso de la empresa de telecomunicaciones, son trabajadores que pertenecían a la planta estable y fueron externalizados, con el estímulo de integrarse a un proyecto “estrella” que, además, ofrecía las ventajas de flexibilidad y otras propias del trabajo en el domicilio. Se los trata como trabajadores de la empresa, conservan su contrato, y el proyecto incorpora medidas para que mantengan vinculación con la sección a la que pertenecen. Según la encargada del proyecto, el tema del aislamiento, que supuestamente afecta a los teletrabajadores, no se ha presentado aún, porque el tiempo de desarrollo que lleva es todavía insuficiente. Sin embargo, este punto ha planteado dificultad para una trabajadora, llegando a constituir uno de sus problemas más graves. Su vivencia entrega pistas para adecuar el formato de relaciones laborales que el proyecto ha diseñado.

Ejemplos de actividades de los nuevos trabajos a domicilio

		DESCRIPCION
Ventas y promoción de bienes o servicios	Telemarketing	Se vende a través otro medio: equipo cosméticos, artículos interior, implemento cocina, sepulturas
		Se vende a través otro medio: seguros tarjetas de crédito, viajes, vacaciones otros similares.
		Se entregan diversos previamente conocidos (activadoras bancas de cajeros automáticos créditos, etc.
Servicios de conexión remota:	Teleoperadoras (call centers)	Se proporciona información tipo: cursos, números de atención, etc.
	Telecobranzas	Se contacta al cliente y se cobra a través
	Teleadministración y gestión (telemangement)	Se realizan actividades administración y inventarios
Trabajos técnicos	Servicios especializados	Se realizan encuestas correo electrónico
		Se proporcionan servicios de: digitación de datos, ingreso de datos,
Trabajos profesionales	Servicios especializados	Se proporcionan servicios de: asesorías, consultoría sistemas, contabilidad
		Se proporcionan servicios

Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, 2000.

Bibliografía

- Abramo, Lais. 1998. "Mercado de trabajo, flexibilización y nuevas formas de regulación". Documento de trabajo. Santiago: DDGL-ILPES.
- Agacino, Rafael y Fernando Leiva. 1994. *Mercado de trabajo flexible, pobreza y desintegración social en Chile, 1990-1994*. Santiago: ARCIS/OXFAM-UK.
- Agacino, Rafael. 1995. "Todo lo flexible se desvanece. El caso chileno". En: R. Agacino y M. Echeverría, eds. *Flexibilidad y condiciones de trabajo precarias*. Santiago: Programa de Economía del Trabajo, PET.
- Appay, Beatrice. 1994. "Social precarisation and strategic power". XIIIth World Congress of Sociology, 18-23 July 1994, Bielefeld, Germany.
- Coriat, Benjamín. 1995. *Pensar al revés. Trabajo y organización en la empresa japonesa*. Madrid: Siglo Veintiuno Editores.
- Díaz, X., J. Medel, y N. Schläen. 1996. "Mujer, trabajo y familia: El trabajo a domicilio en Chile". Avances de la Investigación, Centro de Estudios de la Mujer (CEM), Proyecto Fondecyt n° 1950139/5, Santiago de Chile.
- Díaz, Ximena y Sonia Yáñez. 1998. "La proliferación del sistema de subcontrataciones en la industria del vestuario en Chile como fuente de la precarización del empleo femenino". Documento de Trabajo, Centro de Estudios de la Mujer (CEM), Santiago de Chile.
- Di Martino Vittorio y Linda Wirth. 1990. "Teletrabajo: un nuevo modo de trabajo y de vida". *Revista Internacional del Trabajo* (Ginebra, Suiza), vol. 109, n° 4, pp. 469-497.
- Ermida, Oscar. 1995. "El futuro del derecho del trabajo y las relaciones laborales". En: María Silvia Portella de Castro y Achim Wackendorfer, coords. *Sindicalismo latinoamericano entre la renovación y la resignación*. Caracas: ILDES-FES, Editorial Nueva Sociedad.
- Escudero, R. 2000. "Teletrabajo". En: *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, España.
- Gaeta. 1996. "Teletrabajo y derecho. La experiencia italiana". Documentación laboral, n° 49.
- Gallardo, Rosario. 1998. *El viejo y el nuevo trabajo a domicilio. De la máquina de hilar al ordenador*. Madrid: IBIDEM Ediciones.
- González, M. y J. López Ahumada. 2000. "El teletrabajo y la privacidad del trabajador". En: *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, España.
- Henríquez, Helia, V. Riquelme, T. Gálvez, T. Selamé. 1999. *Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile*. Cuaderno de Investigación n° 9. Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios, Santiago de Chile.
- Locke, Richard. 1997. "Cambios recientes en el mundo del trabajo". Trabajo preparado para el Encuentro Internacional sobre Políticas de Empleo y Laborales (Sao Paulo, Brasil, abril 1997) y Simposio "Hacia un Nuevo Modelo de Competitividad en Chile: Algunas implicancias para la institucionalidad" (Foro de Desarrollo Productivo, Santiago, Chile, mayo 1998). Instituto Tecnológico de Massachusetts, Estados Unidos.
- Marín, Enrique. 1999. "Protección de los trabajadores. Estudios nacionales". Documento borrador.
- Marinakís, Andrés. 1995. "Nuevas tendencias en políticas salariales". *Revista de la CEPAL*, diciembre; pp. 75-84.
- Mezzerá, Jaime y María Luz Vega-Ruiz. 1995. *Trabajadores vulnerables y sector informal: de lo económico y lo normativo*. OIT.
- Olate, Sara. 1995. "Estudio sistemático y crítico de la legislación extranjera y nacional en materia de trabajo a domicilio". *Boletín Oficial Dirección del Trabajo* n° 83 (diciembre). Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Santiago de Chile; pp.1-26.

- Organización Internacional del Trabajo. 1994. Conferencia Internacional del Trabajo, 82ª Reunión 1995: Trabajo a Domicilio, Quinto Punto del Orden del Día, Informe V (1), OIT, Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. 1995a. Conferencia Internacional del Trabajo, *Actas Provisionales* n° 25, Octogésima segunda reunión, Ginebra, junio.
- Organización Internacional del Trabajo. 1998. *Chile: Crecimiento, empleo y el desafío de la justicia social*. Santiago de Chile.
- Palomeque, M. C. y M. Álvarez de la Rosa. 1999. *El Derecho del Trabajo*. Madrid: Editorial Aceres.
- Piore, M. y Ch. Sabel. 1993. *La segunda ruptura industrial*. Buenos Aires: Alianza Editorial.
- Pratt, Joanne. 1999. Cost/benefits of Teleworking to Manage Work/life Responsibilities. International Telework Association Council, ITAC.
- Rangel de Paiva, Alicia. 1995. "América Latina: Globalización, género y trabajo". En: R. Todaro y R. Rodríguez, eds. *El trabajo de las mujeres en el tiempo global*. Santiago: ISIS Internacional / CEM, de Chile; pp. 79-90.
- Rodgers, Gerald. (s/f). "El empleo en un mundo en cambio". Documento borrador.
- Walker Linares, Francisco. 1957. *Nociones elementales de Derecho del Trabajo*. Santiago: Editorial Nascimento.
- Wallerstein, Immanuel. 1995. "Scholarly Controversy Global Flows of Labor and Capital Response: Declining States, Declining Rights?" *International Labor and Working Class History*, n° 47, Spring.