

Guía jurídica de la CSI sobre el teletrabajo

Más de 59 países han introducido el teletrabajo como medida para garantizar el distanciamiento social y, de este modo, contener la propagación de la COVID-19. Incluso los países que no impusieron medidas de confinamiento han alentado a los empleadores a que permitan trabajar desde casa como medio para mantener el distanciamiento físico. Además, el teletrabajo es una nueva modalidad de trabajo que ya existía antes de la pandemia, en particular en el caso de trabajadores y trabajadoras cuyos puestos de trabajo se pueden desempeñar mediante la utilización de las TIC, que viene impulsada por la digitalización del lugar de trabajo y la promesa de una mejor conciliación de la vida profesional y la privada. Aunque sigue existiendo una brecha digital entre los países desarrollados y los países en desarrollo, el rápido crecimiento tanto de la importación de dispositivos de bajo coste como de su fabricación en países en desarrollo ha acelerado los efectos globales de la tecnología en las vidas de los trabajadores.

En la presente guía se ofrece una visión general de las repercusiones de la modalidad de teletrabajo para el acceso al trabajo decente y se describen los principios clave para la reglamentación eficaz del teletrabajo por medio de la legislación y el diálogo social.

En la guía se aplica la definición habitual de teletrabajo, es decir, el trabajo realizado mediante TIC fuera de los locales del empleador. Puede incluir formas tradicionales de trabajo, como el trabajo desde casa o el trabajo en diferentes lugares que no se encuentran en la oficina central del empleador. El término excluye el trabajo a domicilio, es decir, el trabajo realizado bajo las instrucciones de un empleador o intermediario sin el uso de TIC.

Repercusiones del teletrabajo para el acceso al trabajo decente

La introducción de la modalidad del teletrabajo en los lugares de trabajo puede tener consecuencias importantes en el acceso a condiciones de trabajo decente cuando no exista una reglamentación adecuada.

La utilización de las TIC ha ampliado la conexión de los trabajadores con el lugar de trabajo, incluidos los supervisores y los compañeros, lo que puede dar lugar a que el trabajo invada momentos y lugares que tradicionalmente estaban reservados para la vida personal y, como consecuencia, se intensifique el trabajo no remunerado.

Habida cuenta de la naturaleza del trabajo con TIC, los problemas ergonómicos (por ejemplo, vista cansada, dolor de cuello y dolor en los tendones de las muñecas y los dedos) han suscitado preocupación en torno a la salud y la seguridad de los trabajadores. Asimismo, el aislamiento de los colegas también genera preocupación por la aparición de riesgos de salud y seguridad de carácter psicosocial asociados al teletrabajo. Cuando el teletrabajo no está regulado, es posible que los servicios de inspección del trabajo no tengan acceso al lugar donde se desempeña el teletrabajo, lo que hace más difícil el control del cumplimiento de las leyes laborales.

El aumento del teletrabajo también ha planteado cuestiones relacionadas con la privacidad de los trabajadores debido a la mayor capacidad de los empleadores para utilizar vigilancia electrónica. A no ser que los trabajadores tengan la posibilidad de comunicarse con sus compañeros sin temor a ser vigilados por la dirección, esta situación también puede limitar la organización sindical.

Además, la modalidad de teletrabajo podría limitar las perspectivas profesionales de los trabajadores, en particular las mujeres, a menos que se adapten las estrategias de dirección para que la ausencia física del trabajo se deje de vincular a una menor productividad. De conformidad con el Convenio núm. 190 de la OIT, también deben establecerse medidas de prevención para garantizar un lugar de trabajo sin violencia doméstica.

Por último, el teletrabajo introducido durante la pandemia como medida de emergencia ha demostrado la importancia de la planificación previa. Los trabajadores han tenido que realizar su trabajo sin la infraestructura necesaria en su domicilio, como escritorios y acceso a Internet. Las empresas que disponían de convenios colectivos pertinentes con un marco para el teletrabajo se han adaptado de forma mucho más eficiente y eficaz durante la pandemia.

La separación de los trabajadores también puede plantear inquietud en cuanto a la disminución de los niveles de innovación y creatividad que surgen de la espontaneidad de las interacciones humanas.

Sin embargo, si se reglamenta y aplica de forma adecuada, el teletrabajo puede ofrecer posibles ventajas para los trabajadores y la dirección. El ahorro de tiempo y costes debido a la ausencia de desplazamiento al trabajo puede disminuir el estrés de los trabajadores. Cuando se respetan los límites del tiempo de trabajo, el teletrabajo puede dar a los trabajadores más autonomía y flexibilidad para conciliar el trabajo y las responsabilidades familiares, lo cual puede llevar a una mayor satisfacción y productividad en el trabajo. Además, el teletrabajo puede permitir acceder al mercado de trabajo a trabajadores con discapacidad que, de otro modo, podrían tener dificultades para desplazarse hasta el lugar de trabajo.

Asimismo, la mejor conciliación entre la vida laboral y la vida privada puede ofrecer ciertas ventajas para la dirección, ya que puede aumentar la motivación y reducir la rotación de personal, mejorar la productividad y la eficiencia, y reducir las necesidades en materia de espacio de oficina, así como los costes asociados. Además, los empleadores que están dispuestos a contratar a trabajadores a distancia también tendrán acceso a una cantera de talento mucho más amplia que aquellos que solo contratan en función de la ubicación física.

Principios clave para la reglamentación y el diálogo social

El teletrabajo está creciendo rápidamente por lo que, en vista de los riesgos claros que conlleva esta modalidad para las condiciones de trabajo descritos arriba, es necesario regularlo urgentemente mediante legislación y diálogo social para garantizar que estas modalidades de trabajo mejoran el acceso al trabajo decente en lugar de deteriorarlo.

Por consiguiente, los enfoques normativos deberían regirse por los principios siguientes:

- ***Evaluación del impacto y formulación de normas relativas al lugar del teletrabajo antes de introducir y aplicar el teletrabajo.***

Antes de introducir el teletrabajo, los empleadores deberían documentar y elaborar normas relativas al teletrabajo en consulta con los sindicatos. Los trabajadores deberían tener acceso a este reglamento y a cualquier otra información necesaria para el desempeño del teletrabajo. Asimismo, los empleadores deberían llevar a cabo una evaluación de los aspectos de salud y seguridad y estudios de viabilidad para asegurarse de que los teletrabajadores disponen de infraestructura, servicios y lugar de trabajo adecuados para desempeñar sus funciones, en consulta con los sindicatos. Los estudios de viabilidad deben abordar el impacto en la comunidad que conlleva trasladar el trabajo de un lugar de trabajo físico a uno a distancia, por ejemplo, el impacto de los cierres de sucursales bancarias en los clientes locales o los efectos en el empleo en servicios conexos, como la limpieza o seguridad, cuando las oficinas están cerradas.

- ***El teletrabajo debería ser voluntario para los trabajadores.***

El teletrabajo puede no ser conveniente para todos los trabajadores ni para todos los tipos de trabajo. Los empleadores también han manifestado que el teletrabajo tal vez no sea la opción adecuada para todas las empresas o unidades. Por consiguiente, no debería ser obligatorio aceptar el teletrabajo. El teletrabajo debería ser voluntario para los trabajadores y estos deberían tener la posibilidad de volver al lugar de trabajo si así lo desean. Cuando la introducción del teletrabajo lleve al cierre permanente de lugares de trabajo, los empleadores deberían entablar negociaciones con los sindicatos sobre las condiciones del proceso de reestructuración para mitigar los posibles efectos respecto de las condiciones de empleo de los trabajadores. Cuando sea posible, se debería ofrecer a los trabajadores la opción de traslado a otro lugar de trabajo físico.

- ***Se debe garantizar la igualdad de trato de los teletrabajadores.***

Los teletrabajadores deberían disfrutar de los mismos derechos y condiciones que los trabajadores que desempeñan sus funciones en los locales del empleador. El teletrabajo no debe utilizarse para modificar la situación de empleo, la remuneración, los permisos o cualquier otra condición de trabajo de los trabajadores a distancia. El trabajo a distancia no debería utilizarse para cambiar el empleo con contratos de trabajo de larga duración a formas más precarias de contratación, como contratos temporales, contratos por medio de agencias o arreglos contractuales independientes, entre otras. De manera similar, cuando un trabajador elija no teletrabajar, las condiciones de empleo, incluida la situación de empleo, no deberían estar sujetas a cambios. Los empleadores que introduzcan el teletrabajo deberían examinar en particular sus políticas de seguro por enfermedad y permiso por enfermedad para asegurarse de que los trabajadores gozan de una protección suficiente, incluso en situaciones de crisis.

- ***Respeto del horario habitual de trabajo y el derecho a la desconexión.***

Los teletrabajadores deben disfrutar de periodos de descanso, de un número máximo de horas de trabajo y del derecho a la desconexión. En el caso de los trabajadores con un horario designado de trabajo, el teletrabajo no debería utilizarse para ampliar las horas o reducir los periodos de descanso entre los horarios programados de trabajo. Para ello, tal vez sea necesario crear nuevas herramientas para el establecimiento de objetivo y la medición de resultados, así como el registro del tiempo de trabajo. Se debería determinar desde el principio un plazo claro y realista para el desempeño de las funciones. Cuando los trabajadores que estén sujetos a normas relativas a las horas extraordinarias, las horas extraordinarias deberían ser compensadas de la misma forma que si se realizaran en el lugar de trabajo. Los empleadores deben establecer sistemas equitativos para la aprobación, la medición y la compensación de las horas extraordinarias.

- ***El material y los costos asociados al lugar de trabajo a distancia deberían ser responsabilidad del empleador.***

El empleador debería encargarse de proporcionar y mantener el equipo necesario para el teletrabajo habitual. Los trabajadores que deseen utilizar su material deberían tener derecho a recibir una compensación adecuada. El empleador, en calidad de propietario del equipo, debe encargarse del mantenimiento o la sustitución del mismo por obsolescencia, pérdida o daño durante el desempeño del trabajo. Se debería compensar a los teletrabajadores por los costes relacionados con el espacio y los servicios necesarios para realizar su trabajo, lo que incluye, aunque no exclusivamente, el alquiler del lugar de trabajo, los seguros, la electricidad, la conexión a Internet o el servicio de teléfono móvil. Todas las cuestiones y detalles a este respecto deberían aclararse de antemano para que los derechos y las responsabilidades de los trabajadores queden claros.

- ***Los empleadores deberían seguir siendo responsables de la salud y la seguridad de los trabajadores.***

No debería haber ninguna diferencia entre el teletrabajo y otras formas de organización del trabajo en lo que respecta a la responsabilidad del empleador de la salud y seguridad en el trabajo, en particular la responsabilidad de garantizar un lugar de trabajo libre de violencia (C190). El empleador tiene la responsabilidad de proteger al teletrabajador y la obligación de realizar las evaluaciones de riesgos necesarias y proporcionar la información pertinente sobre las políticas de salud y seguridad de la empresa a los trabajadores, así como formación para la utilización de los equipos. A fin de reducir los riesgos psicosociales asociados al aislamiento de los teletrabajadores, los empleadores deberían ofrecer la oportunidad de contactos directos periódicos entre los compañeros. La aplicación adecuada de las medidas de salud y seguridad debería, cuando proceda, ser verificada por el empleador, los representantes sindicales (en caso de que los haya) y/o los servicios de inspección del trabajo. Cuando el teletrabajo se realice en el domicilio del trabajador, el acceso estará sujeto a la notificación y el consentimiento previos.

- ***Igualdad de acceso a formación y desarrollo profesional.***

Los teletrabajadores deberían disfrutar de las mismas oportunidades de desarrollo profesional y consideración para los ascensos que sus compañeros en el lugar de trabajo. Esto es especialmente importante para las teletrabajadoras, que a menudo deben asumir responsabilidades de cuidado no remunerado y tienen menos tiempo y oportunidades para realizar actividades de desarrollo profesional fuera de sus horarios de trabajo. Es fundamental que los empleadores proporcionen orientación y adopten medidas activas para promover el acceso a la formación y el desarrollo profesional, en particular por medio de reuniones presenciales periódicas para fomentar el desarrollo profesional y tutorías para promover las oportunidades de crecimiento y progresión.

- ***Se debe salvaguardar el derecho a la privacidad.***

Las tecnologías de la información y comunicación pueden tener un amplio abanico de efectos en los trabajadores. Si bien las tecnologías de la comunicación son esenciales para facilitar los procesos de trabajo, las tecnologías de supervisión y vigilancia pueden crear un control excesivo de los trabajadores, invadir su privacidad y socavar relaciones de trabajo positivas. Durante la reciente pandemia, ha aumentado la utilización de herramientas de vigilancia de los trabajadores, incluidos programas informáticos extremadamente intrusivos que hacen una captura de pantalla y/o una foto de cada trabajador cada pocos minutos a través de su cámara y programas que hacen un seguimiento de cada pulsación en el teclado y analizan cada correo electrónico y mensaje de chat enviado por los trabajadores. Por tanto, es crítico introducir protecciones que velen por el respeto de la privacidad de los trabajadores. Se debería informar y consultar a los representantes sindicales antes de introducir cualquier tecnología que pueda llevar a la invasión de la privacidad. Se debería restringir el uso de herramientas de vigilancia para controlar a los trabajadores.

- ***Se debe garantizar el respeto de los derechos de libertad sindical y negociación colectiva de los teletrabajadores.***

Todos los trabajadores, sin distinción, deben tener derecho a constituir y afiliarse a sindicatos y entablar negociaciones colectivas sobre sus condiciones laborales. No se debería utilizar el teletrabajo para socavar u obstruir los derechos de los trabajadores de crear o afiliarse a un sindicato y de negociar colectivamente. Para garantizar que los teletrabajadores pueden ejercer plenamente sus derechos de libertad sindical, los empleadores que introduzcan la modalidad de teletrabajo deben proporcionar a todos los teletrabajadores una declaración en la que se aclare que tienen el derecho, sin que el empleador se oponga, a participar en actividades sindicales si así lo desean. Se debería poder acceder fácilmente a esta comunicación por medios electrónicos, para que llegue a todos los trabajadores a distancia. A petición de una organización sindical, los empleadores deberían comunicar el número de teletrabajadores y el porcentaje del total de la fuerza de trabajo que representan. Para posibilitar la representación sindical equitativa de los teletrabajadores, los empleadores deberían proporcionar, a petición de una organización sindical, los nombres y los cargos de los teletrabajadores para asegurarse de que todos tienen la oportunidad de recibir información sobre el sindicato. Los empleadores también deberían proporcionar oportunidades de comunicación entre los trabajadores y los representantes sindicales sin la presencia ni la supervisión del empleador, durante los programas de introducción, a través de medios electrónicos, y durante reuniones presenciales o virtuales. El empleador debería poner a disposición de los trabajadores la tecnología que utiliza para comunicarse con ellos para que estos realicen sus propias actividades de organización, sin supervisión ni vigilancia por parte de la dirección. Los empleadores deberían ofrecer a los teletrabajadores espacios de reunión digitales seguros donde llevar a cabo actividades sindicales, similares a las salas de descanso y la cafetería en los lugares de trabajo físicos.

Los empleadores deben abstenerse de bloquear espacios digitales, como peticiones, encuestas, sitios web de sindicatos o mensajes de correo electrónico de organizaciones sindicales. Los trabajadores no deberían ser excluidos de la determinación de umbrales de negociación y deberían contar con los medios para participar en las elecciones y votaciones respecto de acciones colectivas. Por último, dado su posible impacto en las condiciones de trabajo, la modalidad de teletrabajo debería constituir un tema de negociación colectiva.

Reglamentación

Los sindicatos llevan mucho tiempo organizando y haciendo campaña para asegurarse de que el teletrabajo se introduce de manera que mejore los derechos y condiciones de los trabajadores. De hecho, actualmente existen varios convenios colectivos nacionales, sectoriales y de empresa que **regulan** la introducción y puesta en marcha de la modalidad de teletrabajo. Por ejemplo, el convenio colectivo nacional italiano para el sector bancario ha detallado ahora las normas, incluido respecto del derecho a la privacidad y el derecho a la desconexión. En el Reino Unido, la Confederación de la Industria Británica y el Congreso de Sindicatos acordaron un documento que brinda orientación sobre el teletrabajo. UNI Europa y ETNO, en calidad de interlocutores sociales europeos en el sector de telecomunicaciones, han firmado una declaración conjunta sobre el teletrabajo que incluye principios importantes, como el carácter voluntario del teletrabajo, el acceso a oportunidades de formación y desarrollo profesional, el tiempo de trabajo, el derecho a la desconexión, las medidas de salud y seguridad y el acceso a sindicatos. El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, de 2002, también cubre numerosos aspectos importantes y concede el mismo nivel general de protección a los teletrabajadores que

a los trabajadores que desempeñan sus actividades en los locales del empleador. Además, el Acuerdo Marco de la UE sobre Digitalización, de 2020, proporciona un modelo para la negociación de una transición justa en el uso de tecnologías digitales, en particular métodos para garantizar el derecho a la desconexión.

Aunque varios gobiernos han adoptado medidas normativas con respecto a determinados aspectos del teletrabajo, es inusual encontrar disposiciones legislativas integrales. Entre los ejemplos de legislación nacional existente cabe destacar: Argentina (Ley de teletrabajo, no cubre la SST); Noruega (Ley sobre el entorno de trabajo, deja los detalles a los decretos ministeriales); Portugal (artículo 166 de la Ley nº 120/2015); Bélgica (Real orden de 22 de noviembre de 2006, prevé el teletrabajo en el sector público); Irlanda (Código de prácticas sobre el teletrabajo, inspirado en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de 2002); Australia (artículo 65 de la Ley de trabajo justo, que prevé el “derecho a solicitar modalidades flexibles”); Países Bajos (Decreto sobre las condiciones de trabajo); Finlandia (la Ley sobre trabajo flexible, de 1996, así como la Ley sobre el tiempo de trabajo, de 2020, que prevé hasta un 50% de trabajo flexible/a distancia), y Suiza (los tribunales han decidido que los empleadores deben compensar a los trabajadores por un porcentaje del alquiler).

En cuanto al derecho a la desconexión, Francia e Italia son dos ejemplos de países que han formulado legislación pertinente. La legislación en Francia prevé lo que se conoce como “el derecho a la desconexión”, en virtud del cual todas las empresas deben negociar una vez al año con un representante sindical la manera en que se practicará este derecho en el contexto de la negociación sobre la igualdad profesional y la calidad de vida en el trabajo. En Italia, una ley aprobada en junio de 2017 regula el trabajo flexible, que implica un acuerdo entre un empleador y un empleado que realiza su trabajo parcialmente fuera de los locales de la empresa. Tal acuerdo debe incluir medidas tecnológicas y organizacionales para garantizar el respeto de los períodos mínimos de descanso (derecho a desconectarse).

No existe una norma internacional del trabajo que regule específicamente la modalidad de teletrabajo. El Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 177) y la Recomendación sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 184) hacen referencia al trabajo realizado en el domicilio del trabajador o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador. Sin embargo, los instrumentos no abordan las dificultades relacionadas con el uso de las TIC. La Comisión de Expertos, al examinar los instrumentos relacionados con la SST y el tiempo de trabajo, ha manifestado su preocupación por las deficiencias de cobertura de los trabajadores en las leyes laborales nacionales. La Comisión ha señalado la introducción del derecho a la desconexión como un avance para abordar la falta de definición de los límites entre el trabajo y el descanso debido al creciente uso de TIC.

Observaciones finales

Debido al creciente uso de las TIC y la digitalización general del lugar de trabajo, está claro que la demanda de teletrabajo va a aumentar en todo el mundo en el futuro. Para garantizar que esta modalidad concilia la necesidad de flexibilidad (tanto de los trabajadores como los empleadores) y la protección de los derechos y protecciones laborales, la introducción y la aplicación del teletrabajo debería ir acompañada de los principios clave descritos en la presente guía de discusión. Si bien determinados convenios colectivos, en diferentes niveles, y jurisdicciones nacionales han introducido algunos de estos principios, siguen existiendo lagunas claras en la legislación nacional e internacional que deben abordarse antes de que el teletrabajo sea más generalizado y permanente.