

Efectos de las nuevas tecnologías de la información (TICS), en la situación laboral de las empresas de Villa María y zona de influencia

Año
2014

Autor
Yennerich, Germán

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Yennerich, G., Beltramino, N. S., Gazzaniga, L. C. y Ingaramo, J. M. (2014) *Efectos de las nuevas tecnologías de la información (TICS), en la situación laboral de las empresas de Villa María y zona de influencia*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



**III CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA**

ENCUENTRO REGIONAL CENTRO OESTE DE ADENAG

**INTEGRACIÓN Y COMPETITIVIDAD PARA EL FUTURO DE
LAS ORGANIZACIONES**

VILLA MARÍA

06 y 07 DE NOVIEMBRE DE 2014

**EFFECTOS DEL LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TICs), EN
LA SITUACIÓN LABORAL DE LAS EMPRESAS DE VILLA MARÍA Y ZONA DE
INFLUENCIA.**

YENNERICH, GERMÁN: AUTOR Y EXPOSITOR

BELTRAMINO, NICOLÁS SALVADOR: AUTOR Y EXPOSITOR

GAZZANIGA, CARINA LILIA: AUTORA Y EXPOSITORA

INGARAMO, JUAN MARCELO: AUTOR Y EXPOSITOR

EFFECTOS DEL LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TICs), EN LA SITUACIÓN LABORAL DE LAS EMPRESAS DE VILLA MARÍA Y ZONA DE INFLUENCIA.

PALABRAS CLAVES: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TICs), TELETRABAJO, FLEXIBILIDAD, SATISFACCIÓN.

ABSTRACT

El proyecto trata de describir los cambios en la organización del trabajo, en las empresas de Villa María y zona de influencia, producidos por las incorporación de las tecnologías de la información y comunicación, TICs.

Se trata de explicitar las razones de dicha incorporación y las consecuencias en la rentabilidad y bienestar de los trabajadores.

Especialmente se busca establecer cómo afectan al tiempo y espacio laborales la llegada de las TICs.

La hipótesis básica es que las TICs favorecen el teletrabajo y el tiempo de trabajo continuo, eliminando tiempos muertos y aumentando la rentabilidad del trabajo, pero perjudicando las relaciones sociales, con pérdidas difíciles de medir en lo que hace a una comunicación menos rica y a la generación de ideas.

El impacto de esta investigación estaría en detectar y valorar los cambios positivos y negativos de esta tecnología, que aparece llamada a revolucionar el trabajo tradicional.

Los resultados de esta investigación servirán de patrón para las empresas que implementan o vayan a implementar este tipo de tecnología.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo analiza el fenómeno del teletrabajo, como el resultado de un proceso de cambios sociales apoyados, por un lado, en el cambio tecnológico, con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), y por el otro, en la globalización, caracterizada por la unificación de mercados y el aumento de la competencia. Globalización y TICs se retroalimentan, y desde fines del siglo pasado, posibilitan lo que se ha dado en llamar sociedad de la información o del conocimiento.

También el trabajo ha sido influido y en dicha sociedad, aparecen modalidades como el teletrabajo, la posibilidad de que el empleado trabaje desde su domicilio con una computadora conectada con su empleador y envíe electrónicamente o por mensajería su trabajo. Se trata de establecer cuáles son sus ventajas, sus riesgos y las líneas que habría que seguir para gestionarlo.

Este informe es resultado de un proyecto de investigación sobre Villa María y zona, acerca de la introducción de las TICs en las empresas, y su influencia en la rentabilidad y bienestar de los trabajadores.

MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

Podríamos decir que el teletrabajo es una forma de trabajo a domicilio, éste históricamente siempre existió, junto al trabajo artesanal o fabril donde los empleados trabajaban en el taller o en la fábrica para su empleador, también había y hay empleados que realizan el trabajo en su casa, y no en el establecimiento de su empleador. Lo propio del teletrabajo es el uso de las TICs, que son el conjunto de dispositivos que permiten la adquisición, almacenamiento, producción, tratamiento, comunicación y presentación de informaciones, con formato de texto, y/o icónico, y/o acústico. Usando esta tecnología, el teletrabajador usa como materia prima la información, a la que procesa y transforma desde su computadora, celular u otro dispositivo electrónico, que sería la herramienta, suya o provista, y finalmente envía su trabajo por cualquier medio a su empleador, siendo el vehículo más común las telecomunicaciones.

Desde el punto de vista legal, en la Argentina, existe la ley *Régimen Jurídico del Teletrabajo en Relación de Dependencia*, del año 2007, a propuesta del Ministerio de Trabajo, el teletrabajo son las obras o servicios realizados por un empleado en su domicilio o un domicilio que no pertenece a su empleador, usando las TICs.

De esta manera la presencia física del trabajador es reemplazada por su presencia virtual a través de la red. Es en este sentido que podemos decir que así el trabajo se *aggiorna* a los tiempos que corren, así como hay un e-comercio con el tráfico comercial por Internet, un *e-learning* con la capacitación virtual, también se suma el e-trabajo. Es la sociedad toda que tiende a la virtualización de las actividades y relaciones, y muy probablemente en las nuevas generaciones lo virtual ya forme parte de lo real.

La novedad con el tiempo deja de serlo, y pasa a formar parte del patrimonio cultural de una sociedad o desaparece. Por ejemplo la luz eléctrica es una tecnología ya aceptada por nuestra sociedad, ya nadie dice: “prendé la luz eléctrica”, se dice simplemente: “prendé la luz”. De la misma manera en el futuro el concepto de teletrabajo quizás pase a ser directamente trabajo.

En la Argentina, con datos del 2011, había 1,6 millones de personas que trabajaban a distancia, el 6 % de la población empleada, de los cuales sólo 130 mil lo hacían en relación de dependencia (Abraham, 2013). La tendencia va en aumento, de la misma manera que aumentan los hogares con servicios de banda ancha, y en general todas las actividades que impliquen el uso de las TICs.

¿Cuáles son las ventajas que explican este crecimiento?. En primer lugar, es evidente la eliminación del tiempo muerto, para empleado y empleador, del traslado hacia la empresa, tiempo considerable en las grandes urbes. La disminución de los viajes libera ese tiempo para ser utilizado, pero aparte implica beneficios para la comunidad, como son: menor polución, menores posibilidades de atascamientos en las horas pico y menor cantidad de accidentes.

Trabajar en el domicilio favorece la integración laboral, de personas imposibilitadas o con dificultades para trasladarse, por razones físicas o de distancia, como la población rural. Favoreciéndose así la igualdad de oportunidades.

Se flexibiliza el horario para el trabajador, relacionando directamente su vida familiar con su vida laboral, importante para desempeñar el rol de figura parental en la educación de los hijos.

El teletrabajo implica un puesto calificado, al usar las TICs, lo que implica un mejor salario y una mejor calidad laboral, en el sentido que el trabajador puede autogestionar sus actividades, posibilitando una administración que tenga en cuenta su autonomía. La incorporación de las TICs al mercado laboral, se relaciona con la creación de puestos que exigen capacitación y el cierre de puestos de poca cualificación. El uso de conexiones de Internet para recibir y enviar trabajo, hace que queden registros de la actividad del teletrabajador, lo que favorece el encuadre legal de su puesto de trabajo.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se basa en dos partes. La primera consiste en un censo de las empresas de Villa María y zona de influencia, una vez definida esta población, se realizará una encuesta estructurada sobre las mismas.

Dicha encuesta consta de una parte sobre las características de la empresa, en cuanto a su cantidad de empleados y la variación de los mismos en el tiempo. Se trata de ver la relación entre tamaño de la empresa y la cantidad de puestos con uso de TICs, y la manera en que se organizan dichos puestos, si en el domicilio, en la empresa o en forma mixta.

También se verá si la introducción de las TICs influye en la cantidad de empleos, comparando la variabilidad de empleados con la intensidad de puestos que usan TICs. En la encuesta se identifican las empresas familiares, se quiere ver si estas empresas tienen o no diferencias con el resto en su relación con las TICs..

Luego la encuesta se centra en los empleados que usan TICs en su puesto, se trata de censar qué tipo de tecnología utilizan y desde cuándo, cuál es su experiencia, cómo y dónde está organizado su puesto y qué tipo de horario debe cumplir. También se pregunta acerca de las ventajas y desventajas del uso de las TICs en los puestos.

Luego la encuesta se ocupa directamente con el trabajo presencial y a distancia. Si el puesto está en la empresa, se desea averiguar si ese trabajo se podría hacer desde la casa, y en ese caso porqué se lo sigue realizando en la empresa. Para los trabajadores presenciales, se indaga sobre su opinión acerca de las ventajas y desventajas del trabajo en la empresa y si desearían trabajar en su domicilio y por qué. Lo mismo se pregunta a los teletrabajadores acerca de su trabajo domiciliario.

RIESGOS DEL TELETRABAJO

El beneficio de trabajar en la casa se puede transformar en un perjuicio, cuando las actividades laborales y familiares interfieren entre sí, aumentando la ansiedad y el esfuerzo del trabajador.

Se llama *teledisponibilidad* a la posibilidad, que permite el teletrabajo, de que el empleador se comunique con el teletrabajador, fuera de su horario de trabajo, para exigirle determinada actividad. En este caso hay un dilema, porque si bien el trabajador está fuera del horario de trabajo, cuando se lo requiere se transforma en horario laboral. Esto exige acuerdos claros entre empleado y empleador, de lo contrario el trabajador no dispondría de un auténtico tiempo libre. Esta queja está presente en teletrabajadores de Villa María (A. Lechnik, 2013), y debe ser tenida en cuenta como un factor que agobia al trabajador generando ansiedad y estrés.

Si bien para la legislación argentina, el teletrabajador tiene la misma protección en cuanto a Salud, Seguridad e Higiene, que los trabajadores presenciales, hay que tener en cuenta que pasar al menos cuatro horas sentado frente a la computadora por día, implica la posibilidad de la aparición de trastornos osteomusculares y visuales, prevenibles con pausas de 10 minutos cada dos horas, con realización de ejercicios y corrección óptica. De la misma manera la rapidez del trabajo y su carga mental, son factores ansiógenos, que se deberían socializar en las reuniones presenciales para encontrar una metodología que permita afrontar esos desafíos.

Por su personalidad hay trabajadores obsesivos con su trabajo, llamados en inglés *workaholic*, que se podría traducir como *trabajólico*, que hacen girar su vida alrededor del trabajo. El teletrabajo perjudica a estas personas, porque al tener el

trabajo en su domicilio, es más fácil que estén la mayor parte del día conectados para trabajar, dejando vida familiar y personal de lado. Muchas veces la ansiedad está relacionada con trastornos de alimentación, se suelen calmar la ansiedad con la ingesta, en estos casos tampoco es recomendable el teletrabajo, ya que al estar en su casa, es más fácil visitar la heladera que si se está en la empresa.

Trabajar interactuando con el grupo laboral por medios electrónicos, dificulta la comunicación, favoreciendo la no comprensión o malentendidos de los mensajes de los compañeros o supervisores. Para prevenir esto, hay que capacitar a los teletrabajadores y realizar reuniones presenciales periódicas, para el mejor conocimiento del grupo laboral y donde personalmente se aclaren los mensajes.

GESTIÓN DEL TELETRABAJO

Las empresas que podrían utilizar el trabajo, deberían ser aquéllas que reúnen al menos tres requisitos:

-El uso intensivo de las TICs con tratamiento de la información, en las llamadas empresas inteligentes o de la información.

-Control de gestión altamente formalizado, ya que esta tecnología favorece la formalización de las relaciones laborales. La formalización es muy necesaria para que el teletrabajador tenga un marco que organice su trabajo en el domicilio y le facilite, sobre todo en los primeros tiempos, su actividad.

-Organización del trabajo a través de proyectos, es decir el logro de objetivos laborales a través de metodologías y dispositivos creados o adaptados *ad hoc*, en este sentido la red permite integrarse a personas y datos con los cuales interactuar para orientar la actividad laboral.

La legislación citada ya propone artículos para la gestión del teletrabajo, los dispositivos a usar en el domicilio no deben alterar la privacidad del empleado, si la tecnología con la que se trabaja es del empleador, el teletrabajador es responsable de su cuidado, y si es del empleado, el empleador debe pagar por el uso de los mismos, la opción de pasar al teletrabajo debe ser voluntaria para los empleados, y

todo cambio en las condiciones del teletrabajo debe ser aceptado por escrito por el teletrabajador.

La novedad del teletrabajo debe ser acompañada por un cambio cultural, que implique el abandono del tradicional control físico de los empleados para que cumplan con los instructivos sobre cómo hacer las cosas, la idea es que no existe la *one best way* definitiva sobre cómo trabajar, sino que más que obedecer un instructivo, se busca la creatividad y el compromiso del teletrabajador para que encuentre la manera más efectiva de conseguir los objetivos laborales en tiempo y forma.

El teletrabajador es una persona adulta que no necesita controles del empleador, sino que es capaz de cumplir con los objetivos laborales siguiendo su propio camino, ahorrándose la empresa los salarios de los supervisores que no agregan valor directamente al producto, y ganando el teletrabajador en libertad y toma de decisiones, haciendo su puesto más motivante y con mayores desafíos a su creatividad.

Se recomienda desde el Ministerio de Trabajo, que en la semana al menos dos jornadas sean de trabajo presencial en la empresa, para que el teletrabajador pueda comunicarse personalmente con su grupo de trabajo, conocerse mutuamente beneficiará luego la comunicación virtual y facilita la retroalimentación sobre lo que se está haciendo en el domicilio, de esta manera también el teletrabajador conoce la cultura de la empresa y se puede identificar con ella. En estas reuniones se debe dejar en claro patrones para comunicarse virtualmente, también sirven para comunicar personalmente información que la empresa no quiere que quede registrada electrónicamente. Estas reuniones son el cable a tierra, que permite al teletrabajador ubicarse en el tiempo y espacio de la empresa y que serán la guía para su trabajo domiciliario (Picca, 2014).

El domicilio del teletrabajador debe tener un lugar amplio, aislado y silencioso, donde poder teletrabajar sin interrupciones de la vida del hogar. La familia debe comprender que el empleado está trabajando y no interrumpirlo. La habitación para el teletrabajo, debiera tener abundante luz natural que ingrese lateralmente a las pantallas para que no reflejen, con abundancia de alfombras que mitiguen la carga

electroestática, y con un diseño ergonómico del puesto de trabajo, el teletrabajador deberá respetar las pausas y ejercicios recomendados para evitar la sobrecarga muscular y el estrés.

Más allá del pago que hace el empleador por el uso de equipos del trabajador, también el teletrabajador tiene derecho a cobrar un plus por usar su casa y sus servicios en el horario de trabajo.

Hay teletrabajadores que no usan su domicilio como lugar de trabajo, sino que trabajan viajando podemos decir, son los teletrabajadores móviles o nómades, ejemplo de estos son los *Community Managers* o Gestor de Comunidades, que son personas que inician y gestionan comunidades de cibernautas en las diversas redes sociales, para difundir o monitorear la aceptación de marcas, productos o figuras públicas. Para ello se valen de las redes sociales y pueden trabajar desde cualquier lugar que les permita conectarse, de esta manera se produce una deslocalización de las actividades.

CONCLUSIONES

Para un sector del mercado laboral, aquél que trabaja con la información usando las TICs, se abre la posibilidad técnica de trabajar en su domicilio, y ahorrarse el tiempo y las incomodidades del traslado de ida y vuelta. Esta posibilidad técnica, no va acompañada de una legislación reglamentada, como ya existe por ejemplo en Perú. En la Argentina desde el 2012 existe la Coordinación de Teletrabajo, que pertenece a la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, que estimula y monitorea la generación de condiciones de trabajo decente para los teletrabajadores. Para la misma función se creó en el 2013 el *Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo (PROPET)*, dentro de la misma Secretaría.

La función del PROPET, es trabajar con las empresas que usen o quieran usar teletrabajo para coordinar un marco jurídico de buenas prácticas en la administración del teletrabajo, ante la ausencia de una norma legal pertinente. Las empresas pueden solicitar adhesión al programa, y entre las que se encuentran en el programa están: Cisco System, Telecom e YPF.

Todo parece indicar que en el futuro se mezclarán el trabajo presencial con el teletrabajo, con algunas jornadas en la empresa y otras en el domicilio, potenciando así las ventajas de ambos tipos de lugares para trabajar.

También el beneficio del teletrabajo, es mucho más evidente en las grandes ciudades con distancias y densidad demográficas altas, que implican una fuerte pérdida de tiempo, con altas concentraciones de tráfico y contaminación en el camino al trabajo, en comparación con los beneficios en las pequeñas localidades. No obstante lo cual, se encuentran casos de teletrabajadores también en ciudades o pueblos, pero muchos de ellos trabajando para empresas extranjeras, en lo que sería teletrabajo *off-shore* o transfronterizo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHAM, JUAN. "TRABAJAR A DISTANCIA" EN MI CLUB TECNOLÓGICO. BUENOS AIRES, UTN, Nº 253, P. 34, ABRIL/MAYO 2013.

ANGELIS, CARLOS. "COMMUNITY MANAGERS: TECNOLOGÍAS INFORMACIONALES Y TRABAJO INMATERIAL" EN CIENCIAS SOCIALES. BUENOS AIRES, UBA, P. 4, Nº 83, MAYO 2013.

BOLTANSKI, LUC Y CHIAPELLO, ÈVE. "EL NUEVO ESPÍRITU DEL CAPITALISMO". SEGUNDA EDICIÓN, EDITORIAL AKAL, ESPAÑA, 2002.

CAPPELLI, PETER. "EL NUEVO PACTO EN EL TRABAJO". SEGUNDA EDICIÓN. EDITORIAL GRANICA, ESPAÑA, 2001.

DÍAZ, VIVIANA LAURA. "LA OFICINA EN CASA. MITOS Y REALIDADES DEL TELETRABAJO". PRIMERA EDICIÓN. EDITORIAL NORMA, ARGENTINA, 2013

FIGARI, CLAUDIA Y NEWMAN, DIEGO. "TOYOTIZACIÓN, CONTROL LABORAL Y LÓGICAS DE FORMACIÓN CORPORATIVAS" EN CIENCIAS SOCIALES, BUENOS AIRES, UBA, Nº 83, P. 56, MAYO 2013.

GAN, FEDERICO Y TRIGINÉ, JAUME. "MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES". PRIMERA EDICIÓN, EDICIONES DIAZ DE SANTOS, ESPAÑA, 2006.

GÓMEZ FULAO, JUAN CARLOS. "LAS CLAVES DE UNA ORGANIZACIÓN EFICIENTE: DISEÑO Y COMPORTAMIENTO". PRIMERA EDICIÓN, EDITORIAL BIBLOS, ARGENTINA, 2010.