UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARIA

Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

Efecto del uso de las TICS en el trabajo moderno

Año
2015

Autor
Beltramino, Nicolás Salvador

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
Beltramino, N.S., Ingaramo, J.M., Yennerich, G. y Gazzaniga, L.C. (2015). *Efecto del uso de las TICS en el trabajo moderno.* Villa María: Universidad Nacional de Villa María


Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

IV CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA

INSPIRACIÓN E IDENTIDAD PARA LA INTEGRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

VILLA MARIA - 12 Y 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

EFECTO DEL USO DE LAS TICS EN EL TRABAJO MODERNO

BELTRAMINO, NICOLAS SALVADOR. AUTOR Y EXPOSITOR

INGARAMO, JUAN MARCELO. AUTOR Y EXPOSITOR

YENNERICH, GERMAN. AUTOR Y EXPOSITOR

GAZZANIGA, LILIA CARINA. AUTORA Y EXPOSITORA

EFECTO DEL USO DE LAS TICS EN EL TRABAJO MODERNO

PALABRAS CLAVE: Tics – Teletrabajo – Organizaciones – Trabajo Moderno

RESUMEN

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.

A tal efecto se ha realizado una entrevista a 363 personas, cada una de los cuales trabaja en una empresa de Villa Marìa y zona, dentro del campo de la Administraciòn, y se ha analizado su relaciòn con la computadora como instrumento de trabajo. El tiempo que se pasa trabajando con la computadora, dònde se la usa, què actividades se realizan principalmente, ventajas y desventajas de trabajar desde el domicilio o la empresa, los riesgos laborales y la influencia de la edad y el sexo de los entrevistados, son los temas que trata la encuesta y este informe.

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 proprio 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.

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 ([1]), 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

[1] Entrevista a Alejandro Lechnik, teletrabajador de Villa María.

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 instrucitivo, 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 ([2]).

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.

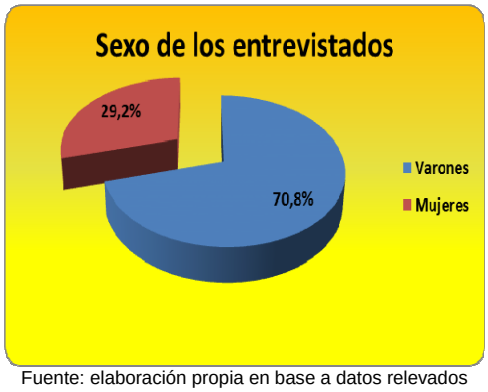
Hay teletrabajadores que no usan su domicilio como lugar de trabajo, sino que trabajan viajando podemos decir, son los teletrabajadores móviles o nómades, ejemplo de estos son los *Community Managers* o Gestor de Comunidades, que son personas que inician y gestionan comunidades de cibernautas en las 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.

[2] Entrevista a Juan Manuel Picca, teletrabajador de Villa María.

METODOLOGÍA

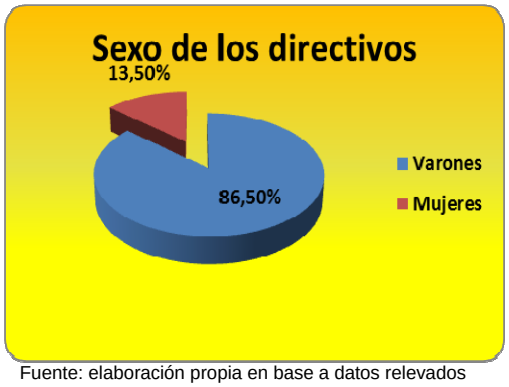
Para llevar adelante el estudio, se confeccionó un cuestionario, que consistía en la realización de 21 preguntas. Este instrumento fue aplicado a una muestra de 363 empleados de empresas pymes de la región de Villa María, Córdoba, Argentina, abarcando un radio de 100 km, entorno a la mencionada ciudad, que trabajan habitualmente con TIC'S.

EL CASO DE VILLA MARÍA Y ZONA DE INFLUENCIA



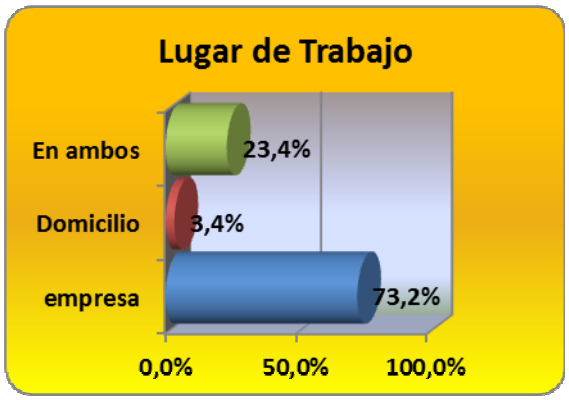
Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

De los 363 entrevistados, 103 son mujeres, lo que representa un 28%, mientras que lo que se podría esperar es que las mujeres sean màs proclives al teletrabajo en el sentido de que su presencia en el hogar es más necesaria, por el cuidado de los hijos, sobre todo en la etapa del amamantamiento. Pero no es evidente esto en las encuestas, no hay diferencias entre los sexos acerca del uso de la computadora y del lugar del trabajo. Sì hay una diferencia significativa en la gestiòn, donde las mujeres aparecen relegadas de la Direcciòn de las empresas, como se ve en el gráfico de arriba., en el que sólo un poco más del 13%, son gestionadas por mujeres.



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

El trabajo exclusivamente domiciliario es raro, lo cual se explica por varias razones, las distancias a cubrir hasta la empresa no son demasiado extensas, la administraciòn prefiere controlar fìsicamente a los empleados, y la mayorìa de los empleados prefiere trabajar en la empresa, solo 5 entrevistados de un total de 150 que han respondido a este ìtem trabajan en el domicilio, lo cual sería un 3,4% del total, por debajo del porcentaje nacional de un 6 %, pero si ampliamos el concepto de teletrabajo a aquèllos que trabajan en la empresa y su casa, como se recomienda desde el Ministerio de Trabajo, tenemos 35 casos, que son un 23,4 % del total.



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

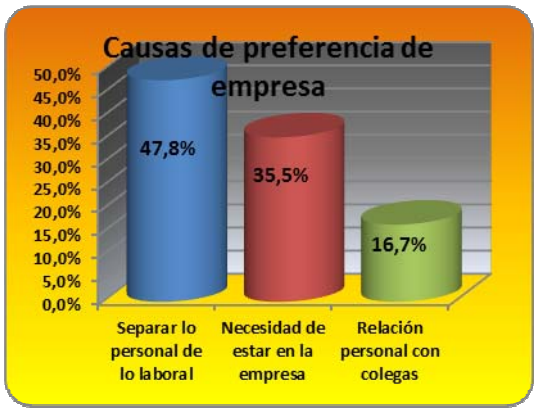
Aquellos que trabajan en la casa tienen un horario flexible y en la empresa un horario fijo. De hecho entre las ventajas del trabajo domiciliario està como principal el horario adaptado a las necesidades del trabajador, en segundo lugar el disfrutar de la familia y en tercero la libertad en la vestimenta, siendo el principal problema las distracciones.

A pesar de esto la mayorìa de los entrevistados prefiere trabajar en la empresa:



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

Debido en primer lugar a separar el trabajo de la vida familiar o privada, en segundo lugar muchos consideran imposible no estar en la empresa y en tercer lugar se valora la relaciòn personal con clientes y colegas:



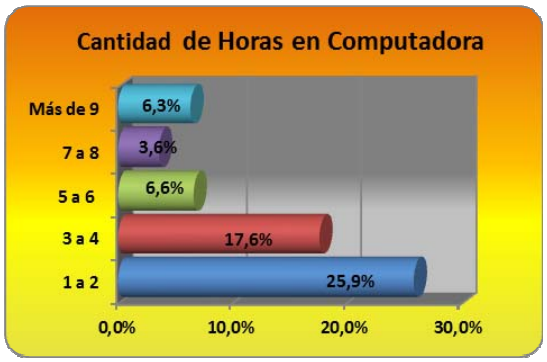
Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

Mientras que aquellos que optan por el teletrabajo resaltan la ventaja del horario flexible. Desde el punto de vista de la Administraciòn, la encuesta muestra también que siguiendo la idea de un control fìsico de los empleados, la mayorìa de los entrevistados ven como una ventaja de trabajar en la empresa, el control más fácil de los empleados y, en segundo lugar, que trabajar en la empresa genera más ideas que en la casa:



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

Las TICs más usadas son en primer lugar la computadora y en segundo lugar el teléfono, la computadora se usa en primer lugar para consulta de mail y páginas web y en segundo lugar para uso de software y programas. Respecto a los horarios de trabajo frente a la computadora, la mayoría trabaja hasta 4 horas diarias, 158 entrevistados, mientras que el resto, 60 entrevistados, trabaja más de 4 horas diarias.



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

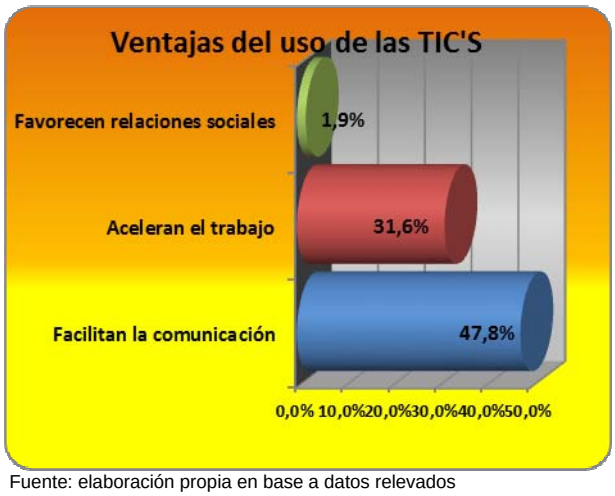
Como ya se dijo, más de 4 horas diarias significa tener en cuenta un puesto ergonómico y adoptar posturas y pausas que eviten los riesgos de trabajar con computadoras, con respecto a esto, la inmensa mayoría de los empleados ve a la computadora, con un sentido positivo, ya que facilita la comunicaciòn, acelera el trabajo y favorece las relaciones sociales sin reemplazar a las relaciones personales, favorecen la creatividad y las ganas de trabajar.

En lo que respecta a los riesgos para la salud son pocos según los entrevistados, dado que del total solamente un 15% de ellos identifican los riesgos, siendo los principales en primer lugar perjudica la columna, en segundo lugar la vista y luego siguen en orden de importancia problemas de fatiga mental, dificultades al dormir y dolores de cabeza, como se puede observar en el gráfico siguiente.



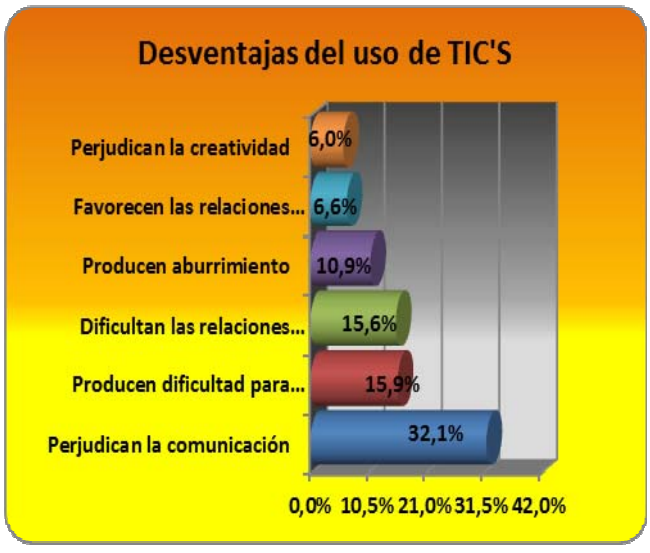
Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

Al consultar sobre qué opinan acerca de las ventajas que traen aparejadas la utilización de las TIC'S, nos manifestaron que en primer lugar facilitan la comunicación, y en segundo lugar permiten realizar el trabajo en un menor tiempo, para por último sostener que favorecen las relaciones sociales pero solamente con un poco menos del 2 % del total.



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

En cuanto a las desventajas que ocasiona su uso, manifestaron en casi un tercio de los casos que veían que perjudicaban la comunicación, con lo que observamos una discrepancia con casi el 50% de la muestra que opina lo contrario, ya que lo pusieron como una ventaja. En segundo lugar manifiestan que producen dificultades para dormir, en tercer lugar dificultan las relaciones sociales, y por último que generan aburrimiento.



Fuente: elaboración propia en base a datos relevados

CONCLUSIONES

Para un sector del mercado laboral, aquél que trabaja con la información usando las TICs, se abre la posiblidad técnica de trabajar en su domicilio, y ahorrarse el tiempo y las incomodidades del traslado de ida y vuelta. Esta posibilidad técnica, no va acampañada 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.(Díaz, 2013)

La funcion 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.

BIBLIOGRAFÍA

ABRAHAM, JUAN. (2013, MAYO/JUNIO) “TRABAJAR A DISTANCIA” EN MI CLUB TECNOLÓGICO. BUENOS AIRES, UTN, (253), 34.

BOLTANSKI, LUC Y CHIAPELLO, ÈVE. (2002) “EL NUEVO ESPÍRITU DEL CAPITALISMO”. SEGUNDA EDICIÓN, EDITORIAL AKAL, ESPAÑA.

CAPPELLI, PETER. (2001) “EL NUEVO PACTO EN EL TRABAJO”. SEGUNDA EDICIÓN. EDITORIAL GRANICA, ESPAÑA.

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

FIGARI, CLAUDIA Y NEWMAN, DIEGO. (2013, MAYO) “TOYOTIZACIÓN, CONTROL LABORAL Y LÓGICAS DE FORMACIÓN CORPORATIVAS” EN CIENCIAS SOCIALES, BUENOS AIRES, UBA, (83), 56.