

# ***Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral***

## ***El caso de la teletraducción en Rosario***

**Por: Pamela Gallusser**

Licenciada en Comunicación Social

### **Sumario:**

En esta investigación fue analizar al teletrabajo como fenómeno en el contexto de la sociedad de la información desde una perspectiva comunicacional, a través del caso específico de los teletraductores en la ciudad de Rosario y así sentar las bases para debatir acerca de esta temática.

Los países desarrollados basan su crecimiento en la aplicación y la planificación estratégica de herramientas tecnológicas. No reconocer la influencia de las TIC en el mundo laboral mundial implica la auto-exclusión de una nación no sólo del mercado laboral sino del engranaje de la economía mundial. La tecnología por sí sola no determina que se produzcan cambios, pero influye en los procesos que se están gestando. La sociedad de la información se está construyendo sin demasiada planificación; si bien esto es parte de su esencia, a su vez la falta de participación social puede tener como resultado la exclusión de ciertos sectores.

Las diversas organizaciones tenemos la obligación de analizar las situaciones relacionadas con el uso de las TIC en nuestro entorno para poder diseñar estrategias viables que pongan a las TIC al servicio de la ciudadanía, así como también planificar y divulgar políticas orientadas a solucionar los problemas sociales derivados del uso y la aplicación de las TIC en una sociedad.

**Palabras claves:** teletrabajo, teletraducción, TICs, trabajo a distancia, Rosario.

### **Summary:**

The main objective of my research project was to analyze teleworking as a phenomenon in the context of the Information Society from the point of view of communication, using case studies of translators in Rosario, Argentina, in order to initiate a debate on this topic.

Underlying the growth of developed countries is the strategic planning and application of technological tools and platforms. Not to acknowledge the influence of ICTs in the global world of work implies self-exclusion not only from the labor market but also from the wheels of the global economy. Technology by itself does not lead to change, but it does affect the processes being developed. The Information Society is emerging with little planning; although this may indeed be inherent to it, it is also true that the lack of social participation could lead to the exclusion of certain sectors of the population.

All organizations have a duty to analyze ICT-related situations in our environment to enable us to design viable strategies so that all citizens can reap the benefits of ICTs. We also need to draw up public policies to address social problems derived from the use and application of ICTs in a given society.

**Key words:** telework, telenetworking, telecommuting, teletranslation, Rosario.

### **Introducción**

Las transformaciones que se dieron en los últimos años de la mano de los crecientes avances tecnológicos plantean la necesidad de reflexionar acerca de los cambios en los comportamientos ligados a las nuevas prácticas laborales. Las mismas surgen a partir de la inserción de Internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito del trabajo.

En este nuevo entorno organizativo surge el teletrabajo, el cual está causando cambios importantes tanto en la dinámica de trabajo como en las prácticas cotidianas.

El objetivo principal de mi investigación fue analizar al teletrabajo como fenómeno en el contexto de la sociedad de la información desde una perspectiva comunicacional, a través del caso específico de los teletraductores en la ciudad de Rosario.

Para la investigación utilicé: metodologías cualitativas (vigilancia epistemológica, análisis bibliográfico, entrevistas y observación participante) y cuantitativas (encuestas).

Para realizar una revisión de la experiencia de los teletrabajadores realicé encuestas a 56 teletraductores (35 rosarinos y 21 traductores del resto del país que colaboran con empresas rosarinas de traducción). La muestra elegida se armó de acuerdo a los siguientes parámetros: las personas deberían ser traductores en ejercicio de su profesión, que vivieran en la ciudad de Rosario o que trabajen para alguna de las empresas de traducción rosarinas. Los informantes fueron contactados en centros de educación, en cursos, a través de contactos personales, a través de listas de grupos de trabajo y en el Colegio de Traductores de Rosario, 2da circunscripción.

El concepto de teletrabajo, como trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, surge inicialmente en los años 70, con la crisis del petróleo, con el objetivo primordial de ahorrar energía, evitando así desplazamientos que provocan consumo de derivados del petróleo.

Pero desde los años 70, la situación de las TIC y los servicios asociados a ellas ha cambiado radicalmente y hoy las telecomunicaciones presentan cada vez menor costo y mayor capacidad de uso. Las empresas han ido evolucionando hacia una terciarización de la economía. Los nuevos modos de realización del trabajo son perfectamente apropiados a las nuevas necesidades de las organizaciones y permiten que la empresa esté atenta a su mercado y reaccione con mayor rapidez. Aunque no existe una definición universalmente aceptada sobre qué es el teletrabajo se puede decir que el teletrabajo abarca todas las actividades que pueden ser llevadas a cabo remotamente fuera del lugar de trabajo habitual y que precisan para ello del uso intensivo de tecnologías de la información y la comunicación.

Una de las principales características de la sociedad de la información es que se obtienen, transportan, almacenan, procesan y difunden mensajes, información y conocimiento a través de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Según Alfons Cornella <sup>1</sup>, tres son los hechos que demuestran que estamos entrando en una sociedad de la información: las organizaciones dependen cada vez más del uso inteligente de la información y de las tecnologías de la información para ser competitivas; los ciudadanos se informacionalizan, ya que utilizan las tecnologías de la información en muchos actos de su vida cotidiana, y gracias a las TIC procesan mayor información en menor tiempo; por último podemos mencionar la emergencia de un sector de la información con una entidad suficiente para convertirse en uno de los grandes hipersectores de la economía.

Para analizar el avance de las tecnologías y las prácticas en relación con el teletrabajo me parece interesante rescatar algunas nociones propuestas por Paul Saffo <sup>2</sup>, quien expone una teoría llamada la "regla de los treinta años", la cual plantea que la cantidad de tiempo requerido para que se introduzcan nuevas ideas en una cultura ha sido de un promedio de tres décadas. En la primera década, hay mucho entusiasmo, confusión y poca penetración de la tecnología. En la segunda empieza la penetración del producto en la sociedad, se produce un gran movimiento. Por último, en la tercera década recién se logra una visión de la nueva tecnología como estándar.

Si bien hoy en día esta regla probablemente no se cumpla respetando los 30 años, ya que las nuevas tecnologías avanzan cada vez más rápido, considero que es válido el planteo de una introducción progresiva en 3 etapas. El teletrabajo y la teleeducación se encuentran actualmente en la segunda etapa ya que aún no son prácticas estandarizadas en nuestra sociedad. Podemos analizar el avance del e-mail, que fue creado hace más de 4 décadas. Podemos definir ese período como un momento confuso y de poca penetración. Dos décadas más tarde comenzó a penetrar en la sociedad y hoy el correo electrónico está en la tercera etapa, es decir que ya está aceptado y estandarizado en el ámbito de las teleactividades, formado parte de la vida cotidiana.

Fidler <sup>3</sup> plantea que a pesar del avance de las TIC, las tecnologías anteriores no desaparecen ni se destruyen sino que pierden su hegemonía. A esto, este autor lo llama coevolución. Cada nueva forma emergente

coexiste en el sistema de la comunicación humana y a medida que evoluciona una tecnología influye en el desarrollo de todas las otras existentes. En el caso de teletrabajo, en el que Internet es una herramienta fundamental e indispensable, podemos analizar claramente cómo una tecnología como el teléfono sigue existiendo a la vez que dio lugar al surgimiento del módem, con el cual coexiste y trabaja conjuntamente.

### **Pequeña historia del teletrabajo**

La primera referencia al teletrabajo surge a través del norteamericano Jack Nilles hacia 1973. En plena crisis petrolera, una de las principales preocupaciones mundiales era el abastecimiento de combustible, y en consecuencia, el transporte. La idea de "llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo" resultaba altamente atractiva ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de tiempos muertos en la actividad de "ir al trabajo". De ahí surge su nombre en inglés "telecommuting" (en inglés "to commute" implica viajar todos los días entre el hogar y el trabajo). La concepción norteamericana pone énfasis en el hecho de evitar desplazamientos.

Gil Gordon<sup>4</sup> lo explica de esta manera: *El término "teletrabajo" (telework) tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que "teleconmutación" (telecommuting) es más usado en los Estados Unidos. Algunos prefieren el término "teletrabajo" porque describe mejor el concepto; el prefijo "tele" significa distancia, por lo tanto "teletrabajo" es "trabajo a distancia". Los defensores del teletrabajo también creen que "teleconmutación" tiene una connotación que enfatiza el aspecto de conmutación, y que "teletrabajo" es un término más amplio, que incluye aún más conceptos.*

Por su parte, Antonio Padilla Meléndez<sup>5</sup>, Profesor de Organización de Empresas en Universidad de Málaga (España) y Administrador de la Lista Electrónica "Teletrabajo y Organización de Empresas" afirma: *"Telecommuting se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el commuting) por las telecomunicaciones. Normalmente tiene que ver con el teletrabajo en el domicilio. El telework es un concepto más amplio, se refiere a poder trabajar desde cualquier parte. Es un concepto más flexible que el anterior".*

Padilla Meléndez agrega que el teletrabajo va mucho más allá de la cuestión de la distancia física y propone el término e-work: *"...el teletrabajo clasificado únicamente teniendo en cuenta el lugar físico deja de tener sentido. Incluso puede que ya no sea bueno hablar de teletrabajo, por qué no hacer como la Comisión Europea que emplea ahora el término e-work. Quizás debiéramos hablar más bien de trabajo flexible, de mejora de la calidad de vida del empleado, de cambio organizativo global en la empresa, y no sólo de cambio en la organización del trabajo, de algo normal, cotidiano, que nuestro vecino, familiar o nosotros mismos podemos estar haciendo sin ni siquiera denominarlo así."*

La Asociación Española de Teletrabajo define el término e-work como *"una oficina real desarrollada en el mundo virtual; colaboración en equipo con una interrelación verdaderamente sinérgica y productiva. Los distintos componentes se encuentran diseminados geográficamente pero unidos en el proyecto común componiendo una organización distribuida".*

Si bien hacia 1973 ya existían computadoras e Internet, tendrían que pasar 20 años más para que su acceso fuera generalizado en los Estados Unidos. En principio, el teletrabajo, estaba reservado para los altos ejecutivos de las empresas que tenían el privilegio de teletrabajar desde sus hogares u hoteles. Posteriormente, grandes corporaciones como IBM decidieron realizar proyectos pilotos extendidos a todos los trabajadores que decidieran probar esta modalidad. A su vez miles y miles de autónomos comenzaron a trabajar desde sus hogares con un doble propósito: reducir costos y realizar un mejor aprovechamiento del tiempo libre. Paralelamente en Europa durante la década de los 90 los gobiernos de Austria y Alemania, entre otros, comenzaron a implementar proyectos de "telecentros" ya no tendientes a descongestionar el tráfico, sino al desarrollo de zonas rurales. Aquí radica una de las principales diferencias entre el concepto del teletrabajo norteamericano y el de la UE. Para Jack Nilles. Cualquier persona que trabaje fuera del lugar habitual de producción de los bienes o servicios estaría teletrabajando, por ejemplo un telemarketer vendiendo por teléfono. En cambio, para la UE, el elemento clave del teletrabajo es la *mediación de las TIC*. Los términos adoptados por la UE son "telework", "teleworking", "telenetworking" y "teletrabajo". El concepto de teletrabajo que desarrollaré a lo largo de esta presentación es el de la UE ya que comparto su preocupación política por desarrollar el teletrabajo como uno de los estándares de la sociedad de la

información y un elemento clave como factor de cohesión social. Sin embargo, considero importante tener en cuenta también el concepto de teletrabajo norteamericano, ya que se trata de conceptos complementarios.

### **Causas externas que han impulsado el teletrabajo en el mundo**

Algunos de los hechos que impulsaron el avance del teletrabajo en el mundo son: el terremoto de Los Angeles en 1994 (se destruyeron severamente rutas y se detuvieron los servicios de transporte, por lo cual muchas empresas recurrieron al teletrabajo para poder permanecer activas durante ese período), el Clean Air Act (la "Ley del Aire Libre" exige que los empleados reduzcan sus viajes al trabajo en un 25% para mitigar la contaminación ambiental), el atentado del 11 de septiembre de 2001 (cientos de trabajadores de empresas que tenía sus oficinas centrales en el World Trade Center se mudaron a trabajar virtualmente a sus casas por temor a nuevos atentados; si bien muchos regresaron a sus puestos, otros se quedaron en sus hogares). Por último, la principal causa de impulso del teletrabajo en Argentina fue la devaluación peso-dólar de febrero de 2002.

El fin de la convertibilidad propició el clima para que los servicios de profesionales argentinos resultaran atractivos para el exterior. Durante los 10 años de la era menemista, los argentinos adquirieron tecnología de primera línea a precios bajos, de la mano de una capacitación intensiva. Si bien con la devaluación el precio de los equipos se triplicó, también se triplicaron las tarifas de los teletrabajadores que tienen clientes en el exterior. Gracias a la devaluación, los profesionales argentinos en este momento resultamos "buenos y baratos". Hoy, esa capacitación y preparación tecnológica nos abre las puertas en el exterior, ya que al vender los servicios a Europa o Estados Unidos se logran tarifas muy superiores que las argentinas debido a que los servicios de teletrabajador cotizan en dólares o euros.

Finquelievich <sup>6</sup>, nos advierte: *"asalariado o independiente, empleado de oficina o profesional, el teletrabajador es una figura alentada por empresas, considerada por los planificadores urbanos y alabada por los ambientalistas (... ) No obstante el interés que despierta entre empleados, empresarios e investigadores sociales, por ahora el teletrabajo está aún lejos de ser un fenómeno masivo"*. La mayoría de las estadísticas indica que el teletrabajo no ha sido un fenómeno explosivo sino que se va extendiendo lentamente, especialmente en el sector de servicios. Se trata de un crecimiento lento pero constante. El aumento del número de trabajadores hogareños se debe principalmente a los avances en tecnologías de la información y comunicación, si bien éste no es el único factor determinante. La mayor presencia femenina en el ámbito laboral y la necesidad de un doble ingreso en las familias, así como el surgimiento de los microemprendimientos son tendencias que convierten al teletrabajo en una práctica atractiva. Debido a la necesidad de articulación entre las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares, las mujeres tienen cada vez más responsabilidades.

### **Actividades aptas para el teletrabajo**

Las actividades ligadas con la generación, la difusión, el análisis y el procesamiento de información, como tareas administrativas y de organización, servicios de traducción, programación y diseño, se perfilan como ámbitos naturales para el teletrabajo.

Ortiz Chaparro <sup>7</sup> señala que el sector donde más ha crecido el teletrabajo es en el de los trabajadores de la información, ya sea desde la introducción de datos hasta las funciones más complejas de investigación y desarrollo. Entre ellos, podemos destacar:

- Los que trasladan la información de un soporte a otro, por ejemplo, quienes realizan tareas de ingreso de bases de datos.
- Los que gestionan la información, por ejemplo, traductores, diseñadores gráficos, agentes de seguros, abogados, contadores, etc.
- Los que producen información, por ejemplo, periodistas, informadores, analistas, programadores, comunicadores, etc.
- Los que tienen relación con una clientela local, por ejemplo, oficinas de información, ventas por correspondencia y por teléfono, etc.

Negroponte <sup>8</sup> considera que el epicentro del comercio electrónico no será el primer mundo sino el “tercer mundo”. Esto es particularmente aplicable a Argentina, ya que contamos con extensas redes de tecnología digital. Esta explosión económica obedecería a que *“los países en desarrollo abrazarán la tecnología con una rapidez y efectividad mayores que la esperada, porque están más desesperados por obtener mejores servicios y soluciones para sus problemas en el campo de las telecomunicaciones”*. Entrevistada por Alejandra Pia Nicolosi para un trabajo de investigación sobre el teletrabajo <sup>9</sup>, Sonia Boiarov afirma: *“Negroponte dice que el e-commerce no se desarrollará en los países desarrollados, como todos creen, sino en los subdesarrollados, ¿Por qué? Porque son los más desesperados... Por qué no pensar lo mismo pero en el teletrabajo en vez del e-commerce. Con récords de desempleo, ¿¿no somos los más desesperados?? Lógicamente no sólo por esto se desarrollará, tenemos buena conectividad, y buena inversión tecnológica, aunque todo sea mejorable. Programas estatales hacia la Sociedad de la Información que ya están pensando en el TT. Sobre todo, excelentes recursos humanos para ofrecer”*.

### **Tipos de teletrabajo**

Es posible clasificar al teletrabajo según distintos criterios: dónde se realiza el teletrabajo, cuánto tiempo se le dedica, el estatus de empleo del teletrabajador y, por último, distinguiendo formas de teletrabajo individuales y colectivas

### **Tipos de teletrabajo según el lugar donde se realiza**

#### **Teletrabajo en el domicilio**

El trabajador pasa toda la jornada laboral en su hogar, realizando trabajo por cuenta propia o por cuenta ajena. En el caso del teletrabajo en relación de dependencia, éste es principalmente realizado por mujeres. Finkelievich <sup>10</sup> se detiene aquí en una arista interesante. Plantea que, desde la Revolución Industrial, el hogar había quedado relegado al espacio y al tiempo extra-laboral, y con el teletrabajo vuelve a ser un centro de gestión y producción.

En el Convenio número 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se presenta una definición del “trabajo a domicilio”, en la cual se lo define como el trabajo que una persona realiza: 1) en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; 2) a cambio de una remuneración; 3) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia.

La diferencia entre un teleempleado a domicilio y un teletrabajador autónomo es que el primero por lo general debe cumplir un horario fijo mientras que el trabajador independiente generalmente decide su horario según las obligaciones del día.

#### **Telecommuting o teletrabajo combinado**

El lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar. Este concepto pone un gran énfasis en el no desplazamiento del trabajador. Éste es el tipo de teletrabajo inicialmente ideado y desarrollado por Jack Nilles.

#### **Teletrabajo móvil**

El teletrabajador puede estar en cualquier parte, sea en su casa, en la oficina, o de viaje. Se conecta con la empresa o el cliente a través de TIC. Un punto indispensable es contar con una *laptop*, o computadora portátil para no tener que estar armando una máquina en cada destino. La tecnología de Internet inalámbrica que recientemente se ha comenzado a instalar en diversos espacios públicos, como por ejemplo bares y aeropuertos, permiten al cliente conectarse a Internet desde su computadora portátil.

#### **Hotdesking**

Consiste en compartir un espacio entre varios trabajadores, ya que al ocupar el lugar por muy pocas horas, no se justifica el gasto económico de mantenimiento de un lugar. Comparte algunas características con el *hotelling*.

#### **Hotelling**

Modalidad en la que las sedes sociales de las empresas se diseñan como *hoteles* donde no existen espacios fijos destinados a un único empleado. Por lo general utilizan esta categoría consultores y técnicos, quienes pasan gran parte de su tiempo trabajando en la sede del cliente. Esta modalidad se utiliza cuando el trabajador pasa poco tiempo en su oficina, y como este tiempo es muy reducido, comparte su espacio con otras empresas u otros particulares. A través de un sistema de reservas se asignan lugares sólo para los días que el empleado trabajará *in-house* o viceversa, el empleado ocupa el lugar la mayor parte del mes, pero cuando no va a estar físicamente en ese lugar, se alquila el lugar durante esos días.

#### **Oficinas satélite**

Se trata de unidades relativamente autosuficientes de una empresa que han sido reubicadas fuera de su matriz. Es una forma colectiva de teletrabajo parecida al sistema tradicional de sucursales, que ya existe desde hace tiempo en muchas empresas. La principal diferencia es que, mientras las sucursales tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes locales, las oficinas satélite pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pero desempeñar de todos modos una labor destinada a toda la organización. Por lo general, estas sedes remotas se sitúan cerca del mayor número de empleados del departamento y cerca de lugares donde se pueda contratar personal con un perfil determinado. La sede está conectada electrónicamente con la unidad principal. Es una forma de descentralización donde prima la ubicación geográfica. Normalmente se trata de empleados de medio día. Es decir, es un tipo de telecentro donde existe un único cliente.

En esta categoría algunos autores ubican a un tipo de *call centers*, en el caso en que se trate de centros desde los cuales se proporciona atención al cliente por vía telefónica, así como también servicios bancarios o venta de seguros y otros servicios. Durante el año 2004 en la ciudad de Rosario se instalaron varios *call centers*, uno de ellos fue Apex America, de capitales canadienses. Cuando se instalan oficinas en el extranjero, se las denomina *offshore*, se trata de oficinas establecidas para la realización de actividades que no tienen que ver con la atención al público directa, aprovechando menores costos laborales.

#### **Centros de trabajo vecinales**

Centros de trabajo equipados y financiados por diversas organizaciones que se caracterizan por estar situados cerca de la residencia de quienes trabajan allí. Estos teletrabajadores pueden responder llamadas telefónicas o correos electrónicos.

En este caso se crea una oficina a distancia equipada con todas las conexiones informáticas y de telecomunicaciones necesarias, para que la utilicen los teletrabajadores (que pueden trabajar de manera regular o esporádica).

Las principales razones de la implantación del teletrabajo en centros externos son: la necesidad de compartir el costo de los equipos necesarios para trabajar, tratar de evitar la soledad del teletrabajador y crear una "cultura de empresa" con estos encuentros. Estas tres características estuvieron presentes en la conformación del grupo de traductores rosarinos *Ocean Translations*.

#### **Telecentros o centros de recursos compartidos**

Centros de trabajo establecidos por un tercero, normalmente por la administración, para ser utilizados por profesionales autónomos o pymes que por sí mismos no podrían acceder a las tecnologías de la información y a las telecomunicaciones que proporciona el centro. Es importante señalar que los trabajadores no forman un grupo de trabajo sino que son independientes entre sí.

El primer telecentro europeo se estableció en Francia en el año 1981. Luego siguieron Suecia y Dinamarca en el año 1985. Durante la década de los 80 se establecieron diversos telecentros bajo el nombre de *development telecentro*<sup>11</sup>. Algunos de los principales servicios ofrecidos por los telecentros son: servicios de información, servicios de telecomunicaciones, servicios de consultoría sobre herramientas tecnológicas, acceso a información pública y educación.

Estos telecentros suelen funcionar como infraestructuras de apoyo en áreas periféricas o económicamente desfavorecidas, como medio para fomentar su desarrollo económico. Los telecentros les brindan a los teletrabajadores una alternativa a la "oficina en casa" y al mismo tiempo les pueden ahorrar a las empresas los costos que acarrea el tener que instalar oficinas satélite.

#### **Telecottage**

Es un tipo de telecentro ubicado en poblaciones pequeñas o rurales, donde se desarrollan servicios para empresas ubicadas en áreas urbanas. Por lo general están equipados con faxes, fotocopiadoras, módems, conexión a Internet y equipos de videoconferencia. Los habitantes de la zona pueden utilizarlos ya sea para empresas o tareas comunitarias. En los países escandinavos están promovidos por instituciones locales, en colaboración con empresas. Por lo general son autosuficientes desde el punto de vista económico.

Existen 2 tipos de objetivos en los telecentros: telecentros con objetivos sociales (orientados al desarrollo) y telecentros con objetivos económicos (orientados al comercio). Los telecentros rurales o telecottages pertenecen al primer grupo ya que su principal objetivo suele ser promover el desarrollo de una región o una minoría que habita un área determinada. Estas oficinas ubicadas en áreas rurales o en poblaciones pequeñas permiten a sus habitantes acceder los mismos servicios que si estuvieran en una gran ciudad.

Tal como indica la página Euro-Telework <sup>12</sup>, el desarrollo de los telecottages en algunos lugares de Europa, como Gran Bretaña, Irlanda y Escandinavia, constituye un fenómeno vinculado a estrategias de introducción del teletrabajo para superar problemas locales estructurales y para reforzar la presencia de tecnologías de telecomunicaciones en las regiones.

En Europa, es común que los telecentros y los telecottages ofrezcan también cursos de capacitación, en especial sobre el uso de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones. Algunos telecentros funcionan también como servicios de asesoría a las pequeñas empresas, por lo tanto, cuentan con la presencia de comunicadores, publicistas y psicólogos.

#### **Oficinas virtuales**

Se trata de una forma de organización de trabajo totalmente descentralizada, en la que todo el personal de una empresa trabaja a distancia, comunicándose mediante las telecomunicaciones, y donde la empresa no posee oficinas centrales en el sentido físico de la palabra. Las empresas virtuales suelen contar con trabajadores en diversos países.

### **Tipos de teletrabajo según el tiempo que insumen**

No todos los teletrabajadores lo son a tiempo completo. Quienes trabajan en su casa pueden practicar el "teletrabajo alternado", trabajando parte en casa y parte en la oficina. Los teletraductores rosarinos encuestados, quienes en su gran mayoría se han declarado autónomos, han manifestado que su horario y cantidad de horas de trabajo "lo deciden según las obligaciones del día", es decir que no tienen un horario fijo sino que éste varía constantemente.

Management Technology Associates <sup>13</sup> ha establecido una clasificación muy útil de los teletrabajadores, según el tiempo que transcurren teletrabajando.

#### **Teletrabajadores marginales**

Son quienes trabajan lo suficiente como para que se los pueda definir como "teletrabajadores", pero la frecuencia o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Psicológicamente sigue siendo un trabajador convencional, ya que su lugar de trabajo principal sigue siendo las oficinas de la empresa. Normalmente, el teletrabajador marginal, dispone de pocos equipos de oficina en su casa. Un 50% de los teletraductores encuestados manifiesta tener otro trabajo tradicional además del trabajo desde sus hogares, por lo cual pueden considerarse dentro de este grupo. A su vez, el 51% de los encuestados preferiría poder combinar un trabajo tradicional con el teletrabajo.

#### **Teletrabajadores sustanciales**

Para éstos el teletrabajo es regular y frecuente, por lo cual se ha convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero también se ha creado una rutina de trabajo en casa. Por lo general se trata de teleempleados, que, en la mayoría de los casos, disponen de algunos equipos tecnológicos en su casa. En cierta manera, el vínculo entre empresas y empleados comienza a parecerse a la relación que existe entre un cliente y un proveedor.

#### **Teletrabajadores primarios**

Son teletrabajadores *full-time* para quienes el teletrabajo se ha convertido en su única forma laboral. Tal vez esporádicamente tengan que visitar la oficina (en el caso de no ser autónomos) pero su casa se considera

como el centro de su actividad laboral. En su casa disponen de todos los equipos necesarios para el trabajo diario y suele actualizarse constantemente. El 55% de la muestra afirma que teletrabaja exclusivamente, por lo cual se ubicarían dentro de esta categoría.

### **Tipos de teletrabajo según el estatus de empleo de los teletrabajadores**

Los tipos que existen son:

#### **Teletrabajadores por cuenta ajena o teleempleados**

El contrato de empleo contempla la casa del empleado como lugar de trabajo, además de las oficinas de la empresa.

#### **Teletrabajadores autónomos**

El trabajador elige trabajar en su casa. Hoy en día hay cada vez más empresas que deciden renunciar a la idea de una oficina formal y continúan desarrollando sus actividades en base a una red. La mayoría de los teletrabajadores autónomos trabaja desde su domicilio. La Asociación Española de Teletrabajo <sup>14</sup> (AET) define al e-empresario como un nuevo tipo de microempresario, que puede incluir a profesionales y también a *“amas de casa, parados (nota: desempleados), discapacitados y otros, a menudo marginados de la sociedad tradicional.”*

#### **Teletrabajo informal**

Se adopta el teletrabajo como un acuerdo entre jefes y empleados aunque formalmente no sea parte de su contrato de trabajo.

#### **Formas de teletrabajo individuales y colectivas**

Ursula Huws <sup>15</sup>, asesora y experta en teletrabajo, ha resaltado la importancia de distinguir entre formas de teletrabajo individuales y colectivas.

Según su análisis, las **Formas Individuales** incluyen: teletrabajo realizado parcialmente en el hogar para una sola empresa, teletrabajo realizado totalmente en el hogar para una sola empresa, trabajo realizado totalmente en el hogar para varias empresas y teletrabajo móvil

En la categoría de **Formas Colectivas** de teletrabajo se incluyen: la redistribución de funciones de apoyo al trabajo de oficina en otras regiones o países, la subcontratación de funciones de apoyo, el trabajo en equipo y el trabajo realizado en colaboración con otras. La mayoría de los teletraductores encuestados afirma trabajar de esta manera.

### **El teletrabajo en cifras**

El teletrabajo es una práctica relativamente reciente en la Argentina y, en el campo particular de la traducción, cuenta con sólo 8 años de vida. Si bien no existen datos oficiales, la Lic. Sonia Boiarov afirma que es difícil precisar desde cuándo existe la modalidad del teletrabajo en Argentina, pero afirma que *“desde que tenemos PC y fax ya podemos trabajar a distancia, pero en realidad se ha potenciado a partir de la telemática (unión de la informática y comunicaciones) y se ha extendido con Internet”*<sup>16</sup>.

Si bien no existen registros oficiales de Argentina, la Comisión de Teletrabajo creada en septiembre de 2003 se dispone a estudiar el tema. Las estadísticas no oficiales que maneja la Cámara Argentina de Comercio Electrónico <sup>17</sup> (CACE) indicarían que unos 700.000 argentinos participarían de alguna forma de teletrabajo. Este número no discrimina quiénes trabajan para el exterior y quiénes trabajan para el mercado interno. Por otra parte, Sonia Boiarov, directora del centro de teletrabajo de la UBA, en el artículo de La Nación *“Oficinas virtuales en la casa”* <sup>18</sup> afirma que, según una encuesta privada, *“existirían 325.000 oficinas en hogares argentinos”*.

En coincidencia con la afirmación de Boiarov, la consultora Carrier y Asociados, basándose en los resultados de una encuesta privada <sup>19</sup> realizada en agosto de 2003 en hogares de usuarios residenciales de telefonía básica, afirma: *“Definidos como aquellos en los que hay al menos una computadora y servicio telefónico de uso laboral, los hogares-oficina son 320.000”*. Según la consulta, esta tendencia hoy llega al 3,2 % de las casas del país que funcionan como hogar-oficina. De esta encuesta surge que más del 40 % comenzó a trabajar desde su casa en el año 2001 (sólo el 31,3% trabaja en su casa desde hace más de cinco años). Es decir, que la crisis fue uno de los puntapiés iniciales para transformar el hogar en lugar de trabajo. Enrique Carrier, director de la consultora que hizo el trabajo, afirma que *“esta tendencia no sería posible sin el*

*constante desarrollo y la creciente masificación de la tecnología..Internet por banda ancha, la posibilidad de conectar dos computadoras hogareñas en red, la chance de escanear o mandar por mail esa lista de precios pedida por el cliente... Para quien tiene el hardware, éstas y otras tecnologías logran que laboralmente sea lo mismo trabajar en una casa que montar una oficina. La distancia pasa a ser un tema completamente irrelevante e innecesario".*

En un artículo publicado en el diario La Nación <sup>20</sup> en septiembre de 2002, Diego Pando, gerente de la consultora de Recursos Humanos Bumeran, que lanzó una de las primeras bolsas de teletrabajo en América Latina, afirma que *"existe una demanda creciente de recursos humanos argentinos, tanto de profesionales como de otras ocupaciones"*.

En una nota publicada en el diario cordobés "La Voz del Interior" <sup>21</sup> en mayo de 2003, se explica una de las claves para trabajar con el exterior: *"Pasa por celebrar alianzas estratégicas con un partner local en el país destino, que permita relacionarse con clientes de manera más directa y neutralizar la desconfianza inicial"*.

La ciudad de Rosario cuenta con una importante infraestructura tecnológica, lo cual desde mediados de la década del 90 la posicionó como un importante polo para el desarrollo del teletrabajo aplicado al ámbito de la traducción. Actualmente cuenta con varias empresas y microemprendimientos de teletrabajo. Las 3 empresas analizadas para realizar la investigación fueron *Rosario Traducciones y Servicios, Ushuaia Solutions y Ocean Translations*.

Actualmente, las empresas contratan menos personal fijo y adaptan sus búsquedas a necesidades específicas. Las agencias y grupos de teletrabajo de Rosario se suman a esta tendencia, con un número bajo de personal estable (por ejemplo, uno de los grupos de traductores cuenta sólo con 15 personas como parte del personal fijo) y un gran número de personal contratado para proyectos específicos (entre 50 y 70 personas en el caso del grupo Ocean Translations). Por esta razón, en el mundo laboral de los próximos años cobrarán especial importancia los emprendedores, quienes con una escasa inversión, un alto grado de intuición y la flexibilidad necesaria para trabajar en equipos virtuales puedan adaptarse a las exigencias cambiantes del mercado laboral. A su vez, en las tareas relacionadas con el procesamiento de información, el trabajo se independiza del lugar físico y los trabajadores se ven obligados a autoformarse continuamente.

Si bien considero que el teletrabajo ganará espacio también dentro de las empresas (tanto pymes como grandes empresas), mi opinión personal es que la gran vedette del mundo laboral futuro será el *freelance*, o trabajador independiente. Esta figura tiene un enorme potencial ya que puede decidir cómo, cuándo y con quién trabajar, y puede llevar a cabo su actividad desde cualquier lugar del mundo y para una cantidad ilimitada de clientes. En general, los teletraductores consultados consideran que el teletrabajo es la modalidad natural de trabajo del traductor en la actualidad. Ésta es la manera en que teletrabaja prácticamente la totalidad del universo. Porque si bien el 49% de los trabajadores forma parte de un grupo, su condición continúa siendo la de *freelance*, ya que no cobran un sueldo fijo sino que el cobro es estipulado por proyecto. Así tampoco pertenecen a la organización sino que facturan como independientes y pueden decidir cuándo aceptar o rechazar un trabajo. Por otro lado, si bien parte de los teletrabajadores cuenta también con un empleo de tipo tradicional, las horas del día o la semana que teletrabajan lo hacen como *freelance*, decidiendo qué volumen de trabajo toman, en qué horario trabajan y desde qué lugar físico. Queda demostrado que los teletrabajadores rosarinos pueden trabajar desde un lugar del país o del exterior, ya sea que combinen viajes y trabajo o que estén visitando amigos y familia en otro lugar diferente al lugar donde residen habitualmente. Considero que ésta es una libertad de elección que (hasta este momento, al menos) ningún otro tipo de empleo puede ofrecer.

## **Conclusiones**

La transición hacia una sociedad de la información es uno de los temas clave que está en el centro de las políticas de la Unión Europea como eje fundamental de las políticas de competitividad. La UE es consciente de la importancia del teletrabajo en la sociedad ya que representa una práctica flexible, con un costo de inversión relativamente bajo para la generación de empleo y un aumento de posibilidades en zonas no urbanas. Una de las medidas que se ha tomado en la UE es compatibilizar los diferentes sistemas digitales de comunicación que están instalados en los diversos estados miembro para generar un crecimiento laboral uniforme. El éxito de los cambios sociales que implica la sociedad de la información se basa en la

implementación de políticas de cohesión. Por esta razón, la UE privilegia la participación de mujeres y personas con capacidades diferentes en el mercado laboral. El teletrabajo es considerado una herramienta de acceso, educación y formación constante. El párrafo que cito a continuación es el utilizado al final de la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información celebrada en Ginebra en el 2003, donde se resume el espíritu de la UE en relación al teletrabajo en el marco de la sociedad de la información: *“Tenemos la firme convicción de que estamos entrando colectivamente en una nueva era que ofrece enormes posibilidades, la era de la Sociedad de la Información y de una mayor comunicación humana. En esta sociedad incipiente es posible generar, intercambiar, compartir y comunicar información y conocimiento entre todas las redes del mundo. Si tomamos las medidas necesarias, pronto todos los individuos podrán juntos construir una nueva Sociedad de la Información basada en el intercambio de conocimientos y asentada en la solidaridad mundial y un mejor entendimiento mutuo entre los pueblos y las naciones. Confiamos en que estas medidas abran la vía hacia el futuro desarrollo de una verdadera sociedad del conocimiento”*. Tal vez las políticas tomadas en la Unión Europea sean un modelo para el MERCOSUR.

La revolución de las TIC está causando grandes modificaciones en la organización del empleo en todo el mundo. Las nuevas tecnologías permiten descentralizar el trabajo y reemplazar el sistema asalariado por uno de compensación por rendimiento o competencias. En el caso específico de la teletraducción, descentralizar el trabajo implica dividir el trabajo entre la cantidad de traductores que sea necesario para que éste pueda completarse dentro de los plazos impuestos por la agencia. Un ejemplo real de descentralización es el siguiente: una agencia de traducciones rosarina recibe un proyecto que debe concretarse en 12 días. La agencia designa a un gerente de proyecto, el cual, basándose en el área temática de la traducción, debe ocuparse de realizar un cálculo estimativo de la cantidad de traductores necesarios y contactarlos para proponerle la realización del proyecto y averiguar si están disponibles. Luego de un riguroso análisis, determina que son necesarios 5 traductores. Estos 5 teletraductores deberán procesar una cantidad específica de palabras en el plazo de 10 días, realizando entregas parciales, consultas y chequeos permanentes por vía electrónica, es decir, deben funcionar como un grupo en red. El gerente de proyecto, a su vez, va entregando partes al editor, quien se encarga de revisar la traducción y unificar criterios. El editor también se encarga de volver a centralizar el trabajo previamente descentralizado para entregárselo al cliente como un producto final. De acuerdo con los datos recogidos en las entrevistas podemos afirmar que el modo de pago más común es por palabra traducida en cada proyecto, contando como total las palabras del texto fuente. Gracias a los mecanismos descritos a lo largo de este trabajo, es posible llevar a cabo este proceso de descentralización.

El nuevo eje de producción se centra en 3 variables: información, comunicación y conocimiento. Además de acrecentar las posibilidades económicas, las TIC permiten un mejor diálogo entre los pueblos. Sin embargo, debemos ser conscientes de que las ventajas de las tecnologías tienen aún un aprovechamiento desigual, lo que se conoce como la *brecha digital*. Esta brecha sólo puede comenzar a cerrarse con políticas claras que tiendan a la conectividad mundial, la alfabetización tecnológica, el desarrollo sostenible y el fomento de inversiones que generen producción. Los responsables de esta tarea son las autoridades políticas, la sociedad civil, el sector privado, y las organizaciones de tipo no gubernamental, intergubernamental e internacional.

Algunas propuestas para iniciar un proceso de cambio deberían contemplar lo siguiente: mejorar las infraestructuras de comunicaciones de las regiones menos desarrolladas, mejorar el acceso a los servicios tecnológicos, ampliar el conocimiento sobre la disponibilidad y el uso de telecomunicaciones, mejorar la formación en tecnología, proveer acceso a centros de recursos compartidos, proveer una infraestructura técnica y legal para el teletrabajo. La falta de esta infraestructura conlleva a posibles usos abusivos, ya que se trata de una práctica que muchas veces se ubica por fuera de las normas laborales reguladas. Nuestro país y nuestra ciudad no pueden estar ajenos a esto. A medida que crece la economía informal, podrían producirse importantes brechas y desequilibrios en el mundo del empleo. La ausencia de decisiones y políticas adecuadas puede tener como consecuencia mayor marginación y explotación laboral.

La ruptura de la relación salarial estable que dominó a la economía en el siglo XX nos obliga a replantear nuevas formas de supervivencia. El teletrabajo también representa un punto muy importante a tener en cuenta como estrategia de aumento de ingresos. Aprovechando las herramientas tecnológicas para

teletrabajar, un empleado argentino podría reducir notoriamente esa brecha y acceder a tarifas un 300% mayores a las locales debido al tipo de cambio. Y si en lugar de un teleempleado hablamos de un teletrabajador independiente, este promedio mejorará aún más ya que puede trabajar para una cantidad ilimitada de clientes e incluso puede terciarizar trabajo en caso de que se le superpongan las entregas. Tal como quedó demostrado a lo largo de esta tesina, el teletrabajo es una opción viable hoy en día en Rosario.

El desarrollo tecnológico continúa a pasos agigantados, y no tiene vuelta atrás, por eso las naciones tienen la obligación de aprovecharlo en su beneficio, ya que no existe la opción de no integrarse al mundo tecnológico. La inversión que nuestro país y nuestra ciudad realice en infraestructura tecnológica durante esta década marcará una gran diferencia con las regiones que no la realicen. Considero que uno de los grandes desafíos de esta década en relación al teletrabajo es tratar de lograr que los beneficios de las TIC lleguen a la mayor cantidad de personas posibles y buscar la instalación de un equilibrio para evitar que gran parte de los actores queden en el camino. Por otra parte, es necesario tener en cuenta que las tecnologías representan un elemento clave para promover cambios sociales y pueden ayudar a minorías y grupos más vulnerables socialmente como mujeres, discapacitados, desempleados, refugiados e inmigrantes.

En la muestra analizada en esta tesina, la gran mayoría son mujeres (86%). Éste no es un hecho aislado teniendo en cuenta de que el 80% de la muestra considera que una de las principales ventajas del teletrabajo es el hecho de contar con una mayor flexibilidad horaria. Esta flexibilidad les permite, especialmente a las teletrabajadoras mujeres, coordinar de manera armónica y eficaz las tareas domésticas y la crianza de los hijos con el desarrollo de su profesión. De esta manera, me animo a afirmar que el teletrabajo en el ámbito de la traducción en Rosario es un indicador de cambio que promueve la inserción de la mujer en el ámbito laboral profesional.

Otra de las ventajas importantes del teletrabajo está relacionada con las minorías, y es la posibilidad real de trabajar desde el hogar para personas que padezcan fobias o alguna discapacidad, evitando la necesidad de desplazamientos.

En cuanto a las edades de los traductores, la banda más activa es indudablemente la de 20 a 30 años (43%), y el segundo lugar está disputado por la franja de 30 a 40 y la de mayores de 40, ya que ambas representan el 29%.

Si bien resulta difícil pensar que el teletrabajo podría convertirse en una panacea para el desempleo, es importante destacar que representa una salida laboral concreta para todas aquellas profesiones relacionadas con la creación, el procesamiento y la transmisión de información. Los traductores, junto con los diseñadores gráficos, representan un grupo emblemático donde prácticamente la totalidad del trabajo hoy en día se realiza teletrabajando.

En cuanto a la normalización del teletrabajo, actualmente la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo está trabajando sobre una posible regulación para evitar que ciertas empresas se aprovechen del teletrabajo para disfrazar posibles situaciones de trabajo en negro. Los sindicatos tanto locales como nacionales aún no se han pronunciado sobre el tema.

En cuanto al autorreconocimiento como teletrabajadores, un 88% de la muestra afirmó conocer el término “teletrabajo” y reconocerse como teletrabajador.

En la dualidad autónomo-trabajador en relación de dependencia, surge una diferencia interesante entre los datos de la muestra nacional y la rosarina: el 69% de los rosarinos son teletrabajadores autónomos, mientras que esta cifra se eleva al 81% en la muestra nacional. Un 23% de la muestra nacional trabaja en relación de dependencia y un 10% realiza ambas actividades de manera paralela.

Sobre el total de teletrabajadores se concluye que quienes teletrabajan exclusivamente representan un 55%, mientras que el resto cuenta también con un empleo de tipo tradicional. El hecho de que muchos teletrabajadores aún cuenten con un empleo de tipo tradicional se debe a la falta de seguridad monetaria asociada al teletrabajo autónomo.

Entre las principales desventajas mencionadas por los traductores encuestados (cuya gran mayoría teletrabaja desde su hogar) surgen cuestiones como aislamiento, sensación de soledad, disminución de contacto físico, falta de socialización, dificultad de establecer límites claros entre trabajo y familia, continuo aumento de las horas dedicadas al trabajo, la imposibilidad de descansar correctamente, sensación de estar bajo presiones continuamente, adicciones al correo electrónico, dificultad de que el entorno comprenda que

los tiempos del teletrabajador son diferentes, postergación de visitas a amigos, familiares e incluso al médico, queja de que las agencias se adueñan del tiempo de los traductores, mayor cantidad de interrupciones que si trabajaran en una oficina, generación de conflictos familiares por no disponer del tiempo necesario para otras tareas, superposición de espacios, dificultad para trazar límites entre el ambiente laboral y el ambiente familiar, alto grado de estrés generado por la inseguridad acerca de cuándo va a llegar un trabajo, problemas para distribuir el tiempo, mayor desgaste que con un trabajo convencional, problemas físicos como contracturas, lumbalgias, cervicalgias y síndrome del túnel carpiano, reducción de las horas de sueño, valoración social menor que la de un trabajo tradicional, y falta de un marco legal en el cual se inserte el teletrabajo.

En cuanto a las ventajas que el teletrabajo ha acarreado al teletrabajador, podemos mencionar las siguientes: flexibilidad horaria (el 80% de la muestra lo elige como principal ventaja y el 82% afirma que no tienen un horario específico sino que lo decide de acuerdo a las obligaciones del día), evitar desplazamientos (52%), contar con un trabajo más autónomo (36%), acceder a una oportunidad laboral (25%) y acceder a otros mercados con mejores tarifas (68%). Otras ventajas mencionadas por los teletrabajadores fueron: capacitación continua, provisión de equipos por parte de la empresa, la posibilidad de trabajar para varios clientes a la vez, posibilidad de trabajar en grupos virtuales, posibilidad de realizar interconsultas, mayor libertad, no exigencia de vestimenta, libertad para tomar recreos y posibilidad de no tener jefes directos, incremento de las posibilidades de trabajo, ampliación del mercado, posibilidad de combinarlo con otras actividades, posibilidad de tener a cargo niños, ancianos o enfermos, posibilidad de lograr un equilibrio emocional, fomento de la actitud emprendedora, posibilidad de autoorganización, posibilidad de trabajar en red en equipos virtuales y realizar consultas continuas a todo el grupo.

En cuanto a los logros mencionados por los encuestados se mencionan: posibilidad de combinar trabajo y familia (38%), adquirir una disciplina laboral (45%), organizar su tiempo (48%). Otros logros mencionados en la pregunta abierta fueron buenos ingresos, posibilidad de aprender a trabajar en grupo y de ocupar una posición profesional en la traducción, sensación de libertad, elección de prioridades y posibilidad de adelantar trabajo en horarios que no son de oficina.

Cuando se le consultó a la muestra acerca de las TIC, el 60% afirmó que contaba con el equipamiento necesario para lanzarse como teletrabajador y el resto de la muestra tuvo que realizar una inversión inicial para lanzarse. En cuanto a la decisión de teletrabajar, sólo un 20% lo decidió explícitamente mientras que la mayoría comenzó a teletrabajar espontáneamente como exigencia de un proyecto externo al traductor.

Otro punto interesante que surge de la pregunta acerca de la formación profesional es que en la actualidad prevalece un nuevo perfil laboral en el que ya no son tan necesarios los títulos académicos sino el desempeño del profesional. En cierta manera, las titulaciones académicas tradicionales pierden su preponderancia, y pasa a primer plano la experiencia del teletraductor como tal como elemento clave para ingresar a la base de datos de una agencia de traducciones.

Considero que la accesibilidad de la población a las TIC es un importante indicador de crecimiento, por esta razón lo incluí en la encuesta con varias preguntas específicas sobre el tema, tales como grado de conectividad, inversión en equipos y servicios, uso y posesión de software específico del ámbito de la traducción. Si bien la totalidad de los traductores encuestados cuenta con acceso a Internet, el 75% de los teletraductores aún utiliza acceso telefónico dial-up y sólo un 25% tiene acceso a servicio de enlace inalámbrico, banda ancha o fibra óptica, lo cual es un indicador de que la gran mayoría no considera necesaria o rentable la inversión en un servicio más rápido y ágil (que continúa siendo un 150% más costoso que el acceso telefónico). Por otra parte, el 81% del total de la muestra cuenta con un servicio de abono a Internet y sólo el 19% cuenta únicamente con un correo gratuito, lo cual indica que contar con una casilla de correo electrónico segura y con mayor capacidad es una de las prioridades de los teletraductores.

En cuanto a otras TIC, el 54% posee escáner, un 82% grabadora de CD y también un 82% programas específicos como Trados, Deja Vu y SDLX (que en muchos casos representan la diferencia entre trabajar o no para las agencias), un 11% posee Intranet, un 13% cámara web y un 43% fax.

Otro cambio importante que se produce a partir del surgimiento del teletrabajo es la conformación de grupos virtuales. El 49% de los encuestados afirma trabajar regularmente en grupos de teletraductores y quienes afirman trabajar solos también trabajan en grupos virtuales en cierto punto ya que los proyectos por lo general

no son para clientes finales sino para agencias intermediarias que revisan y adaptan el trabajo del teletraductor, es decir que siempre hay una instancia posterior al trabajo del teletraductor, sólo que no siempre ésta es explícita.

Alguna de las características con las que debe contar el líder de un equipo virtual son las siguientes: actitud positiva hacia el teletrabajo y hacia la tecnología en general, buen comunicador, flexible, poco jerárquico, inteligencia emocional, voluntad de capacitación continua, capacidad de escucha, capacidad para resolver problemas rápidamente.

A través de las encuestas pude comprobar que el 92% considera que se han producido importantes transformaciones en su modo de vida. El 39% de los teletraductores afirma que se produjeron cambios en sus hábitos alimenticios, el 63% considera que se produjeron cambios en sus horas de descanso, el 61% considera que se produjeron cambios en su tiempo libre y un 46% que se produjeron cambios en su relación familiar. La valoración de estos cambios como positivos o como negativos depende de la experiencia particular de cada traductor, ya que por lo general existe un delicado equilibrio entre ventajas y desventajas, por lo cual el hecho de "estar más cerca de la familia", que por lo general se percibe como ventaja, en determinados casos o situaciones se convierte en la queja de que "no existe un límite claro entre trabajo y familia", volviéndose una desventaja.

En cuanto a los cambios en relación al espacio urbano, en general son percibidos como positivos, ya que los traductores entrevistados afirman que disfrutaban más de su estadía al aire libre y se relacionan con la ciudad y su barrio de otra manera gracias a la flexibilidad horaria. Además, el hecho de estar trabajando un promedio de 10 horas frente a la computadora por lo general hace que el teletraductor ansie estar al aire libre o en contacto con la naturaleza. Sin embargo para quienes no se *obliguen* a tener paseos por su ciudad o pueblo y tiendan a encerrarse hasta terminar la última línea de su trabajo, la relación con el espacio urbano puede cambiar de manera negativa y la ciudad transformarse en "sólo lo que ven por la ventana", como afirma una de las entrevistadas. Es necesario tratar de mantener un equilibrio saludable entre trabajo y tiempo libre, lo cual puede resultar difícil si aparecen síntomas de cuadros de adicción al trabajo que son comunes en esta profesión, especialmente teniendo en cuenta que el 45% de los encuestados trabaja entre 8 y 12 horas. En cuanto al perfil psicológico del teletraductor, es importante que éste trate de conciliar sus responsabilidades con una vida sana. Algunos de los entrevistados mencionan que el teletraductor tiende a hacer una vida muy sedentaria, a perder el contacto con el mundo real y hasta llega a resultarle difícil establecer contacto cara a cara con la gente. En España, los médicos utilizan el término *tecnoestrés* para definir una nueva patología asociada al exceso del trabajo, cuyos síntomas son: fatiga, insomnio, dolores de cabeza, depresión y tensiones musculares.

De acuerdo a las respuestas de la muestra, el 48% considera que el principal logro alcanzado a través del teletrabajo es organizar su tiempo y el 45% se enorgullece de haber logrado una disciplina laboral trabajando desde su casa. Un 38% elogia la posibilidad de haber combinado familia y trabajo. Otros logros detectados fueron buenos ingresos, aprender a trabajar en grupo, ocupar una posición profesional en la traducción, sensación de libertad, elección de prioridades y posibilidad de adelantar trabajo en horarios que no son de oficina, entre otros.

La economía mundial está sufriendo cambios a un ritmo acelerado, y es muy difícil realizar pronósticos en un mundo globalizado. La tecnología por sí sola no determina los cambios, pero influye en los procesos que se están gestando. La sociedad de la información se está construyendo sin demasiada planificación, tal vez esto sea parte de su esencia, pero a su vez la falta de participación social puede tener como resultado la exclusión de ciertos sectores. En un informe elaborado en el 2001 por la Organización Internacional del Trabajo, llamado "Life at Work in the Information Economy" se afirma que *"el trabajo en la economía de la información puede constituir una herramienta eficaz para promover la igualdad social y de género, pero sólo si media una intervención directa capaz de erradicar las disparidades existentes y se protegen las necesidades y los derechos de los trabajadores afectados"*<sup>22</sup>.

El trabajo en el mundo tiende al autoempleo. Esta característica, sumada al uso de las TIC, promueve el teletrabajo. Por esta razón, las naciones del mundo no pueden negar que es una de las formas naturales que adopta el trabajo en la sociedad de la información, que convivirá con el trabajo tradicional, ya que el teletrabajo no puede aplicarse de manera universal a cualquier ámbito. En cuanto a las TIC, es necesario

conocer sus bondades así como también sus limitaciones para poder aplicarlas productivamente en cada entorno particular y poder así encauzar su potencial. Tal vez la frase de Alfons Cornella que cito a continuación resume esta idea: “Comienza a sospecharse que no son las tecnologías en sí sino el uso correcto de las tecnologías y su alineamiento con la estrategia de negocio de las organizaciones lo que aporta crecimiento”<sup>23</sup>. La ventaja competitiva se logra con un uso más eficaz de las TIC, con lo cual se optimiza la gestión de la organización. Éstas deben estar preparadas para desarrollar estrategias comerciales adecuadas a la sociedad del conocimiento.

En mi opinión uno de los principales aportes de las TICs en el marco de la sociedad de la información es la posibilidad de promover un cambio cultural, que necesariamente implica contradicciones y reflexiones. Este cambio cultural no se limita a mejoras cuantitativas sino que implica modificaciones cualitativas en las organizaciones. Cambio y aprendizaje están estrechamente ligados, es necesario que las organizaciones estén abiertas al aprendizaje para poder promover cambios en su mentalidad. Todavía hoy es muy alto el porcentaje de personas y organizaciones que se resisten al cambio cultural, ya que éste exige inversión, capacitación y modificaciones de hábitos y costumbres que suelen estar muy arraigadas. Los profesionales del siglo XXI, no sólo traductores y comunicadores, sino toda la comunidad profesional deben replantearse su misión y su visión dentro del mundo globalizado del e-work y adaptarse al nuevo entorno de manera creativa e inteligente. En este marco es necesario repensar conceptos tradicionalmente considerados como antagónicos tales como rural-urbano, excluido-integrado, local-global bajo la lupa de los cambios promovidos por la sociedad de la información.

Considero que uno de los grandes desafíos de Latinoamérica es el desarrollo de las TIC como un medio eficaz para intentar disminuir las diferencias y promover el crecimiento equitativo. La información, el conocimiento y la educación son elementos fundamentales para la superación y desarrollo de un país.

Por eso, los países desarrollados basan su crecimiento en la aplicación y la planificación estratégica de herramientas tecnológicas y han definido políticas que los inducirán a su permanencia en el dinamismo mundial de los próximos años. No reconocer la influencia de las TIC en el mundo laboral mundial (y no realizar una planificación acorde a ellos) implica la auto-exclusión de una nación no sólo del mercado laboral sino del engranaje de la economía mundial.

Es necesario generar un debate amplio acerca de temas tales como igualdad de acceso y oportunidades ante las TIC, como medio para impulsar el crecimiento y la disminución de la pobreza. La ciencia cumple un papel clave en el desarrollo de la sociedad de la información, y las herramientas que hoy utilizamos son consecuencia de investigaciones llevadas a cabo a lo largo de años. Tanto los gobernantes, como las diversas organizaciones, entre ellas las universidades, tenemos la obligación de diseñar estrategias viables para poner las TIC al servicio de la ciudadanía. Las ciencias sociales, incluida el área de Comunicación Social, deben planificar y divulgar políticas orientadas a solucionar los problemas sociales derivados del uso y la aplicación de las TIC en una sociedad. Uno de los objetivos de este trabajo ha sido instalar al teletrabajo en el área de Rosario como objeto de estudio desde la comunicación. Si este trabajo resultó ser un disparador para reflexionar acerca del tema, puedo sentirme satisfecha desde mi posición de investigadora.

1. CORNELLA, Alfons. ¿Economía de la información o sociedad de la información? <http://www.infonomics.net/cornella/apuigc.pdf>
2. SAFFO, Paul. Paul Saffo and the 30-year rule, *Design World*, vol 24. *Editorial Granica, Buenos Aires, 1992, p. 38.*
3. FIDLER, Roger. “Mediamorfosis. Comprender los nuevos medios”. Editorial Granica, Buenos Aires, 1998
4. <http://www.mundoteletrabajo.com/revistadigital/revista1.htm>
5. <http://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/teletrabajo/1201207.asp>
6. FINQUIELEVICH, Susana. *Teletrabajo: previsiones, fantasías y realidades*. <http://www.alast.org/PDF/Walter/Tec-Finquelievich.PDF>
7. ORTIZ CHAPARRO, Francisco. “Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo. El mercado de trabajo en España II”, *Revista Nro. 3 del Instituto de Estudios Económicos, Madrid, 1999, p. 109*
8. NEGROPONTE, Nicolás “*Ser digital*”. Editorial Atlántida, Buenos Aires, 1995 p. 89
9. <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/MonografiaTeletrabajo.pdf>
10. FINQUIELEVICH, Susana. *Op.cit.*
11. DEL AGUILA OBRA A., BRUQUE CÁMARA S. y PADILLA MELÉNDEZ A. “*The economic and organizational aspects of telecentres: the Spanish case*”. Elsevier Science Ltd. <http://www.elsevier.com>.

12. <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2types.htm>
13. <http://www.mta-inc.com/index.htm>
14. [www.aet-es.org](http://www.aet-es.org)
15. HUWS, Ursula "*Teleworking: an overview of the Research*". Publicación conjunta de Department of Trade and Industry, Department of the Environment, Department for Education and Employment and Employment Service, Londres, 1996, p. 74
16. NICOLSI, Alejandra Pia. "*Informe sobre teletrabajo*", <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/MonografiaTeletrabajo.pdf>.
17. <http://www.cace.org.ar/>
18. SARLEGUI, Raquel "*Oficinas virtuales en la casa*". Diario La Nación, 4 de abril de 2004.
19. "*Hay más de 320.000 hogares que funcionan como oficinas*". Diario Clarín, 30 de septiembre de 2003.
20. HIMITIAN, Evangelina. "*Desde la devaluación cada vez más gente trabaja para el exterior*". Diario La Nación, 30 de septiembre de 2002.
21. ESBRY, Gabriel y CARRIZO, Alejandro. "*Vender trabajo intelectual en el exterior*". Diario La Voz del Interior, 11 de mayo de 2003.
22. <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>
23. Informe sobre el empleo: "Life at Work in the Information Economy", OIT, 2001. [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

### **Registro Bibliográfico:**

GALLUSER, Pamela

"Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. El caso de la teletraducción en Rosario", en La Trama de la Comunicación Vol. 10, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina. UNR Editora, 2005.

---