

El fenómeno del teletrabajo en Uruguay.¹

Diego Ventura.

diegoventura_88@hotmail.com

¹ Trabajo presentado en la XVI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales-Udelar, Montevideo 13, 14, 15 de Setiembre de 2017.

Resumen.

La presente investigación se propone estudiar el fenómeno del teletrabajo en Uruguay, en el marco de lo que se conoce como sociedades de la información y el conocimiento (SIC). Esta investigación tiene como enfoque principal al teletrabajador y sus principales características. Se realiza un análisis cualitativo del fenómeno de estudio, pero se utilizan datos cuantitativos para dar cuenta de la situación actual del fenómeno del teletrabajo y las principales características de los teletrabajadores uruguayos. También se estudian aspectos de tenencia, acceso y uso de TIC. Se estudia al teletrabajador junto a las principales variables socio demográficas, y socio laborales. Llegando a caracterizar el fenómeno del teletrabajo y dando cuenta de su situación actual, junto a las implicancias que su rápido desarrollo pueda llegar a tener en el mercado laboral del Uruguay.

Palabras claves: Teletrabajo, Tic, alfabetización digital.

Introducción.

Podemos definir la situación actual del progreso técnico y tecnológico, como una de las principales dimensiones que han permitido el avance y consolidación de lo que hoy conocemos como sociedades de la información y el conocimiento (SIC). Dentro de las dinámicas propias de estas sociedades, a la que le podemos atribuir tanto cambios sociales como culturales, ha de notarse que el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ha permeado en casi todas las áreas sociales.

Podemos atribuir cambios asociados al uso de nuevas tecnologías en diversos campos, como en la educación, y en diversos sectores de la economía. Tanto en sectores industriales como en sectores no industriales. Estas nuevas formas de usar las tecnologías determinan otro tipo de articulaciones en el mundo del trabajo con usos intensivos en TIC. Tanto en el ámbito laboral como en el plano individual, generando de esta manera, nuevas formas de acceder al trabajo por medios informáticos. Que permiten mejorar y transformar la eficiencia en la productividad de las empresas.²

² Díaz, E, Rodríguez, E. Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. Economía informa. Elsevier España. 2017.

Hoy en día la mayor parte de las profesiones y oficios utilizan tecnologías de la información y comunicación para desarrollar sus tareas. Lo cual permite a trabajadores y empresas encontrarse con una nueva realidad en los mercados laborales. El uso intensivo en TIC, junto a la deslocalización de las tareas inherentes al trabajo, permite lo que denominamos teletrabajo. En la actualidad se reconoce por lo general, que los trabajadores *más cualificados son los que tienen una mayor capacidad para adaptarse al cambio tecnológico y para reconocer las oportunidades que el mercado laboral depara.*³

Si bien el uso de las nuevas tecnologías parece una realidad innegable en amplios sectores de la economía, no resulta igual de evidente que su utilización sea incuestionable en todos los ámbitos económicos y laborales. Debemos considerar que algunos sectores más tradicionales de la economía preservan una estructura menos flexible, que no utiliza de manera intensiva este tipo de tecnologías para desarrollar sus tareas, mientras que en otros sectores la intensificación de su uso resulta evidente. Además debemos mencionar que la flexibilidad laboral por parte de las empresas está asociada a *medidas económicas por parte de estas para solucionar problemas de productividad y desempleo.*⁴ En lo que respecta a lo laboral, la flexibilidad es la filosofía del teletrabajo, entendida como *práctica que brinda la facilidad a los empleados para organizar su trabajo, mediante el uso de las TIC.*⁵ Que posibilita que los trabajadores y directivos de empresas puedan desempeñar su actividad laboral a distancia y de manera continua.

En este contexto la presente investigación pretende problematizar como tema central, las dinámicas actuales del teletrabajo en Uruguay, en lo que definimos como las actuales sociedades de la información y el conocimiento. Desde un enfoque que buscara articular la dimensión laboral con el uso intensivo en tecnologías de la información y la comunicación, siempre que las mismas sirvan a la clasificación y definición que posteriormente hagamos sobre el teletrabajo como actividad laboral.

³ González, M, Alonso, M, Tato, M; Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad, (2015), Universidad de Extremadura, pág. 82.

⁴ García, L Fernando. Desempleo en América Latina ¿Flexibilidad laboral o acumulación de capital? Problemas del desarrollo. Elsevier España, S.L.U, 2017.

⁵ A, Villafrade, V Propuestas de implementación de un modelo de teletrabajo, Universidad, F, J, de Caldas, Bogotá (2013).

Capítulo 1.

Teletrabajo y procesos de Globalización.

Que las naciones y sus economías se abran al mundo y a los procesos de globalización, no garantiza su éxito ni que se integren eficientemente. Este problema lo identifican Calderón y Castells en un debate que iniciaron en torno a la pregunta de si ¿es sostenible la globalización en América Latina?. En primer lugar los autores definen la globalización como una *trama de relaciones y acciones globales que tienden a ampliar los límites de las naciones en el plano político, económico, social y tecnológico*.⁶ Si bien estos autores consideran el fenómeno de la globalización como irreversible, también lo definen como no sostenible.

Aunque los autores señalan que la noción de competitividad en el plano económico-comercial es lo que garantizara el éxito de las naciones en la integración en estos procesos. También destacan la importancia de un creciente nuevo espacio público en red como constructor de nuevos actores sociales. Un imaginario colectivo democrático global favorecido por la cultura inter comunicativa virtual.

Estos procesos globales nos permiten entender como son utilizadas las Tic hoy en día relacionadas al mercado laboral, donde la mediación tecnológica juega un rol preponderante. Reflexionar sobre lo argumentado nos puede llevar a pensar en la globalización, como un modelo de acumulación de capital que plantea nuevas formas de organización laboral, en las que se evidencian *expansión de los límites de la acumulación económica, procesos asociados a la articulación entre tecnología audiovisual, informática y telecomunicaciones, producción por objetivos y por estándares de calidad, nuevas formas de gestión social y nuevas formas de trabajo inmaterial*.⁷

⁶ Calderon, Fernando (coord.) (2013). ¿Es sostenible la globalización en América Latina? Debates con Manuel Castells. Volumen II, Nación y Cultura. América Latina en la era de la información. FCE/PNUD. Chile, pág 398.

⁷ Gerardo, Tunal (2012), Reflexiones en torno al análisis sobre el teletrabajo. Santiago del Estero, Argentina.

Debemos mencionar que existen un tipo de empresas que no se insertan eficazmente en los procesos de globalización y carecen de muchos de los elementos necesarios para ser competitivas. Por lo general este tipo de empresas se basan en una lógica de consumo en economías informales. Mientras que las empresas competitivas se basan en una lógica de producción, *donde la importancia y las claves del éxito radican en ser eficientes en todas las instancias de las cadenas productivas.*⁸ Por lo que su éxito depende fuertemente de estar insertos eficazmente en las redes económico-comerciales, internacionales y locales.

Esto lleva a las empresas a usar intensivamente las TIC, y en ocasiones para abaratar costos o lograr algún tipo de eficiencia, se llega a optar por delegar en el teletrabajo algunas de sus funciones. También aparecen nuevas empresas que explotan las ventajas que proporciona el teletrabajo para ingresar en mercados internacionales, y evitar costos de traslados e insumos laborales.⁹

Podemos preguntarnos hoy si la nueva articulación del trabajo-capital mediado a través de la tecnología, permite la aparición de nuevas denominaciones en función del trabajo. Castells, R, describe un nuevo tipo de trabajador en su “Metamorfosis de la cuestión social” (1995)¹⁰ que denomina “trabajadores flexibles”, serian aquellos trabajadores que pueden adaptarse a una nueva lógica de producción más flexible, según los cambios de la economía y hasta donde lo permite el desarrollo tecnológico y funcional de las empresas.

Cabe destacar que el teletrabajo es más que nada un trabajo no material. El trabajo material se puede asociar a la productividad humana en relación al uso de medios de producción. En el trabajo inmaterial ya no es el uso de la fuerza del trabajador el factor fundamental de producción, sino su iniciativa, su creatividad, su poder de decisión, o lo que es lo mismo, su subjetividad.¹¹

⁸ Calderón, Fernando (cord.) (2003) ¿Es sostenible la globalización en América Latina? Pág 399.

⁹ Jackson André da Silva, (2014) Flexibilidad y teletrabajo, un estudio bibliométrico sobre la producción científica. Belo Horizonte.

¹⁰ R, Castells (1995). Metamorfosis de la cuestión social, pág 266.

¹¹ Álvarez, Marin, Javeriana, (2006).Tecnologías empresariales del yo: la construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial.

El uso de tecnologías de la información y comunicación en Uruguay.

En nuestro país, al igual que en los países de la región, se han hecho grandes esfuerzos en invertir en plataformas que permitan ampliar el alcance y usabilidad de las TIC. Esto resulta clave para que el desarrollo de estas tecnologías permita una mayor conectividad y acceso. La principal razón sea quizás, como se expresa en el informe del papel de las Tic en A.L que *existe una relación estructural entre el crecimiento económico y el uso de las TIC*.¹² Ya que se cree que el uso de estas tecnologías favorece y está destinada a resolver los desafíos planteados por la creciente complejidad de los procesos productivos de nuestro tiempo.

El informe destaca como la inversión en TIC en la región es proporcionalmente inferior, en promedio, a la de los países desarrollados. Del orden del 2,1% del PIB en los países de América Latina, mientras que en los países avanzados representa en promedio el 4,2% del PIB,¹³ (% de inversión en tecnologías de la información y comunicación por PIB). En Uruguay para el año 2015, la participación de las telecomunicaciones en el PIB era del 1,4%, algo debajo del promedio regional.¹⁴

El desarrollo en Tic en las economías de cada país permite una mayor competitividad en el contexto internacional. Ya que se cree *existe una relación directa entre el desarrollo de redes de comunicación y el nivel de competitividad de un país*.¹⁵ Aquellos países que tienen un alto desarrollo en infraestructura en redes de comunicación tienden a mostrar una buena posición en términos de competitividad.

Debemos determinar cómo son pensadas en la actualidad las nuevas tecnologías. Podemos dimensionar sus usos en la actualidad como requisitos para acceder a determinados bienes y servicios, *buscar empleo, teletrabajar desde el hogar, interactuar con el estado*.¹⁶ Todas estas actividades requieren cada vez más el uso de TIC.

¹² Katz. El papel de las Tic en el desarrollo. Propuesta de América Latina a los retos económicos actuales. Ed, Ariel. Fundación Telefónica, (2009), pág8.

¹³ Idem, pág 42.

¹⁴ Ursec, 2016, datos extraídos del informe.

¹⁵ Katz (2009), pág 15.

¹⁶ Radacovich, Escuder. Desafíos y límites del uso social de internet. Una aproximación del caso uruguayo. Revista de ciencias sociales, N°33, pág. 34.

El hecho de que existan diferencias de acceso, dificulta o incluso puede agravar las desigualdades entre la población en función de que la brecha sea más grande o distante entre diferentes sectores. Como expresa el informe de la Cepal *en la medida en que no todos accedan equitativamente a las Tic y que estas tecnologías se hacen más y más relevantes en los quehaceres de las sociedades, emerge una nueva forma de exclusión social que se materializa en la denominada brecha digital.*¹⁷

Quienes no accedan a estas tecnologías no solo quedarían al margen de los beneficios de su utilización, sino que pasan a ser víctimas de una nueva forma de marginación en ámbitos donde su uso resulta excluyente.

¿Qué es el Teletrabajo?

La idea del teletrabajo surge en parte para lograr cierta autonomía y flexibilidad para empresas y trabajadores en el mundo laboral. Nace en la década de los 70' en Estados Unidos ante una crisis petrolera, la noción del teletrabajo aparece como la idea de *llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo o empresa.*¹⁸ Si esto sucedía se evitaban costes de traslados y tiempo. Los trabajadores podían disponer de un tiempo intenso en trabajo en el cual podían desarrollar las tareas solicitadas, y en poco tiempo dedicarse a las tareas del hogar, aparte del ahorro energético, por lo que los beneficios del teletrabajo parecían prometedores.

Si buscamos una definición etimológica de la palabra teletrabajo, por un lado “tele” como prefijo significa “lejos” o “distancia”, por otra parte “trabajo” en su significación más usual se define como la ocupación o tarea que ejerce habitualmente una persona a cambio de un salario. En función de ambas definiciones podemos definir el teletrabajo como el trabajo a distancia realizado por individuos, para una empresa u organización, lejos de su lugar de origen a cambio de un salario. Es decir, podemos pensar el teletrabajo realizado directamente desde el hogar, pero también puede existir otro tipo de teletrabajo en el que el trabajador se encuentre lejos de la empresa por otros motivos.

El teletrabajo es siempre un trabajo no presencial, realizado apartadamente del lugar donde se esperan los resultados. Casi siempre *el teletrabajador permanece separado de*

¹⁷ Cepal (2010). Avances en el acceso y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en América Latina y el Caribe, pág. 12.

¹⁸ Leiva Marquez, (2011). El mundo del teletrabajo en la sociedad uruguaya. Estudio exploratorio y descriptivo del teletrabajo, pág 13.

*su unidad de trabajo, y los destinatarios de su actividad laboral.*¹⁹ Lo que permite que pueda realizar este tipo de tareas a distancia es la utilización de Tic.

Si tenemos en cuenta la dimensión laboral y el uso intensivo de las denominadas Tic, corremos el riesgo de alejarnos del eje de nuestro tema central, el teletrabajo como trabajo des localizado o fuera de la empresa. Ya que sería difícil imaginar, con el avance de las nuevas tecnologías, ámbitos donde las Tic no influyan en desarrollar tareas o actividades laborales. Lo que permite el teletrabajo es *exportar trabajo sin necesidad de exportar trabajadores.*²⁰ Creando de esta manera la posibilidad de generar nuevos puestos de trabajo sin necesidad de grandes inversiones en insumos físicos por parte de las empresas. Lo cierto es que producto de la revolución tecnológica por la que atravesamos, muchos trabajos *quedaran obsoletos o sustituidos por la tecnología. Y otros aparecerán con la reorganización y externalización de tareas concretas (en línea) solicitadas por las empresas, requiriendo determinadas competencias y habilidades por parte de los trabajadores.*²¹ El teletrabajo es una nueva realidad que permiten las nuevas tecnologías, debemos identificar cual son sus características y su desarrollo actual en el mundo del trabajo.

Algunos autores definen el teletrabajo como una *actividad humana que se realiza lejos del lugar donde se están esperando los resultados, y en la cual se utilizan instrumentos tecnológicos, tanto para la obtención de un efecto final como para la transmisión del mismo.*²² Como mencionamos anteriormente no se puede pensar el teletrabajo sin la mediación de la tecnología, también es fundamental la idea del trabajo des localizado o lejos del lugar de donde se esperan los resultados.

Otras investigaciones sobre el teletrabajo y la flexibilidad de las empresas, definen el teletrabajo como la organización del trabajo mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicación, solo que agregan que la misma sirve a los efectos de posibilitar que los empleados y directivos puedan desempeñar su actividad laboral a

¹⁹ Raúl Saco, Barrios (2006). El teletrabajo, XIV, Congreso de relaciones laborales, Perú.

²⁰ Leiva Marquez (2011). El mundo del trabajo en la sociedad uruguaya. Estudio exploratorio descriptivo del Teletrabajo, pág 14.

²¹ Henning Meyers, (2016). Comprender la revolución digital y lo que realmente implica. London School of economics.

²² Beltran Puche, A y Sanchez Neira, L (2002). Las relaciones laborales virtuales. El teletrabajo. Pontificia Universidad Javeriana, pág 28.

distancia de diferentes maneras. Este trabajo puede ser *desde el domicilio particular (teletrabajo a domicilio), desde aeropuertos, hoteles u otras localizaciones itinerantes (teletrabajo móvil) o desde oficinas creadas para reducir el desplazamiento de los empleados al trabajo (oficinas satélites o telecentros).*²³

También se puede definir el teletrabajo desde una perspectiva que considere la dimensión tecnologista del mismo. De esta manera se pueden definir estas prácticas como *actividades profesionales desarrolladas a través de equipos informáticos que hacen uso del teletratamiento y la telecomunicación para enviar información en tiempo real al centro de trabajo, producción o servicios con el fin de generar un valor añadido a sus usuarios.*²⁴

Otras investigaciones realizadas en la región sobre el teletrabajo y la sostenibilidad empresarial concluyen que el teletrabajo a domicilio está relacionado muchas veces con *procesos de baja productividad, bajos ingresos y falta de garantías para los trabajadores.*²⁵ Lo cual puede evidenciar que el teletrabajo no siempre puede resultar favorable para empresas y trabajadores.

Metodología.

En lo que tiene que ver con lo metodológico, en nuestro diseño de investigación, optamos por usar un método de corte cuantitativista, para un análisis de las principales variables socio demográficas, socio laborales y de usos de herramientas digitales por parte de los teletrabajadores. Complementando este análisis posteriormente con un análisis cualitativo, usando el método de entrevista para obtener información sobre los teletrabajadores.

En lo que respecta a lo cuantitativo procesamos las bases de datos de la encuesta Eutic (2010, 2013)²⁶ que están a disposición en la página web del INE.²⁷ La mencionada

²³ Martínez, A, Pérez, M, Carnicér, L, Vela, M, (2006). Teletrabajo y flexibilidad. Efecto moderador sobre los resultados de la empresa. Madrid, España, pág 230.

²⁴ Informe de actualidad laboral (2011), una mirada a la figura del teletrabajo, pág 11.

²⁵ O, Contreras, I, Roza Rojas (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia de talento humano en Colombia. Fundación universitaria, Konrad Lorenz.

²⁶ Eutic personas, encuesta, 2013.

²⁷ INE, Instituto nacional de estadística.

encuesta tiene preguntas específicas sobre el teletrabajo y el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Esta técnica de análisis de datos cuantitativos se conoce como análisis de datos secundarios y está ampliamente difundida en ciencias sociales. El diseño de nuestra investigación será del tipo no experimental. El tipo de encuesta que analizaremos se le denomina encuesta social.²⁸ Aunque hacemos explícito el porqué de la elección de una metodología de corte cuantitavista para nuestra investigación. Hacemos uso de esa información dentro del diseño de nuestra investigación en las instancias que el análisis lo requiera.

Para estudiar las variables socio demográficas base y otras variables laborales sobre las principales características de los teletrabajadores uruguayos, utilizamos una nueva base de datos creada a partir de la encuesta Eutic personas 2013. Con las unidades de análisis que contestaron afirmativamente a la pregunta realizar teletrabajo. De esta manera podemos determinar que los procesamientos que se hicieron en función de esta nueva base de datos son sobre los teletrabajadores, y no sobre el total de la población al que se le realiza la encuesta.

Un problema a ser analizado en esta instancia es la posible sub valoración estadística de nuestra unidad de análisis. Si bien sabemos que los mismos (teletrabajadores) no están ampliamente difundidos en nuestro país. Existe la posibilidad de que en lo que refiere al teletrabajo móvil, por ejemplo, los profesionales de diversas áreas o altos ejecutivos de las empresas no declaren ser teletrabajadores. Aunque en muchas ocasiones realicen diferentes tipos de tareas a distancia o desde computadores (definidas como teletrabajo). Por lo que nuestra valoración del teletrabajo no deberá ser solo estadística, sino debemos tener una comprensión más general del fenómeno del teletrabajo, y el uso de las denominadas Tic.

Por eso usamos también una metodología cualitativa. Más precisamente la utilización de la técnica de recolección de datos de entrevista, muestreando personas claves dentro de lo que consideramos la estructuración del fenómeno de los teletrabajadores por parte de empresas y los denominados teletrabajadores independientes. Realizamos un total de 17 entrevistas a personas claves en la estructuración del fenómeno del teletrabajo, entre los

²⁸ Briones, G. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior. ICFES, 1996.

meses de marzo y julio del 2016, usando la técnica de bola de nieve para realizar la muestra.

Si bien los métodos se sustentan sobre principios epistemológicos y metodológicos determinados, por eso *no es posible utilizar cualquier método en el marco de una metodología específica*.²⁹ La complementación de metodologías provenientes de paradigmas diferentes es ampliamente utilizada en investigación social. Por lo que dentro de nuestro diseño de investigación intentaremos utilizar ambas metodologías con sus correspondientes métodos y análisis.

Como mencionamos para realizar las entrevistas elaboramos una muestra de entre 15 y 20 casos, los cuales consideramos suficiente para la saturación teórica que requiere la técnica de entrevista para validar la teoría fundamentada.³⁰ La entrevista tiene la particularidad de pretender llegar al *conocimiento objetivante de un problema, aunque sea subjetivo, a través de la construcción del discurso*.³¹

Definimos la entrevista de investigación como una entrevista entre dos personas (entrevistador, entrevistado) dirigida y registrada por el entrevistador, con el fin de favorecer la producción de un discurso lineal del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación. La entrevista de investigación, es *utilizada para estudiar los hechos de los que la palabra es el vector*.³² A su vez dentro de la justificación de la utilización de este tipo de técnicas para la recolección de datos, destacamos que cuando se utiliza la entrevista y no se la considera al servicio de una metodología científica, se corre el riesgo de caer en dos posibles sesgos que son el subjetivismo unido al sentido común y la sumisión a una demanda social determinada (sesgo de deseabilidad),³³ por lo que debemos hacer un uso lo más riguroso posible de esta técnica.

Preguntas de investigación:

29 Sautu (2005) Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Clacso, Buenos Aires, pág 38.

30 Glasser y Strauss (1967) The discovery grounded theory: strategies for a qualitative research, New York.

31 Blanchet, A (1989) Entrevistar en técnicas de investigación en Ciencias Sociales, Narcea, Madrid.

32 Idem, Blanchet, 1989.

33 Idem, 1989.

¿Cuáles son las principales características de los teletrabajadores uruguayos?

¿Cómo podemos definir sus actividades?

Objetivo general:

Analizar el teletrabajador uruguayo en lo referente a lo laboral y otras variables socio demográficas y de usos de herramientas digitales.

Creación de tipologías de teletrabajadores.

Objetivos específicos:

Determinar los usos más frecuente de habilidades y destrezas digitales que poseen los teletrabajadores para desarrollar sus tareas laborales.

Determinar si los teletrabajadores usan de manera más intensa las denominadas Tic que el resto de los trabajadores.

Analizar descriptivamente a los teletrabajadores en lo referente a variables socio demográficas, socio laborales y de usos de herramientas digitales.

Analizar la estructuración del fenómeno del teletrabajo en Uruguay desde punto de vista de los teletrabajadores y personas claves. (Cualitativo).

Elaborar tipologías de los teletrabajadores uruguayos. (Cualitativo).

Capítulo 2.

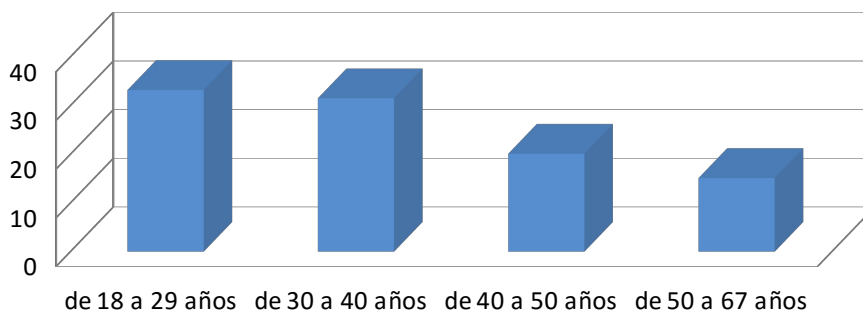
Características socio demográficas de los teletrabajadores Uruguayos.

En este capítulo hacemos un análisis estadístico de las principales características de los teletrabajadores uruguayos. En primer lugar en lo que refiere a variables base como el sexo de los teletrabajadores, según la encuesta Eutic 2013³⁴, nos dice que los teletrabajadores son en su mayoría *hombres* (57,2%), pero existe un porcentaje elevado de *mujeres* que se consideran teletrabajadoras (42,8%).

34 Eutic personas, 2013, base teletrabajadores.

En lo que respecta a la edad como podemos observar en el *Grafico 1*, predominan los tramos de edad más jóvenes, siendo las edades entre 18 a 29 años la de mayor porcentaje (33,2%), las edades entre 30 y 40 años la que sigue (31,5%), entre 40 y 50 años (20,1%), mientras que claramente personas mayores de 50 años son teletrabajadores en menor medida (15,1%).

Grafico 1. Edad por tramos.



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

Es recomendable emplear los conceptos de *nativos e inmigrantes digitales* para hablar de edades de los teletrabajadores. Nativos digitales son los hablantes nativos del lenguaje digital de los computadores e internet. Han crecido, desarrollado y adquirido su visión del mundo a través de una interacción continua con el internet. Se caracterizan por recibir información rápidamente, preferir imágenes a textos, privilegiar las multitareas, trabajar en red, tienen una gran inclinación por los juegos, y las recompensas y satisfacciones inmediatas. En contraste, los *inmigrantes digitales* son aquellas personas nacidas antes de los ochenta y que se han venido adaptando al uso de las Tic con la necesidad que demanda el mundo actual. Se caracterizan por procesar la información linealmente, generalmente además realizan de una tarea a la vez, no utilizan todas las tic, ni en forma muy intensa.³⁵

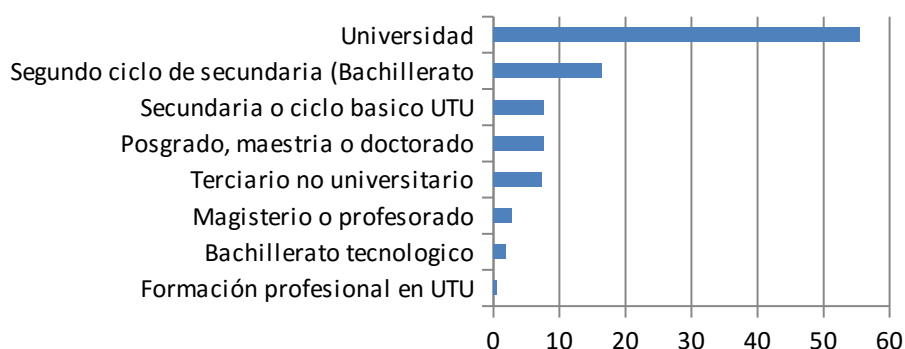
Como podemos observar en el *Grafico 1* los teletrabajadores son en su mayoría *nativos digitales*, ya que si consideramos a los menores de 40 años como *nativos* un 64,7% de los encuestados lo serían. Lo que evidencia que los *nativos digitales* logran ser de alguna manera más propensos a optar por este tipo de modalidad laboral.

35 Arrieta, A (2011), pág 185.

Nivel educativo.

Por otra parte, en lo que tiene que ver con el nivel de estudios de los teletrabajadores predomina por lo general un nivel alto, ya que un gran porcentaje de los encuestados declara tener estudios *universitarios* (55,5%), un porcentaje menor pero significativo también manifiesta tener *segundo ciclo de secundaria* (16,5%), que es un nivel superior a la educación media básica, mientras que un 7,7% tiene *secundaria o ciclo básico* (educación media básica). Un 7,6% de los teletrabajadores encuestados declara poseer *posgrado, maestría o doctorado* que es el nivel educativo más alto, en menor medida están quienes tienen *formación profesional en UTU* (0,6%), o *bachillerato tecnológico* (1,9%). Esto también se pudo comprobar en las entrevistas donde la mayoría de los entrevistados manifestaba tener un nivel educativo alto, pero eso lo veremos más adelante.

Gráfico 2. Nivel educativo.



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

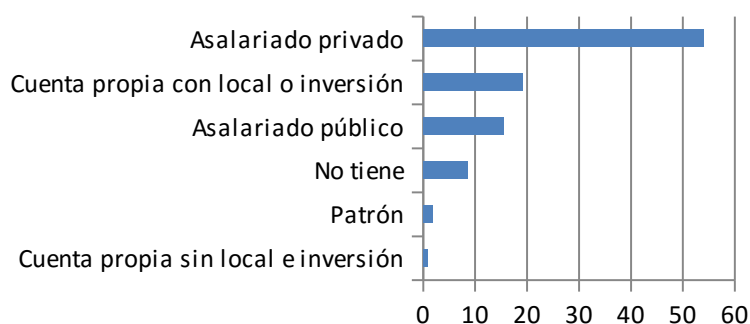
Características socio laborales de los teletrabajadores.

En lo que tiene que ver con lo laboral y la categoría ocupacional de los teletrabajadores, como podemos observar en el *Grafico 3*, predominan los *asalariados privados* en un porcentaje de un 54%. Este tipo de teletrabajadores son por lo general dependientes de empresas que utilizan esta modalidad laboral, otorgando la libertad al trabajador de realizar el trabajo en su domicilio o en telecentros, pero dependiendo de la empresa contratante.

Otro grupo importante de teletrabajadores declara trabajar por *cuenta propia con local o inversión* (19,2%), estos serían los denominados *teletrabajadores independientes*. Este tipo de teletrabajadores cuentan con un local o con inversión en insumos que les permiten cierta autonomía laboral, pero se valen de la herramienta del teletrabajo para comercializar los productos de su trabajo.

Un porcentaje menor de los teletrabajadores declara ser *asalariado público* (15,5%), dependiente de una empresa del estado, solo un 1,8% declara ser *patrón*. Mientras un 0,8% es *cuenta propia sin local o inversión*.

Grafico 3. Categoría de ocupación.



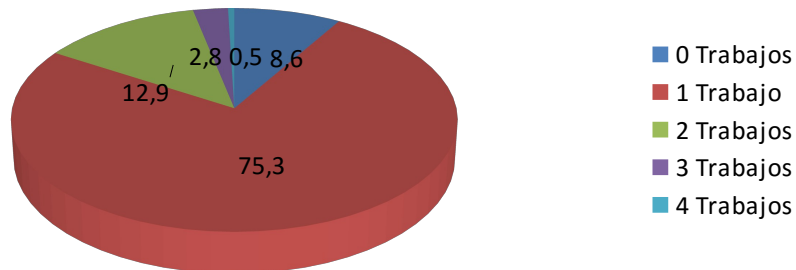
Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

En lo que respecta a la cantidad de trabajos que declaran poseer los teletrabajadores encuestados, en su mayoría poseen *un trabajo* (75,3%), un porcentaje inferior posee *dos trabajos* (12,9%), un porcentaje más inferior aún de los encuestados poseen *tres trabajos* (2,8%), y son significativamente menos aún los que poseen *cuatro trabajos* (0,5%), como podemos observar en el *Grafico 4*, también están aquellos que se consideran desempleados que representan a su vez un 8,6%.

El poseer un trabajo no quiere decir que el trabajador realice solo una actividad a la vez, puede darse el caso de trabajar para muchas empresas solo que su actividad principal sea teletrabajar, y no puede considerarse como más de un trabajo. Este hecho lo observamos en las entrevistas donde algunos teletrabajadores realizaban una misma actividad laboral pero para diferentes empresas, en realidad ellos poseían más de un

trabajo, pero en la encuesta al considerarse teletrabajador, las actividades de teletrabajar se las considera parte de un solo trabajo.

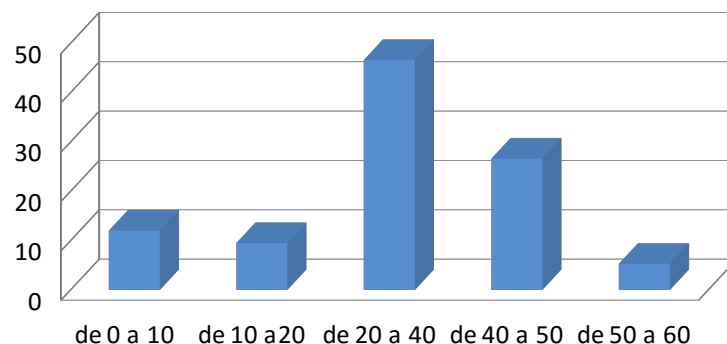
Gráfico 4. Cantidad de trabajos que posee.



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

Si tenemos en cuenta la cantidad de horas trabajadas por semana como pudimos constatar en la encuesta en relación a la dependencia al trabajo, los teletrabajadores trabajan una cantidad considerable de horas. *De 20 a 40 horas por semana* trabaja un 46,6% de los encuestados, mientras que un 26,6% de los mismos trabaja incluso más horas, *de 40 a 50*. Quienes trabajan *más de 50 horas* son un porcentaje menor de los encuestados (5,3%). Dentro de los que trabajan menos están con un 12,0% los que trabajan *menos de 10 horas* semanales, y con un 9,5% los que trabajan *entre 10 y 20 horas*, como podemos observar en el *Grafico 5*.

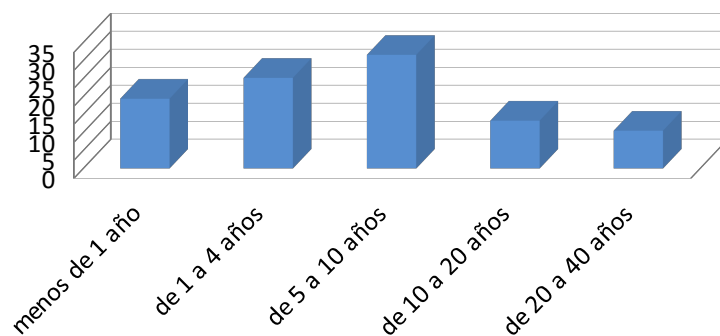
Gráfico 5. Cantidad de horas trabajadas por semana.



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

Otro factor a destacar en relación a la actividad laboral de los teletrabajadores, es el tiempo que hace que trabaja para la empresa o por su cuenta de forma ininterrumpida, como podemos observar en el *Grafico 6*, un 19,4% de los encuestados trabaja hace *menos de un año* en su trabajo actual, un 25,2% se mantiene en su trabajo *de 1 a 4 años* de permanencia. El porcentaje más elevado de los encuestados 31,6% trabaja en el mismo lugar con una antigüedad *de 5 a 10 años*, en menor medida 13,3% están quienes permanecen en su empleo con una antigüedad *de 10 a 20 años*, mientras que un porcentaje menor 10,5% permanece en su empleo con *20 a 40 años* de antigüedad.

Gráfico 6. Años de antigüedad en el trabajo.



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

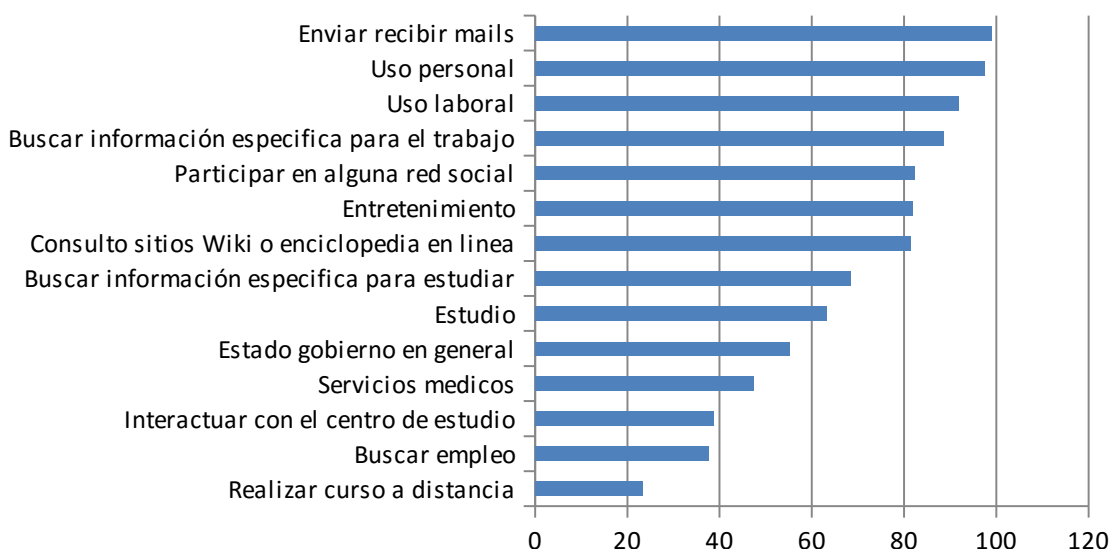
Usos de herramientas digitales de los teletrabajadores uruguayos.

Una vez caracterizada la población de estudio en lo referente a algunas variables socio demográficas de interés y particularidades en relación a su actividad laboral, pasamos a caracterizar otros aspectos de los teletrabajadores como son los usos de herramientas digitales. De esta manera podremos comprender mejor que es lo que hacen en mayor o menor medida los teletrabajadores a la hora de usar sus Pc e internet.

En lo que tiene que ver con el uso de internet como podemos apreciar en el *Grafico 7*, la principal actividad que realizan los encuestados es *enviar o recibir mails* (99,1%), el *uso personal de internet* (97,5%), realizar un *uso laboral* de internet (91,7%). También

están quienes *buscan información específica para el trabajo* (88,5%), *participan en alguna red social* (82,2%), quienes utilizan internet para *entretenimiento* (81,8%), *consultas de sitios wiki* (81,5%), *buscar información para estudiar* (68,5%), *estudio* (63,2%), quienes interactúan con el *estado o gobierno* (55,2%), *servicios médicos* (47,5%), *interactuar con el centro de estudio* (38,8%), quienes *buscan empleo* (37,7%), y por ultimo quienes *realizan cursos a distancia* (23,3%).

Gráfico 7. Usos de internet.



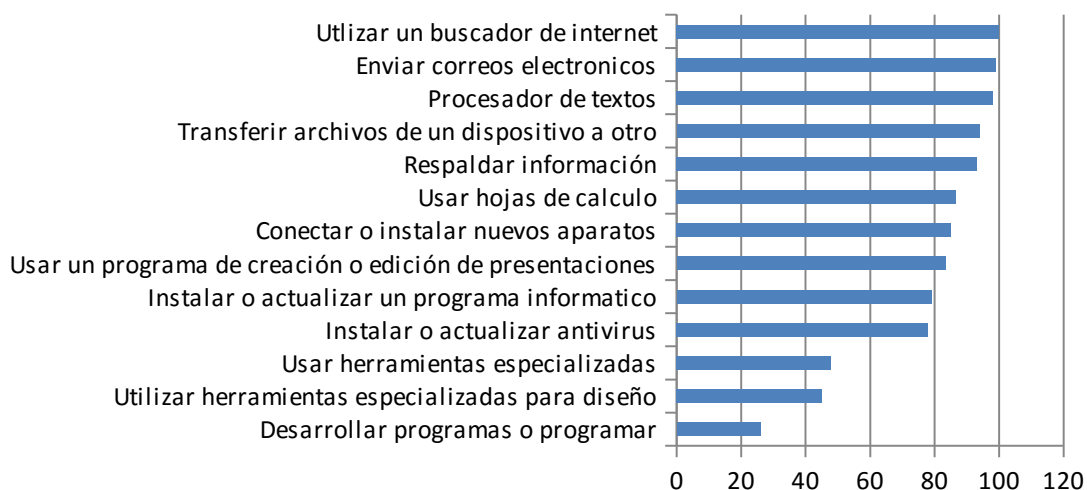
Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

Pudimos constatar que existen usos de internet que tienen mayor incidencia en la población de los teletrabajadores que en el resto de la población general. Como pudimos apreciar en la encuesta Eutic 2013, un 43,8% de la población general hace uso laboral de internet mientras que un 91,7% de los teletrabajadores lo hace según la base teletrabajadores.

Lo mismo ocurre en otras variables como *buscar información específica para el trabajo*, 31% de la población general contra un 88,5% de los teletrabajadores. En lo que refiere a la capacitación por ejemplo solo un 4,9% de la población total *realizo cursos a distancia*, mientras que un 23,3% de los teletrabajadores recibió capacitación por medio de internet. Estos datos nos dicen que los teletrabajadores utilizan de forma más intensa las Tic que el resto de la población.

En lo que refiere al uso de Pc, según lo que podemos observar lo que utilizan más frecuentemente los encuestados es el *buscador de internet* (100%), *enviar correos electrónicos* (99%), también es frecuente el uso de *procesadores de textos* (98%), *transferir archivos* (94%), *respaldar información* (93,1%), *usar hojas de cálculo* (86,6%). Dentro de los usos que puedan relacionarse al trabajo se destacan *usar programas de creación o edición* (83,4%), *usar herramientas especializadas* (47,9%), *usar herramientas especializadas para diseño* (45,2%), *desarrollar programas o programar* (26%).

Gráfico 9. Usos de la Pc.³⁶



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

De igual manera existen usos de Pc en el cual los teletrabajadores demuestran realizarlos más frecuentemente que el resto de la población. Por ejemplo, mientras que un 66,8% de la población general *transfiere archivos de un dispositivo a otro* un 94% de los teletrabajadores lo hace. Lo mismo sucede con el uso de *herramientas especializadas*, 14,9% de la población general utilizan este tipo de herramientas contra un 47,9% de los teletrabajadores.

El uso de *herramientas especializadas para diseño*, 15,3% de la población general contra un 45,2% de los teletrabajadores. Lo mismo sucede con el uso de Pc para *desarrollar programas o programar*, mientras un 7% de la población total realiza estas actividades un 26% de los teletrabajadores lo hacen. Todo lo cual indica las profesiones

³⁶ No se usaron todos los usos del Pc de la encuesta solo los considerados más importantes.

más técnicas e informatizadas, también son las que optan con mayor frecuencia por el teletrabajo para realizar sus tareas.

El análisis de los usos más frecuentes sirve para dar cuenta de la utilización de herramientas digitales de esta población de estudio (teletrabajadores), que además se consideran altamente digitalizados. Como pudimos observar existen usos que son frecuentes para toda la población que utiliza Tic, como enviar mensajes de texto o usar los buscadores de internet. Pero nos interesa saber cuáles son los usos que se relacionan más con lo laboral, como pueden ser el uso de programas de edición, procesadores de texto, desarrollo de programas o programación.

Ahora pasamos a analizar algunos datos en lo que refiere a la frecuencia del uso de internet, y el lugar de donde más frecuentemente se conectan los teletrabajadores.

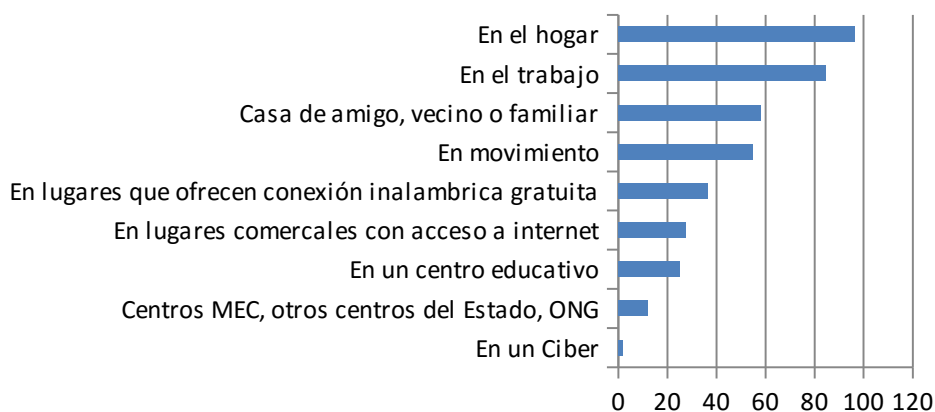
En primer lugar como pudimos constatar en la encuesta, casi la totalidad de los encuestados se conecta a internet *al menos una vez al día* (92,1%), en segundo lugar se encuentran quienes se conectan *al menos una vez a la semana, pero no todos los días* (7,2%), mientras que los que se conectan solo *una vez al mes* son apenas el 0,7%.³⁷

En el *Grafico 10* podemos observar cual es el lugar más frecuente que utilizan los teletrabajadores para conectarse a internet. El lugar más frecuente como era de esperarse resulta ser *el hogar* (96,3%), en segundo lugar los encuestados manifiestan conectarse en el lugar de *trabajo* (84,8%). También suelen conectarse a internet desde la *casa de un amigo, vecino o familiar* (58,1%), además como observamos en las entrevistas cuando nos decían que utilizaban internet mientras viajaban de un lado a otro (teletrabajo móvil) un (54,7%) declara conectarse estando en *movimiento*.

Están también quienes se conectan desde *lugares que ofrecen conexión inalámbrica* (36,3%), en *lugares comerciales con acceso a internet* (27,4%), en *centros educativos* (25,1%), *centros MEC, otros centros del Estado u Ong* (12%), por ultimo quienes se conectan en *Cibers* (1,8%).

37 Encuesta Eutic 2013 base Teletrabajadores.

Gráfico 10. Lugar de conexión.



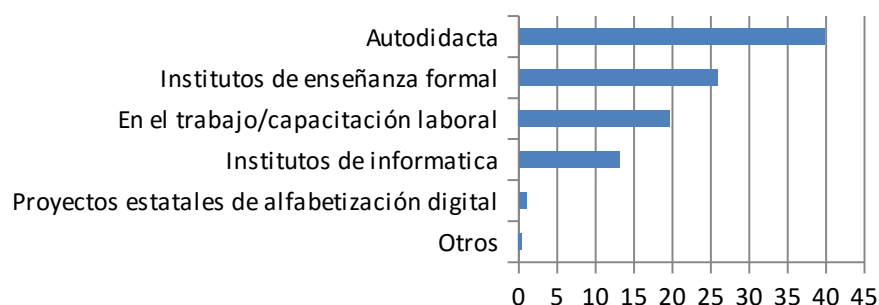
Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

Otro aspecto interesante a destacar sobre los teletrabajadores es el principal lugar de impacto en aprendizaje de la utilización de herramientas digitales.

Como podemos apreciar en el *Grafico 11*, la mayor parte de los encuestados manifiesta haber aprendido de forma *autodidacta* (39,8%), en segundo lugar están quienes han aprendido en *institutos formales de enseñanza* (25,9%).

Otro porcentaje de los encuestados manifiesta haber aprendido *en el trabajo o en capacitaciones laborales* (19,7%), también están quienes aprendieron sobre el uso de herramientas digitales en *institutos de informática* (13,1%), mientras que un porcentaje menor aprendió en *proyectos estatales de alfabetización digital* (1,0%).

Gráfico 12. Donde aprendió más sobre el uso de herramientas digitales.



Elaboración propia en base a Eutic 2013, personas teletrabajadores.

El análisis precedente pudimos dar cuenta descriptivamente de la realidad actual del *fenómeno del teletrabajo* en nuestro país, pudimos además caracterizar la población de estudio en lo referente a variables de usos, acceso y socio demográficas de interés.

Llegando someramente a algunas consideraciones a destacar en relación a este fenómeno tan poco estudiado y tan importante en lo que refiere a las tendencias futuras del mercado laboral de Uruguay. En primer lugar pudimos caracterizar nuestra población de estudio como mayoritariamente de personas jóvenes (nativos digitales), con un nivel educativo alto. En su mayoría son asalariados privados pero un alto porcentaje trabajan por cuenta propia, además esta población trabaja una cantidad considerable de horas por semana (entre 20 y 50 horas semanales). También como pudimos apreciar esta población es altamente dependiente del uso de herramientas digitales, así como en lo referente a la conectividad, lo que determina que se considere a los teletrabajadores como una población sumamente digitalizada.

En el último apartado de esta investigación presentaremos a modo de síntesis los principales hallazgos de este análisis llegando así a algunas conclusiones de interés en lo que refiere a nuestra población de estudio, pero ahora seguimos con el análisis cualitativo.

Capítulo 3.

El fenómeno del teletrabajo, entrevistas a teletrabajadores uruguayos.

Una vez realizado el trabajo de campo cualitativo con una serie de entrevistas a personas claves, llegamos a algunas consideraciones en relación al fenómeno de teletrabajo, como características propias del mismo que desarrollaremos en este capítulo.

El teletrabajo en primer lugar es definido por los entrevistados como trabajo a distancia, ya sea desde el hogar u oficina. Distancia refiere la mayoría de las veces a quien se dirige el trabajo, no a quien lo realiza. Si bien el teletrabajo era entendido como una función de la empresa des localizada de la oficina central, hoy parece destacarse la idea de trabajar para una persona o empresa que no está en el lugar de origen, del ámbito local o internacional.

Otra idea clave que manifiestan los entrevistados al definir el teletrabajo es la mediación tecnológica. El teletrabajo es posible por el uso de computadoras, por el uso de internet y también por el uso de celulares, y fundamentalmente la creación de software que permite el desarrollo de las comunicaciones. Pero también la creación y difusión de los productos del trabajo que hoy en día se encuentran altamente digitalizados.

Los entrevistados también destacan algunas particularidades en relación al uso de tecnologías. En primer lugar que el uso de las mismas se ha hecho accesible a un número mayor de personas. En segundo lugar que junto a la accesibilidad a los medios tecnológicos, se ha masificado el conocimiento sobre páginas web que propician el teletrabajo.

También se reconocen algunas ventajas y desventajas en relación a esto. Están quienes manifiestan que es favorable el hecho de ampliar los mercados y el público a quien se dirige el trabajo, o quienes manifiestan las ventajas que otorgan las redes sociales para facilitar parte del trabajo.

Otros entrevistados consideran que la masificación de teletrabajadores y la competitividad hace reducir los precios y se termina trabajando por menos dinero, ya que se compite en muchos casos con gente de otros países donde la misma cantidad de dinero rinde más, por lo que se está dispuesto a trabajar por menos. Dentro de las ventajas que muchos de los entrevistados manifiestan está la de llegar a lugares donde físicamente resultaría imposible, fundamentalmente en términos económicos, como podemos apreciar en una de las entrevistas realizadas:

“Lo que hace al teletrabajo es que lo hagas a distancia, puede ser en un domicilio, en un parque de comidas, mientras viajo o voy para algún lado. Es la movilidad no, lo que facilita el teletrabajo. Esa es una, hay varias características, otra característica es que muchas veces ganas más porque llegas a otros mercados que en el trabajo presencial o tradicional no llegas, una persona ¿no?, capaz que una corporación o una empresa si, puede ser una persona común, ya que internet te permite llegar a una cantidad de lugares que de otra forma sería imposible.”³⁸

Según lo que pudimos observar en las entrevistas muchos consideran que el fenómeno del teletrabajo es algo más reducido y abarcaría menos personas de lo que se cree. Estas personas están dispuestas a ingresar en el mundo del teletrabajo, ya que por algún motivo han elegido esta modalidad laboral, y desarrollaron algunas habilidades que les permiten teletrabajar con éxito.

Dentro de estas personas están quienes por diversos motivos dejaron atrás las formas tradicionales de trabajar para una empresa, y se adentraron en el mundo del teletrabajo por internet. Estos son los denominados *teletrabajadores independientes*, personas que tienen un oficio o profesión que les permite ser independientes. Se destacan dentro de estas profesiones los rubros del comercio, finanzas, publicidad, consultoría, locución, educación, editorial, programación, diseño, periodismo, etc.³⁹

Lo que caracteriza a estas actividades en relación al teletrabajo es que no necesitarían de la presencia física del trabajador en un lugar específico. Y que por lo general el envío de la información y los productos del trabajo se realizan por internet. Por parte de las empresas es una manera de tercerizar el trabajo, que puede servir para abaratar costos o

³⁸ Entrevista a Agustín Montemuiño, capacitador de cursos de Teletrabajo, Netgate.

³⁹ Maria Luisa, Tosi Zas (2010) El trabajo ante las nuevas tecnologías. Fcu, Uruguay, pág 97.

para aumentar la producción. Para los teletrabajadores significa la oportunidad de contar con libertad para organizar el trabajo y cierta autonomía.

¿Cuales serian los puntos en los que se verían beneficiados y perjudicados, las empresas o los trabajadores con la modalidad de teletrabajo?

“Las empresas por un lado se ven beneficiadas porque tienen la posibilidad de contratar servicios y talentos, y cosas que no tienen cerca, así que eso es un beneficio. También tienen el beneficio de que ahorran gastos, ahorran una cantidad de gastos de todo lo que es el lugar físico, y por supuesto que impuestos, y cosas así, ... ese sería un beneficio, y para el trabajador por supuesto que tiene muchos beneficios, porque tienen la posibilidad de tener muchos clientes de diferentes lugares y poder exportar sus cosas a otros lados, sus productos, sus servicios que de otra forma sería imposible.”⁴⁰

La idea clave para definir esta nueva realidad es la flexibilidad. Las empresas por un tema de costos y gastos en insumos prefieren no centralizar la producción, y deslocalizar las tareas o actividades que puedan ser realizadas por estos medios, valiéndose de las tecnologías que permitan que esa realidad sea posible. De esta manera se incorporan las nuevas tecnologías (tanto hardware como software) a las empresas para facilitar estos procesos. Otra idea clave es la exportar trabajo y no trabajadores⁴¹, las empresas compran el trabajo realizado y no contratan personal estable, entre otros motivos para no generar gastos adicionales.

Destrezas y habilidades de los teletrabajadores.

En lo que tiene que ver con las habilidades necesarias para teletrabajar y llegar a ser eficientes en las tareas, los entrevistados destacan particularmente que es necesario tener un bagaje cultural determinado, sobre todo en lo tecnológico. Las habilidades que reconocen los *teletrabajadores independientes* son la dedicación al trabajo, en algunos casos casi total. Pero también el uso y manejo de computadoras, celulares, redes sociales, software específico y páginas web.

Los *teletrabajadores independientes* son personas que en la mayoría de los casos tienen o tenían otros empleos, y circunstancialmente optaron por esta modalidad de trabajo, para luego adoptarla como actividad principal. Destacan como el empleo tradicional

40 Entrevista a Paula Secco, teletrabajadora independiente, traductora.

41 Ídem, Leiva, Marquez, (2011).

(industrial) fue modificándose, y las nuevas tecnologías influyeron en los cambios que posibilitaron el teletrabajo. La aparición de las nuevas tecnologías genera un amplio abanico de posibilidades, que determina que gran parte de lo que hacemos cotidianamente pueda ser llevado a la web, permitiendo la difusión de un montón de aspectos que sirven además para captar la atención de empresas y consumidores en todas partes del mundo.

La eficiencia o mayor productividad en función del teletrabajador está condicionada por la modalidad adoptada, por lo general en el caso de los *teletrabajadores independientes* están condicionados por plazos de entrega o determinada productividad. Estos *trabajadores* dependen más de ser eficientes en la colocación de los productos del trabajo para poder venderlos en los distintos mercados. De esta manera se considera que se debe contar con determinadas habilidades y destrezas para que los productos del trabajo sean valorados exitosamente.

*“Hay una preparación que debería tener la persona para empezar a teletabajar, por lo que es la mochila de cultura que de alguna manera tenemos todos, que venimos de siglos y siglos de una forma de trabajo. Es decir, el trabajo fue igual por 8 mil años, hasta la revolución industrial, desde el neolítico a la revolución industrial, la única forma que había era la artesanal. Después apareció la industrial, después apareció la tecnología, apareció la computadora también, pero venimos con un bagaje de miles de años de que entendemos que la única forma de trabajar es la tradicional, entonces cuesta mucho cambiar esos estereotipos.”*⁴²

Si bien los entrevistados consideran en su mayoría que con esta modalidad obtienen una mayor autonomía, muchas veces contar con plazos de entrega o la exigencia de lograr determinada producción hace que los teletrabajadores sean en exceso dependientes del trabajo, y trabajen una cantidad considerable de horas. Consideran que incluso llegan a tener cierta alienación al trabajo. Y que además no cuentan con la posibilidad de comunicación social real con otras personas que posibilita el trabajo convencional, para alivianar las tensiones sociales que toda persona posee. Se pierde el vínculo social del mundo del trabajo tradicional que para muchos de los entrevistados es de vital importancia. Valoran el hecho de cumplir con un horario de trabajo y despreocuparse una vez terminada la jornada laboral.

42 Entrevista a Agustín Montemuiño, capacitador en Teletrabajo, Netgate.

Para gran parte de los entrevistados, con el teletrabajo las relaciones sociales se despersonalizan y se medían por la tecnología, generando cierto aislamiento social. También en lo que tiene que ver con el espacio familiar, algunos entrevistados expresan que tener mayor flexibilidad horaria les permite poder cumplir con las exigencias familiares. Pero también consideran que resulta difícil separar las cuestiones propias del hogar con las del trabajo. Aunque no consideran que esa sea la principal virtud de esta modalidad laboral. Creen que este fenómeno obliga a cada teletrabajador a estar a la vanguardia de lo tecnológico y expectantes de los cambios que se dan a nivel mundial.

Eso genera cierta dependencia de los usuarios a nivel de conectividad, y obliga a los teletrabajadores a estar todo el tiempo conectados. Terminan siendo dependientes del computador en tiempos de ocio y de trabajo, lo que genera una doble alienación. Si bien la mencionada flexibilidad horaria del teletrabajo lleva a articular el tiempo de trabajo, no solamente dependiendo de la demanda y de la organización del trabajo, sino de acuerdo con los horarios y las necesidades de las familias.⁴³ El teletrabajar puede impactar positivamente en el núcleo familiar generando libertades en tiempos y horarios, y posibilitar articular la vida familiar con la laboral, pero puede generar cierta dependencia de los individuos a los medios que les permiten teletrabajar con éxito.

La dependencia a los medios tecnológicos de los teletrabajadores es un hecho que excede al estudio de los fines de esta investigación, es un factor que puede incidir en el fenómeno del teletrabajo, pero su estudio no comprende el estudio del fenómeno del teletrabajo aisladamente. Lo cierto es que cada vez usamos más las herramientas digitales en nuestra cotidianeidad, y eso de alguna manera podemos vincularlo al fenómeno del teletrabajo.⁴⁴

43 Vázquez y Bleier, Teletrabajo realidad o marketing, pág. 7.

44 Entrevista al Lic. Gonzalo Peralta, Netgate, *“El teletrabajo propiamente dicho, es por internet, por telefonía, aparte hoy el mundo gira en torno a los smartfone, o sea que hoy tenés todo en la palma de tu mano, para comprar, para vender, para ver, para informarte, para leer o ver un partido, y vos estás viendo el partido y ves publicidades en el partido, o sea que es. Es todo una ventana atrás de otra, tenés un celular, ves un partido, ves la publicidad en un partido, los carteles que están alrededor de la cancha, es todo una línea atrás de otra, y en todo eso hay teletrabajo detrás.”*.

El teletrabajador y el uso de tecnologías.

En lo que tiene que ver con el uso de las Tic como pudimos comprobar en las entrevistas se destaca la idea de que el uso de estas tecnologías otorga poder a los usuarios, que puede utilizarse para trabajar, para comunicarse, por motivos sociales, económicos o políticos, o para otro tipo de necesidades.

Este poder se traduce muchas veces en libertad de acción, son los propios teletrabajadores los que valoran en determinado momento si rinde el trabajo en determinada pagina web o para determinada empresa. De no ser así están dispuestos muchas veces a cambiar de estrategia y trabajar para otras empresas o en otros rubros si es necesario. Para estos trabajadores no existen demasiadas certezas, ni marcos de referencias seguros, no hay pautas estables ni predeterminadas sino constante desregularización, flexibilización y contextos cambiantes.⁴⁵

El uso de tic es una herramienta que posibilita las aumentar las comunicaciones de los trabajadores. Lo que aparece como una nueva dimensión es el uso de plataformas que permitan socializar los productos del trabajo, o los propios perfiles de los trabajadores. El uso de internet no es para nada algo pasivo, requiere que los usuarios y empresas generen contenidos que serán compartidos a un grupo mayor de individuos.

Cada trabajador u oficio puede ser comercializado por este medio, lo que amplía las posibilidades comunicativas y publicitarias de los trabajadores. Pero el teletrabajo en sí, sigue siendo un trabajo des localizado, con la necesidad de contar con herramientas informáticas que nos permitan ausentarnos, o quizás no conocer nunca físicamente el lugar de destino de nuestra tarea. Esto posibilita una mayor comunicación e interacción entre las empresas, los mercados y consumidores, donde como mencionamos ya nada es pasivo.

Las empresas utilizan las redes para difundir sus productos y dar información, los mercados quedan ampliamente digitalizados y ya no cuentan solo con los espacios físicos donde se encuentran las empresas afines a un mismo rubro, sino que pasan a crearse nuevos mercados en la red apoyados por páginas web que sirven a estos efectos.

45 Minoli, Cristina, Teletrabajo y diversidad generacional, una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad, 2012.

Los consumidores forman parte de una red que articula información y publicidad, en la que además pueden participar con sus opiniones y experiencias publicándolas en la red, este hecho es facilitado por la mencionada cultura intercomunicativa virtual que se vale de la principal herramienta que poseen los usuarios, que es la web.

“Internet es el método de comunicación más complejo que existe en la faz de la tierra, ya sea por intermedio de un teléfono, una tablet o una computadora. Pero internet es visual, auditivo 24 horas al día, el internet trabaja de una manera tan dinámica, que la información siempre es mucho más actualizada que la tele, que la radio, que el periódico y que las revistas.”⁴⁶

Otro factor importante a destacar como hemos estado viendo es que en nuestra sociedad con la aparición de las nuevas tecnologías se ha digitalizado todo ampliamente. Hoy internet y las redes sociales están al alcance prácticamente de todos, lo que facilita la inserción de la mayoría. Pero como veíamos antes, el uso de la red no es solo para teletrabajar sino también para buscar información, buscar trabajo o servicios.

Como desarrollamos en acápite anteriores la denominada *Brecha digital* es cada vez más angosta, no hay una gran diferencia entre quienes acceden a la red en lo que tiene que ver con conectividad. Y quienes no acceden representan un porcentaje cada vez menor.

La denominada *brecha digital* lo que genera en este tipo de sociedades como las Sic, es un tipo de desigualdad que agravaría las desigualdades existentes anteriores de exclusión social, pobreza, etc. Porque la tendencia actual es estar ampliamente digitalizado, la *alfabetización digital* es un requisito fundamental para acceder a los bienes y servicios de la sociedad actual.

Como mencionamos anteriormente los mercados nacionales tienden a ampliarse a contextos internacionales, pero también existe una gran influencia externa sobre los mercados locales. Los países que están a la vanguardia y que desarrollan estas tecnologías exportan los formatos a otros países, y rápidamente observamos como determinadas marcas o empresas pasan a tener carácter global casi desde el momento de su lanzamiento al mercado. Este es un factor que lo permite la red y los medios masivos de comunicación.

46 Entrevista a Ignacio Fundarena, vendedor de ropa deportiva/teletrabajador independiente.

Estos hechos generan a su vez cierta predisposición en los consumidores y expectativas de consumo de productos que pronto estarán a su disposición. La ciudadanía si bien no participa la mayoría de las veces directamente en esos desarrollos, deberá instruirse rápidamente para no quedar por fuera de una nueva ola de avances tecnológicos, ahí radica la importancia de la constante capacitación y poseer habilidades informáticas.

“Las tecnologías de la información tienen la capacidad además de avanzar en un solo movimiento en todo el mundo, por ejemplo, se lanza Skype, y en el momento que se lanza en Europa, al poco tiempo, digamos un año, ya se usaba en todo el mundo. Sin pedirle permiso a nadie y sin entrar en hacer acuerdos con alguna empresa proveedora de tecnologías alrededor del mundo, o sea que, ya era una herramienta global desde que se lanzo.”⁴⁷

Para el teletrabajador tan importante como su propio trabajo es que el mismo pueda ser difundido y que tenga canales de recepción, y la aceptación de esta realidad esta mediada por la confiabilidad de las empresas que se encuentran en la red. Como bien se expresa en una de las entrevistas, quizás internet no sea todavía el medio más confiable, pero las personas cada vez realizan más acciones en el mismo, por lo que se va ganando su confianza.

El rol de las Tic sigue siendo el de herramienta que permite el desarrollo de este tipo de plataformas. El hecho de su éxito sea tal vez que sigue siendo un medio económico, eficaz y veloz, que no distingue entre las personas que lo utilicen. Sino en la forma en la que puedan ser usadas, para todo lo cual es importante el tipo de uso que de estas herramientas hagan los usuarios.

¿Qué habilidades serian necesarias a la hora de teletrabajar?

“Mucha constancia, tratar de informarse mucho, estar despierto, dominar mucho las redes, estar alertas, ver cuando los sitios son de phishing, o sitios fraudulentos, informarse con un amigo o con gente que haya trabajado, investigar, googlear, creo que tenes que informarte mucho y ver con quien trabajar, informarse adonde publico los trabajos, tratar de que mucha gente vea tu trabajo, proponerle a mucha gente que

⁴⁷ Entrevista a Ing. Wilson Santurio, programador, desarrollador, teletrabajador.

no lo hace de hacerlo, estar muy despierto. Toda tu disposición, yo creo que una cosa repetida muchas veces termina siendo una cosa magnífica.”⁴⁸

Por otra parte en lo que tiene que ver con la situación actual y futura del teletrabajo en Uruguay, los entrevistados destacan que este es un fenómeno que está desarrollándose, pero que a su vez se está instalado definitivamente, no es algo que tienda a desaparecer sino a profundizarse. Nuestro país tiene la particularidad de haberse adaptado bien a los cambios tecnológicos en lo que refiere a infraestructura, lo que posibilita contar con internet de alta velocidad, y buena velocidad de subida y bajada. Además la cobertura abarca gran parte del territorio nacional.

También nuestro país cuenta con buen nivel de ingenieros y técnicos informáticos, existen por lo demás una variedad muy amplia de aplicaciones y plataformas que permiten desarrollar un montón de tareas desde los hogares, como compras, pedidos de servicios o pagos online. Todo lo cual indica que nuestro país no ha perdido el tren del mundo tecnológico, sino que se ha valido de él para pensar el presente y el futuro.

Modalidades de teletrabajo.

Como mencionamos en la parte metodológica se realizaron unas 17 entrevistas, 7 de las entrevistas fueron a *teletrabajadores independientes*, 6 fueron a *trabajadores dependientes de empresas* (asalariados dependientes), y 4 resultaron ser a personas que ocupan lugares importantes en empresas relacionadas al fenómeno del teletrabajo.

Como vimos anteriormente el teletrabajo puede asumir diferentes modalidades laborales. Una de estas es la de los denominados *teletrabajadores independientes*, aquellos que trabajan por su cuenta, en su hogar o pueden tener su propio local. Lo cierto es que por lo general estos teletrabajadores venden sus productos o trabajo a otras empresas o consumidores, pero no dependen ni formal ni directamente de ninguna de ellas. Además estos trabajadores tienen la particularidad de administrar totalmente su trabajo en tiempos y horarios. También se valen de herramientas digitales para la colocación de los productos del trabajo, para su envío, para trabajar en plataformas digitales o compartir su trabajo con otras personas o grupos.

⁴⁸ Entrevista a Daniel Ayala, Fotógrafo profesional/teletrabajador independiente.

Los *teletrabajadores independientes* pueden ser personas que utilicen las web para generar ingresos en páginas de compra y venta de artículos o de otro tipo. Por lo que podemos diferenciar entre aquellos que utilizan el trabajo por internet como un medio de vida, de generarse ingresos o actividad principal, de quienes utilizan este medio de forma esporádica. La existencia y permanencia de páginas web que propician el teletrabajo es un indicador de que esta modalidad laboral puede ser vista con mayor frecuencia como actividad laboral principal, y no secundaria o esporádica.

Para estos trabajadores las exigencias de su trabajo son muchas veces excesivas, lo que influye en su vida cotidiana, ya que otra particularidad de estos trabajadores es que en la mayoría de los casos el trabajo lo realizan desde el hogar. Por lo que pueden llegar a perder la noción del tiempo que le dedican a las tareas, ya que pueden tomar pequeños descansos y seguir trabajando, pueden en ocasiones trabajar más horas que en una jornada laboral en una empresa.

“Yo creo que las exigencias (para los teletrabajadores independientes) aumentan, las exigencias tienen que ser por ejemplo el cumplimiento de entregas, es mucho más exigente teletrabajando que en las empresas, el teletrabajador no tiene la posibilidad de hablar con el otro y decirle, mira tengo un poco de retraso, ahí es, se lo paso a otra persona, un trabajo no terminado a tiempo es un cliente que perdiste.”⁴⁹

Esta modalidad laboral tiene un lado negativo, y es que la ley laboral no protege a los *teletrabajadores independientes* de igual manera que a los demás trabajadores, en Uruguay recién se está implementando un proyecto de ley que intentara regular la actividad de los teletrabajadores. Por tanto la informalidad por parte de los trabajadores de esta modalidad es mayor que la de los teletrabajadores dependientes de empresas o los trabajadores tradicionales, lo que determina muchas veces que no tengan beneficios de seguridad social.

Otra modalidad laboral que pudimos reconocer en las entrevistas es la del *teletrabajador dependiente de una empresa*, este tipo de teletrabajadores realizan todas las actividades laborales denominadas como teletrabajo, solo que lo realizan en una empresa que nuclea a muchos de estos trabajadores. Un claro ejemplo son los *call o contact centers*, este tipo de empresa tiene la particularidad de contar con trabajadores

49 Entrevista a Paula Secco, traductora/teletrabajadora independiente.

que utilizan todo el tiempo medios informáticos para generar ventas, servicios o soporte técnico.

Lo cierto es que con esta modalidad de trabajo no se necesita del trabajador en el lugar donde se esperan los resultados, lo que facilita que la tarea sea realizada con los medios tecnológicos que permiten realizar gran parte del trabajo.

No existe con esta modalidad laboral un intercambio interpersonal, cara a cara, entre teletrabajadores y consumidores. También como pudimos apreciar en algunas entrevistas otras empresas de otros rubros contratan a estas empresas para usar sus servicios, esta es una manera de tercerizar el trabajo.

“Puedo decirte de nuestra industria, que si les permite a las empresas, en todo lo que tiene que ver con la atención telefónica o la venta de algún producto, o la cobranza, abaratar sus costos, porque al tercerizar los servicios no tiene los costos de un personal que es estable. Locales que siempre van a tener personal capacitado, el problema del trabajador, del ausentismo, las vacaciones, los tenemos nosotros, no lo tiene el cliente final, el cliente final contrata una solución.”⁵⁰

De esta manera el teletrabajo también sirve como actividad que nuclea cualquier tipo de actividades que puedan realizarse por medios informáticos, ya sea telefónicamente o por internet, lo que favorece que las empresas contratantes puedan abaratar costos en personal, local, traslados, etc.

Claramente podemos notar como el teletrabajo, si bien no la podemos considerar aún una de las principales fuentes de trabajo, se convierte en una fuente de empleo cada vez más importante en los mercados laborales. Principalmente para personas jóvenes, o usuarios nativos de internet, que por diferentes razones optan por el teletrabajo como salida laboral.

En las entrevistas se destaca también que como esta modalidad laboral no requiere de grandes conocimientos en informática más que a nivel de usuario, es una buena opción para muchas personas que están en busca de su primer trabajo o experiencia laboral. Lo que determina que sea un rubro dinámico y en constante movimiento, con permanencias pero también rotación de personal.

⁵⁰ Entrevista a Rosa Gatto, recursos humanos, empresa Casa tres.

Por último con la modalidad de *teletrabajadores asalariados dependientes* de empresas aparece una sub categoría de teletrabajadores que son los que realizan *teletrabajo móvil*. Estos teletrabajadores son en su mayoría personas con cargos importantes en la jerarquía de las empresas, que por las dinámicas del mercado laboral les resulta imposible cumplir con todas sus tareas en todos los lugares que requieren su presencia.

Por lo que se sirven de herramientas digitales para realizar las tareas y enviarlas a su destinatario. Muchas veces se encuentran de viaje o fuera de la ciudad por motivos laborales, y con esta modalidad pueden seguir cumpliendo con sus actividades dentro de la empresa. Todo esto es posible por el avance de las nuevas tecnologías de información y la comunicación.

Como pudimos apreciar en este capítulo la realidad de los teletrabajadores varía según como sea definida su actividad, lo cierto es que existen varias modalidades de teletrabajo, que nos dice además que existen diferentes tipos de teletrabajadores. Los *teletrabajadores independientes* por un lado, los *asalariados dependientes*, y los que realizan *teletrabajo móvil*.

Todos ellos tienen ciertas características en común, como el uso de ordenadores, o telefonía, y otras diferencias, como trabajar solo o con un grupo de trabajo, en un lugar común, etc. Pero claramente estas personas son conscientes de que asumen su trabajo como una nueva realidad que permiten las nuevas tecnologías, ya sea de forma natural o capacitándose, han adquirido las herramientas y destrezas que les permiten desarrollar esas tareas con éxito, en mercados laborales que también se han digitalizado ampliamente.

Conclusiones.

En la presente investigación nos propusimos estudiar el fenómeno del teletrabajo en Uruguay, para lo cual realizamos un importante trabajo de campo y de recolección de información. Entrevistamos en profundidad a unas 17 personas claves, muchos de los cuales eran teletrabajadores independientes, otros entrevistados eran personas que ocupaban lugares importantes en empresas relacionadas con el fenómeno del teletrabajo, otros resultaron ser teletrabajadores dependientes de empresas. También analizamos las bases de datos de Eutic personas, 2013, y creamos a partir de ahí una nueva base de datos teniendo en cuenta solo los teletrabajadores.

De las entrevistas pudimos constatar que el fenómeno del teletrabajo es en definitiva una *modalidad laboral* cuando se vincula al mundo empresarial. Las empresas se apropian de las nuevas tecnologías para ser más productivas y eficientes, pero también para abaratar costos en lo referente a traslados, o contrato excesivo de personal, o en insumos físicos de la empresa. Muchas veces se destaca que esta modalidad laboral es beneficiosa para ambas partes (empresas y trabajadores). Pero en ocasiones se considera el teletrabajo como una oportunidad ante la falta de trabajo real (tradicional) en una empresa.

Por otra parte pudimos constatar que la modalidad de teletrabajo que predomina es la de los asalariados dependientes (trabajadores de *call* o *contact centers*), este tipo de teletrabajadores superan en número a los *teletrabajadores independientes*, pero ambas modalidades tienen sus similitudes y diferencias, son claramente dos tipos diferentes de teletrabajadores. Unos trabajan en empresas que hacen uso de Tic para llegar masivamente a más lugares o al extranjero, los otros (independientes) trabajan más como una unidad y pueden no depender de ninguna empresa, además de realizar las tareas desde su hogar.

En lo que respecta a los beneficios para el trabajador estas modalidades otorgan determinada flexibilidad horaria, que se traduce en ciertas libertades para los mismos que terminan siendo altamente gratificantes. Los *teletrabajadores independientes* que tienen familia, por ejemplo, pueden articular los horarios de trabajo con el del hogar, por la mencionada flexibilidad horaria. Pero lejos de ser un trabajo que brinde comodidad, la mayoría de las veces los teletrabajadores son altamente dependientes del trabajo, ya que trabajan una cantidad considerable de horas.

En lo que tiene que ver con las habilidades y destrezas que deben poseer este tipo de trabajadores, como nos propusimos estudiar como objetivo específico. Si bien para teletrabajar no se requiere de grandes conocimientos en informática, más que a nivel de usuario, esta población demuestra poseer un alto nivel educativo, y conocimientos en informática, además de estar ampliamente familiarizados con el uso de internet. Como los definimos anteriormente gran parte de los teletrabajadores son *nativos digitales*, lo que indica a su vez que mayoritariamente son una población joven.

Por otra parte las destrezas que deben poseer estos trabajadores para desarrollar su trabajo con éxito, es más bien estar informados sobre los sitios web que propician el teletrabajo.

Aparte como pudimos observar en las encuestas y entrevistas esta el conocimiento que requiere la tarea a realizar, ya que muchas veces utilizan herramientas digitales especializadas, por ejemplo, herramientas de diseño, o actividades de programación, o la simple transmisión de archivos. Pudimos comprobar que los teletrabajadores a diferencia de la población general usan más intensamente estas tecnologías. Usan en mayor porcentaje las herramientas digitales especializadas, propias de los oficios más informatizados, que el resto de la población. Lo que puede significar que la especialización técnica favorezca adoptar la modalidad del teletrabajo, más que el empleo tradicional.

Pudimos comprobar también que los teletrabajadores son altamente dependientes a los medios tecnológicos que les permiten cumplir con su función. Ya que trabajan con herramientas informáticas una cantidad considerable de horas, y luego utilizan esas herramientas para socializar el producto de su trabajo. Consideran que la alienación al trabajo puede ser un problema, ya que su vida social está condicionada muchas veces por las exigencias de su trabajo, y la vida familiar.

La clave para ser competitivos y poder realizar teletrabajo es estar *alfabetizados digitalmente*, quienes no posean esta cualidad difícilmente puedan ingresar al mundo del teletrabajo con éxito.

La *alfabetización digital* es entendida como la adquisición de destrezas y habilidades de uso inteligente de las nuevas tecnologías, para el dominio instrumental de las mismas. Junto con la adquisición de competencias relacionadas con la búsqueda, análisis, selección y comunicación de datos e informaciones para que el individuo transforme la información en conocimiento.⁵¹ En ese sentido las empresas y la sociedad civil tienen un rol que cumplir, en desarrollar plataformas que permitan el desarrollo de redes de comunicación, pero también estimulando la capacitación de los trabajadores y propiciando el desarrollo de habilidades digitales por parte de los mismos.

51 Sáinz Peña (2012), Exploración de la práctica autónoma del teletrabajo de los jóvenes uruguayos.

Por parte de los *teletrabajadores independientes* el teletrabajo es también una elección, el mercado laboral con el desarrollo de las nuevas tecnologías contempla esta modalidad laboral como legítima, y los sitios web ofrecen una variedad de oportunidades que permiten a muchas personas trabajar sin la necesidad de vincularse a una empresa como se hacía tradicionalmente.

Los entrevistados en su mayoría destacan que el teletrabajo permite ampliar las fronteras de los mercados locales, llegando a más lugares y personas que antes resultaba improbable. Permite que desde un solo lugar puedan llegar a más gente, lo que amplía las posibilidades de éxito.

El uso de herramientas digitales también permite algo que antes resultaba imposible, que es el traspaso de información y archivos digitalizados de un computador a otro en cualquier lugar del planeta de manera instantánea. Lo que determina que se sea más veloz y eficaz, y se pueda estar conectado con cualquier parte del mundo.

Esta modalidad laboral (teletrabajar) presenta otra particularidad que la caracteriza, y es el trabajar por proyectos o con plazos determinados. Lo que obliga a los teletrabajadores a cumplir con plazos estrictos de entrega, llegando en algunos casos a trabajar excesivamente, incluso más tiempo de lo que exige una jornada laboral tradicional.

Si tenemos en cuenta las variables socio demográficas básicas y socio laborales de los teletrabajadores, podemos decir que pueden ser tanto hombres como mujeres, que poseen un alto nivel educativo, además predomina la población joven, se dedican a actividades y profesiones diversas. Pueden realizar más de una actividad laboral a la vez, utilizan además frecuentemente internet y herramientas digitales (Tic). Están conectados constantemente por medio de celulares o notebooks. Manejan en promedio más usos de herramientas digitales que la población en general, y tienen también un amplio manejo de redes sociales y sitios web destinados al teletrabajo.

Las habilidades que se destacan en los teletrabajadores son:

- La constancia o perseverancia.
- El estar informado y ser buen investigador.
- El dominio de herramientas informáticas y digitales.

- Saber que sitios web utilizar.
- Hacerse de un perfil positivo para las personas o empresas contratantes.
- Desarrollar habilidades comunicativas.
- Prestar un servicio de calidad.
- Ser competitivos.

En definitiva ser teletrabajador lejos de ser algo que permita relajarse o despreocuparse, impone un montón de exigencias, requisitos y alertas que obliga a dar lo mejor de cada uno constantemente. Ahí radica la importancia del aprendizaje y la capacitación para lograr el éxito una vez ingresados en el mundo del teletrabajo.

Manejar de manera natural las herramientas informáticas facilita el correcto desempeño de estas actividades, y permite a los teletrabajadores adaptarse a los cambios que nos impone la revolución tecnológica por la cual atravesamos en nuestro tiempo. Solo que en un ámbito más parecido a un hogar que en lo que tradicionalmente conocíamos como una empresa.

Bibliografía.

- Aibar, Eduard Fatalismo y tecnología: ¿Es autónomo el desarrollo tecnológico? eaibar@campus.uoc.es
- Álvarez, Marin, Javeriana, (2006).Tecnologías empresariales del yo: la construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial.
- Arrieta, A. Montes, Doncier. (2011). Alfabetización digital, uso de las Tic mas alla de una formación instrumental y una buena infraestructura. Univ. de Sucre. Sicelejo. Colombia.
- Armas Moralez, C. (2005). El teletrabajo. Facultad de Ciencias Administrativas. UNMSM.
- Blanchet, A (1989) Entrevistar en técnicas de investigación en Ciencias Sociales, Narcea, Madrid.
- Beltrán Puche, A y Sanchez Neira, L (2002). Las relaciones laborales virtuales. El teletrabajo. Pontificia Universidad Javeriana.

- Briones, G. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior. ICFES, 1996.
- Calderón, Fernando (Coord.) (2003) ¿Es sostenible la globalización en América Latina? Debates con Manuel Castells. Volumen II Nación y Cultura. América Latina en la Era de la Información. FCE/PNUD. Chile.
- R, Castells (1995) “Metamorfosis de la cuestión social”.
- Cepal (2010) “Avances en el acceso y el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación en América Latina y el Caribe 2008 – 2010”. Documento de Proyecto LC/W. 316, marzo de 2010, Santiago de Chile.
- Cepal (2013): Economía digital para el cambio estructural y la igualdad.
- Cortés, J. & Dubois, A. (2005) Nuevas Tecnologías de la Comunicación para el Desarrollo Humano.
- D'Ancona (2005) Métodos de encuesta teoría y práctica, errores y mejoras. Editorial Síntesis.
- Díaz, E, Rodríguez, E. Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. Economía informa. Elsevier España. 2017.
- Encuesta de uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación 2010, 2013 (EUTIC) INE
- García, L Fernando. Desempleo en América Latina ¿Flexibilidad laboral o acumulación de capital? Problemas del desarrollo. Elsevier España, S.L.U, 2017.
- González, M, Alonso, M, Tato, M; Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad, (2015), Universidad de Extremadura, pág. 82.
- Glasser y Strauss (1967) The discovery grounded theory: strategies for a qualitative research, New York.
- Henning Meyers, (2016). Comprender la revolución digital y lo que realmente implica. London School of economics.
- Informe de actualidad laboral “una mirada a la figura del teletrabajo” 2011.
- Jorgenson, the economics of productivity, (2009), Sellens y Cusi, Tic, cualificación, organización y productividad del trabajo, 2011.
- Jackson André da Silva, (2014) Flexibilidad y teletrabajo, un estudio bibliométrico sobre la producción científica. Belo Horizonte.

-Katz, R. (2009) El papel de las TIC en el desarrollo. Propuesta de América Latina a los retos

económicos actuales. Ed. Ariel. Fundación Telefónica, Madrid.

-Martínez, A, Pérez, M, Carnicer, L, Vela, M. (2006) Teletrabajo y Flexibilidad. Efecto moderador sobre los resultados de la empresa. Madrid, España.

-María Luisa, Tosi Zas (2010) El trabajo ante las nuevas tecnologías. Fcu, Uruguay

-Minoli, Cristina, Teletrabajo y diversidad generacional, una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad, 2012.

-Leiva Marquez, (2011). El mundo del trabajo en la sociedad uruguaya. Estudio exploratorio y descriptivo del teletrabajo.

-O, Contreras, I Rozo Rojas (2015) Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia de talento humano en Colombia. Fundacion universitaria Konrad Lorenz.

-PNUD (2005) Desarrollo Humano en Uruguay. Uruguay hacia una estrategia de desarrollo basada en conocimiento. PNUD Montevideo.

-Radacovich, R. y S. Escuder. (2013). Desafíos y límites del uso social de Internet. Una aproximación al caso uruguayo. Revista de Ciencias Sociales Número 33.

-Reig Martinez, Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas. Fundación BBVA, Bilbao, 2007.

-Rivoir, Ana (2013) Enfoques dominantes en las estrategias para la Sociedad de la Información y el conocimiento. El caso uruguayo 2000 – 2010. Revista de Ciencias Sociales Número 33.

-Rosa M, Sáinz Peña. (2012) Alfabetización digital y competencias informacionales. Fundación Telefonica. Editorial Ariel. Madrid, España.

-Saco, R, Barrios (2006), el Teletrabajo, XIV Congreso de relaciones laborales. Perú.

-Sáinz Peña (2014), Exploración de la practica autónoma del teletrabajo de los jóvenes uruguayos, Montevideo, Ur, FCS.

-Sautu (2005) Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. CLACSO, Buenos Aires.

-Subirats, J. (2013) ¿Nueva Política?, ¿Nuevos actores? Revista de Ciencias Sociales Número 33.

-Tunal, G (2012), “Reflexiones en torno al análisis sobre el Teletrabajo” Santiago del Estero, Argentina.

-Villafrade Vargas; Propuesta de implementación de un modelo de Teletrabajo, Universidad F, J de Caldas, Bogotá, 2013.

-Vázquez, G. Bleier, (2015) M. Teletrabajo realidad o marketing.