

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**  
**Tesis Licenciatura en Sociología**

**Estudio exploratorio del fenómeno  
del teletrabajo en Uruguay**

**Diego Ventura**  
Tutor: Santiago Escuder

**2019**

## Índice.

Contenido:

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Marco teórico.....</b>	<b>4</b>
2.1 Procesos de Globalización. ....	4
2.2 Nuevas desigualdades sociales, la brecha digital. ....	5
2.3 Definición de teletrabajo. Una primera aproximación. ....	6
2.4 Modalidades de teletrabajo en las empresas y teletrabajo independiente. ....	8
2.4.1 Teletrabajo independiente. ....	10
2.4.2 Teletrabajo en las empresas.....	11
2.5 Contexto en el que surge el teletrabajo en Uruguay. Principales antecedentes.....	12
2.6 Problema de investigación. ....	15
2.7 Preguntas de investigación.....	16
<b>3. Estrategia Metodológica. ....</b>	<b>18</b>
4 Principales hallazgos. ....	22
4.1 Mapa de correspondencias múltiple y principales factores.....	22
4.2 Perfil sociodemográfico de los teletrabajadores uruguayos. ....	25
4.3 Perfil que distingue entre el uso de TIC de los teletrabajadores. ....	26
4.4 Caracterización socio laboral de los perfiles de los teletrabajadores uruguayos.....	28
4.5 Síntesis del análisis cuantitativo.....	30
<b>5. Análisis Cualitativo. ....</b>	<b>31</b>
5.1 Como se autodefinen los teletrabajadores y como asimilan su trabajo. ....	31
5.2 El teletrabajo ante la reorganización empresarial ¿oportunidad o mayor flexibilización laboral?.....	32
5.3 Teletrabajo y uso de TIC, ¿mayor autonomía, o estrés y alienación laboral?.....	36
5.4 Teletrabajo y mercado laboral ¿cómo se interrelacionan empresas y teletrabajadores? ...	38
5.5 Síntesis del análisis cualitativo.....	40
<b>6. Conclusiones. ....</b>	<b>41</b>

## **1. Introducción.**

La presente investigación propone estudiar el fenómeno del teletrabajo en Uruguay, en el contexto de lo que conocemos como sociedades de la información y el conocimiento (SIC). Esta investigación tiene como enfoque principal al teletrabajador, su inserción laboral y el estudio de las dimensiones de su vivir cotidiano.

Se problematiza como tema principal las dinámicas actuales del teletrabajo en Uruguay, en lo que definimos como sociedades de la información y el conocimiento. Desde un enfoque que busca articular la dimensión laboral, junto al uso intensivo en tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Entre los objetivos propuestos por esta investigación están, dilucidar qué aspectos implícitos en este fenómeno son favorables para los teletrabajadores y que aspectos benefician a las empresas. También estudiaremos el teletrabajo y la flexibilidad laboral con la cual suele asociarse. El teletrabajo y la cualificación necesaria para desarrollar estas actividades con éxito. Y aspectos relacionados con esta modalidad y su impacto en las dimensiones del vivir cotidiano, como el trabajo y la vida en el hogar.

Se realiza una triangulación de técnicas de análisis cualitativas y cuantitativas, utilizando datos cuantitativos para un análisis descriptivo y exploratorio del teletrabajo, que intenta dar cuenta de la situación actual del teletrabajo, en lo que refiere a dimensiones sociodemográficas, socio laborales y de usos de herramientas digitales. Utilizando como fuente de información cuantitativa la base de datos de la encuesta de usos de tecnologías de la información y las comunicaciones (EUTIC) del año 2013, que elabora el Instituto nacional de estadística, INE<sup>1</sup>. Centrando el análisis cuantitativo en aspectos relacionados a la tenencia, acceso y usos de TIC. Se estudia al teletrabajador y estas dimensiones por medio de un análisis de correspondencias múltiples (ACM).

También se realizan entrevistas de investigación a informantes calificados para obtener datos en función de las experiencias de los teletrabajadores, para descubrir alguna dimensión emergente y analizar dimensiones de su vivir cotidiano. Se utiliza como fuente de información cualitativa entrevistas realizadas en campo en los meses de marzo a julio de 2016.

---

<sup>1</sup> [www.ine.gub.uy](http://www.ine.gub.uy)

## 2. Marco teórico.

### 2.1 Procesos de Globalización.

Autores como Giddens y Sutton (2014), definen la globalización como un proceso propiciado por el capitalismo moderno. Utilizado como concepto más frecuente en economía desde la década de los 80', la globalización es definida como "*el proceso por medio del cual las poblaciones humanas dispersas, establecen un contacto más estrecho y directo entre sí creando una única comunidad o sociedad global*" (Giddens, A, Sutton, P; 2014; p.22). Ambos autores describen el proceso de globalización como un fenómeno de carácter irreversible, aunque también lo definen como no sostenible.

En consonancia con la conceptualización de Giddens y Sutton (2014), Castells y Calderon (2013) definen los procesos de globalización, como "*una trama de relaciones y acciones globales tendientes a ampliar los límites de las naciones en el plano político, económico, social y tecnológico*" (Calderon, F, Castells, M, 2013; p.398). Señalan que la noción de competitividad en el plano económico comercial, es lo que garantiza el éxito de las naciones en la integración en estos procesos. Mencionan la importancia de un creciente nuevo espacio público en red como constructor de nuevos actores sociales, debido al avance en las telecomunicaciones. Un imaginario colectivo democrático global favorecido por una cultura inter comunicativa virtual.

En función de ambas definiciones podemos 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 (Gerardo, Tunal; 2012). Estos procesos globales nos permiten entender como son utilizadas las TIC relacionadas al mercado laboral, donde la mediación tecnológica juega un rol preponderante.

Un problema propio de la globalización refiere a la existencia de desigualdades de acceso a TIC entre las naciones. Los problemas para acceder a estas tecnologías dificultan o incluso pueden agravar las desigualdades ya existentes entre estas poblaciones. En función de que la brecha sea más grande entre los diferentes sectores sociales.

## 2.2 Nuevas desigualdades sociales, la brecha digital.

Como expresa el informe de la CEPAL del año 2010, en la medida en que no todos accedan equitativamente a las TIC y que estas tecnologías se hacen más relevantes en los quehaceres de las sociedades, *“emerge una nueva forma de exclusión social que se materializa en la denominada brecha digital”* (CEPAL, 2010; p.12).

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.

La denominada brecha digital impacta en al menos dos dimensiones vinculadas a su vez con la dimensión laboral. Una refiere al acceso y tenencia de TIC, y otra refiere a las habilidades o destrezas informáticas que se pueden desarrollar con la utilización de las TIC o su dominio instrumental, que posibilitan entre otras cuestiones la inserción laboral.

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, con la finalidad de que el individuo transforme la información que posee en conocimiento (Sáinz Peña; 2012).

Debido esto podemos diferenciar entre quienes cuentan un dominio instrumental superior en TIC y quienes no lo poseen. Entre quienes impacta negativamente menos la dimensión referente al dominio instrumental de TIC están los nativos digitales. Hablantes nativos del lenguaje digital de los computadores e internet. Esto debido a que *“han crecido, desarrollado y adquirido su visión del mundo a través de una interacción continua con el internet”* (Arrieta, A. Montes, Doncier; 2011; p.185). Por eso los nativos por lo general tienen una predisposición natural mayor al uso de TIC, y por consiguiente a su dominio instrumental.

En contraste los no nativos digitales, aquellas personas nacidas antes de la década de los ochenta 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 además de realizar de una tarea a la vez, no utilizan todas las TIC ni en forma muy intensa”* (Arrieta,

et al, 2011; p.186). Esto debido a que pertenecen a una época en la que el uso de computadores no era tan usual como lo es actualmente.

La clave para contrarrestar los desafíos que plantea la globalización, ser competitivos y superar los efectos adversos que la brecha digital supone, es contar con un mínimo de habilidades digitales que permitan lograr un uso inteligente de los dispositivos TIC, maximizando sus potencialidades. Quienes no posean este nivel de cualificación difícilmente puedan ingresar al mundo del teletrabajo con éxito. Por eso esta investigación propone estudiar las dimensiones referentes al dominio instrumental de TIC, ya que se considera que predispone mejor a las personas a superar los desafíos de la globalización e inclinarse por el teletrabajo.

### 2.3 Definición de teletrabajo. Una primera aproximación.

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, propulsado por el físico Jack Nilles. La noción del teletrabajo aparece como la idea de *“llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo o empresa”* (Leiva Márquez, 2011; p.20). Si esto sucedía se evitaban costes de traslados y productividad. Los trabajadores podían disponer de un tiempo intenso en trabajo, en el cual podían desarrollar las tareas solicitadas por sus empleadores y en poco tiempo dedicarse a las tareas del hogar. Aparte del ahorro energético que esto significaba.

Si buscamos una definición etimológica de la palabra, por un lado “tele” como prefijo significa “lejos” o “distancia”. 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 la Organización internacional del trabajo (OIT) define el teletrabajo como el trabajo a distancia, incluido el trabajo en domicilio, efectuado por medios de computación o telecomunicación<sup>2</sup>, para una empresa u organización que se encuentre lejos del lugar donde se esperan los resultados. El mismo puede ser realizado

---

<sup>2</sup> Ver definición de teletrabajo en <http://www.oitcenterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>, OIT, fecha de consulta, 20/12/2019.

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.

Autores como Beltran y Puche (2002), tienen definiciones de teletrabajo coincidentes con las de la OIT, definen el teletrabajo como una actividad laboral que se realiza lejos del lugar donde se esperan los resultados. En la cual se *“utilizan instrumentos tecnológicos para la obtención de un efecto final, como para la transmisión del mismo”* (Beltran Puche, *et al*, 2002; p.28). Definido de esta manera el teletrabajo es posible mediante el uso de la TIC y no como una variación del trabajo domiciliario.

El teletrabajo también es definido como una actividad profesional desarrollada a través de equipos informáticos que *“hacen uso del teletratamiento y las telecomunicaciones para enviar información en tiempo real al centro de trabajo, producción o servicios. Con el fin de generar un valor añadido a sus usuarios”* (Morales Varas, Romanik, F, 2011; p11). Las TIC son utilizadas como insumo para la obtención del requerimiento laboral específico, y para mantener una comunicación directa con los destinatarios de esta tarea.

Cuando las TIC son el insumo laboral que posibilita el teletrabajo, permite también la intermediación informática entre los usuarios de TIC y los demandantes de la tarea. Lo que termina siendo un medio más de control e información para empleadores, y una manera de documentar y sistematizar informáticamente el trabajo, funcionando como una huella digital que permite rastrear remotamente las actividades realizadas.

Definiendo sus características 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 y su poder de decisión, o lo que es lo mismo implica su subjetividad en relación al trabajo”* (Álvarez, M, Javeriana, 2006; p.51). El teletrabajo es también un trabajo no presencial, realizado apartadamente del lugar donde se esperan los resultados. El teletrabajador siempre permanece a distancia de los destinatarios de su actividad laboral, sean estos del ámbito local o internacional (Raúl Saco, Barrios; 2006).

En la actualidad se reconoce que los trabajadores más calificados son los que tienen mayor capacidad para adaptarse al cambio tecnológico y para reconocer las oportunidades que el mercado laboral depara (González, M, *et al*, 2015). Lo cual indica que los

teletrabajadores deben poseer cierto dominio instrumental de las tecnologías, junto a un nivel educativo acorde a las exigencias que demandan la acreditación de esas competencias.

Aunque si consideramos solo la dimensión laboral y el uso intensivo de TIC podemos alejarnos de nuestra definición inicial. Ya que sería difícil imaginar con el avance de las nuevas tecnologías, ámbitos donde los dispositivos TIC no influyan en desarrollar tareas o actividades vinculadas a lo laboral. Lo que permite el teletrabajo es producir y exportar trabajo sin necesidad de generar y exportar trabajadores (Raúl Saco, Barrios; 2006). Logrando de esta manera la posibilidad de crear nuevos puestos de trabajo virtuales, sin necesidad de grandes inversiones en capital e insumos materiales por parte de las empresas.

En la coyuntura actual la flexibilidad laboral que ofrece el teletrabajo está asociada a *“medidas económicas que asumen las empresas para solucionar problemas de productividad y desempleo”* (García, F, 2017; p.50). Ya que en lo que respecta a lo laboral la flexibilidad es la filosofía del teletrabajo, entendida como práctica que brinda a los empleados la facilidad de organizar su trabajo mediante el uso de TIC (A, Villafrade, V; 2013). Posibilitando que trabajadores y directivos de empresas puedan desempeñar su actividad laboral a distancia y de manera continua.

Contextualizamos esta investigación sobre un paradigma que se fundamente en la racionalidad instrumental en el contexto de las SIC. El paradigma tecnológico informacional concibe las TIC como *“el eje articulador de una racionalidad instrumental, que pretende legitimar la tecnología como condición previa e ineludible para participar en los beneficios del nuevo proyecto social, la sociedad de la información”* (Cortés, J. & Dubois, A, 2005; p.19). Desde este enfoque se cree que el acceso ilimitado y universal a la información permitirá el desarrollo de sociedades más justas e igualitarias.

#### 2.4 Modalidades de teletrabajo en las empresas y teletrabajo independiente.

Junto al avance en las nuevas tecnologías propias de las SIC, el teletrabajo asume la forma de distintas modalidades laborales tendientes a consolidarse, tanto en el ámbito de las empresas como en los teletrabajadores. Ambos deben adaptarse a los cambios que suponen las nuevas formas de trabajar o realizar tareas.

Los teletrabajadores independientes, por ejemplo, se ven favorecidos por la amplia digitalización del consumo y de muchas de las cosas que cotidianamente pueden ser llevadas a la web.

Ante esta realidad que permite encontramos con nuevas formas de interpretar internet y el trabajo, posiblemente en la actualidad el uso intensivo de las nuevas tecnologías predisponga a una visión tecnófila<sup>3</sup> de los usuarios de TIC, que significa una situación de uso excesivo debido a la afición exagerada a estas tecnologías. Aunque algunos autores plantean que esta realidad *“puede favorecer una mayor productividad y mayor eficiencia para empresas y teletrabajadores”* (Reig, Martínez, 2007; p.156). Puede generar ciertas resistencias y contradicciones entre quienes tengan una dependencia mayor a estas tecnologías. La dependencia exagerada hacia los medios tecnológicos predispone al individuo a un espiral de alienación e indiferenciación entre uso cotidiano y recreativo de TIC, de un posible uso laboral. Como plantean diversos autores el uso excesivo de las nuevas tecnologías pueden generar problemas de adaptación a los dispositivos y sistemas tecnológicos, derivando en situaciones de “tecnoestrés”, donde *“el individuo pasa a tener estados psicológicos negativos relacionados al uso excesivo de TIC”* (Salanova, M, 2001 p.5).

Las empresas buscaran maximizar la productividad y mejorar los servicios en función de las nuevas tecnologías, utilizando las redes como el medio principal. Para el teletrabajador esto significa que debe manejar la dimensión laboral por su cuenta, por lo que los problemas de precarización, de ambientación, de alienación o estrés laboral, pasan a ser una responsabilidad que cae dentro de su propia orbita de trabajo (Guathier; G; 2006).

Lo cierto es que producto de la revolución tecnológica por la que atravesamos, muchos trabajos que en la actualidad conocemos, posiblemente en un futuro queden obsoletos o sustituidos por la tecnología. Y otros nuevos aparecerán con la reorganización y externalización de tareas concretas (en línea), solicitadas por las empresas (Henning Meyers; 2016). Requiriendo de esta manera nuevas competencias y habilidades por parte de los trabajadores, principalmente en áreas informáticas.

---

<sup>3</sup> Tecnófilia significa afición hacia lo tecnológico, a dispositivos relacionados con computadoras, informática y teléfonos móviles. Las personas dependen en forma excesiva del uso de la tecnología, a tal punto de que no pueden separarse de ella.

#### 2.4.1 Teletrabajo independiente.

El teletrabajo independiente debe ser diferenciado del término usual de trabajo en domicilio con el cual suele confundírsele. Este último es fundamentalmente definido como un trabajo manual, artesanal o tallerista. En el cual predominan hombres y mujeres de escasos ingresos y escasa cualificación, “*que necesitan articular el trabajo doméstico con la vida en el hogar para obtener ingresos*” (Boiarov, S, 2008; p.7). Pueden ser trabajadores independientes y trabajar en su domicilio, pero esto no significa que deba considerárseles como teletrabajadores independientes. Ya que por lo general no utilizan todas las TIC ni de manera muy intensa, ni como insumo laboral específico. Tampoco suelen estar regulados mediante el sistema de aportaciones y carecen de muchos de los beneficios de la seguridad social. Su actividad sería más del tipo informal en economías informales.

Los teletrabajadores definidos en función del uso de tecnologías que utilizamos, difieren ampliamente de estos últimos en aspectos relacionados a la cualificación y calidad de los ingresos que tiende a ser más elevada. Además de pertenecer a un sistema organizacional complejo de la economía. Siendo el nexo que une al teletrabajador con este sistema organizacional la utilización de TIC.

Entre las concepciones existentes sobre teletrabajo priman distintas fundamentaciones y justificaciones sobre su existencia y condicionantes. A las cuales se les puede atribuir principalmente las de ser una modalidad laboral. Ya sea de forma independiente o dependiente de empresa contratante.

Entre las ventajas que supone el teletrabajo independiente, está el hecho de lograr “*mayor independencia y autonomía en términos de organización y tiempo dedicado al trabajo, lograr menor cantidad de desplazamientos y reducción de tiempos, costos y estrés que implica viajar*” (Gauthier, G, 2006; p.9). Mejorar el balance entre tiempo de trabajo, tiempo de descanso y tiempo para actividades personales. Permitir incrementar las oportunidades laborales e incrementar las escolaridades, mejorar el entorno y el estrés del trabajo tradicional.

Entre las desventajas que ocasionaría se mencionan el aislamiento social, contar con menos apoyo para el crecimiento personal. La descualificación y limitaciones en la vida social. “*Indiferenciación entre las horas de trabajo, reducción del tiempo de descanso,*

*precarización salarial, menor seguridad en el empleo, condiciones de trabajo precario, menor calidad del entorno y aumento del estrés laboral”* (Gauthier, G, 2006; p.9). También situaciones de estrés o tecnoestrés como las mencionadas anteriormente por Salanova (2001).

#### 2.4.2 Teletrabajo en las empresas.

En lo que refiere al teletrabajo en las empresas debe considerarse que pese al impacto que suponen los cambios globales en economías locales. En las economías de cada país coexisten al menos dos tipos de empresas. Un tipo de empresa que no se inserta tan eficazmente en los procesos de globalización y que carece de muchos de los elementos necesarios para ser competitivas. Por lo general, estas empresas se basan en una lógica de consumo en economías informales. Mientras que un segundo tipo de empresa 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”* (Calderon, F, Castells, M, 2013; p.399).

Su éxito depende fuertemente de estar insertos eficazmente en redes económicas comerciales internacionales y locales. Esto conlleva a que las empresas usen intensivamente TIC, para abaratar costos y lograr algún tipo de eficiencia o productividad laboral. En ocasiones se llega a optar por delegar en el teletrabajo algunas de sus funciones si beneficia la productividad y el costo empresarial. 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 (Jackson André da Silva; 2014).

Ya sea como consumidores, trabajadores o productores, las empresas y los mercados están destinados a valerse de las nuevas tecnologías para hacerse más competitivos y eficientes (Sellens y Cusi; 2011), (Jorgenson; 2009). En lo que respecta a la competitividad es importante considerar el papel que juega la información. Estar al tanto de los adelantos científicos y tener plena conciencia de los principales cambios que se dan en la actualidad en lo tecnológico, son cuestiones sumamente valorables para que las empresas y los trabajadores, puedan insertarse eficazmente en los sistemas económicos.

Posiblemente mediante esta modalidad laboral se externalicen aún más las funciones de la empresa por la flexibilidad laboral que supone el teletrabajo, hasta llegar a modificar la estructura jerárquica tradicional por una estructura más horizontal. Quizás hoy la nueva articulación del trabajo y capital mediado a través de la tecnología, permita la aparición de nuevas denominaciones en función del trabajo.

Como describe Robert Castells (1995) en su estudio de la sociedad salarial<sup>4</sup>, donde define un nuevo tipo de trabajador que puede definirse como trabajador flexible. Se caracteriza por ser un tipo de trabajador que se adapta mejor a la nueva lógica de producción de la sociedad salarial, más flexible por parte de las empresas. Según los cambios de la economía y hasta donde lo permite el desarrollo tecnológico y funcional de las mismas.

Debemos considerar que las organizaciones tienden a operar “*entre el orden y el caos, alejándose y acercándose a una situación ideal de equilibrio, creando a su paso nuevas vías de trabajo y nuevas formas de organización empresarial*” (Bohórquez, Arévalo, 2013; p.260). Este tipo de innovaciones en un esquema de pensamiento permite considerar al teletrabajo y las empresas inmersas en un sistema organizacional complejo. Donde la suma de acciones o decisiones individuales afectan el devenir de la estructura global de las organizaciones.

Eso debido a cómo son pensadas hoy en día las nuevas tecnologías, siendo sus usos “*requisitos indispensables para acceder a determinados bienes y servicios. Buscar empleo, teletrabajar desde el hogar e interactuar con el estado*” (Radakovich, Escuder, 2013; p.34). Estas actividades requieren cada vez más del uso de TIC. Por eso resulta necesario emplear una definición amplia del teletrabajo que interactúe con las dimensiones más diversas de las SIC.

## 2.5 Contexto en el que surge el teletrabajo en Uruguay. Principales antecedentes.

Si bien el uso de las tecnologías vinculadas al ámbito laboral parece una realidad cada vez más frecuente en diversos sectores de la economía. No resulta igual de evidente que utilización sea incuestionable en todos los ámbitos económicos y laborales. Debemos

---

<sup>4</sup> R, Castells (1995). Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado. Paidós.

considerar que algunos sectores más tradicionales de la economía preservan una estructura menos flexible, que no utiliza de manera intensiva las TIC. Aunque en la mayoría de los sectores claves de la economía la intensificación del uso de estas tecnologías resulta una realidad cada vez más evidente.

Nuestro país desde mitad del S.XIX hasta mitad del S.XX se caracterizó en materia económica por poseer un modelo productivo basado en una economía primaria agroexportadora, caracterizado por la exportación de materias primas, principalmente vinculadas al cuero y la carne. Luego paso a un modelo de industrialización por sustitución de importaciones (ISI), donde progresivamente se empiezan a sustituir bienes importados por productos nacionales permitiendo la industrialización de nuestro país (Bertino, M *et al*; 2001). Hasta llegar en nuestro tiempo a un modelo basado en una economía de servicios, en el cual el sector terciario de la economía es el que registra las cifras más altas de crecimiento. Esto es evidenciado por el aumento y “*mayor crecimiento en la participación en el PIB en los últimos años, en sectores comerciales y de servicios vinculados a las telecomunicaciones*” (Navarro, F, 2017; p.4). Donde las tecnologías de la información y comunicación en áreas específicas cumplen un rol preponderante.

Según datos del BCU en el primer trimestre de 2018 con respecto al primer trimestre de 2017 el sector *Transporte, almacenamiento y comunicaciones* creció un 6,7% en términos interanuales. Y en el segundo trimestre de 2018 el sector creció 4,5% con respecto a igual trimestre de 2017. Siendo el sector telecomunicaciones quien registrara la cifras más altas de crecimiento dentro del sector.<sup>5</sup>

Lo que demuestra que las TIC son un elemento importante para muchas industrias y son demandadas por muchos sectores de la economía. Algunos ejemplos son los rubros de call o contact centers, conocidos también como telecentros. O en los rubros de e-commerce (comercio electrónico) y trabajos mediante internet. Donde estas tecnologías cada vez son utilizadas con mayor frecuencia. De esta forma el teletrabajo encuentra en el mercado de nuestro país, un medio de expandirse a medida que las nuevas tecnologías son más accesibles para un porcentaje mayor de la población.

El informe de la CEPAL destaca como la inversión en TIC en la región es proporcionalmente inferior a la de los países desarrollados. Del orden del 2,1% del PIB

---

<sup>5</sup> Datos BCU, Banco central del Uruguay, [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy), fecha de consulta, 20/01/2019.

en los países de América Latina, mientras que en los países avanzados representa en promedio el 4,2%.<sup>6</sup> En nuestro país para el año 2015 la participación de las telecomunicaciones en el PIB era de 1,4%, algo por debajo del promedio regional.<sup>7</sup>

Uruguay al igual que los países de la región ha 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 que se cree, “*existe una relación estructural entre el crecimiento económico y el uso de las tecnologías*” (Katz, R, 2009; p.12). Ya que el uso de TIC favorece y está destinada a resolver los desafíos planteados por la creciente complejidad de los procesos productivos de nuestro tiempo.

El desarrollo en TIC en las economías de cada país permite una mayor competitividad en el contexto internacional. Ya que existe una “relación directa entre el desarrollo de redes de comunicación y el nivel de competitividad de un país” (*ídem* 2009; p.15). Aquellos países que tienen un alto desarrollo en infraestructura en redes de comunicación, tienden a mostrar una buena posición en términos de competitividad internacional.

En nuestro país según datos oficiales el teletrabajo ha crecido sosteniblemente en la última década. Mientras que en 2010 teletrabajaban un 2,6% de la población, ya en 2013 el porcentaje de personas que realiza teletrabajo era de 4,8%, y en 2016 se estima teletrabajaba un 2,8% de la población, según la encuesta EUTIC del INE.<sup>8</sup> Esto refiere a las personas que realizan teletrabajo como actividad principal, pero existe un porcentaje de personas que realiza teletrabajo como actividad secundaria o esporádica, por lo que la cifra de teletrabajadores puede ser más grande.

A continuación, haremos un breve repaso de los principales antecedentes y hallazgos encontrados en relación al teletrabajo. Investigaciones sobre teletrabajo y flexibilidad empresarial consideran al teletrabajo como la organización del trabajo mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación. A los efectos de posibilitar que los empleados y directivos puedan desempeñar su actividad laboral a distancia de diferentes maneras. Este puede ser trabajo desde “*el domicilio particular, desde aeropuertos, hoteles*

---

<sup>6</sup> Katz, R; 2009. Como % de inversión en tecnologías de la información y comunicación por PIB nacional.

<sup>7</sup> Ursec, 2016, datos extraídos del informe. [tps://www.ursec.gub.uy](https://www.ursec.gub.uy)

<sup>8</sup> Ver [www.ine.gub.uy](http://www.ine.gub.uy), fecha de consulta, 20/01/2019.

*u otras localizaciones itinerantes (teletrabajo móvil), o desde oficinas creadas para reducir el desplazamiento de los empleados al trabajo (oficinas satélites o telecentros)”* (Martínez, A, et al, 2006; p.230).

Investigaciones realizadas en la región consideran que la innovación y el uso intensivo de TIC garantizan el éxito y la eficiencia empresarial (Morales Varas, G, Romanik, F, 2011; p.96). Aunque en lo que refiere a la sostenibilidad empresarial, otras investigaciones concluyen *“que el teletrabajo a domicilio muchas veces está relacionado con procesos de baja productividad, bajos ingresos y falta de garantías para los trabajadores”* (O, Contreras, Rozo Rojas, 2015; p.76). Lo cual puede evidenciar que el teletrabajo no siempre puede resultar favorable para los teletrabajadores.

Vazquez y Bleier (2015) en su investigación sobre teletrabajo y la vida en el hogar en Uruguay concluyen que, si bien *“el teletrabajo no es la solución a los problemas de la vida familiar, posibilita una mayor atención y participación e integración al entorno familiar, mejorando la relación entre padres e hijos y aspectos de la vida en el hogar”* (Vázquez, G, Bleier, M; 2015, p.7).

## 2.6 Problema de investigación.

En lo que respecta a la problematización de nuestra investigación consideramos que las TIC permiten dinámicas laborales tendientes a cambiar la forma tradicional de concebir el trabajo. La mediación de las TIC hace posible que el trabajador incorpore información adicional a su tarea y cuente con herramientas que permitan dirigir el trabajo hacia los objetivos deseados.

Todo lo cual indicaría que la incorporación de tecnologías de la información a las actividades laborales y la creación de contenido digital e inmaterial, es un fenómeno que tiende a profundizarse y expandirse. A la vez que permite que nuevos sectores de la economía desarrollen prácticas que antes resultaban más difíciles de hacer de forma remota.

En este sentido la importancia de esta investigación será lograr comprender como se estructura el teletrabajo en Uruguay, desde el punto de vista de los teletrabajadores. El teletrabajo es una actividad laboral que aún está en desarrollo. Tanto las empresas que

prefieran esta modalidad como los trabajadores que encuentren en la red un medio para ampliar sus oportunidades, se ven inmersos en esta nueva realidad propia de las SIC. Esta investigación se plantea hacer un análisis descriptivo y exploratorio de nuestra unidad de análisis los teletrabajadores, para lograr una caracterización más certera del fenómeno.

## 2.7 Preguntas de investigación.

Una vez elaborado el marco teórico y el problema de investigación. Conceptualizamos esta investigación a través de preguntas de investigación. Por medio de las cuales se podrá profundizar aún más en la problematización.

La primera pregunta encara el fenómeno del teletrabajo desde un punto de vista positivo en relación al uso de las nuevas tecnologías, y plantea un escenario donde las TIC son parte de la solución a los problemas que surgen de las sociedades de la información. La segunda pregunta cuestiona el carácter democratizador e igualador de las TIC, y se pregunta si los usos de estas tecnologías no interaccionan con otras desigualdades ya existentes en nuestra sociedad.

Primera pregunta de investigación:

- 1) ¿Es el teletrabajo un mecanismo de apropiación de las TIC que permite hacer frente a los cambios vinculados al trabajo, que supone la sociedad de la información y el conocimiento?

Segunda pregunta de investigación:

- 2) ¿El uso intensivo de TIC profundiza las desigualdades existentes entre la población y los propios teletrabajadores en lo que a brecha digital refiere?

Preguntas específicas:

- 1) ¿Son los teletrabajadores un tipo de trabajador más precario y menos cualificado, o de mayores ingresos y más cualificados?
- 2) ¿Permite el teletrabajo mayor flexibilidad, o mayor control y rigidez laboral?

### Objetivos de investigación:

Una vez elaboradas las preguntas de investigación se plantean los siguientes objetivos, que a su vez los dividiremos en generales y específicos.

#### Objetivo general.

- 1) Conocer el perfil de los teletrabajadores en lo referente a características sociodemográficas, laborales y de uso de herramientas digitales.

#### Objetivos específicos.

- 1) Definir el perfil de los teletrabajadores uruguayos en función de la modalidad de trabajo asumida.
- 2) Conocer el discurso de los teletrabajadores vinculado a su autopercepción sobre dimensiones de su vivir cotidiano.

### Hipótesis.

Si bien esta investigación es de carácter exploratorio, con lo ya expuesto en el marco teórico podemos elaborar algunas hipótesis tentativas de trabajo. Las mismas fueron elaboradas en función de las problematizaciones teóricas halladas y en consonancia con las preguntas y objetivos de investigación.

#### Primera hipótesis:

- 1) El teletrabajo es una modalidad laboral donde predominan personas jóvenes, de alto nivel educativo y de profesiones técnicas e informatizadas, que se caracterizan por adaptarse mejor más a los cambios propios de las SIC.

#### Segunda hipótesis:

- 2) El teletrabajo permite mayor flexibilidad horaria y mayor autonomía, pero al ser trabajo por producto y a contra horario, determina que las exigencias laborales muchas veces sean elevadas, factor que incide negativamente en la autopercepción de los propios teletrabajadores.

### **3. Estrategia Metodológica.**

En lo que respecta a la estrategia metodológica, la presente tesis utilizó dentro de su diseño de investigación, una triangulación de técnicas de análisis provenientes de diferentes metodologías para interpretar la realidad del teletrabajo en Uruguay. Un análisis cuantitativo para conocer aspectos exploratorios y descriptivos de los denominados teletrabajadores, en cuanto a variables socio demográficas, socio laborales y de uso de TIC. Y un análisis cualitativo para contrastar el análisis precedente y descubrir alguna dimensión emergente, por medio del análisis de entrevistas de investigación. Como menciona Sautu (2005)<sup>9</sup> 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”* (Sautu, R, 2005; p.38). La complementación de metodologías provenientes de paradigmas diferentes es ampliamente utilizada en investigación social. Por lo que dentro de nuestro diseño de investigación utilizaremos ambas metodologías con sus correspondientes métodos y análisis.

#### **3.1 Metodología cuantitativa.**

El análisis de datos cuantitativos que se utilizó, se le denomina análisis de datos secundarios y está ampliamente difundido en investigación social. El diseño cuantitativo de esta investigación es del tipo no experimental. El tipo de encuesta que analizamos se le denomina encuesta social (Briones, G; 1996). Es un tipo de encuesta busca interrogar a una población específica sobre determinado tipo de actividades, codificando sus respuestas en un sistema alfanumérico<sup>10</sup>, que permite reducir la información obtenida a un lenguaje de variables, permitiendo el análisis de sus propiedades y la inferencia estadística (Aigner, M; 1998). La encuesta de usos de las tecnologías de la información y comunicación (EUTIC) que realiza el instituto nacional de estadística (INE), es de carácter nacional y se propone obtener datos confiables sobre acceso y usos de TIC. La encuesta tiene preguntas específicas sobre actividad laboral, teletrabajo y usos de tecnologías. La misma se viene realizando desde el año 2010, y se vuelve a realizar cada

---

<sup>9</sup> Sautu (2005) Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Clacso, Buenos Aires.

<sup>10</sup> Sig. Que está formado por letras y números conjuntamente. En este caso los números asumen el valor de sus respuestas en los ítems de la encuesta por medio de la asignación de un código.

tres años 2013 y 2016. Antes si bien no existía una encuesta específica sobre usos de TIC, se podían relevar datos sobre acceso a computador e internet con preguntas que se habían incorporado a la encuesta continua de hogares (ECH) desde el año 2001.<sup>11</sup> Datos e información específica sobre TIC empieza a generarse desde el 2006 en un módulo trimestral de la ECH ampliada. En lo que respecta a la EUTIC procesamos los datos de la encuesta del año 2013. Que están a disposición pública en la página web del INE. Elaborando una nueva base de datos con aquellas personas que respondieron que si a la pregunta que refiere al teletrabajo. Esto significa que nuestra muestra se reduce solo a los denominados teletrabajadores, y no a todas las personas a las que se les realizó la encuesta. Los mismos representan un 4,8% de los casos totales, que con la expansión de la base de datos se estiman son unos 73.682 casos.<sup>12</sup>

Como mencionamos anteriormente para el análisis cuantitativo utilizamos un análisis de correspondencias múltiple (ACM), que es una técnica estadística que mediante la asociación de variables divide a los casos según clústers. Lo que indica que las categorías dentro de las variables en los casos seleccionados por cada clúster, tienen un grado alto de asociación entre sí, lo que nos permite hablar de dimensiones de análisis. Nuestro modelo de ACM en el programa Spad nos dio una solución de tres clústers, los cuales utilizaremos para definir las dimensiones en relación a cada eje o factor del mapa de correspondencias. Las variables que se utilizaron para el ACM son las que están en la ficha 1 y fueron seleccionadas con el criterio de contribuir a las dimensiones del plano sociodemográfico, socio educativo, socio laboral y de usos de herramientas digitales. La variable edad fue recodificada en tramos que nos permitan hablar de teletrabajadores jóvenes o *nativos digitales*, hasta los 40 años aproximadamente y los no nativos o *inmigrantes digitales* mayores de 40 años, como vimos en el marco teórico. La variable nivel educativo refiere al nivel educativo más alto alcanzado por el encuestado. La variable ocupación fue recodificada y agrupa a los trabajadores según rubros laborales afines, como pueden ser directores de empresas, administrativos y personal de oficina, se consideran parte de un mismo tipo de ocupación. También se diferencia entre los trabajadores según el tipo de tarea que realizan, manuales y no manuales. Habilidades digitales fue creada con la suma simple de las variables usos de herramientas digitales, más otros usos de TIC. Y la pertinencia de las variables seleccionadas fue validada con

---

<sup>11</sup>Ver ficha técnica de Eutic 2013 y ECH 2001 en página del Ine, [www.ine.gub.uy](http://www.ine.gub.uy).

<sup>12</sup> Por medio de la ponderación de la base de datos se obtiene un número estimado equivalente a la población total utilizando el programa estadístico SPSS.

un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,858. Se utilizó el paquete estadístico Spad con el procedimiento predeterminado de análisis de correspondencia múltiple, análisis factorial y análisis de clúster conocido como CORMU (Roldan, Fachelli; 2015). La mayoría de las variables fueron recodificadas en menor cantidad de categorías con la finalidad de reducir el número de dimensiones, para una interpretación de los datos más concreta y menos confusa.

---

*Ficha 1. Variables utilizadas en el ACM.*

---

Variable	Dimensión/Categorías	Tipo de variable
Localidad	Montevideo/Interior Urbano	Sociodemográfica
Sexo	Hombre/Mujer	Sociodemográfica
Edad	Tramos de edades	Sociodemográfica
Nivel educativo	Nivel educativo más alto alcanzado	Socio educativa
Ocupación	Tipo de Ocupación (A qué se dedica)	Socio laboral
Antigüedad en años	Años de antigüedad en el trabajo	Socio laboral
Horas trabajadas	Cantidad de horas que trabaja por semana	Socio laboral
Lugar de conexión	Lugar donde se conecta a internet	Uso de TIC
Tenencia de TIC	Que TIC tienen (Smartphone, Laptop, etc.)	Tenencia de TIC
Habilidades digitales <sup>13</sup>	Cantidad de habilidades digitales según nivel.	Habilidades digitales
	Apagar y encender la computadora	Habilidades digitales
	Abrir un archivo guardado previamente por usted	Habilidades digitales
	Copiar o mover textos o imágenes	Habilidades digitales
	Copiar o mover archivos o carpetas	Habilidades digitales
	Imprimir	Habilidades digitales
	Enviar correos electrónicos con archivos adjuntos	Habilidades digitales
	Utilizar un buscador de Internet	Habilidades digitales
	Usar procesadores de texto	Habilidades digitales
	Usar hojas de cálculo	Habilidades digitales
	Usar un programa de creación de presentaciones	Habilidades digitales
	Respaldar información	Habilidades digitales
	Conectar e instalar nuevos aparatos/periféricos	Habilidades digitales
	Instalar o actualizar un programa informático	Habilidades digitales
	Instalar o actualizar un antivirus	Habilidades digitales
	Transferir archivos de un dispositivo a otro	Habilidades digitales
	Utilizar herramientas especializadas	Habilidades digitales
	Utilizar herramientas especializadas para diseño	Habilidades digitales
	Desarrollar programas o programar	Habilidades digitales

Elaboración propia en base a EUTIC 2013.

---

<sup>13</sup> Habilidades digitales se creó con la suma simple de las variables sobre usos de TIC utilizadas en la base de EUTIC 2013.

### 3.2 Metodología cualitativa.

El mencionado análisis cuantitativo se complementó con el trabajo de campo cualitativo, que fue realizado entre los meses de marzo y junio del año 2016. Sobre una muestra no probabilística elaborada por medio de la técnica bola de nieve. A una serie de teletrabajadores uruguayos y personas claves dentro de la estructuración del teletrabajo en nuestro país. Se realizaron unas 17 entrevistas de investigación, siete de las cuales fueron a teletrabajadores independientes, seis a teletrabajadores dependientes de empresas, y 4 a personas que ocupan lugares importantes en empresas vinculadas al teletrabajo. El tipo de entrevista que se realizaron son definidas como semi estructuradas según la definición de Valles, M; (1999). Este tipo de entrevista se le denomina focalizada porque cumple con los criterios de “no direccionalidad, especificidad, amplitud, profundidad y contexto personal” (Valles, M, 1999; p.185). Las preguntas realizadas dentro de la pauta de entrevista fueron del tipo semiestructuradas.<sup>14</sup>

---

#### *Ficha 2. Entrevistas realizadas durante marzo – julio 2016.*

---

<b><u>Informantes calificados.</u></b>	
Director	Gtel
Encargado de comunicación	Netgate
Encargada de RR.HH	Casa tres
Capacitador en teletrabajo	Netgate
Comunicación	Mercado libre
<b><u>Asalariados dependientes.</u></b>	
Empleada/Vendedora	RCI/Movistar
Empleada Call center	Empresa de cobranza
Empleada Call center	Empresa de cobranza
Empleada Call center	Estudio jurídico
Empleada Call center	Estudio jurídico
<b><u>Teletrabajadores independientes.</u></b>	
Arquitecta	Firma independiente
Traductora/transcriptora	Independiente
Vendedora	Independiente
Vendedor	Independiente
Ingeniero software	Independiente
Fotógrafo profesional	Ayala Fotos
Locutor	Océano/Mediarte

Elaboración en base a la planificación de campo, 2016.

---

<sup>14</sup> Ver en anexo pauta de entrevista.

Las dimensiones de análisis cualitativo refieren a las siguientes temáticas: 1) La autopercepción de los denominados teletrabajadores de sus propias prácticas. 2) La percepción de los cambios ante la reorganización empresarial. 3) Al teletrabajo vinculado al uso de TIC. 4) Como se interrelaciona el teletrabajo y el mercado laboral

#### **4. Mapa de correspondencias múltiple, principales hallazgos y factores.**

Una vez recodificadas las variables utilizamos la base para un modelo de análisis en el programa Spad, modelo CORMU conocido como análisis de correspondencias múltiple y clúster. Con el análisis se obtiene un porcentaje de la varianza explicada por el modelo. La variabilidad explicada por cada factor como apreciamos en la Tabla 1, es de 12,05% para el primero, 8,57% para el segundo y 7,45% para el tercero. Con corrección de inercia utilizando el método de Benzecri, la varianza explicada por cada factor será de 53,85% para el primero, 20,11% el segundo y 12,63% el tercero. Lo que indica que este modelo de 3 clústeres explica acumuladamente un 86,59% de la varianza total, según el método con corrección de inercia de Benzecri utilizado (Benzecri; 1973). Variabilidad que explicara conjuntamente la varianza suficiente para validar la pertinencia del modelo.

*Tabla 1. Porcentaje de varianza explicada por inercia según modelo de Benzecri.*

Factor	Valor propio	% Inercia	Valor propio corregido	% Inercia(1)
<b>1</b>	0,20288	12,05%	0,0252	53,85%
<b>2</b>	0,14446	8,57%	0,0094	20,11%
<b>3</b>	0,12539	7,45%	0,0059	12,63%
<b>4</b>	0,09897	5,88%	0,0024	5,12%
<b>5</b>	0,08881	5,28%	0,0015	3,12%
<b>6</b>	0,08153	4,84%	0,0009	1,99%
<b>7</b>	0,07798	4,63%	0,0007	1,53%
<b>8</b>	0,07067	4,20%	0,0004	0,78%
<b>9</b>	0,06728	3,99%	0,0002	0,51%
<b>10</b>	0,06415	3,81	0,0001	0,32%

Elaboración propia en base a Eutic 2013.

Como podemos observar a partir del Grafico n° 1 de nuestro análisis, se pueden diferenciar entre dos tipos de dimensiones. Una referida a la cualificación, más y menos cualificados, y otra referida al tipo de teletrabajador nato o no nato.

Contribuye a la dimensión cualificación las variables *usos de herramientas digitales* y *nivel educativo*. La dimensión que refiere al tipo de teletrabajador considera como *natos* a aquellos que poseen determinado tipo de ocupaciones, más tecnificadas e intensivas en usos de TIC. Así como una dedicación, edad y antigüedad laboral específica.<sup>15</sup>

Los teletrabajadores *no natos* son aquellos que no reúnen las características de la mayoría de los teletrabajadores de nuestro tiempo, más modernizados o contemporáneos. Por lo que serían un tipo de teletrabajador más tradicional, por lo general de edad más avanzada y nivel educativo más bajo, provenientes de profesiones más tradicionales y no tan informatizadas.

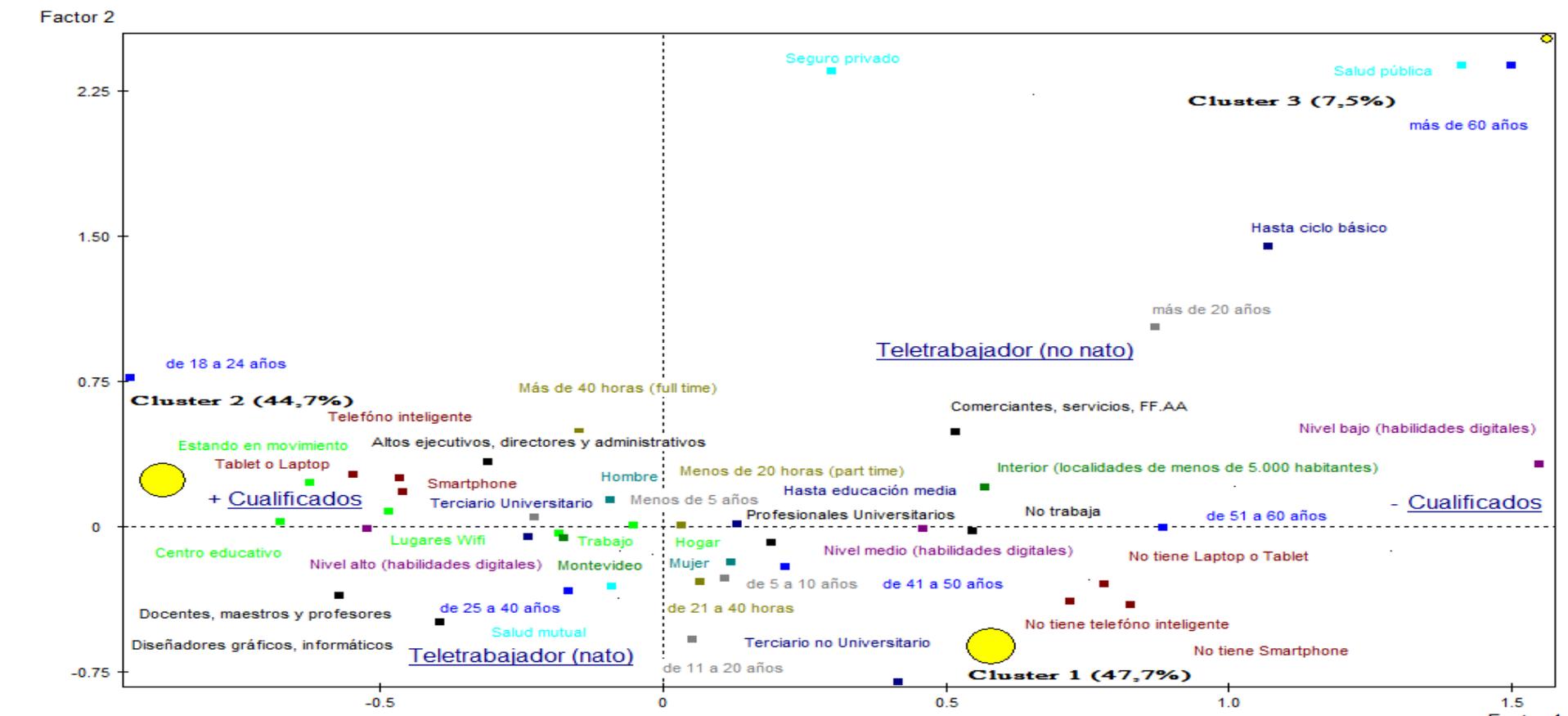
Los teletrabajadores *más cualificados* son los que tienen el nivel educativo más alto terciario universitario, terciario no universitario. También son los que poseen mayores habilidades en lo referente a usos de herramientas digitales, nivel alto y medio de usos de habilidades digitales. Entre las profesiones de las se ocupan se encuentran las más técnicas, o las que requieren mayor intensidad en uso de TIC, desarrolladores informáticos, diseñadores gráficos y profesionales universitarios.

Los teletrabajadores *menos cualificados* son personas con menos cantidad de usos de herramientas digitales, nivel bajo de usos y habilidades digitales, y menor nivel educativo, educación media básica y educación media superior. Además de ser personas de tramos de edades más avanzadas, de 51 a 60 y más de 60 años, que no poseen mayor cantidad de dispositivos TIC, teléfono inteligente, smartphone y laptop.

---

<sup>15</sup> Teletrabajador natos serían los pertenecientes a las típicas profesiones informatizadas, por lo general se encuentran en un tramo etario que va desde los 25 a 40 años, y tienen una antigüedad laboral mayor a los 10 años.

Grafico 1. Mapa ACM teletrabajadores uruguayos. EUTIC 2013.



Elaboración propia en base Eutic 2013, base teletrabajadores.

En lo que respecta al tipo de teletrabajador, los *teletrabajadores natos* tienen la particularidad de ser en su mayoría personas jóvenes, nativos digitales de 18 a 24 y entre 25 y 40 años, que trabajan en promedio de 21 horas a 40 horas semanales. Se conectan principalmente en el hogar, el trabajo, estando en movimiento y en lugares wifi. El tipo de afiliación en salud de estos trabajadores es del tipo mutual,<sup>16</sup> y puede decirse que son en su mayoría pertenecientes a Montevideo. A esta dimensión la ubicamos en el cuadrante inferior izquierdo del mapa de correspondencias.

Los *no natos* o inmigrantes digitales, son los teletrabajadores más tradicionales o antiguos. Esto lo refleja el hecho de pertenecer a tramos de edades más avanzadas, como a la antigüedad prolongada en el tipo de actividades laborales que le otorgan mayores ingresos. A esta dimensión de análisis, la ubicamos en la parte superior y a la derecha del eje vertical del gráfico 1.

#### 4.1 Perfil sociodemográfico de los teletrabajadores uruguayos.

Como apreciamos en la Tabla n° 2, el clúster con mayor cantidad de casos es el número 1, que se ubica entre las dimensiones de *teletrabajadores natos* y *no natos*. Este clúster agrupa un 47,7% de los casos de la muestra. La cantidad de casos que agrupa este clúster con la expansión de la base de datos serían 35.175 aproximadamente. Son en su mayoría personas de Montevideo (69,7%). En lo que respecta al sexo predomina el femenino en un porcentaje de 51,8%. En lo que a edad refiere cercanos al clúster 1, encontramos tramos de entre 25 a 40 años con porcentajes de 55,7% y entre 41 a 50 años porcentajes de 23,7%.

El clúster o grupo número 2, se ubicaría cercano a los *teletrabajadores más cualificados* y representa un 44,7% del porcentaje de casos, unas 32.972 personas con la expansión de la base de datos. Son en gran medida personas de Montevideo (87,1%), de sexo masculino 63,2%, personas de entre 18 a 24 años (25,4%,) y de entre 25 a 40 años (54,7%). Este grupo podría decirse que pertenece a los nativos digitales, ya que solo el 4,5% de sus

---

<sup>16</sup> Casi el 100% de estos trabajadores están afiliados a mutualistas según base Eutic 2013.

integrantes superan los 50 años. Además, como veremos más adelante poseen las ocupaciones más informatizadas.

*Tabla 2. Perfil sociodemográfico de los teletrabajadores, según clúster.*

<u>Variables</u>	<u>Clúster 1</u>	<u>Clúster 2</u>	<u>Clúster 3</u>
Casos expandidos	35.175	32.972	5.535
% de casos	47,7%	44,7%	7,5%
<u>Sexo.</u>			
Hombre	48,2%	63,2%	78,2%
Mujer	51,8%	36,8%	21,8%
<u>Localidad.</u>			
Montevideo	69,7%	87,1%	57,2%
Interior	30,3%	12,9%	42,8%
<u>Edad (tramos).</u>			
18 a 24 años	2,2%	25,4%	6,9%
25 a 40 años	55,7%	54,7%	10,2%
41 a 50 años	23,7%	15,4%	25,3%
51 a 60 años	15,5%	4,5%	11,2%
Más de 60 años	2,9%	0%	46,4%

Elaboración propia en base a Eutic 2013.

Un tercer grupo lo conforma el clúster 3, más reducido que los dos anteriores y abarcaría menos cantidad de casos más dispersos. Serían personas de edad avanzada, de más de 60 años (46,4%), en su mayoría hombres (78,2%), de Montevideo (57,2%). A este clúster lo denomino el de los teletrabajadores más tradicionales, por ser también el de las ocupaciones más tradicionales. De todas formas, no centraremos el análisis en este grupo por ser el más pequeño 7,5%, y más disperso en una muestra reducida. Por lo que las variabilidades de los datos en cuanto a porcentajes en cada caso podrían sobrevalorarse.

#### 4.2 Perfil que distingue entre el uso de TIC de los teletrabajadores.

Una segunda dimensión de análisis refiere al uso de TIC y herramientas digitales. Como se indica a partir de la Tabla n° 3. El clúster 1 agrupa en su mayoría personas que se conectan en el hogar (94%), en el trabajo (80%), en lugares wifi (48%) y estando en

movimiento (25,2%). En lo que refiere a la tenencia de TIC poseen aproximadamente un tercio de las principales TIC, teléfono inteligente (31,6%), smartphone (27,7%) y laptop (39,6%). Con respecto a la cantidad de habilidades digitales, predomina el nivel medio<sup>17</sup> (59,9%) y el nivel alto (34,3%)<sup>18</sup>. Los datos nos dicen que estas personas dominan las herramientas digitales y hacen un uso instrumental elevado de las mismas.

El grupo 2, de los *teletrabajadores más cualificados*, se conecta mayoritariamente en hogar (99,4%), en el trabajo (96,6%), en lugares wifi (93,2%) pero también en gran medida estando en movimiento (89,6%). Estas cifras que superan en porcentajes a las del grupo 1, indicarían que los teletrabajadores del grupo 2 se conectan más a internet y de distintos lugares. Ya que además poseen en gran parte los dispositivos TIC, teléfono inteligente (94,4%), smartphone (97,5%), laptop (89,4%). Esto permite la conexión en movimiento, e indicaría que este grupo es el que posee mayor afición a los dispositivos tecnológicos. Al ser el grupo con mayor cualificación y nivel educativo era presumible que fuera el grupo que tuviera un mayor porcentaje de dispositivos TIC. También es el grupo que posee mayor cantidad de usos de habilidades digitales de nivel medio (25,1%) y alto (74,9%). Lo que indica que es el grupo con mayor dominio instrumental de las TIC.

*Tabla 3. Usos de TIC y nivel de habilidades digitales.*

<u>Variables</u>	<u>Clúster 1</u>	<u>Clúster 2</u>	<u>Clúster 3</u>
<u>Lugar de conexión.</u>			
Hogar	94%	99,4%	92,2%
Trabajo	80%	96,6%	46,4%
Lugares Wifi	48%	93,2%	33,8%
Centro educativo	16,7%	37,1%	6,9%
En movimiento	25,2%	89,6%	33,8%
<u>Tenencia de TIC.</u>			
Teléfono inteligente	31,6%	94,4%	43,2%
Smartphone	27,7%	97,5%	45%
Laptop o Notebook	39,6%	89,4%	53,4%
<u>Habilidades digitales.</u>			
Nivel bajo	5,8%	0%	11,2%
Nivel medio	59,9%	25,1%	74,8%
Nivel alto	34,3%	74,9%	14,1%

Elaboración propia en base a Eutic 2013.

<sup>17</sup> De 9 a 14 usos de herramientas digitales. Ver lista de variables.

<sup>18</sup> De 15 a 18 usos y habilidades.

El grupo 3, al ser un grupo reducido y conocidas sus características socio demográficas. Era previsible que fuera un grupo que no tuvieran un peso significativo las variables TIC. Pero los datos muestran cómo pese a ser personas de edad avanzada poseen en gran medida los dispositivos TIC, teléfono inteligente (43,2%), smartphone (45%), laptop (53,4%). En lo que refiere al nivel de habilidades digitales, el clúster 3 se caracteriza por ser un grupo de personas que poseen niveles bajos de usos y habilidades digitales (11,2%), y nivel medio (74,9%). Por lo que no poseen un dominio instrumental elevado de estas tecnologías. Esto lo refleja el hecho de que se conecten principalmente en el hogar (92,2%), y no tanto en movimiento (33,8%) o en lugares wifi (33,8%). Lo que indicaría que el uso de TIC para las personas de este grupo estaría limitado a actividades más concretas y en una órbita más cercana al hogar.

#### 4.3 Caracterización socio laboral de los perfiles de los teletrabajadores uruguayos.

Como podemos apreciar a partir de la Tabla n° 4 respecto a lo socio laboral, las profesiones con mayor incidencia en el clúster 1, serían las profesiones más técnicas y digitalizadas, profesionales universitarios (31,1%), seguidos por diseñadores gráficos e informáticos (17,3%). También existe un porcentaje elevado de personas que declara no trabajar (21,2%). Este puede ser un indicador de que los teletrabajadores independientes se asimilen mejor a este grupo, ya que suelen declarar no poseer un trabajo formal, siendo la informalidad un factor bastante importante entre este tipo de teletrabajadores. La dedicación al trabajo predominante del grupo 1, es menor a 20 horas semanales (32%), que equivale a lo que usualmente conocemos como media jornada. Y de 21 a 40 horas (54,4%), lo que conocemos como jornada completa. La antigüedad en el trabajo más común es de menos de 5 años (46,4%) y de 5 a 10 años de antigüedad (25,5%). En lo que respecta a lo educativo la categoría con mayor incidencia es terciario universitario (62,9%) y educación media superior (18,6%).

El grupo 2, de los *teletrabajadores más cualificados*, en lo que refiere a la ocupación, poseen un gran porcentaje de ejecutivos, administrativos y personal de oficina (36%), profesionales universitarios (14,7%) y docentes, maestros y profesores (14,2%). Carreras que además de ser muy técnicas, se asocian en gran medida al mundo empresarial y al sistema organizacional complejo de la economía. Lo que indicaría que son un tipo de

teletrabajador que se asimila mejor con los dependientes de empresa contratante. La cantidad de horas dedicadas al trabajo de este grupo, es de 21 a 40 horas (40,4%) y más de 40 horas (36,9%) full time. En lo que refiere a la antigüedad laboral son trabajadores que poseen una antigüedad menor a los 5 años (65,5%) y de 5 a 10 años (19,1%). Lo que puede ser un indicio de un nivel alto de movilidad laboral. El nivel educativo predominante de este grupo es terciario universitario (68,2%), y educación media superior (20,3%). El grupo o clúster 3 perteneciente al tipo de teletrabajador tradicional y menos cualificado, tiene dentro de las principales ocupaciones la de comerciantes y servicios (32,6%) y ejecutivos, administrativos y personal de oficina (20,5%). Trabajan más de 40 horas semanales (47,4%) y tienen antigüedad más de 20 años el 46,4%. Mientras el nivel educativo más alto alcanzado por este grupo en más de la mitad de los casos, es educación media básica (53,1%).

*Tabla 4. Dimensión socio laboral y educativa, según clúster.*

<b>Variables</b>	<b>Clúster 1</b>	<b>Clúster 2</b>	<b>Clúster 3</b>
<b>Ocupación.</b>			
Comerciantes, servicios, FF.AA	12%	9,80%	32,60%
Altos ejecutivos, administrativos	12,10%	36%	20,50%
Profesionales universitarios	31,10%	14,70%	18,10%
Diseñadores gráficos, informáticos	17,30%	19%	0%
Docentes, maestros y profesores	6,30%	14,20%	0%
No trabaja	21,20%	6,30%	28,80%
<b>Cantidad de horas trabajadas</b>			
menos de 20 horas	32%	22,70%	31,20%
de 21 a 40 horas	54,40%	40,40%	21,40%
más de 40 horas	13,60%	36,60%	47%
<b>Antigüedad en años.</b>			
Menos de 5 años	46,40%	65,50%	36,90%
5 a 10 años	25,50%	19,10%	16,70%
11 a 20 años	18%	10,40%	0%
más de 20 años	10,10%	5%	46,40%
<b>Nivel educativo</b>			
Educación media básica	3,90%	4,20%	53,10%
Educación media superior	18,60%	20,30%	14%
Terciario no universitario	14,60%	7,30%	0%
Terciario universitario	62,90%	68,20%	32,80%

Elaboración propia en base a Eutic 2013.

#### 4.4 Síntesis del análisis cuantitativo.

Del análisis precedente pudimos determinar principalmente que existen dos tipos de teletrabajadores más usuales. Unos de condición nata o inercial<sup>19</sup>, serían un tipo de trabajador más contemporáneo que se adaptan mejor a los cambios propios de la era informacional y tecnológica por la cual atravesamos. Personas jóvenes, de alto nivel educativo, pertenecientes en su mayoría a Montevideo, que trabajan en las profesiones más técnicas y digitalizadas, vinculadas al mundo de la informática y el conocimiento.

Y los del segundo tipo serían un tipo de trabajador que están menos digitalizados, o lo que es lo mismo, son un poco menos cualificados. Usan las TIC para cosas más concretas y en situaciones más estacionarias. Se conectan principalmente desde el hogar o lugar de trabajo, y no tanto en movimiento. Los mismos se caracterizan por poseer un saber técnico, evidenciado por el tipo de profesiones que poseen, y una dedicación al trabajo equivalente a la jornada completa, pero el uso de TIC no parece ser tan intensivo como en la categoría *natos*. No poseen en gran medida los distintos dispositivos TIC, por lo que la dependencia a estos medios no sería tan grande.

Por último, un tercer grupo algo más disperso, presenta algunas características propias de un tipo de trabajador más tradicional, de edad más avanzada y menor capacitación, pero que poseen en alguna medida las denominadas TIC, por lo que puede decirse que también poseen cierta afición a las tecnologías. Las profesiones principales de este grupo no son tan técnicas y digitalizadas. Además, presentan una dedicación y antigüedad laboral elevada, lo que evidencia que han incorporado las TIC a las actividades que seguramente hacían con anterioridad. Son también personas que poseen un dominio instrumental de TIC no tan elevado, de nivel bajo y medio mayoritariamente.

Una vez realizado el análisis cuantitativo y caracterizando a nuestra unidad de análisis en lo referente a las dimensiones propuestas, pasamos al apartado cualitativo donde centraremos el análisis en el discurso de los teletrabajadores, y las apreciaciones en relación a lo recopilado en las entrevistas.

---

<sup>19</sup> Dubois, A. y Cortés, J; 2005.

## 5. Análisis Cualitativo.

### 5.1 Como se autodefinen los teletrabajadores y como asimilan su trabajo.

En este apartado cualitativo centraremos el análisis en las entrevistas realizadas, con la finalidad de que, por medio del discurso de los entrevistados, se puedan construir dimensiones de análisis que dialoguen con los hallazgos del análisis cuantitativo.

Una idea clave que manifiestan los entrevistados cuando se les pregunta por la definición del teletrabajo, es la mediación tecnológica. El teletrabajo es posible por el uso de computadoras e internet, por el uso de celulares, pero fundamentalmente por la creación de software que permite el desarrollo de las comunicaciones, y también por la creciente creación y difusión de los productos del trabajo, que hoy en día se encuentran altamente digitalizados.

El teletrabajo es definido como trabajo a distancia, desde el hogar, oficina o lugares itinerantes. Los entrevistados destacan la idea de teletrabajar para una persona o empresa, que no está localizada en un lugar definido previamente por los teletrabajadores. Esta locación donde se esperan los resultados, puede pertenecer al ámbito local o internacional. La intermediación con los contratantes es del tipo informática, y el vínculo la mayor parte del tiempo se mantiene en esos términos.

Los entrevistados destacan algunas particularidades en relación al teletrabajo que han permitido su desarrollo. Primero que el uso de las TIC se ha hecho accesible a un número mayor de personas. Desde que internet empezó a usarse masivamente en el ámbito público. Segundo, que junto a la accesibilidad a los medios tecnológicos se han masificado y han proliferado sitios y páginas web que propician el teletrabajo.

*“Podes utilizar internet como una herramienta, y un medio más, para darle los fines y objetivos que vos tengas. Pero no tiene por qué ser, únicamente, cosas de la social media y demás, es usar internet como canal, como medio y como herramienta, como insumo” (Entrevista encargado de comunicaciones, Netgate).*

Para los empresarios es una manera de tercerizar el trabajo, que puede servir para abaratar costos o para aumentar la productividad en áreas determinadas. Para los teletrabajadores significa la oportunidad de contar con cierta libertad para organizarse, manejar sus tiempos de producción y lograr cierta autonomía.

*“Las empresas se benefician porque tienen la posibilidad de contratar servicios y talentos que no tienen cerca. Tienen el beneficio de que ahorran gastos, de todo lo que es el lugar físico, y por supuesto que impuestos. Y para el trabajador tiene muchos beneficios, porque tienen la posibilidad de tener clientes de diferentes lugares y poder exportar sus cosas a otros lados, que de otra forma sería imposible, además le otorga la libertad de organizar su trabajo.” (Entrevista a traductora/Teletrabajadora independiente).*

## 5.2 El teletrabajo ante la reorganización empresarial ¿oportunidad o mayor flexibilización laboral?

Muchos de los entrevistados manifiestan que la crisis económica por la que atravesó el Uruguay en 2002, fue uno de los factores que impulsó el teletrabajo en nuestro país. Ya que tuvieron que encontrar nuevas formas de generarse ingresos ante la recesión económica y la escasez de empleo.

Dentro de estas personas están quienes dejaron atrás las formas tradicionales de trabajar para una empresa y se adentraron en el mundo del teletrabajo. Estos serían un tipo de teletrabajador independiente, de condición nata o inercial.<sup>20</sup> Personas que tienen un oficio o profesión pero que su principal recurso e insumo laboral es internet. Se destacan dentro de estas profesiones los rubros del comercio, finanzas, publicidad, consultoría, locución, educación, editorial, programación, diseño y periodismo.<sup>21</sup> Oficios con un alto grado de especialización, y en los cuales el uso de TIC ha compatibilizado sin mayores dificultades permitiendo la intermediación del teletrabajo, sin demasiadas restricciones.

Los teletrabajadores independientes son también personas que utilizan las web para generar ingresos, en páginas de compra y venta de artículos o similares vinculadas al e

---

<sup>20</sup> Ver tipología en el ACM.

<sup>21</sup> Tosi Zas, M, L; 2010. Profesiones para las cuales el uso de TIC ha compatibilizado perfectamente, redefiniendo las profesiones en función de las tecnologías.

comerce.<sup>22</sup> Por lo que podemos diferenciar entre quienes utilizan el trabajo por internet como un medio de vida, de quienes utilizan este medio de forma esporádica o casual.

La informalidad en esta modalidad laboral es mayor que en la modalidad dependiente de empresa. Ya que por el momento no existe ninguna ley sobre teletrabajo que garantice sus derechos a la seguridad social. Lo que significa que muchas veces no cuentan con estos beneficios e incurrían en la informalidad. Formando parte de una red de mercados informales en economías informales.

La eficiencia y productividad en función del teletrabajo está condicionada por la modalidad adoptada, por plazos de entrega y exigencias de productividad requeridas por cada empleador. Los trabajadores dependen más de ser eficientes en la colocación de los productos para poder venderlos, que en los medios de producción. Por eso se considera que el buen manejo de usos y habilidades digitales, son necesarios para que los productos del trabajo sean valorados exitosamente. De esta forma es el propio teletrabajador quien debe procurarse los aspectos relacionados con el bienestar personal, temas de ambientación, y usos del tiempo y el espacio.

*“Creo que las exigencias para los teletrabajadores aumentan. Las exigencias en 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 que tengo un poco de retraso” (Entrevista a traductora/Teletrabajadora independiente).*

Muchos de los entrevistados son personas que tenían otros empleos, y que en determinado momento optaron por esta modalidad laboral, para luego adoptarla como actividad principal. Destacan como el empleo tradicional industrial fue modificándose. Las nuevas tecnologías influyeron en los cambios que posibilitaron el teletrabajo. Permitiendo la difusión de muchos aspectos de nuestras vidas que hoy pueden ser llevados a la web, que sirven para captar la atención de empresas y consumidores en todas partes del mundo. Por lo que estas actividades permiten que los propios teletrabajadores puedan propagandear su trabajo y profesión de manera individual.

---

<sup>22</sup> E-commerce equivale a distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet.

Otra modalidad laboral que se pudo reconocer en las entrevistas es la del teletrabajador dependiente de 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 ellos. Un claro ejemplo son los *call o contact centers*, empresas que tienen la particularidad de contar con trabajadores que utilizan todo el tiempo medios informáticos para generar ventas, servicios y soporte técnico.

El tipo de flexibilización laboral que permite el teletrabajo conduce a las empresas, por un tema de costos y gastos en insumos laborales, preferir no centralizar la producción y deslocalizar tareas o actividades que puedan ser realizadas por otros medios. Evitando cargas impositivas vinculadas a la seguridad social del trabajador, como se menciona en una de las entrevistas realizada a jefa de recursos humanos:

*“Puedo decirte de nuestra industria que les permite a las empresas abaratar sus costos, en todo lo que tiene que ver con la atención telefónica o la venta de algún producto, o la cobranza. Porque al tercerizar los servicios no tiene los costos de un personal que es estable. El problema del trabajador, del ausentismo, las vacaciones, los tenemos nosotros, no lo tiene el cliente final, el cliente final contrata una solución” (Entrevista a jefa de recursos humanos/Casa tres).*

Las empresas compran el trabajo realizado y no contratan personal estable para no generar gastos adicionales. Es una forma distinta de interpretar el valor del trabajo, que no valora tanto los procesos productivos como la productividad, el producto final de ese trabajo.

No existe con esta modalidad laboral un intercambio personal entre teletrabajadores y consumidores finales. Empresas de rubros diferentes contratan a estas empresas para usar sus servicios, tercerizando el trabajo y la mano de obra. Por lo que el personal es contratado en función de una productividad específica, dentro de una estructura que relativiza la jerarquía tradicional, priorizando la mediación tecnológica y la flexibilidad laboral.

De esta manera el teletrabajo también sirve como actividad que nuclea diferentes tipos de actividades que puedan realizarse por medios informáticos. El teletrabajo se convierte en una fuente importante de empleo, principalmente para personas jóvenes o nativos de internet. Las empresas aprovechan la valoración positiva que tienen las tecnologías en las

personas jóvenes para captar su plantilla de trabajadores. Es una buena opción para muchas personas que están en busca de su primer trabajo o experiencia laboral. Ya que los call centers son un rubro dinámico y en constante movimiento, con permanencias, pero también con rotación de personal.

*“Es excelente para los trabajadores jóvenes y estudiantes, ya que pueden seguir con sus carreras, puedan hacer sus estudios, y a su vez bancarse todos los gastos que implica hoy estudiar y ser independiente, estamos hablando de un trabajo de seis horas, que es lo que permite una gran flexibilidad, y te deja un tiempo libre bastante importante” (Entrevista a director/Gtel).*

En esta modalidad los teletrabajadores no requieren de conocimientos especializados en informática más que a nivel básico o de usuario. Salvo que las empresas contratantes requieran personal con un saber técnico específico más elevado.

Por último, junto a la modalidad de asalariados dependientes aparece otra modalidad de teletrabajadores que realizan teletrabajo móvil. Estos teletrabajadores por lo general son personas con cargos importantes en la jerarquía de las empresas, que por las dinámicas del mercado laboral les resulta difícil cumplir con todas sus exigencias laborales en los lugares que requieren su presencia.

Por lo que se sirven de herramientas digitales para realizar sus tareas y enviarlas a sus destinatarios. Muchas veces se encuentran de viaje o fuera de la ciudad y gracias a esta modalidad pueden seguir cumpliendo con sus responsabilidades dentro de la empresa. Este tipo de teletrabajador se manejan tanto en los mercados locales como internacionales. Siendo la necesidad de viajar lo que los predispone a realizar teletrabajo. Este perfil coincide con los teletrabajadores de condición nata o inercial, más cualificados. Poseen un gran saber técnico, y los elementos necesarios para utilizar los dispositivos TIC y maximizar sus beneficios.

Más allá de la modalidad adoptada los teletrabajadores comparten ciertas características en común como el uso de ordenadores, de telefonía fija y móvil, el uso de software, aplicaciones y páginas web especializadas. Y otras diferencias como trabajar solo o con un grupo de trabajo, en un lugar común, en el hogar o viajando, como pudimos caracterizar en el análisis de correspondencias. Pero claramente estas personas son conscientes de que asumen su trabajo como una realidad que permiten las nuevas tecnologías. Han adquirido las capacidades y los elementos que les permiten desarrollar

ese tipo de actividades con éxito. En economías y mercados que han seguido ese camino en lo tecnológico y que premian el buen manejo de herramientas digitales.

### 5.3 Teletrabajo y uso de TIC, ¿mayor autonomía, o estrés y alienación laboral?

Si bien los entrevistados consideran que con la modalidad de teletrabajo obtienen una mayor autonomía, muchas veces contar con plazos de entrega o la exigencia de lograr determinada productividad, hace que los teletrabajadores sean excesivamente dependientes del trabajo y terminen trabajando mayor cantidad de horas que en un trabajo convencional. Consideran incluso que 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 presencial. 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.

Para gran parte de los entrevistados las relaciones sociales se despersonalizan y se median por la tecnología, generando cierto aislamiento social. En el espacio familiar, algunos entrevistados expresan que tener mayor flexibilidad horaria les permite cumplir con las exigencias familiares. Pero también consideran que resulta difícil separar las cuestiones propias del hogar con las del trabajo.

*“Hay gente que rinde sin presión o seguimiento y hay otra que necesita más contención y control. De la misma forma que hay tareas que requieren más seguimientos y relacionamientos y otras que directamente tienen que ser presenciales” (Entrevista arquitecta/teletrabajadora independiente).*

Como vimos en el marco teórico la mencionada flexibilidad horaria del teletrabajo lleva a articular el tiempo de trabajo, no solo dependiendo de la demanda y de la organización del trabajo, sino de acuerdo con los horarios y las necesidades de las familias (Vázquez y Bleier; 2015). Por lo que teletrabajar impacta positivamente en el núcleo familiar generando libertades en tiempos y horarios y permitiendo articular la vida familiar con la laboral. Pero puede también generar cierta dependencia de los individuos a los medios

que les permiten esas libertades. Ya que estas tareas requieren estar mucho tiempo conectados y expectantes de internet, generan cierta dependencia en los usuarios a nivel de conectividad y los obliga a estar todo el tiempo conectado. Terminan siendo dependientes del computador en tiempos de ocio y de trabajo, lo que genera una doble alienación.

La dependencia a los medios tecnológicos por parte de los teletrabajadores es un factor que incide en este fenómeno, aunque su estudio no comprende el estudio del teletrabajo aisladamente. Lo cierto es que cada vez usamos más las tecnologías en nuestra cotidianeidad y eso lo podemos vincular a dimensiones que consideran el uso excesivo de dispositivos TIC como un factor que plantea ciertas problemáticas en los individuos. Las dimensiones de análisis que mejor definen estas situaciones son el tecnoestrés y la tecnófila, que son situaciones de estrés por el uso excesivo de tecnologías y situaciones de afición exagerada a las tecnologías. Una situación tecnófila puede transformarse en un tipo de dependencia mayor, que pueda ocasionar algún tipo de trastorno en la persona, cuando la relación entre el individuo y el uso de tecnologías es excesiva.

*“Muchas veces trabajando para Estados Unidos, teniendo el horario de verano, la diferencia horaria puede ser 3 o 4 horas y eso implica que para nosotros son las 10 de la noche y para ellos son las 6 o 7 de la tarde, entonces, para ellos todavía es horario laboral, y para mi yo estoy cenando en mi casa, pero uno se acostumbra, y lo puede manejar moderadamente bien”*  
(Entrevista a Locutor profesional/Teletrabajador independiente).

En muchas ocasiones son los propios teletrabajadores los que valoran si rinde el teletrabajo en determinada página web o para determinada empresa. De no ser así están dispuestos a cambiar de estrategia y trabajar para otras empresas y en otros rubros que les otorgue un mayor beneficio. Para ellos no existen demasiadas certezas ni marcos de referencias seguros. No hay pautas de trabajo estables o predeterminadas duraderas, sino más bien una tendencia hacia la desregularización, flexibilización y contextos cambiantes.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Ver Minoli, C, (2012). Teletrabajo y diversidad generacional, una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad. Universidad de CEMA. Argentina.

#### 5.4 Teletrabajo y mercado laboral ¿cómo se interrelacionan empresas y teletrabajadores?

El uso de TIC posibilita aumentar la beta comunicativa de los trabajadores. También lo hace posible el uso de plataformas web que permiten socializar los productos del trabajo y los perfiles de los usuarios. El uso de internet deja de ser algo pasivo, hoy en día requiere que los usuarios y las empresas, generen contenidos que serán compartidos a un grupo mayor de personas, donde se articulara información personal y profesional.

Cada trabajador u oficio podrá ser comercializado, lo que amplía las posibilidades publicitarias de los trabajadores. Con la posibilidad de contar con herramientas informáticas que les permitan ausentarse, o quizás no conocer nunca el lugar de destino de su tarea. Aunque esa comunicación no siempre se traduce en conocimiento real del contexto donde son utilizados los productos del trabajo propio.

Para el teletrabajador tan importante como el trabajo que realiza, es que el mismo pueda ser difundido y que tenga canales de recepción. 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:

*“Internet quizás no sea todavía el medio más confiable que exista, pero las personas cada vez realizan más acciones en el mismo por lo que se va ganando su confianza” (Entrevista a fotógrafo profesional/Teletrabajador independiente).*

El rol de las TIC sigue siendo el de herramienta que permite internet se cada vez más accesible, ampliando considerablemente las posibilidades comunicativas de los teletrabajadores. Su éxito tal vez sea 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 llegar a ser usadas.

*“El uso de TIC ha impactado en los rubros de la economía primaria, ya no de la economía de servicios. Por tanto, los conocimientos de la tecnología de la información sirven para cualquier rubro. Una persona que usa bien internet, y usa las redes sociales, y office y herramientas de diseño y*

*programación, lo pueden contratar de cualquier empresa de cualquier rubro. Porque cualquier empresa de cualquier rubro necesita ese perfil” (Entrevista a Ing. desarrollador de aplicaciones/Teletrabajador independiente).*

En lo que respecta a las habilidades necesarias para teletrabajar, los entrevistados destacan que es necesario tener un bagaje cultural determinado específicamente en lo tecnológico. Las habilidades que reconocen, son la dedicación al trabajo, el uso de distintas tecnologías y el manejo de software. También valoran el buen manejo de las redes sociales, de software específico vinculado al trabajo requerido y el conocimiento de páginas web vinculadas al sector.

El desarrollo de las tecnologías posibilita que muchas de las actividades que en un pasado se realizaban de manera presencial, hoy puedan realizarse por medio de dispositivos tecnológicos y en tiempo real. Muchos de estos aspectos impactan directa e implícitamente en el relacionamiento existente entre empresas y teletrabajadores. Uno de estos factores y quizás el más importante sea el de la inmediatez, los dispositivos TIC posibilitan que la comunicación entre sus usuarios sea casi instantánea, mejorando notablemente el uso del tiempo y reduciendo los tiempos de espera.

Otro aspecto a destacar es abaratamiento de costes asociados insumos laborales y traslados. El uso de TIC permite realizar muchas actividades remotamente, lo que implica no generar gastos adicionales en locomoción o en infraestructura empresarial. También permite que los teletrabajadores obtengan un beneficio al no tener que cumplir con los requerimientos implícitos de un trabajo formal, como el aseo personal, el transporte, la alimentación y la vestimenta.

*“Bueno, hay todo un componente entorno a la actividad de trabajador que implica desde no tener que vestirse, comprar ropa, tomarte un ómnibus para ir a tu lugar de trabajo, y ajustarte a un horario, que todo eso teletrabajando, ya no es necesario, muchas veces yo he grabado en mi casa en pijama y he mandado el audio a la empresa” (Entrevista a locutor profesional/Teletrabajador independiente).*

Todo el análisis precedente es contenido e información que puede valorarse de distintas maneras. Entre los aspectos positivos y negativos a destacar en función de los objetivos

de la presente investigación, existe un factor decisivo el cual es algo más difícil de desagregar, que es la subjetividad de cada entrevistado. Por lo general la valoración de estas actividades para la mayor parte de los entrevistados es positiva, aunque explícitamente otras dimensiones vinculadas al ámbito personal y a su propia subjetividad dejan entrever que no todo en relación al teletrabajo es beneficioso.

### 5.5 Síntesis del análisis cualitativo.

A continuación, se presenta la síntesis cualitativa con la finalidad dar cierre al trabajo de tesis. Una vez realizado el análisis cualitativo damos cuenta de los hallazgos más relevantes de este análisis.

En el análisis cuantitativo pudimos definir distintos perfiles de teletrabajadores. El perfil de teletrabajadores natos quienes poseen un dominio instrumental superior de TIC, junto a un nivel educativo acorde a la demanda actual del mercado laboral. Personas que poseen dispositivos TIC y niveles de conectividad, que hacen suponer que las herramientas digitales son su principal insumo laboral. Que además pertenecen a una generación que utilizan la tecnología como condición previa para participar en los beneficios de las SIC. Otro perfil que corresponde a personas de condición más tradicional, sería un tipo de trabajador que ingresaron al mundo del teletrabajo, por circunstancias ajenas a sus voluntades, como puede ser la reestructuración empresarial, los procesos de flexibilización laboral. Lo cual los situó ante una nueva realidad a la que pudieron adaptarse sin mayores dificultades.

Con las entrevistas pudimos desarrollar otras dimensiones más implícitas del teletrabajo. Los mayores problemas a los que se enfrentan los teletrabajadores en el desarrollo de su actividad laboral son el estrés laboral, la alienación, el aislamiento social y problemas de ambientación laboral. Además, la individualización es mucho mayor teletrabajando que en un empleo tradicional. Si bien el uso de TIC amplía las posibilidades comunicativas de los usuarios, no significa que esa comunicación sea más profunda y personal.

Por lo general los teletrabajadores trabajan por objetivos, lo que determina que la auto exigencia sea mayor, trabajando mayor cantidad de horas, muchas veces a contra horario. Lo que puede impactar negativamente en aspectos de la vida intrafamiliar.

La mayoría de los entrevistados concuerda que teletrabajar mejora las relaciones intrafamiliares, ya que disponen de más tiempo y flexibilidad horaria para organizar la vida en el hogar. Aunque consideran también que en muchas ocasiones se encuentren ante situaciones de alienación y estrés laboral.

La dependencia a los medios tecnológicos de los teletrabajadores les ocasiona problemas, ya que, al trabajar en ámbitos no convencionales, es más difícil diferenciar entre uso cotidiano y laboral de TIC. Lo que determina que la dependencia a los medios tecnológicos sea muchas veces mayor. Lo cierto es que producto de los cambios que se dan en lo tecnológico, se profundiza cada vez más la relación entre el mundo digital y el mundo off-line.

Un elemento positivo del uso de las nuevas tecnologías, es que permite a los usuarios expandir el público al cual dirigirse, internet es un medio masivo que llega a todas partes. Permitiendo a los teletrabajadores proyectarse a otros mercados y saltar la barrera del medio local, haciendo que sus actividades sean más dinámicas y se dirijan a públicos más diversos.

## **6. Conclusiones.**

En nuestra sociedad actual, con la aparición de las nuevas tecnologías se han digitalizado muchas actividades vinculadas al mundo laboral. Hoy internet y las redes sociales están al alcance de gran parte de la población. Lo que facilita la inserción de la mayoría de las personas de diferentes contextos, en las dinámicas propias de las sociedades de la información. La tendencia actual nos lleva a estar a la vanguardia en lo tecnológico y a interactuar cada vez más con el mundo digital. La brecha digital causante de un tipo de desigualdad que agravaría las desigualdades existentes, es cada vez es más estrecha. No existen grandes diferencias entre quienes acceden a internet, y quienes no acceden representan cada vez un porcentaje menor de la población. Las diferencias están quizás en el nivel de cualificación y de uso específico de esos usuarios, y no tanto en cuestiones de acceso a dispositivos e internet.

El teletrabajo es un fenómeno que todavía está en desarrollo, pero a su vez demuestra ser un fenómeno que se está instalando definitivamente en nuestras sociedades. No parece

ser algo momentáneo o circunstancial que tienda a desaparecer, sino más bien lo contrario, es algo que tiende a profundizarse conforme las tecnologías son más cada vez accesibles y nos permiten desarrollar mayor cantidad de actividades.

En ese sentido y en dialogo con la problematización de esta investigación, se considera que las nuevas tecnologías permiten hacer frente a los cambios que se dan en las sociedades de la información. Muchas de las dinámicas propias de estas sociedades transcurren y se medían por la tecnología, por lo que desconocer los medios informáticos es un factor que puede excluir a un sector importante de la población, que se privaría del acceso a información necesaria para participar en los beneficios de las SIC. Las denominadas TIC son consideradas un insumo fundamental mediante el cual los teletrabajadores maximizan los beneficios de su utilización.

Los teletrabajadores se caracterizan por ser personas de un alto nivel educativo y de profesiones que, si bien son diversas predominan las más informatizadas. Los medios informáticos sirven para simplificar diferentes tipos de procesos y actividades, y para sistematizar todo tipo de información, lo que permite un mayor control sobre las actividades que realizan los usuarios, a la vez que se cuenta con mayor información para la toma de decisiones. También permite una mayor flexibilidad, ya que las TIC son un mecanismo que permite organizar fácilmente el trabajo, simplificando las actividades administrativas, permitiendo una mayor autonomía y mecanismos de autogestión. Por medio de esta argumentación estaríamos corroborando nuestra primera hipótesis:

- 1) *El teletrabajo es una modalidad laboral donde predominan personas de alto nivel educativo y de profesiones técnicas e informatizadas.*

Por medio de esta investigación hemos comprobado que existen distintas posturas entre los teletrabajadores en función de los posibles beneficios que permite esta modalidad laboral. Están quienes manifiestan que es favorable el hecho de ampliar los mercados y el público a quien dirigirse. Y quienes consideran positivas las ventajas que otorgan las redes para facilitar parte del trabajo. Otros 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 estaría dispuesto a trabajar por menos.

Lo cierto es que los espacios físicos que ocupaban las empresas, importantes para la industria y el marketing, ceden terreno al mundo de las TIC. Donde empresas afines a un mismo rubro crean espacios y mercados en la web, apoyados por una creciente cultura intercomunicativa que sirve para legitimar la experiencia. El trabajo se convierte cada vez más en trabajo por producto, los beneficios de la actividad de los teletrabajadores quedan supeditados a su productividad individual. En ocasiones, limitadas por estrictos plazos de entrega y trabajo a contra horario. Estas dinámicas influyen directamente en la actividad de los teletrabajadores, por lo que las exigencias y la dedicación al trabajo muchas veces son considerables. Por medio de esta argumentación también corroboraríamos nuestra segunda hipótesis:

*2) El teletrabajo permite la flexibilidad horaria, pero al ser trabajo por producto y a contra horario, determina que las exigencias laborales sean elevadas.*

La presente tesis como actividad exploratoria se propuso estudiar las dinámicas propias del teletrabajo en nuestro país. Llegando a caracterizar los distintos perfiles de teletrabajadores por medio de un análisis de correspondencias. Pudimos determinar qué factores como la edad y el nivel educativo, son factores que inciden en las actividades de teletrabajo, otros factores que influyen son el dominio instrumental de las denominadas TIC. Pudimos inferir que otras dimensiones de análisis como la dedicación al trabajo, la antigüedad laboral y el tipo de ocupación, sirven para definir estas actividades y para diferenciar entre perfiles.

Luego de realizado el análisis del perfil de los teletrabajadores, por medio del análisis cualitativo descubrimos algunas dimensiones emergentes. Descubrimos que los teletrabajadores se encuentran muchas veces en situaciones de estrés laboral y aislamiento social. El trabajo se caracteriza por ser un proceso de individualización, donde el trabajo parte de cada persona y su esfuerzo individual. Reconocen que manejar sus horarios les permite una mayor autonomía para articular la vida intrafamiliar. Aunque se pierde la socialización que significa el trabajo convencional. Las exigencias en esta modalidad laboral no dejan de ser excesivas, factor que incide en la articulación entre tiempo de trabajo y de ocio, uso laboral y personal de tecnologías.

Mecanismos que determinan que se interrelacionen cada vez más el mundo digital online y el off line. Posibilitando en muchas ocasiones practicas con resultados más eficientes, que reducen los tiempos de producción y de accesibilidad a los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento. Pero que en otras ocasiones resultan en situaciones de alienación y estrés laboral producto del uso excesivo de tecnologías. Por lo que el teletrabajo no siempre es una actividad que redunde en beneficios, necesita de una adaptación previa y de aprendizaje que se consigue mediante capacitación y la participación directa en estas prácticas.

### **Bibliografía.**

-Aigner Miguel; (1998). La encuesta social. Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y humanas. Ceo. Colombia.

-Álvarez, Marin, Javeriana, (2006). Tecnologías empresariales del yo: la construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial. Universidad de Psicología. Bogota, Colombia.

-Aranzazu, D; (2007). Aplicación del análisis de factor de correspondencia múltiple en un estudio de válvulas cardíacas en porcinos. Revista colombiana de ciencias pecuarias, (P.120-140). Medellin Colombia.

-Arrieta, A. Montes, Doncier. (2011). Alfabetización digital, uso de las Tic más allá de una formación instrumental y una buena infraestructura. Univ. De Sucre. Sicelejo. Colombia.

-Boiarov, Sonia. (2008). Informe sobre legislación y normativa vinculada al teletrabajo en America Latina y el Caribe. Meta 5. Cepal, Naciones Unidas.

-Beltran Puche, A y Sanchez Neira, L (2002). Las relaciones laborales virtuales. El teletrabajo. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá Colombia.

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

- Calderon, 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.
- Castells, R, (1995). Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado. Paidós Iberica. Edición. Buenos Aires, Argentina.
- Cepal, (2010). Avances en el acceso y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile, Chile.
- Contreras, O, I, Rozo Rojas (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia de talento humano en Colombia. Fundación universitaria, Konrad Lorenz. Revista Suma de negocios (74-83). Colombia.
- Cortés, J. & Dubois, A. (2005). Nuevas Tecnologías de la Comunicación para el Desarrollo Humano. Facultad de ciencias económicas. Edición Lankopi. País Vasco.
- Díaz, E, Rodríguez, E. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. Elsevier E. Economía informal. España.
- García, L, Fernando. (2017). Desempleo en América Latina ¿Flexibilidad laboral o acumulación de capital? Problemas del desarrollo. Edición. Elsevier, S.L.U. España.
- Gauthier, G, (2006). Teletrabajo. Universidad de Derecho y Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la Republica. Montevideo, Uruguay.
- Giddens, A, Sutton, P; (2014). Conceptos esenciales de sociología. Alianza Editorial. Cambridge. Inglaterra.
- González, M, Alonso, M, Tato, M; (2015). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad. Doi 10.5295/cdg.140513mg. Universidad de Extremadura. España.
- Henning Meyers, (2016). Comprender la revolución digital y lo que realmente implica. London School of economics. Anuario internacional, CIDOB 2016-2017.
- Gabriela Morales, Varas Katy, Romanik Foncea (2011). Informe de actualidad laboral. Una mirada a la figura del teletrabajo. Dirección de trabajo. Chile.
- Jackson André da Silva, (2014) Flexibilidad y teletrabajo, un estudio bibliométrico sobre la producción científica. Perspectiva científica vol. 19. P. (159-173). Belo Horizonte. Brasil.
- 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, España.

- Martínez, A, Pérez, M, Carnicér, L, Vela, M, (2006). Teletrabajo y flexibilidad. Efecto moderador sobre los resultados de la empresa. Cuadernos de economía y dirección de la empresa. N° 20. P. (229-262). Madrid, España.
- Minoli, Cristina (2012). Teletrabajo y diversidad generacional, una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad. Universidad de CEMA. Argentina.
- Morales Varas, G, Romanik, F; (2011). Una mirada a la figura del Teletrabajo. Informe de actualidad laboral N°1. Dirección de trabajo. Chile.
- Leiva Márquez, (2011). El mundo del teletrabajo en la sociedad uruguaya. Estudio exploratorio y descriptivo del teletrabajo. Citando a Jack Nilles físico a quien se le atribuye la utilización del término teleworker. Universidad de la Republica. Montevideo, Uruguay.
- Radakovich, R; Escuder. S; (2013). Desafíos y límites del uso social de internet. Una aproximación del caso uruguayo. Revista de ciencias sociales, N°33. Facultad de Ciencias Sociales. Montevideo, Uruguay.
- Reig Martinez; (2017). Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas. Fundación BBVA, Bilbao, España.
- Saco, R, Barrios (2006). El teletrabajo, XIV, Congreso de relaciones laborales. Ponencia presentada en Congreso. Lima, Perú.
- Sáinz Peña (2012), Exploración de la práctica autónoma del teletrabajo de los jóvenes uruguayos. Universidad de la Republica. Montevideo, Uruguay.
- Salanova, Marissa. (2001). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Universidad Jaume de Castellón, España.
- Sellens, T, Cusi, P; (2011). TIC, cualificación, organización y productividad del trabajo. Asociación española de ciencia regional. Investigación regional n° 20, p. (93-115). Cataluña, España.
- Tosi Zas, Maria Luisa; (2010). El trabajo ante las nuevas tecnologías. Relaciones laborales. Fcu. Editorial jurídica. Montevideo, Uruguay.
- Tunal, Gerardo (2012), Reflexiones en torno al análisis sobre el teletrabajo. Trabajo y sociedad, n° 19. Santiago del Estero, Argentina.
- Vázquez y Bleier, (2015). Teletrabajo realidad o marketing. Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Montevideo, Uruguay.
- Villafrade, V, A; (2013). Propuestas de implementación de un modelo de teletrabajo, Universidad, F, J, de Caldas, Bogotá, Colombia.

Anexo.

Contribución de las variables, categorías activas. ACM.

Variable/Categoría	Eje 1	Eje 2
<u>Sexo</u>		
Hombre	0,12	0,39
Mujer	0,17	0,52
<u>Localidad</u>		
Montevideo	0,61	0,10
Interior	1,98	0,34
<u>Edad</u>		
de 18 a 24 años	2,97	2,78
de 25 a 40 años	0,37	2,11
de 41 a 50 años	0,25	0,31
de 51 a 60 años	2,08	0,00
más de 60 años	2,84	10,06
<u>Conexión</u>		
Hogar	0,06	0,00
Trabajo	0,73	0,04
Lugares Wifi	4,09	0,15
Centro educativo	2,96	0,01
Estando en movimiento	5,52	1,03
<u>Tenencia de TIC</u>		
Teléfono inteligente	3,38	1,37
Smartphone	4,64	1,55
Laptop	3,45	0,71
<u>Nivel de habilidad</u>		
Nivel bajo	2,25	0,14
Nivel medio	2,51	0,00
Nivel alto	3,60	0,00
<u>Ocupación</u>		
Comerciantes y servicios	0,88	1,08
Altos ejecutivos, administrativos	0,57	0,95
Profesionales universitarios	0,22	0,06
Diseñadores gráficos	0,67	1,49
Docentes y maestros	0,79	0,43
No trabaja	1,17	0,00
<u>Horas trabajadas</u>		
Menos de 20 horas	0,01	0,00
de 21 a 40 horas	0,05	1,37
Más de 40 horas	0,15	2,30
<u>Antigüedad</u>		
Menos de 5 años	0,72	0,05
de 5 a 10 años	0,07	0,56
de 11 a 20 años	0,01	1,66
más de 20 años	2,08	4,09
<u>Educación</u>		
Hasta ciclo básico	2,30	5,93
Hasta educación media	0,08	0,00
Terciario no universitario	0,46	2,43
Terciario universitario	0,93	0,06

Pauta de entrevista:

Hola mi nombre es (Diego) soy estudiante de la Facultad de ciencias sociales de la Udelar y estoy realizando unas actividades de taller sobre el teletrabajo. Me interesaría hacerte una serie de preguntas, las cuales podés responder libremente:

Nombre:            Edad:            Barrio de pertenencia:

Nivel de estudios:

Nombre de la empresa para la que trabaja:

Tipo de actividades que realiza la empresa:

- 1) ¿Qué entiendes por teletrabajo?
- 2) ¿Consideras que en la empresa para la cual trabajas (o lugar de trabajo) se realizan tareas que pueden denominarse teletrabajo?
- 3) ¿En la empresa para la cual trabajas se utilizan tecnologías que permiten realizar tareas que se denominen teletrabajo?
- 4) ¿Qué tipo de tecnologías se utilizan más frecuentemente?
- 5) ¿Consideras que ese tipo de tecnologías favorecen mejorar la comunicación entre empresas y trabajadores (o consumidores)? ¿En qué sentido?
- 6) ¿Consideras el teletrabajo una buena opción por parte de trabajadores, empresas y consumidores?
- 7) ¿Crees que mejora la eficiencia de los trabajadores para realizar ese tipo de actividades?
- 8) ¿En qué aspectos consideras que mejora la eficiencia del trabajador el teletrabajo a diferencia del trabajo convencional?
- 9) ¿Crees la utilización de las denominadas TIC favorecen nuevas dinámicas laborales y oportunidades para trabajadores y empresas?
- 10) ¿Crees que este tipo de empresas o sectores de la economía son más competitivos que otros?
- 11) ¿En qué aspectos?

Gracias.