

## Conclusiones

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

El trabajo en el mundo tiende al autoempleo. Esta característica, sumada al uso de las TIC, promueve el teletrabajo. Por esta razón, las naciones del mundo no pueden negar que es una de las formas naturales que adopta el trabajo en la sociedad de la información, que convivirá con el trabajo tradicional, ya que el teletrabajo no puede aplicarse de manera universal a cualquier ámbito. En cuanto a las TIC, es necesario conocer sus bondades así como también sus limitaciones para poder aplicarlas productivamente en cada entorno particular y poder así encauzar su potencial. Tal vez la frase de Alfons Cornella que cito a continuación resume esta idea: "Comienza a sospecharse que no son las tecnologías en sí sino el uso correcto de las tecnologías y su alineamiento con la estrategia de negocio de las organizaciones lo que aporta crecimiento". La ventaja competitiva se logra con un uso más eficaz de las TIC, con lo cual se optimiza la gestión de la organización. Éstas deben estar preparadas para desarrollar estrategias comerciales adecuadas a la sociedad del conocimiento.

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

Si bien considero que el teletrabajo ganará espacio también dentro de las empresas (tanto pymes como grandes empresas), mi opinión personal es que la gran vedette del mundo laboral futuro será el freelance, o trabajador independiente. Esta figura tiene un enorme potencial ya que puede decidir cómo, cuándo y con quién trabajar, y puede llevar a cabo su actividad desde cualquier lugar del mundo y para una cantidad ilimitada de clientes. En general, los teletraductores consultados consideran que el teletrabajo es la modalidad natural de trabajo del traductor en la actualidad. Y ésta es la manera en que teletrabaja prácticamente la totalidad del universo, al menos es o que indica la muestra seleccionada. Porque si bien el 49% de los trabajadores forma parte de un grupo, su condición continúa siendo la de freelance ya que no cobran un sueldo fijo sino que el cobro es estipulado por proyecto, tampoco pertenecen a la organización sino que facturan como independientes y

pueden decidir cuándo aceptar o rechazar un trabajo. Por otro lado, si bien parte de los teletrabajadores cuenta también con un empleo de tipo tradicional, las horas del día o la semana que teletrabajan lo hacen como freelance, decidiendo qué volumen de trabajo toman, en qué horario trabajan y desde qué lugar físico. Queda demostrado que los teletrabajadores rosarinos pueden trabajar desde otro lugar del país o del exterior, ya sea que combinen viajes y trabajo o que estén visitando amigos y familia en otro lugar diferente al lugar donde residen habitualmente. Considero que ésta es una libertad de elección que –hasta este momento, al menos– ningún otro tipo de empleo puede ofrecer.

La transición hacia una sociedad de la información es uno de los temas clave que está en el centro de las políticas de la Unión Europea como eje fundamental de las políticas de competitividad. La UE es consciente de la importancia del teletrabajo en la sociedad ya que representa una práctica flexible, con un costo de inversión relativamente bajo para la generación de empleo y un aumento de las posibilidades de empleo en zonas no urbanas. Una de las medidas que se ha tomado en la UE es compatibilizar los diferentes sistemas digitales de comunicación que están instalados en los diversos estados miembro para generar un crecimiento laboral en el ámbito europeo. El éxito de los cambios sociales que implica la sociedad de la información se basa en la implementación de políticas de cohesión. Por esta razón la UE privilegia la participación de mujeres y personas con capacidades diferentes en el mercado laboral. El teletrabajo es considerado una herramienta de acceso, educación y formación constante en el ámbito de las TIC. El párrafo que cito a continuación es el párrafo final de la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información celebrada en Ginebra en el 2003, y resume el espíritu de la UE en relación al teletrabajo en el marco de la sociedad de la información: "Tenemos la firme convicción de que estamos entrando colectivamente en una nueva era que ofrece enormes posibilidades, la era de la Sociedad de la Información y de una mayor comunicación humana. En esta sociedad incipiente es posible generar, intercambiar, compartir y comunicar información y conocimiento entre todas las redes del mundo. Si tomamos las medidas necesarias, pronto todos los individuos podrán juntos construir una nueva Sociedad de la Información basada en el intercambio de conocimientos y asentada en la solidaridad mundial y un mejor entendimiento mutuo entre los pueblos y las naciones. Confiamos en que estas medidas abran la vía hacia el futuro desarrollo de una verdadera sociedad del conocimiento". Tal vez las políticas tomadas en la Unión Europea sean un modelo para el MERCOSUR.

La revolución de las TIC está causando grandes modificaciones en la organización del empleo en todo el mundo. Las nuevas tecnologías permiten descentralizar el trabajo y reemplazar el sistema de trabajo asalariado por un sistema de compensación por rendimiento o competencias. En el caso específico de la teletraducción, descentralizar el trabajo implica dividir el trabajo entre la cantidad de traductores que sea necesario para que éste pueda completarse dentro de los plazos impuestos por la agencia. Un ejemplo real de descentralización es el siguiente: una agencia de traducciones rosarina recibe un proyecto que debe concretarse en 12 días. La agencia designa a un gerente de proyecto, el cual, basándose en el área temática de la traducción, debe ocuparse de realizar un cálculo estimativo de la cantidad de traductores necesarios y contactarlos para proponerle la realización del proyecto y averiguar si están disponibles. Luego de un riguroso análisis, determina que son necesarios 5 traductores. Estos 5 teletraductores deberán procesar una cantidad específica de palabras en el plazo de 10 días, realizando entregas parciales, consultas y chequeos permanentes por vía electrónica, es decir, deben funcionar como un grupo en red. El gerente de proyecto, a su vez, va entregando partes al editor, quien se

encarga de revisar la traducción y unificar criterios. El editor también se encarga de volver a centralizar el trabajo previamente descentralizado para entregárselo al cliente como un producto final. De acuerdo con los datos recogidos en las entrevistas podemos afirmar como conclusión que el modo de pago más común es por palabra traducida en cada proyecto, contando como total las palabras del texto fuente. Gracias a los mecanismos descritos a lo largo de este trabajo, es posible llevar a cabo este proceso de descentralización.

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

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

La ruptura de la relación salarial estable que dominó a la economía en el siglo XX nos obliga a replantear nuevas formas de supervivencia. El teletrabajo también representa un punto muy importante a tener en cuenta como estrategia de aumento de ingresos. Aprovechando las herramientas tecnológicas para teletrabajar, un empleado argentino podría reducir notoriamente esa brecha y acceder a tarifas un 300% mayores a las locales debido al tipo de cambio. Y si en lugar de un teleempleado hablamos de un teletrabajador independiente, este promedio monetario mejorará aún más ya que puede trabajar para una cantidad ilimitada de clientes e incluso puede terciarizar trabajo en caso de que se le superpongan las entregas. Tal como quedó demostrado a lo largo de esta tesina, el teletrabajo es una opción viable hoy en día en el área de Rosario.

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

y pueden ayudar a minorías y grupos más vulnerables socialmente como mujeres, discapacitados, desempleados, refugiados e inmigrantes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Considero que la accesibilidad de la población a las TIC es un importante indicador de

crecimiento, por esta razón lo incluí en la encuesta con varias preguntas específicas sobre el tema, tales como grado de conectividad, inversión en equipos y servicios, uso y posesión de software específico del ámbito de la traducción. Si bien la totalidad de los traductores encuestados cuenta con acceso a Internet, el 75% de los teletraductores aún utiliza acceso telefónico dial-up y sólo un 25% tiene acceso a servicio de enlace inalámbrico, banda ancha o fibra óptica, lo cual es un indicador de que la gran mayoría no considera necesaria o rentable la inversión en un servicio más rápido y ágil (que continúa siendo un 150% más costoso que el acceso telefónico). Por otra parte, el 81% del total de la muestra cuenta con un servicio de abono a Internet y sólo el 19% cuenta únicamente con un correo gratuito, lo cual indica que contar con una casilla de correo electrónico segura y con mayor capacidad es una de las prioridades de los teletraductores. En cuanto a otras TICS, el 54% posee escáner, un 82% grabadora de CD y también un 82% programas específicos como Trados, Deja Vu y SDLX (que en muchos casos representan la diferencia entre trabajar o no para las agencias), un 11% posee Intranet, un 13% cámara web y un 43% fax.

Otro cambio importante que se produce a partir del surgimiento del teletrabajo es la conformación de grupos virtuales. El 49% de los encuestados afirma trabajar regularmente en grupos de teletraductores y quienes afirman trabajar solos también trabajan en grupos virtuales en cierto punto ya que los proyectos por lo general no son para clientes finales sino para agencias intermediarias que revisan y adaptan el trabajo del teletraductor, es decir que siempre hay una instancia posterior al trabajo del teletraductor, sólo que no siempre ésta es explícita.

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

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

En cuanto a los cambios en relación al espacio urbano, en general son percibidos como positivos, ya que los traductores entrevistados afirman que disfrutaban más de su estadía al aire libre y se relacionan con la ciudad y su barrio de otra manera gracias a la flexibilidad horaria. Además, el hecho de estar trabajando un promedio de 10 horas frente a la computadora por lo general hace que el teletraductor ansíe estar al aire libre o en contacto con la naturaleza. Sin embargo para quienes no se obliguen a tener paseos por su ciudad o pueblo y tiendan a encerrarse hasta terminar la última línea de su trabajo, la relación con el espacio urbano puede cambiar de manera negativa y la ciudad transformarse en "sólo lo que ven por la ventana", como afirma una de las entrevistadas. Es necesario tratar de mantener un equilibrio saludable entre trabajo y tiempo libre, lo

cual puede resultar difícil si aparecen síntomas de cuadros de adicción al trabajo, que son comunes en esta profesión, especialmente teniendo en cuenta que el 45% de los encuestados trabaja entre 8 y 12 horas. En cuanto al perfil psicológico del teletraductor, es importante que éste trate de conciliar sus responsabilidades con una vida sana. Algunos de los entrevistados mencionan que el teletraductor tiende a hacer una vida muy sedentaria, a perder el contacto con el mundo real y hasta llega a resultarle difícil establecer contacto cara a cara con la gente. En España, los médicos utilizan el término tecnoestrés para definir una nueva patología asociada al exceso del trabajo, cuyos síntomas son fatiga, insomnio, dolores de cabeza, depresión y tensiones musculares.

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

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

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

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

Es necesario generar un debate amplio acerca de temas tales como igualdad de acceso y oportunidades ante las TIC como medio para impulsar el crecimiento y la disminución de la pobreza. La ciencia cumple un papel clave en el desarrollo de la sociedad de la información, y las herramientas que hoy utilizamos son consecuencia de investigaciones llevadas a cabo a lo largo de años. Tanto los gobernantes, como las diversas organizaciones, entre ellas las universidades, tenemos la obligación de diseñar estrategias

viables para poner las TIC al servicio de la ciudadanía. Las ciencias sociales, entre ellas el área de Comunicación Social, deben planificar y divulgar políticas orientadas a solucionar los problemas sociales derivados del uso y la aplicación de las TIC en una sociedad. Uno de los objetivos de este trabajo ha sido instalar al teletrabajo en el área de Rosario como objeto de estudio desde la comunicación. Si este trabajo resultó ser un disparador para reflexionar acerca del tema, puedo sentirme satisfecha desde mi posición de investigadora.