

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Trabajo Final de Licenciatura en Psicología

**UNA NUEVA PERSPECTIVA PARA EL PSICÓLOGO: EL  
TELETRABAJO**

Autora: Nilda Laura Rodríguez – Matrícula N° 198850935-4

Asesora: An.Sist. Lic. Leticia Luque

Córdoba, Octubre de 2003

Un profundo agradecimiento a todos aquellos  
Que de una u otra forma contribuyeron para  
Lograr los resultados aquí vertidos.  
Este Trabajo Final está dedicado  
A mi amado esposo y a mis cuatros hijos  
Que me impulsaron y alentaron para  
Poder obtener este fruto final: mi título.  
También se lo dedico a mi Papá,  
que aunque ya no esté con nosotros,  
continuo escuchando sus sabios consejos:  
“La mejor herencia que les dejo es el estudio.  
Nunca dejen de estudiar”.

Aunque este Universo poseo,  
Nada poseo,  
Pues no puedo conocer lo desconocido  
Si me aferro a lo conocido.  
Robert Fisher  
(El Caballero de la Armadura Oxidada – Ed.Obelisco – 1998)

## INDICE

<b>¿TECNOLOGÍA VS. EMPLEO-DESEMPLEO?.....</b>	<b>9</b>
<i>Relaciones entre educación, tecnología y empleo.....</i>	<i>12</i>
<b>LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS Y LOS NUEVOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN....</b>	<b>15</b>
<i>Incorporación de cambios en el lugar de trabajo y la salud del trabajador.....</i>	<i>17</i>
<i>La introducción de nuevas tecnologías.....</i>	<i>19</i>
<b>EL TELETRABAJO.....</b>	<b>20</b>
<i>Las distintas modalidades del Teletrabajo.....</i>	<i>25</i>
<i>Clases de teletrabajadores.....</i>	<i>26</i>
<i>Iniciativas de Teletrabajo.....</i>	<i>27</i>
<i>Oposición y apoyo al TeleTrabajo.....</i>	<i>27</i>
<b>NUEVAS TENDENCIAS DE LA PSICOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
<i>Objetivo General.....</i>	<i>35</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>35</i>
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>39</b>
<i>Los profesionales.....</i>	<i>39</i>
<i>Las empresas y/o instituciones.....</i>	<i>45</i>
<i>En cuanto a la existencia de un marco legal. Aspectos legales de Internet.....</i>	<i>48</i>

## INTRODUCCIÓN

Desde tiempos inmemoriales el hombre se ha dedicado al trabajo, ha constituido su principal actividad durante gran parte de su vida. Las modalidades de trabajo se han ido modificando a lo largo de los siglos y a través de las distintas revoluciones (agrícola, industrial y de servicios). En un principio, se destacaron los trabajos manuales, para pasar seguidamente, a la producción en serie y a la creación de sociedades de masas, suministrando mano de obra barata. En la actualidad se asiste al predominio de los nuevos modos de crear y explotar conocimientos, influidos por los vertiginosos cambios producidos en forma globalizada de los sistemas informáticos, la tecnología, las transacciones y la vida cotidiana.

El trabajo que conocemos tradicionalmente, de por vida y con un sueldo fijo, tiende a diluirse debido a que las empresas no contratan fidelidades sino actuaciones. Esto llevará a que crezca el autoempleo por necesidad, como forma de satisfacción y realización personal.

Investigadores y desarrolladores de estrategias comerciales aseguran que el Teletrabajo será el principal oficio de este siglo, ya que está ligado fundamentalmente a los servicios y se caracteriza por la utilización de las tecnologías en general, y en especial, de las tecnologías de la información.

Si bien en nuestro país aún no podemos hablar a ciencia cierta de cifras, la creciente expansión de las tecnologías de la información y la tendencia general a la descentralización del trabajo, se constituyen en la plataforma de despegue para el Teletrabajo.

La utilización de este sistema requiere un cambio de mentalidad en la concepción del trabajo tradicional, utilizando Internet en lugar de los sistemas de comunicación habituales, ahorrando costos en los envíos de correo, fax y mensajería en general. Los vertiginosos cambios que se producen día a día en nuestra sociedad, en los más variados aspectos, hacen que encontremos otras situaciones que llegan a afectar a la salud mental; como lo es el alejamiento de la sociedad laboral que se produce al teletrabajar y el hecho de tener sólo el contacto a través de la computadora, no compartiendo más con otras personas un mismo ámbito laboral.

La globalización alcanza y afecta enormemente a las diversas profesiones, como así también a los profesionales liberales. La modificación de nuestros mapas mentales<sup>1</sup> puede

---

<sup>1</sup> Modelos mentales: El término alude tanto a los “mapas” tácitos y más o menos permanentes como del mundo que la gente tiene en su memoria duradera como a las percepciones efímeras que la gente elabora como parte de sus razonamientos cotidianos. (Senge, 1998, p.247)

llegar a servir para cambiar ciertas prácticas y creencias arraigadas en nuestra disciplina que se han ido acumulando con el tiempo. Este tipo de cambio puede modificar nuestras percepciones y, quizás, pueda llegar a encontrar nuevos rumbos. Debemos prepararnos para el cambio. Por ello, el psicólogo debe buscar nuevos rumbos a su rol, tratar de adaptarse e insertarse en estos procesos de cambios; ser protagonistas buscando nuevos roles en esta nueva sociedad.

El presente trabajo trata de constituir un aporte inicial de abordaje en esta área temática, dentro de nuestro ámbito. Por lo tanto, el mismo se hizo a través de un **estudio exploratorio**, que tuvo como propósito obtener una perspectiva general del Teletrabajo y analizar la posibilidad de que se constituya en una nueva área de desarrollo profesional del psicólogo, determinando su rol en él. El campo de aplicación del ejercicio del psicólogo abarca todas las manifestaciones de la vida humana, entre ellas la laboral; y una de sus funciones es la recuperación, conservación y prevención de la salud mental de las personas (Consejo de Psicólogos de la Provincia de Córdoba, Resolución 5, Código de Ética), por lo que se intenta brindar un nuevo panorama sobre la realidad que nos sirva en nuestro rol de promotores de la salud.

## MARCO TEÓRICO

### **El trabajo y su evolución**

Alvin Toffler (1996) hace referencia a olas de cambio por ser más dinámica y reveladora que hablar de transición al postmodernismo. Las olas son dinámicas, chocan entre sí y se desencadenan poderosas corrientes transversales. Cuando se estrellan las olas de la historia, se enfrentan civilizaciones enteras. Menciona tres tipos de olas de cambio. La primera ola de cambio corresponde a la revolución agrícola, la cual llevó miles de años para su desarrollo; la segunda ola, al auge de la revolución industrial que sólo necesitó unos pocos siglos (300 años aproximadamente) y ahora asistimos a este vertiginoso cambio y surgimiento de la tercera ola, la era de los servicios, de la comunicación. Ésta última conlleva un estilo de vida totalmente nuevo al que se conoce en la actualidad.

Aún conviven las tres olas, reflejándose en nuestra cotidianeidad el entrecruzamiento de estas corrientes. El comienzo de cada nueva ola trajo aparejado cambios radicales en diversos aspectos, tales como, moral sexual, actividades empresariales, culturas, vida familiar, religión, política, tecnología, etc. No sin ello tropezar con resistencias en todo momento. “En la segunda ola la estructura familiar se modificó. Abandonó la amplia agrupación de estilo agrario, que reunía varias generaciones, por la pequeña familia nuclear.” (Toffler, 1996, pp. 33)

Una de las características de la segunda ola fue la creación de sociedades de masas y la producción en serie. Los principales factores de producción eran la tierra, la mano de obra, las materias primas y el capital.

La tercera ola se distingue por la producción desmasificada (cantidades escasas de productos muy específicos), denominada “mercadotecnia de partículas”, se produce una explosión de productos y servicios personalizados y semipersonalizados; como así también el cambio producido en la estructura de la sociedad consistente en la desmasificación del sistema familiar, ya que se multiplican hogares con un solo progenitor, familias sin hijos, matrimonios sucesivos y personas que viven solas. El recurso decisivo es el conocimiento, constituido por datos, información, imágenes, símbolos, cultura, ideología y valores; siendo a todos los fines inagotable a diferencia de los de la segunda ola que son finitos.

“Simultáneamente se acrecientan el ritmo del cambio tecnológico, las transacciones y la vida cotidiana. Las economías de la tercera ola operan a velocidades tan altas que apenas pueden mantenerse a ese ritmo a sus proveedores premodernos. Además, como la información reemplaza en creciente medida a las materias primas, la mano de obra y otros recursos; los países de la tercera ola se vuelven menos dependientes de sus asociados de la primera o de la segunda olas, excepto en lo que se refiere a los mercados.”(Toffler, 1996, pp.38)

El auge de una economía supersimbólica, la de la tercera ola, radica en la gigantesca convulsión de la base de conocimientos de la sociedad y no en la revolución informática o en una mera manipulación financiera

Por lo tanto, el conocimiento sustituye a los materiales, transporte, energía, recursos e incluso ahorra tiempo. El tiempo constituye uno de los recursos económicos más relevantes en nuestra sociedad, ya que puede representar la diferencia entre ganancias o pérdidas. Por ejemplo, mediante una rápida comunicación o el traslado en forma inmediata de nuevos productos al mercado.

La mano de obra de la segunda ola preparada para realizar tareas rutinarias y repetitivas, posibilitaba el intercambio del trabajo; mientras que en la tercera ola, es casi imposible debido a que las destrezas exigidas se han visto notablemente aumentadas, a la par de requerir diversidad y de estar en continua evolución. La transición en estos tipos de trabajo se manifiesta en las exportaciones de servicios y “propiedad intelectual” y en que es mayor la cantidad de trabajo en los tres sectores (agricultura, industria y servicios) que utiliza un procesamiento simbólico o “trabajo mental”. Por ejemplo, "En la actualidad, los agricultores utilizan ordenadores para calcular el grano de los piensos; los trabajadores siderúrgicos disponen de consolas y monitores; los agentes de inversiones emplean sus ordenadores portátiles para obtener patrones de mercados financieros.” (Toffler, 1996, pp. 66)

Dentro del “espectro del trabajo mental” podemos encontrar al científico investigador, al analista financiero, al programador informático y al administrador de archivo. Aunque sus funciones difieran y trabajen en niveles de abstracción por completo distintos, lo que hacen es desplazar información de un lado a otro o generar más información. Su trabajo es totalmente simbólico. En las actividades simbólicas, los empleados dichosos producen más. De ahí que la productividad empiece antes incluso de que el asalariado llegue a su lugar de trabajo.

Las transformaciones y cambios estructurales sufridos por las organizaciones en este proceso de globalización<sup>2</sup> hacen que las mismas deban necesariamente vincularse al conjunto

---

<sup>2</sup> La globalización es entendida como un proceso de internacionalización de la economía que, a través de la revolución en las comunicaciones, permite tomar decisiones en "tiempo real"



del sistema dentro de este contexto dinámico. Este proceso de globalización tiene, como regla básica para participar del mismo, la competitividad; lo que lleva a requerir la incorporación de nuevas capacidades y habilidades para lograr una mayor eficacia.

El grado de vinculación de las empresas a este sistema global va a determinar la problemática que afecta al desarrollo e integración económica y social de los países. Esto no depende del tamaño de las empresas, es decir, si son pequeñas, medianas o grandes, sino en definitiva de su interconexión con la economía global. Lo cual le requerirá a las empresas diferentes tipos de cambios, por una parte en cuanto a su organización y liderazgo y por otra parte, en cuanto a sus modelos comunicacionales y la calidad, es decir, un cambio integral. Esta última referida no sólo al aseguramiento de la calidad a través de la mejora continua, sino aquella que está referida al servicio al cliente externo tanto como al interno (recursos humanos de la organización).

En el desarrollo de la sociedad del conocimiento, el crecimiento económico y el bienestar social dependen de la inteligencia y la creatividad, esto hace que debamos prestar mucha atención al recurso humano como creador de nuevas oportunidades, principalmente en lo que hace a la relación humana. Es decir, hacer hincapié en los espacios de diálogo y concertación dentro de las organizaciones, a partir del reconocimiento de intereses diferentes y opuestos, tratando de resolver en forma conjunta los problemas comunes.

El cambio cultural no se limita a incrementar mejoras cuantitativas, se define a partir de la innovación, es un cambio cualitativo porque requiere modificar las actitudes internas de la organización a partir de motivaciones que ponen al individuo en situación de aceptar lo imprevisto y de modificar oportunamente las respuestas a los nuevos incentivos externos.

El teletrabajo puede llegar a constituir un potente instrumento de desarrollo económico que se caracteriza por la utilización de las tecnologías en general, y en especial las tecnologías de la información. Dado el potencial que posee en las medidas de espacio y tiempo, se convierte en un factor eficaz en el aumento de la productividad, reducción de costos. Desde el punto de vista macroeconómico, se transforma en una constante a tener en cuenta tanto en la economía general como en el desarrollo de sectores específicos de gran porvenir y en la mejora de sectores en declive.

### **¿Tecnología vs. empleo-desempleo?**

La complejidad del nuevo sistema requiere un intercambio cada vez mayor de información entre empresas, entidades oficiales, hospitales, asociaciones, otras instituciones e

incluso los individuos. Esto crea una necesidad de ordenadores, redes de telecomunicaciones digitales y nuevos medios de información.

Baumann (2000) sostiene que la sociedad de la información no es el producto o resultado de la revolución tecnológica, sino que es un proceso de redefinición en las relaciones de producción, poder y de experiencia. Éste ha derivado de la convergencia de tres procesos: la revolución tecnológica, la crisis económica, seguida por la reestructuración del capitalismo en los '70 y las crisis de las instituciones políticas y el surgimiento de los nuevos movimientos sociales. La revolución tecnológica se caracteriza por el procesamiento del conocimiento, de la información y de la comunicación.

Todo esto ha llevado a que las nuevas modalidades de trabajo y empleo, como el trabajo a tiempo flexible, el teletrabajo, el trabajo autoprogramado, las gestorías, los servicios estratégicos y la terciarización tienden a aumentar; los empleos tradicionales como el trabajo agrícola e industrial, el trabajo genérico, disminuyen rápidamente en cuanto a la cantidad de personas que los practican.

Las tecnologías de la información actúan sobre toda la economía y afectan a toda clase de empleos. Algunos afirman que este avance tecnológico provocará un mayor desempleo ya que es diferente en ritmo y naturaleza respecto a los anteriores.

El desempleo es una de las preocupaciones básicas en las sociedades contemporáneas. El problema reside no sólo en la carencia de puestos de trabajo sino en la falta de adecuación entre lo que la sociedad demanda y lo que el mercado de trabajadores ofrece. Esta falta de adecuación puede darse tanto "por exceso" como "por defecto". Es "por exceso" cuando parte de la población que solicita un puesto de trabajo está en posesión de un título y una capacitación de mayor rango que el exigido por las tareas que se le ofrecen. Es el caso, por ejemplo, de los egresados universitarios que encuentran trabajos que exigen ninguna o escasa calificación (como construcción u hostelería en sus escalones más inferiores, cuidado de niños o ancianos, servicios de limpieza urbana, chofer, etc.). El trabajador se subemplea o, simplemente, renuncia a ocuparse, por lo que el trabajador, su familia y la sociedad pierden sólo una parte de los recursos invertidos en su formación, ya que otra parte de esos conocimientos la transmite en su desempeño, creando para su beneficio económico y satisfacción personal.

Es "por defecto" cuando esta obligación a subemplearse genera en el subempleado el desánimo proveniente de la falta de motivación, induciéndolo a desempeñar la tarea con rendimientos menores a los que se encuentran en su misma situación. El efecto de mejora

continúa en el primer caso, supera ampliamente a éste último y, por consiguiente, una sociedad nunca debe renunciar al desarrollo formativo de sus miembros.

Según un informe de la OIT, las causas del desempleo no se deben a la automatización y a la globalización, sino a las deficiencias institucionales detectadas en todos los países; a su vez, se sostiene que la gran velocidad que introducen los cambios tecnológicos impiden a las sociedades reemplazar los puestos de trabajo perdidos y formar a los ciudadanos para ocupar eventuales empleos nuevos.

La globalización ha dado una dimensión global al empleo, algo que se acentúan muchísimo más con la extensión del trabajo a través de las redes de telecomunicación.

“El trabajo tradicional, de por vida, con un sueldo fijo tiende a constituir una parte cada vez menos proporcional en los colectivos laborales. Las empresas, además, no contratarán fidelidades sino actuaciones. El trabajador no estará empleado sino ocupado. No habrá tanto empleo como disponibilidad permanente para el trabajo. Y crecerá sustancialmente el autoempleo, primero por necesidad; segundo, y más importante, como medio de satisfacción y de realización personal.” (Ortiz Chaparro, 2000, pp. 4)

A la deslocalización del trabajo industrial va a seguir la de los servicios. Hay que bajar el costo de los servicios. Ello lleva a reducir los costos en infraestructuras y en migraciones diarias al trabajo, mediante la teleformación y el teletrabajo.

Inevitablemente esta modalidad de trabajo impone la revisión del concepto de oficina, considerado como una entidad geográfica, y que pasará a concebirse como un conjunto de relaciones, como una red, un espacio intelectual aunque quede un pequeño staff central en las organizaciones; dando paso así a una sociedad de trabajo difuso y provocando cambios radicales en la organización y culturas empresariales.

Estos cambios provocan una crisis estructural, ya que se utilizan tecnologías muy avanzadas contra recursos humanos, equipamientos y estructuras anticuadas, no adaptadas. Tanto la necesidad de mayor calificación del empleado así como el aumento en los costos de explotación en los equipos informáticos y las oficinas, tienen mayor peso sobre los costos generales.

La consecuencia directa de las innovaciones tecnológicas hace probable el incremento de las oportunidades para profesionales, especialmente científicos, ingenieros, informáticos, directivos, profesores, médicos, enfermeras, psicólogos, etc., disminuyendo la demanda de oficinistas y de personal de servicios, al igual que la de obreros semiespecializados o no especializados. Este incremento en la demanda de profesionales no es proporcional con respecto a la pérdida de puestos de trabajo.

### ***Relaciones entre educación, tecnología y empleo***

En cuanto a la relación entre la educación y la inserción laboral, Filmus (1999) en una entrevista<sup>3</sup> afirma que “el trabajo estará organizado de manera más horizontal y, por eso, se debe formar en la toma de decisiones. Se trata de delegar más. Esto ya se ve cuando una persona está frente a su computadora y debe decidir cada vez más rápido”(pp. 8). Entre las habilidades que necesitarán los futuros profesionales encontramos las siguientes:

1. Capacidad para trabajar en equipo
2. Apertura mental
3. Conocimiento de otras culturas
4. Rápida adaptabilidad a los cambios
5. Inteligencia emocional
6. Manejo de la presión por nuevas responsabilidades
7. Capacidad para comunicarse
8. Habilidad para relacionarse
9. Responsabilidad
10. Ser ético
11. Sensibilidad antes los datos
12. Iniciativa y espíritu emprendedor
13. Flexibilidad
14. Rapidez en la toma de decisiones
15. Habilidad para gestionar
16. Organización
17. Capacidad para escuchar
18. Voluntad para aprender y reaprender

El artículo también afirma que un estudio realizado por el departamento norteamericano de Estadísticas Laborales reveló que las siguientes áreas crecerán y progresarán en los próximos años:

1. Analistas de Sistemas
2. Científicos en computación
3. Terapistas físicos
4. Analistas en investigación operativa

---

<sup>3</sup> Ver en Bibliografía: La Pizarra Universitaria.

## **5. Psicólogos**

6. Programadores de computadoras
7. Terapistas ocupacionales
8. Analistas de gerenciamiento
9. Diseñadores
10. Marketing, publicidad y relaciones públicas.

Las soluciones no pueden producirse sólo en el campo del empleo y, mucho menos, del empleo "tradicional" que tiende a decrecer constantemente. Todo lo que pueda hacerse en este campo tiene que venir de la mano de la formación adecuada a las demandas del mercado, en todos sus aspectos: formación básica y continua, formación de jóvenes y de mayores (reciclaje permanente), de empleados y de desempleados, de empresarios y de trabajadores, de administrados y de administradores, formación específica y de concienciación y mentalización para el cambio. Nos encontramos en un proceso de cambio social universal y a ritmo frenético y los esfuerzos de adaptación han de ser enormes y asumidos por todos. El resultado final debe ser la instalación en un nuevo equilibrio (bien que inestable) como ha ocurrido en otras épocas de la humanidad (con el paso de la sociedad agrícola a la industrial, por ejemplo), con la certeza -y la resignación correspondiente- de que buena parte de los protagonistas van a quedar en el camino.

Se estima que en la actualidad los puestos de trabajos necesitarían de capacidades intelectuales y no manuales, para lo cual la reconversión comienza desde la enseñanza que ha de ser general y práctica a la vez. Las tecnologías de la información permiten hoy un nuevo concepto de las oficinas y aún de las empresas. Son las llamadas oficinas o empresas virtuales, o empresas en red, que no es igual a redes de empresa, no ligadas a un espacio físico sino conformadas por una red de relaciones telemáticas. Empresas susceptibles de generar elevadas facturaciones con una dotación escasisima de personal fijo. En este tipo de empresas hay proyectos multifuncionales y multiculturales, produciéndose una internacionalización en la planificación de las carreras profesionales.

En el Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo (2002), Ortiz Chaparro, afirmó que hay que ajustar el trabajo a los trabajadores. La incidencia del Teletrabajo en la empresa provoca un cambio en la estructura, en el proceso, en la tecnología y en la capacitación de las personas. La cultura y valores de las empresas se ven modificadas, por lo que el sector de los recursos humanos, sostiene, es el encargado de hacer la preparación y formación de empleados que teletrabajan. Sostiene que no todo el mundo tiene condiciones para teletrabajar. Ellas son: madurez, organización del tiempo, controlarse en el manejo del tiempo

y las actividades, cumplir con los plazos propuestos, adaptarse a las nuevas condiciones y tener un espíritu de emprendimiento.

Las principales empresas y consultoras que siguen de cerca el fenómeno de Internet como eventual alternativa para solucionar el problema del empleo en el mundo, plantean que existen unos seis mil sitios en la Red destinados al mundo del trabajo. No se tiene la certeza sobre el nivel de eficiencia de estos sitios para acercar las oportunidades laborales a la gente, pero tienen la capacidad de ofrecer el mundo como alternativa de trabajo. Es decir, ofrecen empleos de la mayoría de los países desarrollados, organizados por especialidades, funciones o tareas o por países. En otros portales se puede enviar el currículum, puesto que se plantea como una gran base de datos destinados muchas veces a segmentos profesionales. En estos sitios las empresas encuentran ventajas económicas y de tiempo cuando tienen que seleccionar sus recursos humanos.

A partir de esta realidad, nacieron empresas en la Web con la misión de brindar soluciones tecnológicas que maximicen el valor del capital humano de sus clientes. Ninguna empresa puede ejecutar su plan de negocios si no tiene el recurso humano en el momento indicado.

Existen servicios de Outsourcing<sup>4</sup> para bases de datos, a través de los cuales las empresas tercerizan la recepción de currículum en sus páginas Web corporativas, con montos fijos mensuales, que dependen de la complejidad de los servicios.

Empresas como, Unilever, Quilmes, Techintgroup, Reuters, las cuales aplican miles de talentos anualmente, utilizan esta tecnología que les permite reducir en 45 días sus tiempos de preselección de candidatos, con sus propios web.

En una encuesta realizada por Ernest & Young<sup>5</sup>, el 46% de las empresas encuestadas (en Argentina) no espera incrementos salariales en tanto el 26 % ya planificó la suba en sueldos y el 79 % no programa incorporaciones. En cuanto a los recursos humanos, Marzik (gerente de la consultora) indicó que la crisis de 2001-2002 modificó los roles de estas áreas de las empresas. Un 74 % señalaron que los esfuerzos se canalizaron a la alineación de los objetivos de estas divisiones a la estrategia general de la compañía; el 59 %, a trabajar en procesos de cambio institucional; el 52 %, a la capacitación, el 42 %, a mejorar los sistemas de servicios para el departamento de personal; el 39 %, a crear un nuevo sistema de remuneración o a revisar el actual y el 29 %, a reorganizar el área de recursos humanos. Marzik recalcó que la estructura de roles y los sistemas salariales y de bonificación por las

---

<sup>4</sup> Outsourcing: actividades llevadas a cabo en parte con personal propio, cada vez más reducido y en parte con otras empresas y en parte con trabajadores independientes.

<sup>5</sup> Nota publicada en el Diario Comercio y Justicia el Martes 7 de Octubre de 2003, página 5.

empresas cinco años atrás quedaron desactualizados. También aseguró que las vías para la incorporación de personal siguen siendo los canales tradicionales –observación de nichos y anuncios en diarios- el uso de Internet para seleccionar jóvenes profesionales, jefaturas y mandos medios, por la diferencia de costos que este canal implica.

Para Robbins (1997) la tecnología brinda a los gerentes una alternativa en la forma “como diseñan puestos motivantes para una fuerza de trabajo diversa” (pp.553). Esa alternativa, la denomina telecomunicación, definiéndola como el enlace por computadora y módem de personas que trabajan en casa con compañeros de trabajo y la gerencia en una oficina. Las ventajas que Robbins observa son la disminución en tiempo y tensión del traslado al puesto de trabajo y el aumento en flexibilidad para atender las necesidades familiares. Las desventajas que encuentra las traduce a una serie de interrogantes, a saber: “¿los trabajadores a distancia extrañarán el contacto social regular que una oficina formal les proporciona? ¿Será menos factible que sean considerados para incrementos salariales y promociones? ¿Es equivalente estar fuera de la vista a estar fuera de la mente? ¿Serán capaces de separar sus papeles de trabajo y los del hogar?” (pp.553)

## **Los cambios tecnológicos y los nuevos sistemas de comunicación**

Los cambios tecnológicos y los nuevos sistemas de comunicación se incorporan día tras día a nuestra vida cotidiana modificando todas las estructuras de las comunidades locales. Según Senge (1998) “una organización inteligente ayuda a la gente a adaptarse al cambio.” (pp. 11) La adaptación de quienes integran este tipo de organización es más ágil ya que participan creando, en lugar de actuar pasivamente, porque saben prever los cambios y generar los que desean. Cambios y aprendizaje están estrechamente ligados.

“Las aptitudes, que caracterizan la organización inteligente, se clasifican en tres grupos:

-Aspiración: la capacidad de los individuos, equipos y organizaciones de mayor envergadura para orientarse hacia sus auténticos intereses, y de cambiar porque lo desean, no sólo porque lo necesitan.

-Reflexión y conversación: la capacidad para reflexionar sobre premisas profundas y pautas de conductas, tanto individual como colectivamente.

-Conceptualización: la capacidad de ver los sistemas y fuerzas que están en juego y de elaborar maneras públicas y verificables de expresar estas opiniones.” (Senge, 1998, pp.19)

El cambio en nuestro modo de interactuar implica modificar no sólo las estructuras formales de la organización, sino las pautas de interacción entre las personas y los procesos. El pensamiento sistémico y el aprendizaje en equipo se dirigen específicamente al cambio en las interacciones.

El pensamiento sistémico no sólo es una excelente herramienta para resolver problemas, sino que resulta más poderoso como lenguaje, porque nos permite ampliar nuestro modo de abordar los problemas complejos. Las herramientas del pensamiento sistémico se basan en el concepto teórico de los procesos de realimentación. Las organizaciones, debido a que se hallan dentro de un medio ambiente muy dinámico, están expuestas a las innovaciones tecnológicas que crecen a un ritmo poco frecuente para ellas, creándoles problemas de obsolescencia y desarrollo.

Los cambios a que se hacen mención no son solamente tecnológicos, sino al rápido crecimiento de los mercados y a los cambios sociales y económicos. Las presiones constantes para que la organización cambie, crezca y se adapte nos lleva a que la veamos como un sistema.

Esto obliga a las organizaciones a desarrollar los servicios que poseen y a crear otros nuevos, cambiando muchas veces su naturaleza y requiriendo que los directivos tengan un alto nivel de formación y experiencia.

Estos inconvenientes creados por los cambios tecnológicos y sociales implican también un problema psicológico, ya que las organizaciones deben mostrar flexibilidad y capacidad para enfrentarse con las transformaciones, teniendo su punto de origen en los recursos humanos de la organización.

“El problema psicológico consiste, pues, en cómo crear en su personal ese tipo de flexibilidad y de adaptabilidad que puede ser que necesite la organización para vivir en un medio ambiente variable.

Un problema íntimamente relacionado es el desarrollo de la personalidad de los empleados y de los directivos. Una táctica para aumentar la capacidad por parte de la organización con el fin de adaptarse a los cambios, consiste en desarrollar al máximo las capacidades y habilidades de empleados y directivos.” (Schein, 1980, pp. 29)

El conflicto consiste en aumentar las aptitudes de dirección y las capacidades que la organización puede llegar a necesitar y alentar el crecimiento y desarrollo de los talentos y capacidades de los miembros de la organización poseen.

Este enriquecimiento psicológico facilita el manejo de los cambios y alivia algunos problemas, tales como la motivación de los empleados, la promoción de situaciones donde las



necesidades del personal y de la organización queden satisfechas a la vez, etc. Esta es otra forma de ver lo que Senge denomina “organización inteligente”.

Nuestra disciplina también ha ido variando, adaptando y creando nuevas posibilidades de actuación a través de las décadas. Esta es, quizás, otra situación más a la que deba ajustarse la psicología. Por ejemplo como cita Schein (1980) “la metamorfosis de la psicología industrial a la organizativa ha supuesto también un cambio desde los individuos a los sistemas, adopten éstos la forma de relaciones de intergrupo o de organizaciones totales. El consultor en ciencias de la conducta ha experimentado un cambio similar en sus propias orientaciones y actitudes. Los primeros consultores se limitaban a examinar y valorar a los empleados potenciales y aconsejaban a los directivos o trabajadores dentro del área de los problemas psicológicos individuales” (pp 137). Schein (1980) propone tomar como “cliente” a la organización total o a las subpartes autónomas para mejorar sus capacidades defensivas. También señala que, “en los años recientes, los especialistas en ciencias de la conducta han aprendido no sólo a analizar y a investigar las organizaciones complejas, sino también a proporcionar ayuda a las organizaciones en sus esfuerzos para enfrentarse con un medio ambiente interno y externo que cambia.” (pp. 137)

### ***Incorporación de cambios en el lugar de trabajo y la salud del trabajador***

Un criterio que haga referencia a la eficacia de una organización tiene que consistir en un criterio múltiple que incluya la adaptabilidad, el sentido de identidad, la capacidad para examinar la realidad y la integración interna. Constituyendo, así, los tres criterios de salud. Se entiende por *adaptabilidad* a la capacidad para resolver problemas y para reaccionar con flexibilidad ante las exigencias variables del medio ambiente.

Un *sentido de identidad* comprende el conocimiento o intuición de las partes de la organización respecto a cuáles son sus objetivos y qué cosas deben realizar.

Se entiende por *capacidad para examinar la realidad*, a aquella capacidad para investigar, para percibir con exactitud e interpretar correctamente las propiedades reales del medio ambiente y especialmente aquellas que se relacionan con el funcionamiento de la organización.

Esta constante competencia obliga a las empresas a cambiar su forma y manera de producción para que puedan subsistir. Este problema evolutivo tiene importantes consecuencias sobre los factores psicosociales.

Los errores que frecuentemente se producen son:

“- los cambios que no se preparan tecnológicos ni psicológicamente. Los trabajadores no reciben información ni formación anticipadas y adecuadas;

- los nuevos métodos que no evalúan los costos humanos y no se conciben según los principios ergonómicos en la etapa de su planificación;

- las medidas de apoyo que no se aplican suficientemente cuando se introducen cambios en el trabajo, como por ejemplo, una nueva tecnología.” (Rodríguez, 1990, pp. 10)

Es necesario realizar esfuerzos para reducir o amortiguar la repercusión que tienen las nuevas tecnologías en los trabajadores por medio de una formación que mejore su situación profesional. Ello suele ocasionar problemas relacionados con la salud en el trabajo, especialmente por razones psicosociales. Ej.: adaptación a la nueva forma de vida, falta de formación, desadaptación, condiciones insalubres de vida, separación de su familia, endeudamiento, juego, alcoholismo, etc.

Se cree que las condiciones de trabajo, de vida, del nivel de salud y bienestar de los trabajadores y sus familias afectan de cierto modo al crecimiento económico, al progreso técnico, a la productividad y la estabilidad social.

El informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1984) expresa que los rápidos cambios tecnológicos tienden a reducir la calidad e intensidad de las energías físicas consumidas en el trabajo, pero incrementan las cargas mentales. Esto, sin lugar a dudas, influye sobre las actividades y el comportamiento de los trabajadores, reconociéndose actualmente que los acelerados cambios tecnológicos registrados en algunas ocupaciones, aunados a exposiciones profesionales y combinados con otros factores (modo de vida, condiciones ambientales, etc.) generan la aparición de enfermedades vinculadas al trabajo o agravan desórdenes ya existentes (enfermedades crónicas del sistema respiratorio, cardiovascular, trastornos del comportamiento o de la conducta, etc.).

Los factores psicosociales<sup>6</sup> incluyen aspectos físicos, ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, como así también la calidad de las relaciones humanas dentro de la organización. Estos factores interactúan entre sí y repercuten sobre el clima organizacional y sobre la salud física y mental de sus integrantes.

Las capacidades y limitaciones, la satisfacción de sus necesidades y expectativas son varios de los factores individuales primordiales que contribuyen al clima organizacional. Las condiciones de trabajo, las condiciones físicas del lugar donde se trabaja, las relaciones

---

<sup>6</sup> Los factores psicosociales en el trabajo se los puede definir como: “la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.” (Rodríguez, 1990, pp. 2)

interpersonales, las relaciones de autoridad y las prácticas de la administración son también factores que influyen en el clima psicosocial.

Los factores externos al lugar de trabajo tienen su origen principal en circunstancias familiares, culturales, de transporte, etc.

La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos conducen a problemas emocionales, de comportamiento, y a cambios bioquímicos y neurohormonales, presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. La influencia positiva sobre la salud estaría dada por la situación psicosocial en el trabajo creada las capacidades y limitaciones del individuo y por las exigencias del trabajo y del medio ambiente.

Si entendemos que la salud y la enfermedad es un proceso constante donde interactúan el organismo y el medio ambiente donde el individuo crece y se desarrolla, la salud y la sociedad nunca serán las mismas. Este proceso nos da muestra de las relaciones sociales en las cuales los hombres están inmersos.

“Las alteraciones de la salud mental generadas por los distintos factores de estrés laboral influyen no solamente en el ambiente de trabajo sino también en el medio familiar y social. El estrés familiar y social también se suma al estrés laboral.” (Rodríguez, 1990, pp. 126)

### ***La introducción de nuevas tecnologías***

Se han realizado diversos tipos de estudio relacionados con el estrés psicológico, los problemas de salud y las condiciones de trabajo en instalaciones automatizadas y aquellas relacionadas con la computarización (Cakir et al, 1979; Gunnarson & Ostberg, 1977). Los mismos han llegado a establecer que la utilización de las facultades cognoscitivas tiene gran importancia respecto del esfuerzo mental exigido y de las reacciones ante el estrés (ingreso de información monótona en relación con otro tipo de tareas más variadas).

A pesar de estas dificultades la computadora introduce en los métodos de trabajo tradicionales más rutinarios y monótonos un elemento de diversidad y de estímulo. Por ejemplo, los obreros ocupados en tareas de compaginación en terminales con pantalla, se sienten más satisfechos, se quejan menos del estrés al término de la jornada, e incluso, presentan menos síntomas de carga de trabajo negativa, al compararse con una muestra de sus compañeros ocupados en el mismo trabajo con métodos tradicionales.

Otros estudios indican que cuando las tareas computarizadas crean estrés y una inadecuada carga de trabajo se debe a que el trabajo no es lo suficientemente variado, limitando la iniciativa del trabajador. Por ello, es necesario realizar investigaciones complementarias para determinar cuáles serán los componentes de las tareas que serán afectados por el cambio, determinar el efecto de las nuevas técnicas en la estructura de las ocupaciones, en el medio social de trabajo, en las funciones y en la salud de los trabajadores.

Entre los efectos que causan estrés de origen profesional fuera del ámbito laboral son la pasividad, la alineación, tareas poco calificadas, monótonas, repetitivas y donde tienen poca autonomía los trabajadores. Los factores psicosociales del trabajo representan una causa importante de las ausencias por causa de enfermedad y de la movilidad profesional<sup>7</sup>, guardando relación directa con la insatisfacción en el trabajo.

Uno de los factores determinantes de la salud mental es la autodepreciación, es decir, el concepto que se tiene de uno mismo sobre la capacidad de controlar la situación laboral –en este caso-, al igual que del dominio que se posee del rol asumido en el trabajo.

Otro factor lo constituye el apoyo social que proporcionan los superiores, subordinados, compañeros y miembros de la familia cercana. El apoyo social brinda un sentimiento de afecto y de seguridad (elemento clave del sentimiento de dominar la situación) y modifica la intensidad de algunos síntomas de estrés de carácter psicofisiológico o de comportamiento.

Es importante tomar conciencia de la influencia que ejercen los factores psicosociales en el trabajo y en las condiciones de vida fuera de él y sus efectos sobre la salud física y mental.

## **El Teletrabajo**

Desde que Jack Nilles<sup>8</sup> inventara la palabra TELECOMMUTING (Teletrabajo) en 1973, para describir lo que, según la definición moderna, ya hacía un periodista a principio de siglo, comunicando el atentado de Sarajevo por telex, hasta la profunda transformación actual de la empresa y la reorganización del trabajo alrededor de las Nuevas Tecnologías de la

---

<sup>7</sup> Cambio frecuente de empleo

<sup>8</sup> Jack Nilles, físico y antiguo investigador de la NASA, es presidente de la firma de consultoría JALA Associates de Los Ángeles. Empleó el término telecommuting en 1973 para referirse a la sustitución de los desplazamientos debido al trabajo por las telecomunicaciones.

Información y de la Comunicación (NTCs), no ha existido consenso a la hora de definir el mismo puesto que engloba varias formas de organización del trabajo

“Etimológicamente el término procede de la palabra griega *tele*, usada como prefijo, que quiere decir “lejos” y de *trabajo*, que es la acción de *trabajar*, palabra latina (*tripaliare*, de *tripálium*, instrumento de tortura) que significa *realizar una acción física o intelectual continuada, con esfuerzo.*” (Padilla, 1998, pp. 3)

Se comienza a hablar de teletrabajo en los años setenta, habiendo inundado en la actualidad los sitios en Internet.

El Teletrabajo es el trabajo o actividad a distancia que se desarrolla en un lugar distante de quien recibe su beneficio o servicio, empleando las telecomunicaciones, a cambio de una prestación económica. En realidad, es una forma más flexible de desarrollar el trabajo en cuanto a lugar y horarios.

Definir el teletrabajo no es fácil debido a las múltiples acepciones que contiene. Por la diversidad de significados encontrados al término Teletrabajo he adoptado el que sugiere la Asociación Catalana de Teletrabajo por considerarlo uno de los más completos. La misma indica que, “el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que, consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador de la empresa, durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo, o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.” ([www.telecat.org](http://www.telecat.org))

La comunidad económica europea define al teletrabajo como el trabajo realizado por ordenadores y telecomunicaciones, para superar las limitaciones impuestas en el lugar o tiempo de trabajo. En EE.UU lo llaman “Telecommuting”.

Otros términos asociados son Telecomercio, Teledesplazamiento (telecommuting), Trabajo en Red (networking), Trabajo a Distancia (remote working), trabajo Flexible (flexible working) y Trabajo en el Domicilio (homeworking). Entre las actividades tenemos: *telecomercio, televenta y telemarketing; teleeducación (e-learning); telecooperación;*

*telegestión, telecentro, telemedicina*<sup>9</sup>; *televigilancia; teleservicio; teleturismo* (o turismo virtual) y e-work.<sup>10</sup>

Ricardo Goldberger, Periodista Científico, en su ponencia en el Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo (2002), definió al teletrabajo periodístico. “Es una ocupación retribuida que consiste en la elaboración, transmisión y/o recepción de textos, audios y/o imágenes con fines informativos desde el lugar donde se genera la noticia o desde un espacio distinto al del ámbito donde se centraliza la realización de un producto periodístico.”

La Asociación Española de Teletrabajo (AET) distingue **Trabajo en la Red** de **Trabajo en Red**, entendiéndolo al primero como el trabajo presencial llevado a casa o a otro terreno fuera de la oficina o empresa. El segundo término representa el trabajo en equipo realizado en el terreno virtual utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC's), donde el acto presencial sólo es necesario para afianzar las relaciones humanas entre sus miembros.

Se distingue Teletrabajo (término que refleja el aspecto del trabajo a distancia) del e-work (trabajo en línea). Este último término define al trabajo realizado a distancia pero, además implica una colaboración en equipo mediante una interrelación coordinada, para la realización de un determinado proyecto, permitido por el uso de las NTIC's. En este tipo de trabajo los distintos componentes (nodos miembros de la red) se encuentran diseminados geográficamente, pero unidos en un proyecto común. La AET lo llama “organización distribuida”, ya que permite la suma de conocimientos y competencias. Es una organización del trabajo no jerárquica, donde la comunicación global e inmediata facilita un cambio de mentalidad, permitida en un solo espacio temporal (sincrónica -chat, videoconferencia, móviles- y asincrónica -e-mail, documentación, CDs, etc....) con resultados en el tiempo (diacrónica). Todos los miembros son coordinadores, colaboradores y observadores, donde el conjunto es más que el individuo, todos reciben más de lo que dan y si se equivocan, aprenden, rectifican y mejoran también. La relación humana es más libre y creativa. La organización distribuida permite que la misma marcha del equipo prevea y corrija sus errores o necesidades en breve plazo, todos asumen la responsabilidad y buscan la solución.

---

<sup>9</sup> La telemedicina se define como la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones para proporcionar servicios de atención sanitaria, independientemente de donde estén localizados (temporal o espacialmente) los recursos sanitarios, los profesionales médicos y los pacientes (Gómez, Arredondo y del Pozo, 1995, pp. 50). Entre los servicios que incluye está la teleconsulta, el trabajo cooperativo, la telepresencia, la telemonitorización y el telecuidado. (citado por Padilla Meléndez, 1998, pp. 4)

<sup>10</sup> La Asociación Española de Teletrabajo define el término **e-work** como "una oficina real, desarrollada en el mundo virtual; colaboración en equipo con una interrelación verdaderamente sinérgica y productiva. Los distintos componentes se encuentran diseminados geográficamente, pero unidos en el proyecto común componiendo una Organización Distribuida." ([www.aet-es.org](http://www.aet-es.org))

**Datos de Teletrabajo en el mundo** (Fuente: International Telework Association & Council) GartnerGroup dice que habrá 137 millones de teletrabajadores para el 2003 en todo el mundo. Hay 11 millones en EEUU y 4 millones en Inglaterra. El 9 % de los trabajadores de los EEUU son teletrabajadores. El 41 % cree que su trabajo se podría hacer de forma remota. El teletrabajo puede recortar entre un 25 % y un 90 % de los costos inmobiliarios (alquileres o metros cuadrados propios). El 65 % de los trabajadores realiza sus tareas para empresas que tienen menos de 100 empleados. El 22 %, para empresas que tienen más de 1000. El 67 % de los teletrabajadores está casado o vive en pareja.

La *edad* de los teletrabajadores corresponde el 17 % entre 18 y 29 años, el 60 % entre 30 y 49 años, y el 22 % entre 50 y 64 años.

Los *ingresos* de un teletrabajador van desde un 15 % que gana menos de \$ 20.000, un 9 % más de \$ 100.000 y un 60 % entre \$ 20 y 80.000.

En cuanto a los *tiempos* de un teletrabajador, el 55 % pasa frente a la PC, el 7 % en reuniones, el 17 % hablando por teléfono y el 21 % investigando y analizando información.

En el Teletrabajo lo importante es tener acceso a la información que necesitamos en el momento en el que la necesitamos, y para ello no basta con hacer las cosas bien, o las haces tan bien como el mejor o no compites, tienes que estar enterado de lo que hacen los demás.

El uso de los distintos servicios que Internet ofrece a los usuarios permite reducir los costos derivados de un puesto de trabajo, pudiendo tener empleados que realicen sus tareas desde su propia casa.

Este sistema se está utilizando mucho para constituir empresas nuevas que, con un mínimo equipamiento de oficina en su propio hogar, permiten desarrollar una serie de trabajos sin necesidad de un local dedicado a tal efecto.

La utilización de este sistema requiere un cambio de mentalidad en el concepto del trabajo tradicional, utilizando Internet en lugar de los sistemas de comunicación habituales, ahorrando costos en los envíos de correo, fax y mensajería en general.

Si a todo esto añadimos la capacidad de movilidad que el sistema añade al puesto de trabajo, obtenemos todas las ventajas de una dedicación itinerante, ideal para aquellas personas, que por su trabajo, necesitan realizar continuos desplazamientos; unida a la presencia en una oficina virtual permanente, desde la cual realizar la gestión y control del negocio de la misma manera que se realiza en la actualidad.

El Teletrabajo permite a los usuarios del sistema acceder a un equipo situado en la oficina central y trabajar con el mismo como si realmente estuvieran delante de la pantalla:

manipulando documentos, intercambiando información con otros compañeros, trabajando conjuntamente sobre el mismo archivo, imprimiendo informes en la oficina, etc.

A través del Teletrabajo pueden realizarse diferentes actividades, tales como contactos de la empresa con sus agentes, con sus clientes, con sus proveedores, y prestarse todo tipo de servicios: trabajos de secretaría, asesoría fiscal, laboral, jurídica, contabilidad, traducción, mecanografía, consultoría especializada, arquitectura, ingeniería, edición, enseñanza, promociones y venta de productos telefónicos, marketing, estudios de mercados, vigilancia de bosques y medio ambiente, realización de trámites, investigación, seguimiento de valores bursátiles, diseño gráfico, etc, son solo algunas de las posibilidades.

Según Padilla Meléndez (1998) se pueden distinguir cinco líneas de investigación:

1. **Teletrabajo y Transporte:** El Teletrabajo incide como elemento capaz de disminuir la congestión del tráfico y la contaminación atmosférica.
2. **Teletrabajo, reestructuración organizativa e implicaciones en la Administración de Recursos Humanos:** Se emplean términos como Teletrabajo, trabajo móvil o nómada y a veces *telecommuting*. Esta línea el Teletrabajo sería un elemento a considerar en la reestructuración de la organización (derivada a la línea de investigación de la Reingeniería de Procesos)
3. **Teletrabajo y externalización de actividades** de grandes empresas o *outsourcing* amplio. Va desde las empresas unipersonales, servicios por parte de redes de PYMES a grandes empresas, empleando las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Se utilizan términos como *teleservicios*, *telegestión*, y empresas que trabajan interconectadas en red (*networking*).
4. **Teletrabajo y desarrollo económico:** Aquí el Teletrabajo es un instrumento de la política de desarrollo económico y social de zonas deprimidas, especialmente rurales aunque también urbanas. Se orienta a la puesta en disposición en estas zonas de infraestructuras de telecomunicaciones que permitan a sus habitantes el ofrecer teleservicios, convirtiéndose en teletrabajadores y produciendo una descentralización de la actividad económica del territorio.
5. **Teletrabajo y tecnología,** se orientan hacia la investigación de nuevas tecnologías o en nuevas aplicaciones de las existentes en orden a hacer posible el Teletrabajo.



El Teletrabajo implica tres elementos básicos: la **ubicación**, determinada por las necesidades de los trabajadores u organizaciones, siendo reubicable según deseo o necesidad. Esto implica que el trabajo es independiente de la localización del empleador y también se encuentra a distancia del cliente. El segundo elemento es el **uso de las Tecnologías de la Información** de las cuales depende en gran medida y por último, tenemos **el vínculo de comunicación con el empleador o contratista**: “éste puede ser de dos tipos, en una concepción *estricta* del Teletrabajo existe una vía de comunicación entre el empleado y el empleador que se utiliza para la comunicación electrónica y transmisión de los resultados del trabajo; en una concepción *amplia* del Teletrabajo, el teletrabajador trabaja a distancia, separado espacialmente de su empleador, en el cual los resultados del trabajo son almacenados en un disco o casete, no existiendo vínculo de comunicación electrónica para transmitir los datos, sino que los resultados del trabajo se envían por los medios tradicionales, tales como el correo.

### ***Las distintas modalidades del Teletrabajo***

#### El trabajo en el domicilio:

En esta modalidad hay a su vez dos posibilidades: quienes realizan un trabajo autónomo, y lo realizan teletrabajando y aquellos que trabajando por cuenta ajena, lo hacen de manera remota.

#### ➤ Por cuenta propia:

Esta modalidad de teletrabajadores parece ser, actualmente, minoritaria en el mundo laboral. Las profesiones liberales teletrabajables, son aquellas que principalmente realizan tareas relacionadas con el manejo de datos (consultorías, por ejemplo) y también aquellas que suponen una labor de estudio y diseño. Aquí también podemos incorporar las tareas encargadas por algunas empresas (outsourcing) a otras empresas (en nuestro caso sería un teletrabajador), porque son tareas que no están directamente relacionadas con la actividad principal de la empresa y les resulta más cómodo hacerlo así.

#### ➤ Por cuenta ajena:

En este grupo hay un mayor número de personas, y se dan dos casos, los trabajadores que dentro de una empresa con jornada de trabajo convencional, necesitan, por circunstancias familiares, realizar el trabajo desde su domicilio, o los trabajadores que se incorporan al

teletrabajo por la política propia de la empresa. En esta clase es frecuente encontrar personas que teletrabajan dos o tres días a la semana y el resto van a la oficina, u otro tipo de variaciones de jornada laboral parecidas.

#### Centros de teletrabajo o telecentros:

En los telecentros es frecuente albergar a distintos tipos de teletrabajadores, y suele haber un equipo o persona responsable del mantenimiento del centro. En algunos casos, se encarga a este equipo o persona de algunas tareas formativas, relacionados con aspectos técnicos, en los que los teletrabajadores suelen tener más problemas. Un modelo es el de las oficinas satélites, que son lugar de trabajo emplazados fuera de la empresa matriz y cerca de la residencia del mayor número de empleados del departamento en cuestión. Otra modalidad son los centros de trabajo vecinales, en los cuales diversas organizaciones financian un local para sus empleados que residan cerca de allí.

El Teletrabajo combinado: el trabajador combina sus tareas entre la oficina y el hogar.

#### ***Clases de teletrabajadores***

¿Quiénes pueden teletrabajar? En principio cualquier persona que centre mayoritariamente sus actividades con el uso de los medios de telecomunicaciones y/o informáticos. Es decir, aquellas personas que permanecen la mayor parte de su tiempo productivo resolviendo problemas por teléfono; personas especializadas en la confección de informes, documentos, etc. manejando, procesando o distribuyendo información.

#### Teletrabajadores móviles o itinerantes:

Son aquellos trabajadores que realizan su trabajo desplazándose frecuentemente, con la finalidad de mejorar sus prestaciones de servicio al cliente. Están equipados con lo que se ha dado en llamar oficina móvil: teléfono móvil, aparato de fax incorporado, ordenador portátil, etc.

Suelen practicar esta modalidad de teletrabajo los profesionales que se dedican a mantenimiento (de alguna materia específica, normalmente ligada a la informática), también los que pasan largos períodos de tiempo en hoteles, cubriendo largas distancias, como reporteros, consultores, políticos, artistas, etc.

### ***Iniciativas de Teletrabajo***

Fernando Elzaburu, Presidente de Honor de la Asociación Española de Teletrabajo, comenta que son infinitas las posibilidades que hay de teletrabajo y ejemplifica<sup>11</sup> al teletrabajo a distancia en otros países mencionando a “Lufthansa”, y “Swiss Air” las dos, mandan todo su trabajo de informática a la India, porque le resulta más barato y más económico. Es una transnacionalización del trabajo, ya que a través de los ordenadores entran a competir por el trabajo por vía de lo virtual. El teletrabajo transfronterizo, es un fenómeno posibilitado y facilitado, por una parte, por la tecnología, y por otra parte, por la búsqueda permanente de los menores costos sobre una base tecnológica que lo hace posible, hace posible esa distancia y a la vez esa cercanía.

En nuestro país encontramos empresas como Siemens, IBM de Argentina y Laboratorios Roche, entre otras, que cuentan con empleados que teletrabajan. La firma Consultaline S.A. desarrolló la primera plataforma para teletrabajadores. La AET, tiene su representación aquí a través del nodo Telelatinos.

El Ministerio de Educación desarrolló, entre 1998 y 2000 una página “Teletrabajar”, la cual hoy está fuera de actividad. La zona Tres de Febrero (Bs.As.) tiene una propuesta formativa FormTres, y una agencia Colaborativa Virtual de Empleo. Además, hay muchas iniciativas individuales dedicadas por ejemplo, entre los profesionales encontramos secretarias, diseñadores gráficos, publicistas, consultores, periodistas, administrativos, agentes de seguros, arquitectos, vendedores, escritores, técnicos, etc. Entre las actividades que se realizan a distancia facilitadas por las telecomunicaciones, podemos mencionar: teleasesorías, teleedición, telepromoción inmobiliaria, televenta por catálogo, telelecturas, teleinformación, teletraducción, telenseñanza, telemecanografía, estudios de mercado, telesecretarias, telecobros, televentas, encuestas telefónicas, teleasistencia telefónica a personas de tercera edad, etc.

### ***Oposición y apoyo al TeleTrabajo***

Trasladar la oficina a la propia vivienda puede resultar ventajoso, cuidando los aspectos necesarios, o ser problemático, si se hace en forma descuidada y no teniendo en cuenta los factores implicados, tales como: permiso de instalación de la oficina, espacio y

---

<sup>11</sup> Presentador D. Miguel Ángel Almodóvar: *Intervención del Excmo. Sr. D. Fernando Elzaburu Márquez Sobre el Teletrabajo en Vía Digital* - 8 de Abril de 1998 – Madrid ([www.aet-es.org/docs/doc\\_02.html](http://www.aet-es.org/docs/doc_02.html))

equipamiento necesarios, planificación del tiempo de trabajo (independencia) y el vecindario (ruido).

La mayoría de las personas que desempeñan el teletrabajo son profesionales independientes. Se puede teletrabajar desde cualquier lugar. Las redes de telecomunicación y, especialmente, el ordenador portátil y el teléfono móvil permiten teletrabajar desde donde uno se encuentre en cualquier momento. Sin embargo, los lugares más comunes son el propio domicilio y los Telecentros y Telecottages o Telecentros rurales.

Algunas personas suponen que el Teletrabajo representa un peligro para la estructura e identidad de la empresa; que no podrán dirigir y controlar el trabajo de aquellos empleados que trabajan desde sus hogares; poco dominio de la tecnología; el miedo ante la falta de seguridad de la información, o el desconcierto ante qué elementos informáticos serían los más adecuados en cada caso concreto. Otra posible barrera es el gasto de inversión que ello va a acarrear.

Los **beneficios directos para la Empresa** son reducción de los costos fijos de la empresa; flexibilidad en la organización del trabajo de los empleados; retención de buenos empleados y profesionales; incremento de la productividad de la empresa, ya que está demostrado que los programas de teletrabajo aumentan la productividad de los teletrabajadores, reducción en los costos de infraestructura (luz, agua, mantenimiento del local, etc.), reducción del ausentismo y de las interrupciones habituales de las oficinas, o de interrupciones no previstas, como incendios, incidentes climáticos o sociopolíticos, etc. Entre los **inconvenientes para la organización**, encontramos: la seguridad de la información, la supervisión-control de los empleados, el incremento de los costos de equipamiento y de comunicaciones y la pérdida de cohesión e identidad.

Se cree que teletrabajar se aísla socialmente y existe un cierto miedo por parte de los dueños de las empresas a que el empleado no brinde todo lo que podría dar al no existir una vigilancia directa. Un estudio realizado por la AET indica que los teletrabajadores no se sienten solos o desamparados, sino que se proporcionan experiencias más ricas y menos limitadas por parte de compañeros o superiores. También menciona que la actividad interpersonal y el trabajo en grupo no son entorpecidos, sino que se encuentran en un contexto facilitador del rendimiento y de la satisfacción laboral y que las mujeres son las que más beneficios extraen de esta situación. Entre los **aspectos desfavorables** que pueden provocar situaciones estresantes y conflictivas son la extrema dependencia informática que puede provocar que un fallo o avería produzca la pérdida o retraso de un trabajo; la tendencia a prolongar la jornada laboral en detrimento del tiempo dedicado a otras tareas extralaborales; la

dificultad para acceder a la formación necesaria por falta de ofertas o propuestas que se adecuen a sus necesidades; la intromisión de amigos y familiares, etc. Otros inconvenientes para el individuo son la reducción de la interacción social, protección social y laboral del trabajador más complicada, ausencia de soporte laboral inmediato, etc.

Entre los **beneficios para el trabajador** encontramos la reducción de los costos de desplazamientos, comidas y vestimenta relacionados con el trabajo; mayor flexibilidad en el horario laboral, mayor autonomía, mayor libertad en temas personales, la posibilidad de ser el propio gestor del trabajo, ensanchar el mercado posible donde vender/colocar sus habilidades/competencias, etc. Por otro lado, el teletrabajador puede ver incrementados sus gastos en los siguientes aspectos: calefacción y energía eléctrica en la vivienda; material y mobiliario necesario para trabajar en el propio domicilio y seguro de accidentes domésticos, formación y promoción o verse afectado por el aislamiento.

Los **beneficios para la Sociedad** incluyen la reducción del número y tiempo de los desplazamientos; la reducción de la contaminación atmosférica; reducción del ruido por la disminución de desplazamientos; disminución de los problemas de congestión del tráfico y del transporte público, favorece la incorporación al mercado laboral de persona con discapacidad o minusvalías, así como de personas con importantes responsabilidades familiares (cuidado de niños pequeños o ancianos), favorece la creación de autoempleo, ahorro de energía no renovable (petróleo), etc. Entre los inconvenientes para la sociedad y el entorno se pueden mencionar el posible decaimiento económico de los negocios ubicados en el centro de las ciudades (negocio inmobiliario, restaurantes, comercio) y se puede utilizar para desplazar trabajo a países con costos salariales más bajos.

Existen una serie de obstáculos para el desarrollo e implementación del Teletrabajo, entre los que se pueden señalar los siguientes:

1. falta de confianza empresarial en los beneficios aportados
2. barreras sociales y psicológicas, principalmente en los trabajadores menos calificados.
3. barreras organizacionales ante la reestructuración empresarial
4. barreras legales y reguladoras relacionadas con la legislación laboral, fiscal y protección de datos
5. Barreras técnicas relacionadas con el correcto funcionamiento de las redes y servicios de telecomunicaciones.
6. Desconocimiento sobre cómo gestionarlo.

## Nuevas tendencias de la psicología

Dentro de las nuevas formas en que los psicólogos desarrollan su actividad profesional encontramos una nueva modalidad de trabajo: análisis por teléfono o por e-mail. A continuación, se vierten una serie de comentarios de los mismos psicólogos sobre dichas experiencias.

Sharon Zalusky (psicoanalista) considera que hay circunstancias en las que es posible que sea apropiado hacer un análisis por teléfono, basado en cuatro casos que desearon continuar sus análisis debido a diversos motivos no lo podían seguir realizando a través de la forma tradicional. Uno de ellos debido a su admisión en una universidad fuera de la ciudad donde residía; otro, es un actor que debe viajar a filmar una película; el tercer caso, es una paciente embarazada que debe realizar reposo y por último, un joven que también viajó a otro país a estudiar. Realizó un análisis de las necesidades y exigencias que la vida actual presenta al ser humano, tanto pacientes como analistas, y de la necesidad de responder a las necesidades de los pacientes brindando soluciones creativas y flexibles.

Zalusky (2003) afirma que “creo que existe un grupo de paciente que están en una fase especialmente delicada y transitoria de un análisis en el que una continuación por teléfono, en vez de terminar prematuramente el tratamiento o transferir el (la) paciente a otro analista, sea el mejor tratamiento disponible para esa persona determinada en ese momento” (pp.14).

Los obstáculos que menciona a la hora de elegir esta alternativa son:

1. Culpa no analizada del (de la) analista respecto a transgredir las normas psicoanalíticas tradicionales.
2. miedo a la desaprobación de los colegas
3. Culpa por privar a los pacientes de una experiencia analítica completa.

Diferencias esenciales:

1. Al no contar con la presencia física cada participante tiene que crear y mantener una representación mental de la otra persona en la fantasía.
2. En el trabajo por teléfono se centran, concretan y condensan de varias maneras, problemas analíticos básicos como la separación, la pérdida, la disponibilidad y las necesidades del paciente y analista y el marco analítico y las desviaciones del mismo.

“El teléfono, como toda la tecnología, desdibuja los límites entre las fantasías y la acción” (Zalusky, 2000[2003], pp. 16)

Zalusky sugiere que la transferencia puede llegar a intensificarse y que el estar fuera del campo visual del analista se lleva a su límite. (razón fundamental de Freud para el uso del diván).

Al no haber “prueba” a favor en contra de la efectividad terapéutica, la argumentación se basa en la tradición, los cambios y sus significados.

Simone Argentieri y Jacqueline Amati Mehler sostienen que el análisis por teléfono no es psicoanálisis. Cuestionan el uso del teléfono como un mecanismo válido capaz de reunir las condiciones para desarrollar (o continuar) un proceso analítico.

Cuentan que como la mayoría de los analistas se encontraron con situaciones que les impidieron desarrollar (o continuar) el proceso analítico regular como por ejemplo paciente que debían viajar por diferentes razones (edad, trabajo, etc.), enfermedades que impiden su traslado. Pero al haber un compromiso con el paciente manifiestan haber llegado a una explícita y mutua conciencia de no estar haciendo un análisis. Lo que hacían es psicoterapia, seguimiento post-analítico ocasional, terapia de apoyo o simple contacto humano de apoyo. Expresan que el psicoanalistas (o los psicoanalistas) no deben ir tras la sociedad y los tiempos cambiantes sino que su tarea es entender e interpretar el cambio

Argentieri y Mehler afirman (2003) “¿Qué supone, para el paciente, tener a su disposición sólo la voz del analista? Con el análisis por teléfono, ¿qué sucede con todos los aspectos comunicativos no verbales de la relación? No ver, no percibir olores o pequeños ruidos, temperatura, etc., no saber o controlar lo que el analista hace mientras habla (¿tiene puestas unas zapatillas? ¿el paciente (o el analista) está en la cama mientras habla por teléfono?), es una evidente privación sensorial. Lo que se pierde es la contención dada por la presencia del otro, de especial relevancia durante los silencios.” (pp. 18)

Zalusky considera que la continuación del análisis por teléfono funciona como una defensa adaptativa contra la separación, pero Argentieri y Mehler expresan que todas las defensas tienen un aspecto adaptativo y que cuando se privilegia la adaptación se recurre más al apoyo psicoterapéutico o a la terapia conductista que al análisis.

Sostienen que los aspectos no verbales que acompañan al habla son de gran valor para comprender e interpretar fantasías y defensas (especialmente negaciones) por parte del paciente, por lo que el impacto de las propias palabras, si son expresadas en el cuerpo, no será notado ni por el paciente ni por el analista, en el caso del uso del teléfono. Piensan que lo que se pierde al recurrir al análisis telefónico es precisamente el análisis.

Otro punto de vista lo presenta Luis Rodríguez de la Sierra (analista infantil) quien cree que responder a las necesidades de los pacientes es más importante que atenerse a las reglas y se cuestiona si el análisis debe interferir en las vidas de las personas o contribuir a las mismas. Esto se debe a que considera que no puede forzar a muchos de sus pacientes (drogadictos, alcohólicos y adolescentes) a que acepten las restricciones de la técnica clásica (que se suele hacer no por ser necesaria sino para preservar un purismo que quizás esté fuera de lugar en estos casos). Por ello cree que se debe estar abierto a la idea de adaptar el psicoanálisis a sus necesidades especiales. Cuenta que cuando se encontró en una situación similar, no le fue fácil decidir por otra forma de realizar análisis a sus pacientes, debido a que se encontraba inhibido en su capacidad de escucha y de responder analíticamente, al enfrentarse a los silencios, etc.; además, sus dudas, afirma, estaban relacionadas con la representación de la transferencia-contratransferencia.

En cambio, Simon Brainsky cree que será difícil encontrar y estructurar una síntesis entre la práctica psicoanalítica establecida y las nuevas formas de análisis, como por ej. el teléfono. Sostiene que se puede mantener un análisis modificado siempre que se analice esta modificación y no se pierda el objetivo fundamental, que es preservar la estructura básica del análisis. Afirma, que vivimos en un mundo cambiante que determina modificaciones en la vida individual y en el continuo Inter.-juego que se produce en la subjetividad del analista y el paciente y que todo proceso psicoanalítico surge de un espacio y tiempo históricos, en los que transcurren el encuadre y el proceso. Los desarrollos técnicos son más rápidos que el proceso de culturización, por ello Brainsky opina que el psicoanálisis tiene que aceptar las aceptaciones sociales y tratar de entenderlas para incorporarlas a su praxis.

Otra opinión es la de Luis E. Yamin Habib (2003), quien afirma “que la utilización del “psicoanálisis por teléfono” equivale a aceptar la primacía de la tecnología moderna sobre la persona humana” y se pregunta si la presencia física es un sine qua non del análisis. Expresa que se debe valorar si la vivencia de la pérdida de la sesión para el paciente puede ser más útil para el proceso que evitar la ruptura del análisis, pero no dice que tanto se mantenga o no el encuadre en la situación de análisis, es la interpretación la que debe sacar provecho de esa situación. Sostiene que la interposición de un aparato que modifique el encuadre lleva a anular o distorsionar pensamientos, afectos, vivencias que la presencia física implica en la situación analítica, puesto que tanto el paciente como el analista deben realizar una selección de sus producciones que amenazan con la asociación libre, la atención flotante y la riqueza inconsciente de la comunicación. Advierte sobre el desconocimiento de las reglas de neutralidad y abstinencia y sobre la relación establecida con la introducción del teléfono que



modifica el análisis tradicional, por más que las exigencias del mundo moderno exijan una solución.

David M. Sachs (2003) se cuestiona si el análisis es la mejor opción o si hay algún argumento en contra de la combinación del correo electrónico y el análisis telefónico. Ejemplifica que “si la morfina es la única forma de aliviarle ese dolor tan fuerte, ésta puede ser la mejor elección a pesar del peligro de adicción. El valor del análisis telefónico es que se trata de un mal menor, cuando se selecciona adecuadamente. No es un sustituto ni un compromiso terapéutico.” (pp.29) Asegura que el análisis telefónico fuerza el análisis habitual en la verbalización hasta una versión extrema. Plantea que la traducción de los pensamientos, sentimientos, sensaciones corporales y lenguaje corporal en palabras, depende de la regresión que ocurra en el diván. Pero esto no sucede con el teléfono a pesar de la intensidad de la verbalización. Se pregunta si el analista debería informar al analizado la forma en que está vestida, o si tiene un cojera o si tiene una venda en la cara, etc.; qué cosas se deberían mencionar y cuando; qué tipo de transferencia se desarrolla por teléfono, etc. Advierte que el uso del análisis telefónico no debería ser desalentado siempre que se use en forma selectiva y sea evaluado por la profesión y como en todas las situaciones analíticas se puede aprender de lo que se pierde y de lo que se gana con este tipo de contacto. Siente ciertas reservas sobre el uso del teléfono como único contacto entre analista y analizado y manifiesta que éste no debe ser el encuadre exclusivo, que la proporción de análisis telefónicos y contactos directos es uno de los temas a debatir.

Gaspari, Rajnerman y Santos (2000) debido a dos pedidos de tratamiento por un canal de chat y una supervisión por e-mail, plantean que la práctica clínica los interpela para que busquen respuestas que se ajusten a las demandas actuales, lo que implica que se debe rearticular los postulados freudianos con la práctica cotidiana. A partir de eso les surgen varios interrogantes: “¿cuáles son las condiciones que hacen posible el trabajo del análisis? ¿soporta el campo analítico la inclusión de nuevas tecnologías que nos proponen nuevas vías de comunicación como ser el chat y el e-mail? ¿qué características tienen esos vínculos? ¿podríamos considerarlos vínculos?” (pp. 76)

Freud, aunque sin contar con los avances tecnológicos actuales, analiza indirectamente a Juanito a través de correspondencia y una sola entrevista, puesto que la posición clínica del paciente sitúa al mismo tiempo la posición del analista. Otro ejemplo, lo encontramos en la correspondencia entre Fliess y Freud como método del análisis de Freud y la “invención” de la transferencia.

Tanto el chat como el e-mail representan intercambios de textos escritos con ausencia de gestos, de voz y da lugar a una especie de borrador debido a la mediatización que se produce en la escritura. Plantean la necesidad de familiarizarse con estos instrumentos, haciendo propio un modo de intercambio, dando valor al investimento de la escritura, a la presencia de emociones y a la ausencia del cuerpo. Manifiestan que hay que pensarse en este nuevo campo de intervención y no rechazar con prejuicios lo que no dominamos sino que se debe comenzar la tarea de transformación de la escucha implicada.

Todos los ejemplos presentados anteriormente se refieren en su mayoría al teléfono y a la práctica psicoanalítica. Esto no quiere decir que otras técnicas y terapias no puedan ser utilizadas a través de dichas tecnologías. Por ello se pretendió conocer qué tipo de actividad profesional realizan los psicólogos de la ciudad de Córdoba y su conocimiento sobre esta nueva forma de ejercicio de la profesión.

## DISEÑO METODOLÓGICO

Nos encontramos en una sociedad globalizada, invadidos por las tecnologías de la comunicación y la información, donde lo que predomina son los servicios, hasta el punto de modificar la modalidad de trabajo a través de lo que se denomina Teletrabajo. Por ello, en el presente estudio se pretendió obtener una visión general de lo que ocurre en la ciudad de Córdoba, aproximándonos a esa nueva realidad.

En función de esto, la pregunta inicial ha sido ¿cómo se inserta en estos cambios la psicología, como disciplina?, y como consecuencia, ¿qué rol le cabe actualmente al psicólogo? ¿Cuáles son sus incumbencias en estos procesos? ¿Cómo se combinan dos disciplinas como la informática y la psicología?

A partir de tales problemáticas, el problema de investigación es: ¿el psicólogo puede desarrollar su actividad profesional a través del Teletrabajo; ¿El psicólogo puede teletrabajar, cualquiera sea su área laboral?

A fin de responder tales cuestiones, los objetivos generales y específicos que se persiguieron han sido:

### ***Objetivo General***

- Determinar cuál sería el desempeño profesional del psicólogo dentro del Teletrabajo como posible nuevo campo de aplicación de su ejercicio laboral.

### ***Objetivos Específicos***

- Estudiar en qué consiste el Teletrabajo, sus características generales, ventajas y desventajas.
- Indagar acerca del Teletrabajo en la ciudad de Córdoba y del marco legal existente en la provincia del Córdoba.
- Determinar el conocimiento que poseen los psicólogos de la ciudad de Córdoba en relación al Teletrabajo.
- Identificar funciones y rol del psicólogo en relación al Teletrabajo.

El presente trabajo se realizó a través de un esquema **exploratorio** dado que es un tema innovador y poco investigado en el área de la psicología. El mismo es un primer paso que tratará de ayudar a descubrir distintos aspectos de esta nueva temática.

## **Técnica de recolección de datos**

En un principio se utilizaron dos procedimientos de investigación considerados como más convenientes para poder recoger los datos relevantes del tema tratado; a saber. el estudio de la bibliografía y la revisión de la experiencia (en profesionales psicólogos).

Se realizó un repaso y **revisión del material bibliográfico** disponible en bibliotecas de la Universidad Nacional de Córdoba, Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional Córdoba-; y de otras instituciones, como por ejemplo el Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba, Banco de Tesis de la Facultad de Psicología y la Asociación Psicoanalítica de Configuraciones Vinculares de Córdoba; también algunas a las cuales se accedió a través de internet: Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Facultad de Relaciones del Trabajo (Universidad de Buenos Aires), Superintendencia de Riesgos del Trabajo (S.R.T.)<sup>12</sup>, la Asociación Española de Teletrabajo (AET), la Asociación Catalana de Teletrabajo (ACT), la Asociación Argentina de Teletrabajo (AAT), la Asociación Italiana de Teletrabajo, Fortel (Formación de Teletrabajadores), Legislatura de la Provincia de Córdoba, etc. y bases de datos específicas (psicodoc, current content, etc).

El análisis de la documentación bibliográfica e informática fue utilizada para la revisión de objetivos, para la reestructuración del instrumento de recolección de datos, y principalmente vertida en el marco teórico. El tema de la legislación se analiza a partir de esta revisión y se incluye dentro del análisis de datos.

Además, se realizó una revisión de actividades relacionadas con el Teletrabajo que podrían realizarse en la ciudad de Córdoba. Para ello se realizó una **revisión de la experiencia con encuestas** en empresas y/o instituciones que posiblemente hubiesen implementado el teletrabajo. Las mismas fueron seleccionadas sobre la base de la información bibliográfica conseguida sobre empresas del rubro que en el ámbito mundial habían puesto a la práctica el Teletrabajo. Primeramente se realizó un contacto telefónico para solicitar entrevistas, luego se reiteró el pedido personalmente, según los casos. Algunas empresas publicitarias o laboratorios se negaron a realizar la entrevista argumentando que “era normativa de la empresa no brindar ningún tipo de entrevista” o porque el área de recursos

---

<sup>12</sup> Superintendencia de Riesgos del Trabajo. [www.srt.org.ar](http://www.srt.org.ar) - [srt@srt.gov.ar](mailto:srt@srt.gov.ar)

humanos se encontraba en Buenos Aires y aquí sólo estaba el sector operativo. Otras prefirieron que se les enviara un e-mail con las preguntas, debido a que era imposible por cuestiones de agenda, realizar una entrevista personal.

La encuesta realizada a empresas y/o instituciones constó de 20 preguntas abiertas y tenía por finalidad conocer la actividad que desarrollan, se han implementado el teletrabajo, el aspecto legal, herramientas utilizadas, tareas realizadas, habilidades requeridas para el teletrabajo, ventajas y desventajas observadas por los miembros de la misma en esa modalidad laboral. La segunda encuesta para aquellas empresas y/o instituciones que no hubiesen aplicado el teletrabajo constó de 8 preguntas abiertas, y se les preguntaba la actividad que tienen, en qué área implementarían el teletrabajo, ventajas y desventajas por una posible implementación del mismo.

Para ello, se realizaron entrevistas no estructuradas a informantes claves. Esto se realizó siguiendo ciertas pautas generales, a saber: ¿si conoce el Teletrabajo o ha oído hablar de él? ¿En qué grado y proporción utilizan los medios informáticos de comunicación? ¿qué tareas realiza el psicólogo a través de dicho medio? ¿Qué tipo de técnicas son utilizadas?.

La muestra elegida tuvo los siguientes parámetros: las personas deberían ser psicólogos recibidos y estar en ejercicio de su profesión, siendo principalmente en la ciudad de Córdoba. Fueron contactadas en centros de educación, en cursos, a través de contactos personales con personas claves y en el Colegio de Psicólogos.

La encuesta constó de cuatro partes principales: a) Datos para identificación y descripción; b) Información General; c) Información Específica y d) Información Específica para Psicólogos que Teletrabajan. En la primera parte se solicitó los datos personales y los relativos a la profesión. En la segunda parte se preguntó sobre las funciones, tareas y todo lo relativo al uso de Internet. En la tercera parte, la pregunta estuvo relacionada al conocimiento sobre el Teletrabajo, haciendo en este lugar la aclaración sobre la definición del mismo y del e-work y si su actividad coincidía con ello se lo invitaba a continuar respondiendo. En la última parte, las preguntas se refirieron a los motivos de elección de dicha modalidad laboral, el horario empleado, donde lo realizan, el tipo de control que hacen, tareas, funciones y requisitos indispensables para el psicólogo y su opinión sobre el desarrollo del Teletrabajo en la ciudad de Córdoba.

Cabe aclarar que, en las encuestas entregadas tanto a empresas como a profesionales, se precisó el objetivo general del presente trabajo, se explicó para qué iban a ser utilizadas las preguntas (advirtiéndoles sobre el secreto profesional), y se brindó una definición de lo que era el Teletrabajo y el e-work (porque con anterioridad se había detectado en charlas

informales que muchos conocían de la actividad, pero desconocían la denominación). Sólo se intentó que sirviera de aclaración y que facilitara responder la encuesta; respecto al nombre de los sujetos, se explicó este se solicitaba para tener un mejor control en la carga de la información y que de ninguna manera sus nombres figurarían en el presente trabajo.

Según información brindada por el Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba, al mes de Setiembre del 2003, existen un total de 4.082 matriculas emitidas en toda la provincia. De las mismas, 2.450 (70 %) corresponden a la ciudad de Córdoba encontrándose en actividad y de los cuales el 84 % son mujeres y el 16 % son varones.

Sobre un total de 109 encuestas, 28 fueron enviadas a través del correo electrónico; 77 se entregaron personalmente para ser autoadministradas; cada una de ellas fue entregadas en un sobre oficio de papel madera para que el encuestado pudiera cerrarlo y solamente fuera abierto por mí. Del total, sólo 52 encuestas fueron respondidas, de las cuales 4 fueron entrevistas personales, 5 fueron contestadas a través del correo electrónico y 43 fueron autoadministradas.

En cuanto al análisis de los datos verbales se realizó un análisis de contenido, ordenando todos los datos, clasificándolos para que puedan permitir una verificación sistemática y profundizada. El análisis de datos cualitativos se efectuó cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto, si no discrepan entre sí y cubren todos los aspectos requeridos previamente, se expresó lo que ellos indican realizando una síntesis de lo hallado. La herramienta informática utilizada fue el SPSS versión 11.5.

## **Análisis de Datos**

### ***Los profesionales***

De los 52 encuestados 7 (13,5 %) son varones y 45 (86,5 %) son mujeres, de los cuales 28 oscilan entre los 20-30 años (53,8 %), 11 entre 31-40 (21,2%), 6 entre 41-50 (11,5%) y 7 entre 51-60 (13,5 %). (Ver Tabla 1 y 2)

La totalidad (52) de los profesionales entrevistados son Lic. en Psicología, de los cuales 31 tiene menos de 5 años de recibido; 8 tienen una antigüedad entre 5 y 10 años; 4 entre 10 y 15; y 9 más de 15 años de ejercicio en la profesión. Ocho de ellos son Profesores en Psicología, 2 tienen menos de 5 años de antigüedad en la profesión; 2 entre 5 y 10 años y 4 más de 15. Cuatro tienen otra profesión y ninguno es Dr. en Psicología. (Ver Tabla 3 y 5)

El 59,6 % hace menos de 5 años que se ha recibido, el 17,3 % hace más de 15 años que ejerce profesionalmente, el 15,4 % tiene una antigüedad en la profesión entre 5 y 10 años y el 7,7 % tiene entre 10 y 15 años de antigüedad. (Ver Tabla 4)

El 82,7 % de los entrevistados ejercen la Psicología Clínica, el 28,8 % la Psicología Educacional, el 13,5 % la Psicología Social, el 11,5 % la Psicología Educacional y el 19,2 % tienen otras especialidades, entre ellas se mencionaron la Bioética, la Psicología Comunitaria, Discapacidades, Neuropsicología cognitiva y comportamental, Rehabilitación de capacidades cognitivas y Organizacional. Cabe destacar que ninguno eligió la opción de Psicología del Deporte. (Ver Tabla 6)

En cuanto al lugar donde ejercen su profesión en su mayoría (44,2%) lo hacen en el orden privado y en el ámbito municipal, es decir, en la ciudad de Córdoba. Otra gran masa de profesionales concentran sus actividades en el ámbito público nacional (34,6 %) y público provincial (34,6 %). (Ver Tabla 7)

Tanto en los ámbitos provinciales como nacional, sea público o privado, en su mayoría ejercen la Psicología Educacional (7, 9 y 6 casos). (Ver Tabla 8)

Las principales funciones que tienen los psicólogos entrevistados son:

1. Tratamiento 80,8 %
  2. Educación y/o formación 53,8 %
  3. Investigación 42,3 %
  4. Consulta 40,4 %
  5. Asesoramiento 36,5 %
- (Ver Tabla 9)

Dichas funciones son prestadas en su mayoría en el área de la Psicología Clínica, correspondiendo 40 casos para tratamiento, 23 para educación y/o formación, 17 para investigación, 19 para consulta y 15 para asesoramiento.

En el área de la Psicología Educativa las funciones más elegidas son: tratamiento (13 casos) y educación y/o formación (11 casos). (Ver Tabla 10)

Entre los 20-30 años las opciones más elegidas en cuanto a las funciones fueron: tratamiento, 19; educación y/o formación, 13; prevención e investigación, 10 cada uno.

Entre los 31-40 optaron por: tratamiento, 10; educación y/o formación y asesoramiento, 6 cada uno y consulta, 5.

Entre los 41-50 eligieron: tratamiento, 6 y educación y/o formación, 5.

Entre los 51-60 la opción fue: tratamiento, 7; consulta e investigación, 5 cada uno.

Entre las tareas más mencionadas encontramos un 71,2 % para terapia individual; el 65,4 % para diagnóstico y tratamiento de individuos, parejas, familias, grupos, redes y/o instituciones; el 57,7% optó por investigación y docencia y el 28,8% lo hizo por orientación, asesoramiento profesional y vocacional. Como otras tareas se mencionó a: docencia a nivel medio provincial; la pertenencia a instituciones ligadas a la profesión, talleres vivenciales, talleres de prevención, análisis institucional, organización de políticas sociales para municipios, provincias, gobiernos provinciales o nacionales y rehabilitación de funciones cognitivas en personas discapacitadas. (Ver Tabla 12)

Las herramientas tecnológicas que más utilizan los psicólogos son la computadora personal (67,3 %), el teléfono fijo (65,4 %) y el celular (34,6 %). Las herramientas mencionadas en el punto “otras” son: medios de transporte, radio, gráficos, pizarrones, representaciones, test, test neuropsicológicos, computadora prestada (cyber) y libros. (Ver Tabla 13)

El 78,8 % utiliza Internet. (Ver Tabla 14)

De los cuales es muy frecuente su uso para información (34,6 %); actividad laboral, educativa y académica (26,9 % para cada actividad). Es frecuentemente usado para información, actividad académica y relaciones sociales (34,6%) y en actividades educativas y familiares se usa en un 30,8 %.

Su uso es poco frecuente para entretenimiento (25 %), capacitación (19,2 %) y para actividades comerciales (17,3 %). El 36,5 % manifiesta no usar Internet para actividades comerciales; el 21,2 % no lo usa para entretenimiento y el 15,4 % para asuntos familiares. (Ver Tablas 15, 16, 17 y 18)

Los motivos que los llevó a conectarse a Internet fueron:



1. académicos 57,7 %
2. laborales 44,2 %
3. relaciones sociales 38,5 %

Entre otros motivos mencionan la búsqueda de información relativa a la profesión, económico y la investigación. (Ver Tabla 19)

De los servicios que brinda Internet los más utilizados por los psicólogos son el e-mail (80,3 %), la web (67,3 %) y el chat (23,1 %). El 13,5 % manifiestan usar todos los servicios (chat, foros, web y e-mail). (Ver Tabla 20)

Tanto varones como mujeres utilizan la web y el e-mail, pero sólo las mujeres utilizan el chat, de las cuales la mayor parte (11) tienen entre 20 y 30 años. (Ver Tablas 21 y 22)

Los profesionales que ejercen la Psicología Clínica y la Psicología Educativa son los que más utilizan los servicios de Internet. (Ver Tabla 23)

No poseen ningún tipo de página web el 57,7 % de los encuestados; el 19,2 % la tiene adjunta a otro dominio y el 15,8 % como dominio propio. El 15,4 % no sabe o no contestó la consigna. (Ver Tabla 24)

El 26,9 % manifestó conocer lo que es el Teletrabajo y el 73,1 % aseveró que no sabía lo que era el Teletrabajo. Pero de ellos, sólo el 19,2 % teletrabajan. (Ver Tablas 25 y 43)

Las principales razones por las cuales optaron por el Teletrabajo son (Ver Tabla 26):

- ❖ tiempo 11,5 %
- ❖ geográficos 9,6 %
- ❖ interés profesional 9,6 %

Entre los 20-30 años y con menos de 5 años de antigüedad, optaron por el tiempo y el interés profesional; entre los 45 y 50 predominó el aspecto geográfico y entre los 51 y 60 y con más de 15 años de antigüedad, eligieron el tiempo, el aspecto geográfico y la iniciativa propia, ejerciendo en su mayoría la Psicología Clínica. (Ver Tablas 27, 28, 29, 30 y 31)

El 13,5 % teletrabaja entre 1 a 5 horas semanales; el 3,8 % entre 6 a 10 horas y el 1,9 entre 11 a 15 horas, realizándolo tanto en horario discontinuo como flexible (9,6 %). (Ver Tablas 32 y 33)

El Teletrabajo es utilizado como complemento de otras formas de ejercicio profesional (17,3 %), ejercido en forma independiente (17,3 %), en su casa (15,4 %). (Ver Tablas, 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 38) Un solo caso manifestó que teletrabajaba en forma independiente y dependiente. Los que teletrabajan en su casa lo hacen en un horario discontinuo principalmente. Otra respuesta, especificó que teletrabajaba en “otro lugar” en una oficina independiente o en organizaciones contratantes.

El control y seguimiento de las actividades lo realizan en un 15,4 % en su casa. (Ver Tablas 40 y 41) Los mismos aclaran que se realizan a través de:

- ❖ discusiones
- ❖ intercambio por correo electrónico
- ❖ corrección entre el equipo de trabajo (cada uno corrige y evalúa el trabajo)
- ❖ realización de planillas para determinar los puntajes de ejercicios realizados
- ❖ a través de la supervisión con otro colega de confianza vía e-mail o presencial
- ❖ grabando los archivos y después chequeándolos.
- ❖ con encuentros pactados previamente cada 15 días
- ❖ chequeando el e-mail una vez cada dos días

En cuanto a las áreas en las que se puede desempeñar un psicólogo en su mayoría opinaron que pueden ser todas y que en cada una de ellas se puede atender a cuestiones determinadas. Entre las que mencionaron están:

- ❖ Investigación
- ❖ Contratos
- ❖ Acuerdos vía electrónica
- ❖ Sanitaria
- ❖ Social
- ❖ Laboral
- ❖ Psicología Jurídica
- ❖ Educativa
- ❖ Psicoterapia
- ❖ Docencia
- ❖ Criminológica familiar

En lo que respecta a las tareas a realizar por un psicólogo a través del Teletrabajo, opinan que con creatividad casi todas y mencionan las siguientes:

- ❖ Cuestionarios
- ❖ Análisis
- ❖ Diagnóstico e intervención organizacional
- ❖ Investigación
- ❖ Tratamiento psicoterapéutico
- ❖ Prevención de salud
- ❖ Asesoramiento en general e institucional
- ❖ Selección de personal

- ❖ Análisis de puestos
- ❖ Proyectos de salud comunitaria
- ❖ Diseño, plan y proyecto
- ❖ Orientación vocacional
- ❖ Diseño y asistencia
- ❖ Contención
- ❖ Intervenciones que ayuden a superar obstáculos
- ❖ Acompañamiento al desempeño
- ❖ Aprendizaje
- ❖ Comunicación
- ❖ Evaluación de tareas
- ❖ Todo lo referido a la clínica
- ❖ Acompañamiento terapéutico
- ❖ Formación y consultas

En su totalidad consideran de acuerdo a su experiencia y conocimiento que el Teletrabajo puede llegar a constituir una nueva área laboral para el desempeño laboral y profesional del psicólogo en la ciudad de Córdoba. Las razones que brindan para ello son las siguientes:

- ❖ Ventajas económicas (menor costo)
- ❖ Acceso rápido a la información
- ❖ Razones geográficas
- ❖ Otorga la posibilidad de contacto físico de los clientes o pacientes
- ❖ Amplia el horario de trabajo sin perder otros empleos
- ❖ Suple las dificultades operativas en cuanto a tiempo, comodidad, gasto, etc.
- ❖ Es una nueva forma de comunicarse
- ❖ Razones de tiempo y menor costo
- ❖ Apertura de nuevos campos de trabajo donde lo geográfico ponía obstáculos
- ❖ Nueva modalidad que posibilita trabajar en áreas que ya existen
- ❖ Implica la incorporación de nuevas tecnologías al servicio de la profesión
- ❖ Nueva forma de ahorrar tiempo y de estar informado

Las técnicas que los psicólogos consideran se podrían utilizar más a través de Internet son (Ver Tabla 42):

- |                        |        |
|------------------------|--------|
| ❖ paneles de discusión | 17,3 % |
| ❖ cuestionarios        | 15,4 % |

❖ encuestas	15,4 %
❖ entrevistas	13,5 %

Entre los requisitos que creen necesitaría un psicólogo para teletrabajar (optando en forma similar en casi todas las edades) son (Ver Tablas 44 y 45):

❖ honestidad intelectual	17,3 %
❖ confidencialidad	17,3 %
❖ adaptabilidad	13,5 %
❖ capacidad crítica	13,5 %
❖ comunicación escrita	13,5 %
❖ flexibilidad	13,5 %

Entre otros requisitos mencionados son la fluidez verbal, formación teórica y técnica de lo que realice, supervisión de la actividad, capacidad de reconocer las limitaciones en la intervención, respetos de otras formas de comunicación, reserva y análisis personal.

A la pregunta sobre si se puede establecer una relación profesional a través de la red usando cámara web, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

- ❖ es mejor, más natural, más espontánea y más humana
- ❖ depende de la tarea y situación
- ❖ más práctico, más rápido y más eficiente
- ❖ sería de mayor alcance
- ❖ la cámara sería un recurso indispensable en la relación terapéutica
- ❖ sería más completo, como incluir la cuestión de la presencia del otro, más válido y más rico.

Entre las aclaraciones hechas al respecto encontramos que esta forma de comunicación a través de una cámara web puede ser menos ansiógena en relación a las comunicaciones cuerpo a cuerpo, a excepción de aquellos que la usan por cuestiones de tiempo, distancia, etc.. Otros opinan que el contacto cara a cara es superior pero que falta en la relación educativa y en la terapéutica; que se debería analizar caso por caso pero que ayudaría. Otros opinan que no, porque en el ámbito psicoanalítico se hace necesaria la presencia del Otro y en el ámbito profesional no sólo se necesita ver a la persona; y que a pesar de poder hacer acompañamiento terapéutico hay que reconocer las limitaciones del e-mail y que el chat no es el medio más válido momentáneamente. Una persona encuestada aclaró que realiza terapia vía e-mail a una paciente que debió viajar al exterior y que necesitaba continuar con la terapia dada las costumbres del país al que emigraba. Para ello la profesional manifestó que mantuvo el encuadre en días y horarios prefijados (“a tal hora, tal día se envía o se recibe un e-mail”),

organizó pautas de trabajo en cuanto a horarios de uso de la computadora con el resto de la familiar; tener un e-mail propio; adecuar los horarios laborales y de los países tanto del terapeuta como del paciente, por el tema del trabajo, horario de descanso, etc.

### ***Las empresas y/o instituciones***

Fueron entrevistadas diez empresas de las cuales sólo cinco respondieron, una de ellas una institución municipal. De éstas, tres completaron la encuesta en forma autoadministrada que correspondía a las empresas que han implementado el Teletrabajo. Las conclusiones obtenidas son las que a continuación se mencionan.

Las actividades a que se dedican las empresas encuestadas son:

- ❖ Consultoría en Recursos Humanos. Selección de Personal
- ❖ Venta de telefonía móvil
- ❖ Call center (telemarketing) Servicio de atención telefónica

Estas empresas declaran conocer la modalidad del Teletrabajo, dicen que “se sabe que es el trabajo que se realiza desde fuera de la organización. La persona puede realizar su trabajo sin asistir a la empresa para la que trabaja. Esto permite que en un mismo proyecto puedan trabajar muchas personas que se encuentran alejadas físicamente pero que pueden aportar mucho para un proyecto determinado.” Pero no han adoptado como modalidad laboral y expresan que “en la consultoría y la selección de personal se utiliza esta modalidad de trabajo, no para suplantar la presencia física del trabajador sino como una opción que se utiliza debido al tipo de servicio que se brinda”.

A la pregunta sobre si la empresa implementaría el teletrabajo, responden afirmativamente, aclarando que:

- ❖ “es una modalidad que se puede utilizar en algunas áreas de trabajo o en algunos casos particulares, pero que no se implementó debido a que, por su función, necesitan la presencia física de la persona, por el trabajo en equipo, por la necesidad de entrevistar a los postulantes (en la selección de personal) y por el hecho de compartir la información y documentación que se halla en la oficina”.
- ❖ “Consideramos que la relación personal es esencial para que el trabajo se realice eficazmente. Con el teletrabajo esta relación personal se pierde. No se

ha planteado desde la empresa implementar el teletrabajo como modalidad aunque no obviamos los beneficios que puede ofrecer esta modalidad.”

Las áreas de la empresa a las cuales consideran se podría adaptar el teletrabajo son:

- ❖ el área comercial
- ❖ el área operativa
- ❖ proyectos independientes o como soporte para algunas áreas como MKT

Los inconvenientes que mencionan a la hora de implementar el Teletrabajo son:

- ❖ disminución del trabajo en equipo con la riqueza que esto implica.
- ❖ Imposibilidad de acceder a información o documentación de archivo.
- ❖ Dificultades en el momento de plantear soluciones o debatir temas en forma grupal, de discutir nuevas formas de trabajo.
- ❖ La falta de intercambio puede disminuir la comunicación y disminuir la riqueza del trabajo.
- ❖ Desconocimiento sobre esta modalidad laboral que impiden ver las ventajas que las obtendrían
- ❖ La mayoría prefiere el contacto físico con la organización (ir a trabajar todos los días, el contacto con los compañeros, etc.)
- ❖ El factor económico (“se necesita de mucho capital para incorporarla”)

Otra opinión nos indica que “no hay desventaja si se da una buena capacitación al teletrabajador y si existe una buena comunicación con el personal de supervisión.”

Entre las ventajas para su implementación, encontramos que algunos de los beneficios mencionados son:

- ❖ Ganancia de tiempo por no necesitar trasladarse a las oficinas.
- ❖ Mayor motivación del empleado por trabajar en un ámbito natural y conocido, más cómodo.
- ❖ Mayor flexibilidad horaria.
- ❖ Evitar los costos de infraestructura (ya que el trabajo se realiza fuera de casa)
- ❖ Posibilidad de “ampliar la dotación de personal a los fines de prestar algún servicio especial como por ejemplo la carga de datos sin necesidad de ampliar el espacio físico de la empresa”
- ❖ Rapidez, comodidad para el empleado (horario, lugar de trabajo, etc.)
- ❖ Posibilidad de unir a diferentes trabajadores que se encuentran físicamente alejados pero que a partir de un medio de comunicación pueden mantener un contacto continuo, por el que logran finalizar un determinado proyecto.

Una empresa y la institución municipal contestaron la encuesta para empresas que han implementado el Teletrabajo. Sus respuestas fueron las siguientes:

El cargo que ocupan es de Director creativo y planeamiento estratégico y Director de Recursos Tributarios (recauda impuestos)<sup>13</sup>.

La empresa expresa que no está institucionalizado como tal, pero que hay personas que realizan tareas que se encuadrarían en esa categoría y que hace unos dos años que lo ha implementado. La institución manifiesta que sí adoptó esa modalidad hace unos catorce meses.

Entre los motivos por los cuales eligieron esta forma de trabajo son:

- ❖ Las necesidades específicas en algunos de los clientes
- ❖ Eficiencia en el manejo de información

Cuando se les preguntó sobre si conocían alguna reglamentación en la provincia o el país que legisle sobre el Teletrabajo, la institución respondió que no conocía; y que el marco legal que adoptó no es ninguna en especial. Se hace con las normas laborales vigentes y con flexibilidad horaria, pues se buscan lograr objetivos. En cambio, la empresa manifestó que “en nuestro caso como no es específicamente teletrabajo, sino que tenemos una metodología donde el personal de atención al cliente, trabaja uno o dos días dentro de la empresa de nuestros clientes. Para tener un contacto más fluido y mayor involucramiento en los procesos y las necesidades de nuestros clientes. Por lo tanto el personal es parte del staff de la empresa, el único cambio es operativo y funcional la practicidad de trabajo.” Asimismo, declaró que no sabía específicamente que marco legal había adoptado la empresa.

En ambos casos, la infraestructura, es decir, todo el material, viáticos, computadoras, telefonía y transporte es aportado por la empresa o la institución. Entre las herramientas que más utilizan son celulares y correo electrónico. También coinciden en que el horario habitual que utilizan los empleados es flexible y en el caso de la empresa la actividad la realiza como complemento de otras actividades y en el caso de la institución es hecha en tiempo parcial y/o completo.

Las actividades se desarrollan en las oficinas y/o estudio de los clientes y/o contribuyentes y las tareas que realizan son:

- ❖ Bajada de información, correcciones, brief, etc.
- ❖ Auditorias fiscales.

---

<sup>13</sup> ACLARACIÓN: cabe destacar que la modalidad de trabajo implementada en la institución municipal sólo afecta a ese sector y no a toda la institución. Se desconoce si en el resto de la misma también se aplica esta modalidad de trabajo

A nivel de la empresa trabajan 3 personas y en la institución son 48 los que teletrabajan, no habiendo psicólogos entre ellos.

En el caso de la empresa nos informa que no se realiza ningún tipo de control puesto que la lógica del trabajo en publicidad, es muy dinámica porque las personas que en un punto encargan los trabajos son responsables del mismo. En cuanto a la institución, expresa que existe un informe semanal de avance de la actividad.

Las tareas que realizan teletrabajando se realizan dentro de las horas laborales, como parte habitual del trabajo que contempla el sueldo fijo.

Las habilidades requeridas para que un empleado sea teletrabajador, para la empresa son:

- ❖ “Las habilidades en esta actividad se evalúan en función del conocimiento sobre la actividad. No se necesita algo especial para el teletrabajo, ya que en definitiva lo que hacen es pasar la información desde otro lugar. Lo implicaría, saber hablar por celular y mandar mail, cosas que hacen habitualmente dentro o fuera del trabajo.”

La institución considera que deben tener conocimiento sobre auditoria y sobre las herramientas informáticas.

Las ventajas del Teletrabajo que mencionaron son específicas de acuerdo a las actividades que realizan cada una. Entre ellas están:

- ❖ Contacto más fluido de los profesionales con los que trabajan en las empresas de los clientes
- ❖ Enriquece el intercambio y la calidad de la información.
- ❖ Cumplir los objetivos.

Entre las desventajas señaladas son:

- ❖ Imposibilidad de transmitir aquello que se desea
- ❖ Falta de contacto interpersonal con los empleados.

### ***En cuanto a la existencia de un marco legal. Aspectos legales de Internet***

Internet es un medio a través del cual se transmiten bloques de información en cuestión de segundos. Todos sus miembros están interconectados. Internet no sólo es el correo



electrónico o la WWW, éstos son sólo servicios o aplicaciones. La red es global. Sus problemas y virtudes también lo son, como por ejemplo, el gobierno de Internet, la protección de datos, la seguridad de las transacciones comerciales, los sistemas de pago electrónico, la protección de datos, o las tasas e impuestos, etc. A partir del envío de un mensaje por Internet, su autor pierde el control sobre éste, es asequible a cualquiera y en cualquier parte. La ubicación física es irrelevante en la red. No se puede identificar en forma precisa la procedencia de un mensaje (ya que puede ser alterado para simular que procede de una persona o de otro sitio sin que nadie se entere) o la ubicación precisa de un ordenador dado, ni el país donde se encuentra un ordenador. Por ello, Internet escapa a que cualquier tipo de jurisdicción particular que quiera asignársele. Los bordes territoriales se desdibujan, la información traspasa la soberanía nacional, las diversas culturas se entremezclan, conformando un reto a la forma tradicional de comunicación y de relaciones económicas y sociales.

Es importante fijar la jurisdicción para que los internautas (profesionales y pacientes/clientes, en este caso) puedan entablar correctamente una acción judicial motivada por actividades dentro del ciberespacio. Las posibilidades para iniciar una acción judicial son las siguientes:

1. el lugar donde fue emitido el mensaje
2. el lugar donde fue recibido o descargado el mensaje
3. el lugar del domicilio del demandado
4. el lugar del domicilio del demandado

En estos casos, los tribunales cruzan su propia frontera jurisdiccional. ¿Cuál es el límite? Si bien se puede argumentar que un e-mail no incluye país de destino, cuando se pacta una terapia o un determinado trabajo para cierta empresa u organización, se sabe a dónde se dirigen los mensajes. Si un usuario que dirige sus mensajes a un determinado lugar, ¿debería ser juzgado por los tribunales de ese país, estado, provincia, etc.?

En cuanto a la legislación sobre el Teletrabajo podemos decir que sólo existen decretos que declaran de interés nacional el acceso de internet a todos los habitantes del país, pero no mencionan el uso de las TIC's para el Teletrabajo. No hay una legislación específica para el Teletrabajador en nuestro país. Éste debe regirse por la reglamentación del trabajador autónomo o en relación de dependencia.

El Centro de Teletrabajo y Teleformación de la UBA presentó un pre-proyecto para ampliar la Ley de Contrato de Trabajo. En este proyecto se contemplan las siguientes situaciones:

- “la sindicalización de los teleempleados,
- el acceso a la información de la ubicación de los teleempleados para que los sindicatos puedan ubicar a sus afiliados con facilidad,
- la libertad de ingreso por parte de los empresarios al domicilio particular,
- las condiciones del lugar de trabajo,
- el cargo de los gastos que se generen,
- la propiedad de las tecnologías,
- el ingreso de clientes a un domicilio particular,
- los accidentes de trabajo en el hogar
- la actualización tecnológica, entre otros temas.” ([www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar))

No hay registros en nuestro país que indiquen la cantidad de personas que teletrabajan, sólo se saben que hay muchos, pero algunos de ellos aún no lo saben pues no tienen información que les permitan identificarse bajo esa denominación. El grupo de Investigación y Desarrollo del CTT, está trabajando en el diseño de un Registro de Teletrabajadores Argentinos.

Consultada la Superintendencia de Riesgos del Trabajo sobre si existe algún tipo de seguro y/o reglamentación con respecto a los Teletrabajadores y al teletrabajo en la República Argentina; se informó que el Sistema de Riesgos del Trabajo brinda cobertura a todos los trabajadores en relación de dependencia, a través de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo y que no existe una normativa específica para tal actividad, salvo el Decreto N° 351/79 que establece las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo. El mismo se lo puede consultar en la Página WEB del Ministerio de Trabajo: [www.srt.gov.ar](http://www.srt.gov.ar).

En lo que respecta a la Provincia de Córdoba, se realizó una entrevista con el encargado de la Comisión de Trabajo de la Legislatura provincial. El mismo informó que no existía reglamentación en la provincia atinente al Teletrabajo; tan sólo se había hecho la presentación de una nota (de parte de un particular y que fue archivada sin ningún tipo de tratamiento) solicitando se declare de interés el Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo y de su página web y pide a los funcionarios que para mayor información se remitan a la mencionada página. El funcionario, explicó que para presentar un proyecto de ley, principalmente relacionado al trabajo, debe estar acompañado de la debida argumentación y toda una serie de antecedentes que fundamente la solicitud del pedido de ley. Además, aclaró que los legisladores provinciales pueden modificar los procedimientos pero no las leyes de

fondo; lo único que pueden hacer es una declaración donde indique la necesidad de hacer el proyecto para que los legisladores nacionales se ocupen de redactar un proyecto, pero es poco viable ya que los legisladores nacionales que representan a la provincia deben buscar apoyo en los otros partidarios y luego en el resto de los bloques. De realizarse la legislación a nivel nacional, la provincia puede adherir o no a la ley, debido a la autonomía de la misma.

## CONCLUSIONES

A lo largo del presente hemos observado como a través de la historia el trabajo ha sido parte esencial de la vida del hombre y cómo ha ido evolucionando con los cambios de la misma. De las artes manuales a la revolución agrícola, de ésta a la revolución industrial y de ésta a la sociedad de la información, donde hoy todavía conviven las distintas modalidades de trabajo, pero donde lo que predomina en la actualidad es el conocimiento, la rapidez en la información y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El Teletrabajo irrumpe como una nueva alternativa laboral, transformándose en una de las formas en que las personas definirán su ocupación y su rol social. Se asistió a la evolución del propio Teletrabajo, donde en un principio se llamó así a todo tipo de trabajo cuyas características fueran la distancia, principalmente, y el uso de las tecnologías de la comunicación. En la actualidad, está siendo reemplazado, por obsoleto<sup>14</sup>, por el término e-work, porque además de lo anterior, implica la colaboración sinérgica de un equipo con un objetivo común.

Cuando se habló sobre las tecnologías y el desempleo, se mencionó sobre la posibilidad y la creencia que la misma provoca el desempleo. Pero esto no significa que las mismas lo originen, sino que la incorporación de ellas lleva a una redistribución de las fuerzas laborales a nuevas ocupaciones. Tales cambios siempre producen tensiones y ansiedades que llevan a replantear el sistema educativo principalmente.

Esta nueva modalidad laboral está en pleno desarrollo, por lo cual no contamos con normas que lo contengan. Esto implica que todos los profesionales deban avocarse a su estudio, mientras tanto, los teletrabajadores se encuadran dentro de las normativas laborales vigentes. Dentro de ellas, el Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba reglamenta que si el psicólogo realizare el ejercicio libre de la profesión, deberá indicar la dirección en la que realiza su tarea y en la Resolución de Junta de Gobierno N° 13 (04-03-95) en su Art. 2, inc. D establece que **el psicólogo debe fijar domicilio real y especial en el lugar de ejercicio profesional.**

Las dificultades originadas por la gran crisis económica en nuestro país a fines del 2001 (corralito, fin de paridad cambiaria) provocó que muchos argentinos emigraran, empezando una nueva vida en otros países. Esto originó que aquellas personas que se

---

<sup>14</sup> Según informe europeo sobre el teletrabajo "E-Work 2001". [www.aet-es.org](http://www.aet-es.org)

encontraban en tratamiento y, dada su nueva situación de emigrante / inmigrante, tuviesen nuevos tipos de conflictos y la necesidad de comunicarse con su antiguo terapeuta. Esto implica que los psicólogos, si nos atenemos a la normativa del Colegio de la provincia, no podríamos atender a nadie que no pertenezca ni siquiera a otra provincia. ¿Cuál es la normativa en estos casos en que el paciente por diversas circunstancias debe trasladarse pero desea seguir siendo atendido por un profesional de esta ciudad o provincia? ¿Qué pasa cuando una empresa o institución nacional o internacional decide que por la trayectoria del profesional o por sus conocimientos específicos en un área o temática determinada trabaje para ellos desde su lugar de residencia? El profesional ejerce su profesión en esta ciudad o provincia pero su paciente o cliente no se encuentra aquí, es decir, su lugar de residencia es uno y sus servicios profesionales son brindados en otro lugar del mundo. ¿El profesional en este caso, viola la normativa del Colegio de Psicólogos? Si el título que nos brinda la universidad tiene alcance nacional, ¿porqué nuestro ejercicio profesional se encuentra limitado solamente a la provincia de Córdoba?. Considero que debería realizarse un replanteo de las normas vigentes, dado que a través del presente trabajo se logra poner a la luz del conocimiento que este tipo de actividad se está ejerciendo en nuestra ciudad y en el mundo. Y no se trata aquí de acusar a estos profesionales de violar la ley, sino más bien de advertir que las circunstancias que se les han presentado a estos psicólogos, han hecho que debieran adecuar su modo habitual de trabajo a esas exigencias que se les imponían.

En cuanto al ejercicio del psicólogo, quien desarrolla sus actividades principalmente en el área clínica, éste de acuerdo a las teorías que adopta, es muy susceptible en cuanto a no estar en contacto con el paciente. Por ello, en la mayoría de los casos, se suele rechazar (con cierta incredulidad) la posibilidad de considerar el Teletrabajo como una posibilidad de ejercer su profesión a través de él. Pero las respuestas que brindaron los profesionales y las empresas encuestadas han sido más que elocuentes y demostrativas sobre las ventajas del Teletrabajo y sobre la existencia del mismo en la ciudad de Córdoba. Como otro ejemplo que puedo brindar Eberhard Th. Haas (2003) brinda una nueva visión sobre “Tótem y Tabú” y aspira a crear lazos con otros científicos por medio de su **discusión psicoanalítica** a través de la red.

Muchos psicólogos, expertos en el tema, expresan que es necesaria la presencia del otro, del contacto cara a cara y de la observación de las manifestaciones no verbales. En el espacio cibernético se pierde parte de todo eso, incluso podemos llegar a ser anónimos, tener otro nombre, sexo, edad, apariencia física, nacionalidad. No es evidente, a menos que lo manifieste explícitamente. ¿Estamos engañando o siendo engañados, quizás? Es difícil

saberlo. Pero también en las comunicaciones telefónicas o en el cara a cara, detrás de las palabras, se puede llegar a engañar. Quién no se ha aumentado los años, en la adolescencia, cuando comenzaban las relaciones con el sexo opuesto, o aquel adulto que no desea contar realmente cuantos años tiene, por el deseo de mantenerse joven. ¿Acaso eso no es engaño también?. Este tipo de contacto hace que muchos que tengan dificultades físicas y que hayan tenido dificultad en sus relaciones sociales, puedan ser tratados en estas comunidades virtuales como siempre lo desearon, como seres pensantes que transmiten ideas y sentimientos y no por su aspecto físico. En la vida diaria, nos encontramos con las personas y luego nos conocemos, nos hacemos amigos o nos enamoramos. En el espacio cibernético ocurre lo contrario, primero las conocemos y luego nos encontramos, (si deseamos hacerlo), tal como ocurre en los enamoramientos vía Internet.

Freud, también utilizó el teletrabajo (aunque sin saberlo), cuando era “supervisado” o aconsejado, a través de la correspondencia, por Fliess; o cuando luego de un primer contacto atendió a Juanito a través de la correspondencia con el padre de aquel. Estos hechos demuestran que el profesional no debe ajustar su ejercicio en forma exagerada a las normas de las teorías, sino que debe ser flexible y adecuarse a determinadas circunstancias. Tiene que poner en práctica su capacidad crítica y su creatividad ante estas nuevas situaciones.

En este tipo de vínculos, podemos advertir la diferencia cuando uno habla con otra persona, y cuando debe manifestar lo que piensa en forma escrita. Entonces, pensar la lengua y hablar la lengua son dos actividades distintas. Hay implicancias directas de la oralidad en la escritura. Las palabras no crean la realidad, pero crean representaciones de esa realidad (aulas inteligentes, aulas informatizadas, aulas con alumnos, etc.) (Ferreiro, E. – 2003 – Conferencia)

A pesar de lo dicho anteriormente, creo que existe la tecnología que permite superar dichos obstáculos, como lo son la cámara web, la videoconferencia, con sonido e imagen a la vez y donde lo único que tendríamos inhibido serían (por el momento) el olfato y el tacto, principalmente. Pero permitirán establecer un nuevo tipo de contacto, donde ya no habría casi limitaciones al desempeño profesional.

El vertiginoso ritmo impuesto por el desarrollo tecnológico hace que surjan nuevos problemas, que demandan al profesional soluciones tan novedosas que están relacionadas con una transformación en el orden de los valores y las necesidades sociales.

La Resolución 2447 del Ministerio de Educación y Justicia en su Anexo “Incumbencias de los títulos de Psicólogo y de Licenciado en Psicología”, expresa en su punto 12 que el psicólogo debe “Realizar evaluaciones que permitan conocer las características

psicológicas del sujeto a los fines de la selección, distribución y desarrollo de las personas que trabajan.” En su punto 14 expresa que debe “Realizar estudios y acciones de promoción y prevención tendientes a crear las condiciones más favorables para la adecuación recíproca trabajo-hombre.” En su punto 15 manifiesta que debe “Detectar las causas psicológicas de accidentes de trabajo, asesorar y realizar actividades tendientes a la prevención de los mismos”.

Según lo anterior, el psicólogo se encuentra profundamente implicado en cualquier tipo de actividad laboral que el hombre desarrolle.

De la misma manera como las empresas han cambiado su modo de trabajo, los profesionales, entre ellos los psicólogos, se han visto en la necesidad de ir incorporando las nuevas tecnologías en sus ámbitos de trabajo y adaptando su forma tradicional de desempeño laboral.

En el caso del e-work y teniendo en cuenta la diversidad cultural en la composición de los grupos que trabaja, cabe cuestionarse ¿cómo es su relación?, ¿la formación grupal tiene las mismas etapas que un grupo tradicional (formación, tormenta (conflictos), normatividad (organización), actuación (realización) y suspensión (aplazamiento)?, ¿cómo es la estructura del grupo, qué hay de su rol, de la identidad y percepción de su rol? ¿qué sucede con la identidad de la empresaria?, ¿qué factores determinan la cohesión del grupo que trabaja a través del e-work? ¿cómo es el proceso de comunicación dentro del mismo?, ¿qué tipos de vínculos se establecen?

En el proceso de comunicación, el receptor determina si habrá o no un proceso real comunicativo. Esto quizás lo podamos comparar con el paciente que no acude a la consulta, pero ¿qué sucede si es el psicólogo el que no puede (por razones de salud o técnicas, o personales, etc.) responder los mensajes como debiera? ¿qué pasaría en esos casos con la relación profesional-paciente / cliente?. La comunicación interesa al psicólogo desde el punto de vista de los interlocutores, del intercambio de mensajes, los tipos de vínculos, los intercambios como procesos de influencia y los mecanismos y efectos en los actores de la comunicación.

La crisis del 2001 en nuestro país hizo que muchos decidieran desconectarse de internet, puesto que lo consideraban un gasto y no una inversión. Esto es un indicador que la Sociedad de la Información aún no es comprendida por el común de nuestra población.

Los datos analizados muestra que el psicólogo puede teletrabajar y que efectivamente lo hace.

A su vez, el teletrabajo puede considerarse un objeto de estudio; es real la existencia de esta nueva forma de trabajo, que se está imponiendo, y en la cual el psicólogo puede llegar a actuar. En este aspecto se puede concluir que algunas de las funciones que puede llegar a tener en psicólogo en el área del Teletrabajo son las siguientes:

- Ayudar a definir los parámetros del éxito de la implementación del teletrabajo, llevando una planificación determinada de los diversos momentos en que esa evaluación se realiza.
- Valorar cómo influye el proyecto en el resto de los teletrabajadores.
- Motivar a los trabajadores implicados para que se den cuenta de la necesidad de su aporte para que ello pueda llevarse a cabo. Es decir, incentivar a los trabajadores que se quedan en la empresa para que mantengan el contacto con los que teletrabajan y coordinen sus actividades con los otros. Para ello debe educar, preparar e informar a todos los trabajadores.
- Prestar apoyo especial al teletrabajador, por la problemática particular que la nueva situación laboral lleva asociada y para que pueda desenvolverse con soltura en su nuevo entorno laboral. Por ejemplo, ayudarlo a resolver posibles situaciones de falta de comunicación y problemas relativos a aspectos técnicos, especialmente para aquellos que estén poco familiarizados con ellos. Por ejemplo realizar un debate con ellos para que intercambien experiencias y para poder verificar la capacidad e teletrabajar de los que lo estén haciendo, planificando la vuelta al modo de trabajo convencional, para los que lo prefieran (sin que ello sea considerado un fracaso y evitando que sea un problema en la continuidad del proyecto en lo que respecta a los que se hallen satisfechos.
- La falta de información pertinente sobre la formación y promoción específica y sobre los hechos que acontecen en la propia empresa son vistos como problema por la falta de contacto directo. Tratar que la información le llegue al teletrabajador eficazmente, y que se sientan reconocidos en caso de promoción y de que se sienta integrado a la empresa participando de lo que pasa en la oficina central. Tratar que se mantenga no sólo la comunicación formal sino también aquella informal que se da en el ámbito laboral para que no se pierda el contacto y el teletrabajador se vea estimulado.
- Es necesario cuantificar las tareas que desempeña el teletrabajador para poder revisar los objetivos periódicamente y para comprobar la satisfacción que tiene el trabajador con esta nueva modalidad laboral (saber si se cumplen sus expectativas, si no tiene



problemas en el desempeño de su trabajo, si su familia respeta su tiempo de trabajo o el teletrabajo le crea alguna situación conflictiva).

El teletrabajo puede llegar a ser una herramienta útil para el psicólogo ya que puede ayudar a aquellas personas que se encuentran a la distancia y no se pueden comunicar en forma personal, cara a cara con aquellos que los rodean por distintos motivos; en casos de posibles intentos de suicidios, en aquellos casos en donde se producen catástrofes y puede llegar a servir como un sistema de ayuda al otro, un sistema tranquilizador a la distancia, ya que puede ser usado a través del teléfono celular, por ejemplo. Creo que el psicólogo desde su hogar puede llegar a prestar asistencia a otros a través de la computadora. Él también tiene que adaptarse a los nuevos sistemas de comunicación, ampliar o encontrar nuevas técnicas que ayuden a otros.

El psicólogo necesita replantearse su rol dentro de este cambio globalizado y adecuarse a las nuevas estructuras organizativas. Apelando a su ingenio y creatividad, el psicólogo como profesional autónomo que es, debe salir a la búsqueda de sus clientes, e investigar en temáticas poco incursionadas, como lo es el Teletrabajo.

Considero que el Psicólogo debe estar abierto a los cambios, ser permeable y flexible dentro del ámbito de la profesión. Esto también implicaría ciertos cambios en las diversas corrientes de la psicología, cuyos aspectos claves serían la flexibilidad y la escucha permanente.

En suma, espero que este trabajo pueda representar el puntapié inicial del debate y la confrontación de los nuevos caminos que se abren al quehacer del psicólogo.

## BIBLIOGRAFÍA

- AIKEN, H.; BABBAGE, J. von NEUMANN; SHANNON, C.E.; TURING, A.M.; WALTER, W.G. & otros (1975) *Perspectivas de la revolución de los computadores*. Selección y comentarios de Zenon W. Pyhlyshyn. Madrid: Alianza.
- ALIA, J.C. (2003) *Del Teletrabajo al E-trabajo*. Recuperado en Setiembre 25, 2003, del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/tecnologías/0012.php>
- ASOCIACIÓN PSICOANALÍTICA INTERNACIONAL (2003) *La Revista de actualidad de la API*, 12(1) Recuperado en Octubre 16, 2003, del sitio web: [http://www.ipa.org.uk/uploadedFiles/cms//News\\_Magazine/5\\_NewsMag\\_splash\\_files/ATTACHMENTS/IPA\\_SPA\\_Insight\\_02.pdf](http://www.ipa.org.uk/uploadedFiles/cms//News_Magazine/5_NewsMag_splash_files/ATTACHMENTS/IPA_SPA_Insight_02.pdf) ó *International Psychoanalysis News Magazine* (2003) Vol. 12/1 ver también <http://www.ipa.org.uk/site/cms/contentViewArticle.asp?article=1057>
- BALLESPÍN, N. G. & CÁCERES, K.F. (2000) *Internet. Los inicios del Chat: motivaciones que subyacen*. Trabajo Final de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Córdoba.
- BAUMANN, P. (2000) *Estado, Política e Internet*. Recuperado en Abril 29, 2002, del sitio web: <http://www.hipersociología.org.ar/papers/baumansp.htm>
- BELLO, M.A.; GURVICH, H.; & LEPORATI, A. (2000) “Los enamoramientos vía Internet” en *III Jornadas Nacionales ‘Teoría y Clínica Vincular Psicoanalítica. Año 2000’*. Federación Argentina de Psicoanálisis de las Configuraciones Vinculares. pp. 565. Buenos Aires: Autor.
- BERCOVICH, P. A.; DALL’ASTA, C. & NAVARRA, J. A. (1999) *Requerimientos para el desempeño de los psicólogos que trabajan en el campo de las organizaciones en la ciudad de Córdoba, en relación a la formación profesional*. Trabajo Final de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Córdoba.
- BERTAGNINI, A. (1995) *Las diagonales del cambio empresario. De la ruptura económica a la competitividad sustentable*. Buenos Aires: Macchi.
- BOIAROV, S. & POLISZUK, N. *El Avance del Teletrabajo en Argentina* Recuperado en Setiembre 13, 2002, del sitio web: [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0005.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0005.php)
- CASADO, R. (2000) *Sociedad, Tecnología y Teletrabajo*. Recuperado en Octubre 9, 2000, del sitio web: <http://www.arraki.es/~fiap/revista.htm>
- COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA (2000) – *El Teletrabajo: El trabajo del futuro*. (Comunicación personal, Noviembre 8, 2000)
- ELZABURRU MÁRQUEZ, F. (2000) *El Teletrabajo en Vía Digital*. Recuperado en Octubre 8, 2002, del sitio web: [http://www.aet-es.org/docs/doc\\_02.html](http://www.aet-es.org/docs/doc_02.html)

- FINQUELIEVICH, S. (1999) *Las redes electrónicas ciudadanas: una nueva herramienta para la organización social*. Recuperado en Abril 29, 2002 del sitio web: [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp\\_doc\\_32.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp_doc_32.html)
- GASPARI, R.; RAJNERMAN, G. & SANTOS, G. – (2000) – De la hipnosis al e-mail: transformaciones en la escucha en *III Jornadas Nacionales 'Teoría y Clínica Vincular Psicoanalítica. Año 2000'*. Federación Argentina de Psicoanálisis de las Configuraciones Vinculares. Pp. 75. Buenos Aires.
- GASPARINI, M. & VIGONI, Y. (1997) *Aproximación diagnóstica a la situación de Microempresas del Este Cordobés, asesoradas por FUNDECO*. Trabajo Final de Licenciatura en Psicología. Escuela de Psicología. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C. & BAPTISTA, P. (1998) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- HERRERA, J.C. (1999) – *Calidad y desarrollo humano en las organizaciones*. Revista “Industria y Desarrollo” N° 6 del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI). Buenos Aires.
- ICKS, M. (1998) – *Teletrabajo o work nouveau*- Recuperado en Octubre 08, 2000 del sitio web: [http://www.aet-es.org/docs/doc\\_04.html](http://www.aet-es.org/docs/doc_04.html)
- ICKS, M. (2000) – *El futuro del teletrabajo* – Recuperado en Octubre 08, 2000 del sitio web: [http://www.aet-es.org/docs/doc\\_03.html](http://www.aet-es.org/docs/doc_03.html)
- LAFUENTE LÓPEZ, R. (1997) *EN EL UMBRAL DEL CAMBIO: las tecnologías de la información y la comunicación*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- MANUSSIS, D. (2002) *El listado de competencias para evaluar en candidatos y empleados*. Recuperado en Octubre 17, 2002 del sitio web: <http://www.rrhh.net/guia104.htm>
- NAVARRO PÉREZ, M.A. (recopiladora) *El Trabajo en Red*. Recuperado en Julio 25, 2003, del sitio web: <http://www.aet-es.org/docs/trabajoenred.htm>
- NÚÑEZ LUQUE, I. (2000) *¿Quién teme a Internet? Reflexiones acerca de su Gobierno y de su Jurisdicción*. Recuperado en Julio 26, 2003 del sitio web: <http://www.aui.es/biblio/libros/m2000/Ignacio%20Nunez.htm>
- ORTIZ CHAPARRO, F. (2000) *El crecimiento sin empleo: trabajo y empleo en la nueva sociedad*. Recuperado en Octubre 08, 2000, del sitio web: [http://www.aet-es.org/docs/doc\\_01.html](http://www.aet-es.org/docs/doc_01.html)
- ORTIZ CHAPARRO, F. (2002) – *El teletrabajo como modalidad laboral del futuro*. Recuperado en Enero 2, 2003 del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0014.php>

- OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1986) - *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie Seguridad, higiene y medicina del trabajo. Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra: Autor.
- PINTO, S. (2000) – *Selección de personal on line* – Artículo publicado en La Voz del Interior On Line, fechado 12 de Diciembre de 2000, Recuperado en Diciembre 12, 2000 del URL: <http://lavozdelinterior.com.ar/2000/1212/portada/>
- ROBBINS, S. (1997) - *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- RODRÍGUEZ, C. A. (1990) - *SALUD Y TRABAJO. La situación de los trabajadores en la Argentina*. Bibliotecas Universitarias. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- ROMANI, A. (1999, Julio) Preparados para el Futuro en *La Pizarra Universitaria, 1 (1)*, 6-7.
- RUESCH, J. (1980) *Comunicación terapéutica*. Buenos Aires: Paidós
- SABINO, C. A. (1996) *El proceso de investigación*. Colombia: Panamericana Ltda..
- SCHEIN, E. H. (1980) *Psicología de la organización*. Barcelona: Prentice/May Internacional.
- SENGE, P. (1998) *La quinta disciplina en la práctica. Cómo construir una organización inteligente*. Barcelona: Juan Granica S.A.
- SHOMALY, D. (1997) Atipias laborales y nuevas tecnologías de la comunicación en *Diálogos de la comunicación*” Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social. Lima, 49, 53-60.
- STERNBERG, R.J. (1996) *Investigar en Psicología*. Barcelona: Paidós.
- Un programa europeo para la difusión del Teletrabajo en la comarca del Bages TELETREBAGES – (Catalunya) (2001) Web del proyecto: <http://www.bages.org> Dirección electrónica: [teletrebages@bages.org](mailto:teletrebages@bages.org) Núm. Ref. A-1997-ESP-673 Recuperado en Octubre 8, 2000 del sitio web: [http://www.aet-es.org/docs/doc\\_05.html](http://www.aet-es.org/docs/doc_05.html)*
- TOFFLER, A. (1993) *El shock del futuro*. Barcelona: Plaza & Janes S.A.
- TOFFLER, A. (1995) *La creación de una nueva civilización. La política de la tercer ola*. Barcelona: Plaza & Janes S.A.
- TOFFLER, A. (1996) *Las guerras del futuro*. Barcelona: Plaza & Janes S.A..

## LECTURA RECOMENDADA

- BOIAROV, S. & POLISZUK, N.(2002) *Faltan políticas públicas para el desarrollo del Teletrabajo*. Recuperado en Julio 26, 2003, del sitio web: [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0018.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0018.php)
- CARREÑO, J. (1999) *Cambiar Paradigmas. Apropiación de la Tecnología*. 28-06-99 Recuperado en Julio 26, 2003, del sitio web: [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docuparti/esp\\_doc\\_27.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docuparti/esp_doc_27.html)
- GARRIDO, J. (2002) – *Selección de personal*. Recuperado en Setiembre 13, 2003, del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0010.php>
- GUINI, L. (2002) *La importancia estratégica del capital intelectual* Recuperado en Enero 2, 2003, del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0011.php>
- HERNÁNDEZ, H. (2002) – *Impacto ambiental del Teletrabajo en la empresa*. – ponencia en el CIT2002 Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo. Recuperado en Octubre 8, 2002, del sitio web: <http://www.cit2002.org>
- MAGLIANO, P. (2002) *El Teletrabajo como oportunidad laboral rentable*. Recuperado en Enero 2, 2003, del sitio web: [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0002.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0002.php)
- MARSILLI, M.A. & MARTÍN, M.M. (2002) – *La gestión del Teletrabajo* – ponencia en el CIT2002 Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo. Recuperado en Octubre 6, 2002, del sitio web: <http://www.cit2002.org.ar>
- PALUCH, P.M. (2002) – *Identidad cibernética y subjetividad en la cultura actual*. Recuperado en Julio 26, 2003, del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0012.php>
- SÁNCHEZ, M. (2002) – *Áreas posibles dónde aplicar una manera autónoma de teletrabajo*. Recuperado en Julio 26, 2003, del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0013.php>
- SÁNCHEZ, M. (2002) – *Las competencias del Teletrabajador*. Recuperado en Julio 26, 2003, del sitio web: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/rrhh/0004.php>
- YOHAI, P. (2002) *El Teletrabajo llega al tambo*. Recuperado en Enero 2, 2003, del sitio web: [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0004.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0004.php)

# ANEXO I

## Una nueva perspectiva para el psicólogo: El Teletrabajo

El propósito de la presente encuesta tiene por Objetivo General: **Determinar cuál sería el desempeño profesional del psicólogo dentro del Teletrabajo como la posibilidad de constituirse en un nuevo campo de aplicación de su ejercicio laboral.**

*Toda la información que se obtenga de la misma, sólo será utilizada con fines de la realización del Trabajo Final para obtener el título de Lic. en Psicología y se mantendrá en reserva profesional.*

Marcar con una X la opción que corresponda o completar, según el caso.

 Datos para identificación y descripción:

<i>Apellidos</i>	
<i>Nombres</i>	

SEXO			
Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>

EDAD									
20-30	<input type="checkbox"/>	31-40	<input type="checkbox"/>	41-50	<input type="checkbox"/>	51-60	<input type="checkbox"/>	más de 60	<input type="checkbox"/>

<i>Profesión</i>									
Lic.en Psicología	<input type="checkbox"/>	Dr.en Psicología	<input type="checkbox"/>	Profesor en Psicología	<input type="checkbox"/>	Otras	<input type="checkbox"/>	¿cuál?	<input type="checkbox"/>

<b>a-</b> Cuántos años hace que ejerce su profesión?							
menos de 5	<input type="checkbox"/>	entre 5 y 10	<input type="checkbox"/>	entre 10 y 15	<input type="checkbox"/>	más de 15	<input type="checkbox"/>

<b>Especialidad</b>			
Clínica	<input type="checkbox"/>	Educativa	<input type="checkbox"/>
Laboral	<input type="checkbox"/>	Sanitaria	<input type="checkbox"/>
Criminológica	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Del Deporte	<input type="checkbox"/>	Drogadependencia	<input type="checkbox"/>
Otras	<input type="checkbox"/>	¿cuál?	<input type="checkbox"/>

<b>Trabajo ¿En qué sector trabaja?</b>									
Público	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Provincia	<input type="checkbox"/>	Municipa	<input type="checkbox"/>
Privado	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Provincia	<input type="checkbox"/>	Municipa	<input type="checkbox"/>
						l		l	

 Información General

¿Qué funciones desempeña habitualmente?			
Asesoramiento		Evaluación	
Planificación		Mediación	
Investigación		Gestión	
Dirección		Marketing	
Supervisión		Consulta	
Prevención		Intervención	
Promoción		Tratamiento	
Dirección, Administración y Gestión		Educación y/o Formación	
Otras		¿cuáles?	

¿Qué tareas realiza en su profesión?			
Asesoramiento a magistrados, abogados, etc.		administración de remuneración	
elaborac.de manuales de puestos		análisis de puestos	
selección de personal		capacitac. de personal	
asistencia y tratamiento a víctimas e imputados de delitos		tratamiento criminológico y psicoterapéutico	
evaluación de personal		relaciones gremiales	
salud, higiene y seguridad		asesoramiento y auditoria	
formación y asesoramiento fliar.		terapia grupal/red	
informes técnicos y pericias		terapia individual	



diagnóstico y tratamiento de individuos, parejas, familias, grupos, redes y/o institución.	rehabilitación y reinserción procesados o condenados y liberados
elaborac. de políticas, normas y procedimientos	selec., capac. y seguimiento del personal penitenciario
investigación y docencia	tratam. en minoridad y flia.
coordinar y supervisar programas sanitarios	orientación, asesoramiento profesional y vocacional
planificar, programar, evaluar, auditar, administrar y ejecutar políticas sanitarias	otras ¿cuáles?

¿Qué herramientas utiliza para desarrollar sus actividades profesionales?			
Computadora personal	Fax	Celular	
Teléfono fijo	Todas	Otras ¿cuáles?	

¿Qué utiliza en sus actividades profesionales?			
Internet	Intranet	Ambas	Ninguna

1. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en las siguientes actividades?

Actividad	Mucha Frecuencia	Frecuentemente	Poca Frecuencia	No utilizo
Comercial				
Laboral				
Informativo				
Educativo				

Entretenimiento				
Capacitación				
Académico				
Familiares				
Relaciones Sociales				

¿Qué motivo principal le llevó a conectarse a Internet? <b>Elija dos opciones como máximo</b>					
Laborales		Académicos		Entretenimiento	Familiares
Curiosidad		Relac. sociales		Comerciales	Otras ¿cuáles?

1. ¿Qué servicios utiliza de Internet?				
Chat		Web		Foros
E – mail		Todos		Otros ¿cuáles?

¿Cuál de las siguientes opciones posee usted?			
pág web como dominio propio		pág. web adjunta a otro dominio	ninguna



**Información Específica**

¿Conoce o sabe lo que es el Teletrabajo?		
SI		NO

***Aclaración:*** La Asociación Catalana de **Teletrabajo** lo define como “una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional, sin la presencia física del trabajador de la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el Teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.”

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

SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA, PERO SU MODALIDAD DE TRABAJO SE ADECUA A LAS DEFINICIONES ANTES MENCIONADAS, **CONTINÚE COMPLETANDO LA ENCUESTA.**  
DE LO CONTRARIO, AQUÍ FINALIZA LA ENCUESTA. MUCHAS GRACIAS.

### Información Específica para Psicólogos que Teletrabajan

¿Qué lo motivó a adoptar esta nueva modalidad de trabajo?							
familiares		geográficos		tiempo		económicos	
iniciativa propia		iniciativa de la org. donde trabaja		otros		¿cuáles?	

¿ Cuánto tiempo le dedica semanalmente a su profesión a través del Teletrabajo?									
1 a 5 horas		6 a 10 horas		11 a 15 horas		16 a 20 horas		más de 20 horas	

a) ¿Cómo es su horario de trabajo generalmente?					
Continuo		Discontinuo		Flexible	

<b>b) ¿De qué manera realiza Ud. su actividad profesional a través del Teletrabajo?</b>			
en forma parcial	en forma completa		como complemento de otras formas de ejercicio profesional
¿Cuál es su modalidad de trabajo y desde dónde lo realiza?			
Dependiente		Independiente	
en su casa	en la casa de su amigo/compañero	en el trabajo	
en la facultad	en la casa de algún familiar	en un ciberbar	
oficina satélite	en un locutorio / telecentro	organización	
institución no educativa	Centros Tecnológicos Comunitarios	institución educativa	
otro lugar	¿cuál?		

¿Cómo realiza el seguimiento o control de sus actividades en el Teletrabajo ?

¿Desde dónde se realiza el seguimiento o control de sus actividades en el Teletrabajo?			
en su casa	en la casa de su amigo/compañero	en el trabajo	
en la facultad	en la casa de algún familiar	en un ciberbar	
oficina satélite	en un locutorio / telecentro	organización	
institución no educativa	Centros Tecnológicos Comunitarios	institución educativa	
otro lugar	¿cuál?		

¿En qué áreas considera se puede desempeñar el psicólogo en el Teletrabajo?

¿Qué tareas considera Ud. que el psicólogo podría realizar en el Teletrabajo?

¿Qué técnicas e instrumentos podría utilizar, a su entender, a través de internet?

Entrevistas		Técnicas de Terapia cognitivo-conductual	
Encuestas		Técnicas de terapia o de Modificación de Conducta	
Cuestionarios		Técnicas de Psicoterapias centradas en la persona y experienciales	
Test psicodiagnósticos		Técnicas de Psicoterapias fenomenológicas y existenciales	
Test proyectivos		Técnicas ergonómicas	
Dinámica de grupos		Análisis, diagnóstico e intervención organizacional	
Técnicas Psicoanalíticas		Técnicas de Terapia Sistémica	
Paneles de Discusión		Análisis, diagnóstico y resolución de conflictos interpersonales	
Otras		¿cuáles?	

Según su experiencia y conocimiento, ¿el Teletrabajo puede llegar a constituir una nueva área para el desempeño laboral y profesional del psicólogo en la ciudad de Córdoba?

SI

NO

¿Por qué?

¿ Qué requisitos personales e intelectuales debe reunir el psicólogo para desempeñarse en el teletrabajo?			
ingenio		honestidad intelectual	
creatividad		conocimientos técnicos específicos (manejo de pc.)	
autonomía		tolerancia al estrés	
seriedad		habilidad de control	
iniciativa		planificación y organizac.	
confidencialidad		capacidad crítica	
tenacidad		flexibilidad	
concentración		adaptabilidad	
integridad		comunicación escrita	
independencia		otros ¿cuáles?	

<p>¿Considera que se podría establecer una relación profesional a través de la red? ¿Cómo cree Ud. que sería la misma si se incluyera el uso de una cámara web?</p>

**Su ayuda ha sido sumamente valiosa. Muchas gracias por el tiempo que brindó con su colaboración al llenar esta encuesta.**

## ENCUESTA PARA EMPRESAS QUE HAN IMPLEMENTADO EL TELETRABAJO

### Una nueva perspectiva para el psicólogo: El Teletrabajo

El propósito de la presente encuesta tiene por Objetivo General: Determinar cuál sería el desempeño profesional del psicólogo dentro del Teletrabajo como la posibilidad de constituirse en un nuevo campo de aplicación de su ejercicio laboral.

Toda la información que se obtenga de la misma, sólo será utilizada con fines de la realización del Trabajo Final para obtener el título de Lic. en Psicología y se mantendrá en reserva profesional.

*Aclaración:* La Asociación Catalana de **Teletrabajo** lo define como “una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional, sin la presencia física del trabajador de la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el Teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.”

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

1. Nombre de la empresa
2. ¿Cuál la actividad que desarrolla su empresa/institución?
3. ¿La empresa (o institución) ha adoptado como modalidad laboral el Teletrabajo?
4. ¿Cuánto tiempo hace que ha implementado el Teletrabajo?
5. ¿Cuáles fueron los motivos de elegir esta forma de trabajo?
6. ¿Conoce si existe alguna reglamentación en nuestra provincia o país que legisle sobre el Teletrabajo?
7. ¿Cuál es el marco legal que adoptó la empresa para implementar el Teletrabajo?
8. ¿La infraestructura para el desarrollo de su trabajo (herramientas informáticas incluidas, mobiliario, etc.), es provisto por la empresa, el empleado o por un tercero?

9. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación que utilizan más comúnmente?
10. ¿Cuál es el horario habitual que utilizan los empleados en la modalidad de teletrabajo?  
Continuo, Discontinuo, Flexible
11. La actividad que realiza a través del Teletrabajo es hecha en tiempo parcial, completo o como complemento de otras actividades?
12. ¿Qué tipo de tareas realizan a través del Teletrabajo?
13. ¿En donde desarrollan su trabajo los Teletrabajadores?
14. ¿Qué cantidad de personas Teletrabajan?
15. ¿Cómo controlan o realizan el seguimiento de esas actividades? El mismo, ¿es permanente, constante, esporádico o nulo?
16. ¿Qué tipo de remuneración perciben los teletrabajadores? Por producción, sueldo fijo, horas trabajadas, tarea concluida, etc.
17. Dentro de los teletrabajadores, también ¿se encuentran psicólogos que se desempeñen profesionalmente con esta modalidad de trabajo? ¿Qué funciones realiza teletrabajando y desde donde lo hace?
18. ¿Cuáles son las habilidades requeridas para que un empleado sea teletrabajador?
19. ¿Cuál cree usted que es la/s principal/es ventaja/s del Teletrabajo? ¿Por qué?
20. ¿Cuál cree usted que es la/s principal/es desventaja/s del Teletrabajo? ¿Por qué?

**Su ayuda ha sido sumamente valiosa. Muchas gracias por el tiempo que brindó con su colaboración al llenar esta encuesta.**



## ENCUESTA PARA EMPRESAS QUE NO HAN IMPLEMENTADO EL TELETRABAJO

### Una nueva perspectiva para el psicólogo: El Teletrabajo

El propósito de la presente encuesta tiene por Objetivo General: Determinar cuál sería el desempeño profesional del psicólogo dentro del Teletrabajo como la posibilidad de constituirse en un nuevo campo de aplicación de su ejercicio laboral.

Toda la información que se obtenga de la misma, sólo será utilizada con fines de la realización del Trabajo Final para obtener el título de Lic. en Psicología y se mantendrá en reserva profesional.

*Aclaración:* La Asociación Catalana de **Teletrabajo** lo define como “una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional, sin la presencia física del trabajador de la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el Teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.”

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

1. Nombre de la empresa
2. ¿Cuál la actividad que desarrolla su empresa (o institución)?
3. ¿Conocen algo sobre el Teletrabajo?
4. ¿La empresa (o institución) ha adoptado como modalidad laboral el Teletrabajo?
5. ¿Ud. considera que la empresa implementaría el Teletrabajo?
6. ¿Qué áreas de su empresa Ud. considera que podrían adaptarse al Teletrabajo?
7. ¿Cuáles serían los inconvenientes, que Ud. considera, para la implementación del Teletrabajo en su empresa/institución?
8. ¿Cuáles serían las ventajas, que Ud. considera, para la implementación del Teletrabajo en su empresa/institución?

**Su ayuda ha sido sumamente valiosa. Muchas gracias por el tiempo que brindó con su colaboración al llenar esta encuesta.**

# ANEXO II

**Tabla 1****Cantidad de sujetos según sexo**

	Frecuencia	%
Masculino	7	13,5
Femenino	45	86,5
Total	52	100,0

**Tabla 2****Cantidad de sujetos según edad**

	Frecuencia	%
20-30	28	53,8
31-40	11	21,2
41-50	6	11,5
51-60	7	13,5
Total	52	100,0

**Tabla 3****Profesión**

Lic. en Psicología	52
Profesor en Psicología	8
otras	4

**Tabla 4****Antigüedad Profesional**

	Frecuencia	%
menos de 5 años	31	59,6
entre 5 y 10 años	8	15,4
entre 10 y 15 años	4	7,7
más de 15 años	9	17,3
Total	52	100,0

**Tabla 5**  
**Antigüedad según la profesión**

	Antigüedad Profesional			
	menos de 5 años	entre 5 y 10 años	entre 10 y 15 años	más de 15 años
Lic. en Psicología	31 59,6%	8 15,4%	4 7,7%	9 17,3%
Dr. en Psicología	0 0 %	0 0 %	0 0 %	0 0%
Profesor en Psicología	2 25,0%	2 25,0%		4 50,0%
otras	2 50,0%		1 25,0%	1 25,0%

**Tabla 6**

**Especialidad**

Cantidad		
Clínica	43	82,7 %
Laboral	4	7,7 %
Criminológica	1	1,9 %
Educacional	15	28,8 %
Sanitaria	6	11,5 %
Social	7	13,5 %
Drogadependencia	3	5,8%
Otras	10	19,2 %
Del Deporte	0	0 %

**Tabla 7**

**Lugar de Trabajo**

	N	%
público-internacional	3	5,8
público-nacional	18	34,6
público-provincial	18	34,6
público-municipal	3	5,8
privado-internacional	1	1,9
privado-nacional	4	7,7
privado-provincial	15	28,8
privado-municipal	23	44,2

**Tabla 8**

**Relación entre la Especialidad y el Lugar de Trabajo**

	Lugar de Trabajo	público-nacional	público-provincial	público-municipal	privado-internacional	privado-nacional	privado-provincial	privado-municipal
Laboral		1	1			1	1	1
Criminológica		1					1	
Educacional	1	7	9			1	6	6
Sanitaria		3	4				2	2
Social	1	4	2	1			2	3
Del Deporte								
Drogadependencia			2				1	2
otra	3	2	3	1	1		3	5
Clínica	1	15	15	2		4	13	20

**Tabla 9****Funciones que ejercen los psicólogos**

	Funciones	
	N	%
asesoramiento	19	36,5
planificación	13	25,0
investigación	22	42,3
evaluación	11	21,2
mediación	4	7,7
gestión	4	7,7
dirección	3	5,8
supervisión	12	23,1
marketing	1	1,9
consulta	21	40,4
intervención	13	25,0
educación y/o formación	28	53,8
prevención	17	32,7
promoción	12	23,1
tratamiento	42	80,8
otras	4	7,7





**Tabla 11**

**Funciones según la edad**

	Edad			
	20-30	31-40	41-50	51-60
asesoramiento	8	6	1	4
planificación	9	2	1	1
investigación	10	4	3	5
evaluación	5	1	2	3
mediación	2			2
gestión	1	1	1	1
dirección		1	1	1
supervisión	3	4	1	4
marketing		1		
consulta	8	5	3	5
direc., admin. y gestión				
intervención	7	2	2	2
educación y/o formación	13	6	5	4
prevención	10	3	3	1
promoción	6	2	3	1
tratamiento	19	10	6	7
otras	2		1	1

**Tabla 12**

**Tareas que ejercen los psicólogos**

	Tareas	%
elaboración de políticas, normas y procedimientos	4	7,7
elaboración de manuales de puestos	2	3,8
análisis de puestos	2	3,8
capacitación de personal	5	9,6
asistencia y tratamiento a víctimas e imputados de delitos	5	9,6
evaluación de personal	5	9,6
tratamiento criminológico y psicoterapéutico	7	13,5
relaciones gremiales	1	1,9
salud, higiene y seguridad	5	9,6
asesoramiento y auditoria	4	7,7
formación y asesosamiento familiar	11	21,2
terapia grupal/red	10	19,2
informes técnicos y pericias	11	21,2
diag. y tratam. de indiv., parejas, flias, grupos, redes y/o instituciones	34	65,4
rehabilit. y reinserción procesados o condenados y liberados	2	3,8
terapia individual	37	71,2
tratamiento en minoridad y familia	3	5,8
investigación y docencia	30	57,7
asesoramiento a magistrados, abogados, etc.	5	9,6
coordinar y supervisar programas sanitarios	8	15,4
orientación, asesoramiento profesional y vocacional	15	28,8
planif., programar, evaluar, auditar, adm. y ejec. polít. sanitarias	8	15,4
otras	9	17,3

**Tabla 13**

<b>Herramientas utilizadas</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Computadora personal	35	67,3
fax	5	9,6
teléfono fijo	34	65,4
celular	18	34,6
todas	8	15,4
otras	8	15,40

**Tabla 14****Informática**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
intranet	1	1,9
ambas	1	1,9
ninguna	8	15,4
internet	41	78,8
Total	51	98,1
NS/NC	1	1,9
Total	52	100,0

**Tabla 15****Frecuencia de utilización de Internet- I**

	<b>MUY FRECUENTE</b>	<b>%</b>
laboral-mf	14	26,9
informativo-mf	18	34,6
educativo-mf	14	26,9
entretenimiento-mf	4	7,7
capacitación-mf	10	19,2
académico-mf	14	26,9
familiares-mf	8	15,4
relaciones sociales-mf	13	25,0

**Tabla 16****Frecuencia de utilización de Internet- II**

	<b>FRECUENTEMENTE</b>	<b>%</b>
comercial-f	4	7,7
laboral-f	11	21,2
informativo-f	18	34,6
educativo-f	16	30,8
entretenimiento-f	5	9,6
capacitación-f	12	23,1
académico-f	18	34,6
familiares-f	16	30,8
relaciones sociales-f	18	34,6

**Tabla 17****Frecuencia de utilización de Internet- III**

	POCO FRECUENTE	%
comercial-pf	9	17,3
laboral-pf	5	9,6
informativo-pf	3	5,8
educativo-pf	6	11,5
entretenimiento-pf	13	25,0
capacitación-pf	10	19,2
académico-pf	4	7,7
familiares-pf	6	11,5
relaciones sociales-pf	7	13,5

**Tabla 18****Frecuencia de utilización de Internet- IV**

	NO UTILIZA	%
comercial-nu	19	36,5
laboral-nu	6	11,5
informativo-nu	2	3,8
educativo-nu	1	1,9
entretenimiento-nu	11	21,2
capacitación-nu	3	5,8
académico-nu	3	5,8
familiares-nu	8	15,4
relaciones sociales-nu	4	7,7

**Tabla 19**  
**Motivo de conexión a Internet**

	Frecuencia	%
laborales	23	44,2
académicos	30	57,7
entretenimiento	3	5,8
familiares	10	19,2
curiosidad	11	21,2
relaciones sociales	20	38,5
comerciales	1	1,9
otras	4	7,7

**Tabla 20****Servicios de Internet utilizados por los psicólogos**

	Frecuencia	%
chat	12	23,1
web	35	67,3
e-mail	42	80,3
foros	2	3,8
todos	7	13,5

**Tabla 21****Servicios de Internet según sexo**

	Sexo	
	Masculino	Femenino
Servicios de Internet// Chat		12
web	6	29
e-mail	7	35
foros	1	1
todos		7
.		

**Tabla 22****Servicios de Internet según edad**

	Edad			
	20-30	31-40	41-50	51-60
Servicios de Internet// Chat	11		1	
web	21	7	3	4
e-mail	23	8	6	5
foros			1	1
todos	5	1		1
.				

**Tabla 23**

**Utilización de los servicios de Internet según la especialidad**

	Servicios de Internet					
	chat	web	e-mail	foros	todos	Otros
Especialidad//						
Clínica	10	28	35	1	5	
Laboral	1	1	2		2	
Criminológica		1	1			
Educacional	4	7	11	1	2	
Sanitaria	2	5	5		1	
Social	2	7	7			
Del Deporte						
Drogadependencia		3	3			
Otra	3	6	7	1	3	

**Tabla 24**

**Página web**

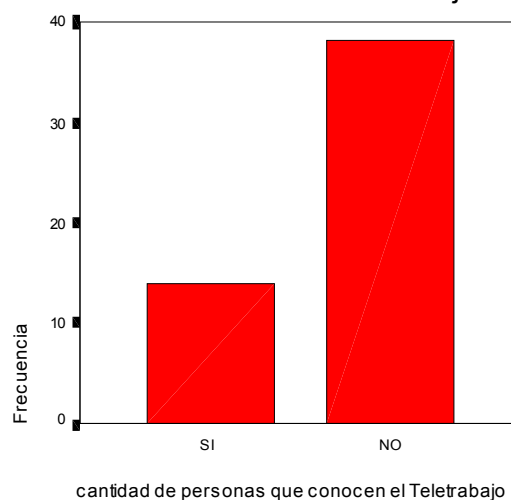
	Frecuencia	Porcentaje
página web como dominio propio	3	5,8
página web adjunta a otro dominio	10	19,2
ninguna	30	57,7
ambas	1	1,9
Total	44	84,6
NS/NC	8	15,4
Total	52	100,0

**Tabla 25**

**Teletrabajo**

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	26,9
NO	38	73,1
Total	52	100,0

**Conocimiento sobre Teletrabajo**



**Tabla 26****Motivo de la elección del Teletrabajo**

	Frecuencia	%
familiares	1	1,9
geográficos	5	9,6
tiempo	6	11,5
económicos	4	7,7
interés profesional	5	9,6
iniciativa propia	4	7,7
iniciativa de la organización	2	3,8

**Tabla 27****Motivo de la elección del Teletrabajo según el sexo**

	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	Cantidad
	Cantidad	Cantidad	
familiares		1	1
geográficos	1	4	5
tiempo		6	6
económicos	1	3	4
interés profesional	1	4	5
iniciativa propia	1	3	4
iniciativa de la organización donde trabaja	1	1	2
otros			

**Tabla 28****Motivo de la elección del Teletrabajo según el edad**

	Edad				Total
	20-30	31-40	41-50	51-60	
familiares			1		1
geográficos	1		2	2	5
tiempo	2	1	1	2	6
económicos	1	1	1	1	4
interés profesional	2	1	1	1	5
iniciativa propia	1		1	2	4
iniciativa de la organización donde trabaja		1		1	2
.					

**Tabla 29**

**Motivo de la elección del Teletrabajo según la antigüedad profesional**

	Antigüedad Profesional		Total
	menos de 5 años	más de 15 años	
familiares		1	1
geográficos	1	4	5
tiempo	3	3	6
económicos	2	2	4
interés profesional	3	2	5
iniciativa propia	1	3	4
iniciativa de la organización donde trabaja	1	1	2
otros			

**Tabla 30**

**Motivo de la elección del Teletrabajo según la Especialidad**

	clínica	laboral	criminológica	educacional	sanitaria	otra
familiares	1			1		
geográficos	4		1	2		1
tiempo	6		1	2	1	2
económicos	3			1		2
interés profesional	3	1		1		2
iniciativa propia	2	1		1	1	3
iniciativa de la organización donde trabaja	1					1

**Tabla 31**

**Relación entre el conocimiento del Teletrabajo y el motivo de la elección**

	Teletrabajo		Total
	SI	NO	
Motivo elección Teletrabajo familiares	1		1
geográficos	4	1	5
tiempo	5	1	6
económicos	4		4
interés profesional	4	1	5
iniciativa propia	3	1	4
iniciativa de la organización donde trabaja	2		2

**Tabla 32**  
**Tiempo que Teletrabaja**

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 horas	7	13,5
6 a 10 horas	2	3,8
11 a15 horas	1	1,9
Total	10	19,2
NS/NC	42	80,8
Total	52	100,0

**Tabla 33**  
**Horario**

	Frecuencia	Porcentaje
discontinuo	5	9,6
flexible	5	9,6
Total	10	19,2
No teletrabaja	42	80,8
Total	52	100,0

**Tabla 34**  
**Relación entre el tiempo que Teletrabaja y el Horario**

		Tiempo que Teletrabaja		
		1 a 5 horas	6 a 10 horas	11 a15 horas
Horario	discontinuo	2	2	1
	flexible	5		

**Tabla 35**  
**Forma en que Teletrabaja**

	Frecuencia	Porcentaje
en forma parcial	1	1,9
como complemento de otras formas de ejercicio profesional	9	17,3
Total	10	19,2
No teletrabajan	42	80,8
Total	52	100,0



**Tabla 36****Tiempo que teletrabaja relacionado con la forma que teletrabaja**

		Forma en que Teletrabaja	
		en forma parcial	como complemento de otras formas de ejercicio profesional
Tiempo que Teletrabaja	1 a 5 horas		7
	6 a 10 horas	1	1
	11 a 15 horas		1

**Tabla 37****Modalidad de Teletrabajo**

	Frecuencia	Porcentaje
independiente	9	17,3
No Teletrabajan	43	82,7
Total	52	100,0

**Tabla 38****Lugar donde Teletrabaja el psicólogo**

	Frecuencia	%
en su casa	8	15,4
en la facultad	1	1,9
en el trabajo	1	1,9
en un ciberbar	1	1,9
otro lugar	1	1,9

**Tabla 39****Lugar de Teletrabajo relacionado con el tipo de Horario**

	Horario	
	discontinuo	flexible
Donde Teletrabaja// en su casa	5	3
en la facultad		1
en el trabajo		1
en un ciberbar		1
otro lugar		1

**Tabla 40****Donde controla y realiza seguimiento actividades**

	Frecuencia	Porcentaje
en su casa	8	15,4
en la facultad	1	1,9
en el trabajo	1	1,9
en un ciberbar	1	1,9
en un locutorio/telecentro	1	1,9

Tabla 41

**Relación entre donde teletrabaja y donde controla o realiza el seguimiento de sus actividades**

	Donde Teletrabaja	en la facultad	en el trabajo	en un ciberbar
	en su casa			
Control y seguimiento de actividades// en su casa	8		1	
en la facultad		1		1
en el trabajo	1		1	
en un ciberbar		1		1
en un locutorio/telecentro		1		1

Tabla 42

**Técnicas e instrumentos que se podrían utilizar en Internet**

	Frecuencia	%
entrevistas	7	13,5
test psicodiagnósticos	4	7,7
test proyectivos	4	7,7
cuestionarios	8	15,4
encuestas	8	15,4
técnicas ergonómicas	1	1,9
dinámica de grupos	1	1,9
paneles de discusión	9	17,3
técnicas psicoanalíticas	2	3,8
técnicas de terapia o de	4	7,7
técnicas de terapia	3	5,8
técnicas de terapia	2	3,8
técnicas de psicoterapias	1	1,9
técnicas de psicoterapias	1	1,9
análisis, diagnóstico e	4	7,7
análisis, diagnóstico y	5	9,6

Tabla 43

**Opinión implementación Teletrabajo en Córdoba**

	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	19,2
No Teletraban	42	80,8
Total	52	100,0

**Tabla 44****Requisitos personales e intelectuales**

	Frecuencia	%
ingenio	5	9,6
creatividad	6	11,5
autonomia	6	11,5
seriedad	8	15,4
honestidad intelectual	9	17,3
iniciativa	6	11,5
conocimientos	9	17,3
confidencialidad	7	13,5
tenacidad	4	7,7
concentración	6	11,5
tolerancia al estrés	2	3,8
adaptabilidad	7	13,5
integridad	5	9,6
independencia	4	7,7
habilidad de control	5	9,6
planificación y	6	11,5
capacidad crítica	7	13,5
comunicación escrita	7	13,5
flexibilidad	7	13,5
otros	3	5,8

**Tabla 45****Requisitos del psicólogo para Teletrabajar según la edad**

	Edad			
	20-30	31-40	41-50	51-60
ingenio	2		2	1
creatividad	3		2	1
autonomia	2		2	2
seriedad	3		2	3
honestidad intelectual	4		2	3
iniciativa	2		2	2
conocimientos	3	1	2	3
confidencialidad	3		2	2
tenacidad	1		1	2
concentración	2		2	2
tolerancia al estrés			1	1
adaptabilidad	2		2	3
integridad	2		1	2
habilidad de control	1		2	2
planificación y	3		1	2
capacidad crítica	3		2	2
comunicación escrita	3		2	2
flexibilidad	2		2	3
otros	2		1	