



## **TITULO: Un Centro de Teletrabajo en la Universidad**

**AUTOR:** Lic. Sonia A. Boiarov

Directora del Centro de Teletrabajo y Teleformación, Carrera de Relaciones del Trabajo, Universidad de Buenos Aires

Directora Cursos de Teletrabajo UNESCO-UTN

Directora Comisión TIC

**CONTACTO:** Tel.: 54 11 4771-1281

Cel: 15-5176-0682

e-mail: [boiarov@caminandoutopias.org.ar](mailto:boiarov@caminandoutopias.org.ar)

sitio: [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar)

## **PAPER**

### **LA GENESIS DEL CTT**

Con mi compañero en la dirección del Centro, Naum Poliszuk a quien acompañé en otro programa de talleres universitarios en los barrios de extensión Universitaria llamado “Sociales sale a la Calle”, comenzamos largas charlas sobre la difícil situación de trabajo que vivían los estudiantes y cuanto les estaba costando poder estudiar.

La cantidad de inscriptos en la Facultad de Ciencias Sociales, venía creciendo en forma continua durante los últimos años, hasta desbordar su capacidad. Ello obligó a habilitar horarios inusuales en la historia académica de esta institución para cursar las materias. A los horarios tradicionales de 7 a 9 horas y de 19 a 23 horas se agregaron cursos a las 11 de la mañana, a las 15 horas y a las 17 horas.

Cualquier estudiante que tenía una posibilidad de trabajo debía decidirse entre realizar su carrera muy lentamente, es decir, solo cuando le surgieran las materias en la noche, o directamente abandonar los estudios.

La cátedra que dicto en la facultad, es teórica y práctica. Esta práctica es mucho más sencilla si los estudiantes tienen alguna experiencia mínima de trabajo. Por lo general armaba grupos de tres personas donde por lo menos uno de ellos trabajaba y de esta forma podía ayudar al resto. Con el correr del tiempo los grupos tuvieron que ser de 4 personas y llegamos a armar grupos de 5 y 6 personas porque en muchas ocasiones apenas encontrábamos que uno de ellos trabajara. La crisis laboral se había acentuado en nuestro país producto del receso económico que comenzó a mediados de la década del 90.

Así comenzamos a estudiar si el teletrabajo podría ser una herramienta para que muchos de ellos pudieran trabajar y estudiar al mismo tiempo. Nos juntábamos con mi compañero Naum a leer varias veces en la semana y los miércoles todo el día, viendo experiencias de diferentes países, así conocimos sobre la experiencia de Hungría, de la India, de Irlanda, de los países del norte de Europa, y también de Estados Unidos, entre otros. Durante muchos meses nos reunimos a leer y a estudiar sobre las TIC's y su influencia en el trabajo y se nos ocurrió que podríamos hacer un nuevo proyecto que se sumara al que ya teníamos de talleres.

Como soy solo profesora y no realizo ninguna otra actividad en la facultad, primero averiguamos si podía haber otro proyecto similar para sumarnos a él. No encontramos equivalencia a nuestra idea. Así fuimos a visitar al Director del Instituto de Investigaciones Gino Germani, Dr. Federico Schuster, y al decano de ese momento el Dr. Fortunato Mallimaci para plantearles nuestra inquietud. El decano nos propuso preparar un proyecto para la facultad y así fue, trabajamos en el armado de un proyecto que no sea solo de investigación sino que nos permitiera de alguna manera transformar la realidad de muchos jóvenes.

Finalmente presentamos el proyecto en mesa de entradas, donde nos dieron un “famoso” número de expediente, que se convirtió durante varios meses en un pariente cercano. Andábamos con el número de



expediente siempre encima y sabíamos cada metro que recorría dentro de la facultad. No le perdíamos el rastro ni un minuto. Sabíamos como se demoraban estos tramites y estábamos decididos a que se aprobara ese año. Nos turnábamos con Naum para ver quien iría a preguntar cada semana, donde estaba, en que secretaria se trataría.

El proyecto de un **Centro de teletrabajo y Teleformación** confundió un poco a los funcionarios, pues no sabían de quien debía depender, por teletrabajo sería Extensión Universitaria pero por Teleformación podría depender de Secretaria Académica. Primero fue a Secretaria Académica, quien lo rechazo, y lo envió a Extensión pues la vinculación con la sociedad era realmente fuerte. Extensión no entendió el proyecto y también lo rechazó, así que tuvimos que preparar una exposición sobre el tema para los miembros de la comisión que se reunían cada 15 días. Allí fuimos. Luego de dialogar sobre varios temas, nos enteramos que esta facultad no tenía y no tiene una sola computadora a disposición de los alumnos, los convencimos de que no era necesario que los estudiantes teletrabajen en la facultad, sino en cualquier otro lugar donde contaran con tecnologías.

Ya cuando casi pensábamos que no lo lograríamos ese año, el proyecto se aprobó el 19/12 en la última sesión del 2000, por resolución del Consejo Directivo N° 2069.

### **LA PRIMERA ORGANIZACION**

Tuvimos los meses de vacaciones y en marzo nos encontramos con mi compañero, con una resolución y completamente solos y por supuesto un proyecto al que la facultad no había asignado ningún recurso económico, ni espacio físico, ni siquiera computadoras.

El primer paso fue convocar a profesores del proyecto de talleres y así fuimos sumando sugerencias, personas, luego la oficina de prensa de la facultad nos ayudo a llamar a estudiantes, yo sume a otros de mi cátedra, todos voluntarios y con ganas de saber que queríamos hacer.

Nos unía un gran entusiasmo y así trabajamos. Organizamos grupos de interés, fijamos nuestros objetivos, nuestra posición filosófica, discutíamos algunas veces entre distintos criterios, nos pedimos un dominio para nuestro sitio web que pudiera abarcar a los dos proyectos para reducir gastos. Este fue el motivo de buscar un nombre que nos identificara y que sea abarcativo. Lo llamamos “Caminando Utopías”. Rescatamos entre todos el valor de tener una utopía y de caminar para alcanzarla. Estábamos cargados de trabajo, personas que se comunicaban continuamente, consultas, inquietudes, éramos una fuente creativa que se potenciaba en cada reunión.

Decidimos que tanto estudiantes como autoridades de la facultad deberían conocer el proyecto. Pusimos fecha de inicio el 16/7/01, sábado a la mañana, nos habían asignado un aula grande para hacer nuestra reunión de inauguración y todos enviamos mails con la invitación a participar.

Ese día, teníamos todo humildemente preparado, juntamos unas 200 personas en el aula, y nos dimos cuenta que habían venido de otras facultades de la UBA, gente de la sociedad que no conocíamos pero que se habían enterado por alguno de nuestros mails y por el diario Página 12 que había hecho una nota con la invitación que le habíamos hecho llegar.

A partir de esta presentación no pudimos detenernos mas, en dos meses habíamos aparecido en todos los diarios y radios de Buenos Aires, algunos con alcance nacional.

Este proyecto depende actualmente de la Carrera de Relaciones del Trabajo.

### **EL CONTEXTO**

Cuando comenzamos con el Centro de Teletrabajo y Teleformación en la facultad, pensábamos que íbamos a sumarnos a otras iniciativas que habrían comenzado antes y que seguramente aprenderíamos de ellas. Sin embargo nos encontramos que la realidad, era bien diferente.



Nos dimos cuenta de que el programa de la sociedad de la información que por el año 1999 había instalado 1300 CTC, Centros Tecnológicos Comunitarios, no teletrabajaba. Que la realidad de los teletrabajadores se encontraba atomizada, y desarticulada.

Nuestro centro se convirtió en cierta forma, en un punto de encuentro de la sociedad civil, sobre todo para los excluidos del mundo del trabajo.

Un centro que nacía para atender las necesidades de estudiantes desempleados, de pronto se encontró que la sociedad en general también buscaba en este proyecto algún continente a su situación. Los medios periodísticos dieron gran difusión a nuestras actividades y ante esta situación nuestra misión, responsabilidad y actividades cambiaron notablemente.

### **NUESTRO COMPROMISO**

Cabe aclarar que el Centro no cuenta con Bolsa de Trabajo, siendo sus actividades principales:

1. la difusión del teletrabajo a nivel nacional, para lo cual se diseñó un seminario informativo gratuito, cuyos directores, y colaboradores ofrecen en organizaciones, cámaras, instituciones educativas, etc.;
2. la formación de teletrabajadores, brindando las herramientas y conocimientos imprescindibles para el desempeño de una actividad globalizada;
3. la investigación sobre los avances del teletrabajo a nivel nacional y regional,

Entre otros de sus objetivos se encuentra el de desarrollar y poner en funcionamiento un registro argentino de teletrabajadores que permita conocer la real fuerza laboral que forma parte de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

El año pasado organizamos el 1er. Congreso Iberoamericano de Teletrabajo. Este evento fue Co-organizado por la AET - Asoc. Española de Teletrabajo y la CACE - Cámara Argentina de Comercio Electrónico. Contó con el auspicio de la Secretaría de Comunicaciones, la declaración de interés parlamentario del Honorable Senado de la Nación, fue declarado de interés para la Ciudad de Buenos Aires y para la Ciudad de Ushuaia.

De este encuentro nació la FIDT, Federación Iberoamericana de Teletrabajo, que está en formación.

A fines de ese año me invitaron a un congreso en Rio de Janeiro, en noviembre del 2001 para hablar sobre teletrabajo en América Latina, así me di cuenta de los pocos emprendimientos que había en la región. Comentaba nuestra situación con un 20% de desempleo y las actividades que estábamos desarrollando contra reloj y sin recursos económicos. Muchos se solidarizaron de tal manera que yo tome allí real conciencia de la gravedad de la situación que había descrito. En diciembre de ese año vino la peor crisis que recuerdo, saqueos a mercados, el levantamiento de toda nuestra sociedad con cacerolas y protestas por todos lados, inseguridad y lo que fue peor casi 20 muertos por una brutal represión. Luego la caída del gobierno de De La Rúa.

A fines del año 2001, con colaboración de estudiantes de la cátedra "Calidad de Vida Laboral" de la Carrera de Relaciones del Trabajo y voluntarios de los diferentes grupos del CTT, fue necesario reconstruir una visión compartida del Centro, pues muchas cosas ya no eran como las habíamos pensado. Había crecido más de lo esperado en pocos meses. De tres grupos de trabajo iniciales, éramos 8 grupos. Habíamos realizado un curso de dos meses de herramientas para el teletrabajo que resultó muy interesante para los participantes, todavía hoy estamos vinculados con ellos y nos mantenemos informados de los avances y los problemas que tenemos en temas de trabajo y TIC's. Para organizarnos teníamos que recorrer la facultad buscando un aula vacía para reunirnos. Así nos conocíamos con algunos voluntarios y planificábamos las actividades. Con Naum nos dividimos para poder acompañar a todos ellos.





Todos los integrantes del CTT son voluntarios, incluso sus directores. Por este motivo era importante comprender, como dice Saint Exupery que ...

*"Si quieres construir un barco, no empieces por buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo de mar libre y ancho".*

Todos los integrantes comprenden el difícil momento que vivimos los argentinos ante la crisis de empleo y se comprometen en la misión y visión del centro.

#### **MISION**

Informar, investigar y formar, para poder hacer del teletrabajo una forma de trabajo posible, poniendo al Centro de Teletrabajo y Teleformación a disposición del ámbito académico y de la sociedad en general.

#### **VISION**

Ser el referente para la sociedad en teletrabajo y líder en su desarrollo en el país, estableciéndolo como alternativa de trabajo para quienes lo necesiten y quieran aprender, comprometiéndonos a facilitar los conocimientos y el uso de las herramientas para este fin.

Creemos importante que ámbitos universitarios protejan, acompañen y alienten a todos los interesados en insertarse laboralmente en la nueva sociedad de la información y del conocimiento.

#### **VÍNCULOS CON LA SOCIEDAD**

##### **SEMINARIOS**

([http://www.caminandoutopias.org.ar/teletrabajadores/agenda\\_gratuita/seminarios\\_antteriores/agenda\\_antteriores.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/teletrabajadores/agenda_gratuita/seminarios_antteriores/agenda_antteriores.php))



Hemos realizado mas de 30 seminarios gratuitos de información en instituciones, sindicatos y colegios que lo ha solicitado. Mas de 3000 personas han asistido y participado en ellos.

Un nuevo paradigma de desarrollo requiere que la universidad funcione como articuladora entre las necesidades sociales y los organismos de gobierno para facilitar el camino para el trabajo a distancia a través del uso de las TIC's, Tecnologías de la Información y del Conocimiento.

##### **MINISTERIO DE TRABAJO**

Pedimos una comisión de estudio en el Ministerio de Trabajo donde se lleve una discusión seria con los representantes de las relaciones laborales mas importantes. Un debate tripartito donde la facultad apoye y brinde información para que se puedan tomar decisiones e incluir la figura del tele-empleado en la Ley de Contrato de Trabajo. En una situación tan dispar por la crisis, seria inocente pensar que las empresas no cometieran abusos en el momento de convertir a sus trabajadores en teleempleados, y que no terminaran proponiéndoles una actividad autónoma, independiente, aprovechando la falta de legislación. Se preparó un proyecto y hasta las invitaciones para los posibles integrantes, pero ningún gobierno duro el tiempo suficiente para que pudiéramos concretarlo.



Con los diferentes gobiernos y con una postura apartidaria desde el Centro, establecimos vínculos fuertes con algunas unidades como la comisión Tripartita de igualdad de derechos entre hombres y mujeres, y la Unidad para personas con discapacidad y grupos vulnerables. Organizamos un seminario de información en el ministerio de trabajo con la asistencia de más de 200 personas.

Hoy estamos ante una nueva posibilidad, el ex secretario Dr. Carlos



Tomada que bien conoce el proyecto de nuestro centro, es ahora Ministro de Trabajo y profesor en nuestra carrera. Ahora tenemos nuevamente fe en que podremos conseguir una mínima contención para las partes en situación de teletrabajo.

#### SECRETARIA DE COMUNICACIONES

También presentamos trabajos y proyectos en el Programa de la Sociedad de la Información perteneciente a la Secretaría de Comunicaciones, ellos nos han apoyado con todas sus posibilidades. Incluso nos prestaron el salón de honor para realizar el 1er. Congreso Iberoamericano de Teletrabajo y fue el lugar donde por primera vez escuchamos a un funcionario hablar y comprometerse con el teletrabajo. Así escribió un alegato a favor del teletrabajo.



#### CUMBRE MUNDIAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

Entre los días 17 y 28 de febrero de 2003 se llevó a cabo en Ginebra, Suiza, la Prepcom2, Segunda Conferencia Preparatoria para la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. En ese marco, las organizaciones de la Sociedad Civil participaron activamente en foros de trabajo para aportar sus comentarios e inquietudes a los gobiernos y empresas privadas que trabajan en estas conferencias.

Los organizadores de la Cumbre Mundial decidieron agrupar a las diferentes comunidades presentes en "familias". Estas familias representan regiones, Asia, África, América Latina, Países Árabes, Europa y EEUU y áreas temáticas como educación, género, grupos indígenas, discapacidad, etc.

Cada familia eligió un " focal point " o " punto de contacto " que se ocupara de ahora en más de articular la comunicación de las organizaciones con el secretariado de la cumbre y facilitar la participación de la sociedad civil en el proceso.



En la familia de educación, grupos académicos y universidades fue elegido el Centro de Teletrabajo y Teleformación, a través de su representante en Ginebra, Beatriz Busaniche, como " Focal Point".

Esto significa que nuestra delegada tiene ahora un lugar en el denominado Buró de la Sociedad Civil, una organización presentada oficialmente el 21 de febrero ante la sesión plenaria de la sociedad civil realizada en la sede de la OIT donde tuvo lugar la primera fase de la Prepcom2.

El establecimiento de la sociedad de la información está en el centro de las cuestiones políticas, económicas, culturales y sociales que estamos enfrentando en momentos en que se inicia el siglo XXI. El tema de la Cumbre Mundial no es la técnica, sino el advenimiento de una sociedad mundializada en que la emancipación del ser humano está vinculada en parte a las posibilidades de comunicar e intercambiar información. El mero hecho de estar conectados no basta para resolver los problemas fundamentales del mundo actual.

Cabe preguntar: ¿Sobre qué valores nos hemos de apoyar para que las nuevas posibilidades de comunicación propicien la democracia, la justicia, la equidad y el respeto por los derechos de las personas y de los pueblos? ¿De qué manera podría la sociedad de la información favorecer el desarrollo social, el adelanto personal y la prosperidad colectiva?

¿Qué lugar ha de ocupar la comunicación en el proyecto de sociedad que estamos formulando en la actualidad?

¿Cómo valorizar los rasgos diferentes entre los pueblos y construir al mismo tiempo una sociedad mundial basada en la solidaridad?





¿Cómo dar a cada cultura el espacio y la visibilidad necesarios para que pueda participar en la dinámica colectiva del cambio?

Es preciso que la comunidad internacional aporte respuestas a las preguntas que se han planteado. La Cumbre Mundial atañe a todos y cada uno. Todos tenemos posibilidad de expresarnos con respecto a los temas que se abordarán durante la Cumbre Mundial.

#### *Finalidad de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información*

La finalidad de la Cumbre es la adopción de dos documentos marco:

1. una *Declaración* en la que se establecerán los grandes principios éticos y las reglas de conducta que los distintos agentes se proponen adoptar con miras a la creación de la sociedad de la información;

2. un *Plan de Acción* en el que se formularán las prioridades operativas y las medidas concretas que deberán adoptarse en los países del sur y en los países del norte para que todos puedan beneficiarse en forma equitativa de las nuevas oportunidades vinculadas a la sociedad de la información.

Aprovechamos este evento para invitar a participar en la familia de educación y academia a todos los interesados, enviando un e-mail a [busaniche@caminandoutopias.org.ar](mailto:busaniche@caminandoutopias.org.ar)

UNESCO-UTN



Nuestras actividades también se extendieron fuera de la facultad. La UNESCO financio durante el año 2003, 250 becas para cursos de teletrabajo destinado a jóvenes emprendedores y a PyMES, que llevamos adelante con la UTN, y existe el compromiso formal de repetir la experiencia en Brasil el año próximo. Por este motivo hay personas que están organizando este telework que están entrenándose para que el próximo año estén en portugués y con las mejoras que seguramente aportaran en base a la experiencia y a las sugerencias que nos darán.



#### **CADA TELETRABAJADOR ES UN EXPORTADOR**

También insistimos en cada reunión a la que asistimos, que los saberes populares son consistentes e interesantes también para otros países. La diferencia del cambio cambio de moneda (US 1= \$ 3) hoy nos permite pensar en exportar, mucho mas que hace un tiempo atrás.

Pero para nuestro país los mayores esfuerzos estan puestos en las pymes y en las empresas y si hablamos de tic's solo si desarrollan software. Para nosotros este esfuerzo representa una mínima expresión de las reales posibilidades que tenemos como exportadores de servicios.

Poder tomar en consideración la exportacion de bienes culturales argentinos tiene hoy una gran dificultad: quienes podrían desarrollarlos están dispersos y desorganizados.

Si consideramos a un teletrabajador como un posible exportador de servicios, es innegable que éste se encuentra solo con su objetivo.

No contamos con un proyecto nacional de teletrabajo, ni programas específicos para impulsar esta forma de trabajo. Tampoco hay facilidades para comprar una computadora, ni planes para la reducción de impuestos o gastos de conexión.

Pensemos que las personas a las que les interesa iniciarse en esta actividad, son en la mayoría de los casos, desempleados, estudiantes, mayores, y podemos hacer una larga lista con los excluidos de hoy (discapacitados, ex combatientes, portadores de HIV... gordos, feos, jóvenes...).



Seguramente no tengan empresa, ni siquiera pequeña. No pueden sumarse a tantos emprendimientos exportadores que con motivo de la devaluación se desarrollan desde diferentes ámbitos de gobierno como Cancillería, o la red export del GCBA, ó Argentec... tampoco tienen dinero suficiente para sumarse a una misión comercial.

Sólo son personas con “saberes”, “responsables” y con “ganas de trabajar”. Por lo tanto la única posibilidad exportadora para muchos teletrabajadores es “a distancia, pero sin moverse”.

En la clasificación de la OMC, la modalidad 1, es un tipo de exportación que no requiere el traslado físico.

Como los “saberes” no son privativos de los profesionales universitarios, sino que se pueden poseer aun con baja instrucción académica, es fácil suponer que brindar teleservicios tanto de baja complejidad, como de alto valor agregado, le da la característica de masividad que no tienen las otras modalidades.

Pero esta masividad es la que precisamente hace que sea una exportación nada fácil de organizar. Las PyMES se reúnen para tener volumen, imaginen cuanto mas será requisito indispensable reunir a los teletrabajadores.

Organizar la oferta exportable de servicios requiere de una institución ágil que de respaldo y prestigio. Sabemos que no resultará fácil a los argentinos posicionarse internacionalmente, hay gran desconfianza alrededor nuestro. Necesitamos realizar un proceso de selección, formación y registro, confiable. Estudiar las certificaciones de calidad que den respaldo internacional a los teleservicios que se presten. Actuar como intermediarios entre oferentes y demandantes con los recaudos necesarios para asegurar la excelencia.



Así colaboramos con TIC, [www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar) Tic esta integrada por personas, no por instituciones, ni empresas. Organizada como red, se ha formado como comisión permanente de una Asociación sin Fines de Lucro [www.usuaria.org.ar](http://www.usuaria.org.ar)

De todos modos sabemos que es imprescindible desarrollar un plan de acción y contar con apoyo político continuo. La masividad requiere de la atención de los organismos de gobierno, no solo de las voluntades individuales. Pero estamos dispuestos a intentarlo.

Interactuamos con los interesados y establecimos nuestro reglamento interno. Ahora trabajamos en un código ético que rija la acción.

Sabemos que quienes se acercan a TIC comprenden la responsabilidad social que tiene la red cuyo objetivo es muy simple: Generar fuentes de trabajo digna para los argentinos que quieren teletrabajar.

Claro que organizar la oferta no es suficiente, necesitamos también planificar la demanda.

Cancillería y también la red export del GCBA se han mostrado solidarios con el proyecto y dispuestos a colaborar en la venta de servicios a distancia. Encontramos y comprometimos a varios argentinos en el exterior que se encargan de realizar los contactos presenciales y actuar como vendedores. TIC comienza el 20/08/2003.

### **AUSPICIOS Y DECLARACIONES**

Las actividades realizadas por el CTT han recibido importantes auspicios y declaraciones:

Algunas de ellas:

- *Declarado de Interés Académico para ADUBA, Asoc. De Docentes Universitarios de la UBA*
- *Declarado Socio Honorario de la Federación de Grupos Vulnerables*
- *Proyecto para declarar de Interés Cultural por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.*
- *Obtuvo una mención especial por SOS discriminación internacional de Argentina.*



- *Declaración de Interés Educativo – Ministerio de Educación, Sec. De Políticas Universitarias*
- *Declaración de Interés Académico por FUNDAL Fundación Latinoamericana*
- *Auspicio de la Secretaria de Comunicaciones.*
- *Declarado de interes para el Gremio de Docentes e investigadores de la Universidad Nacional de Tucumán y para el ICAP, Instituto de Capacitación.*

El rol de la universidad es un rol indelegable, donde la excelencia y ventaja competitiva de cada Nación y de la Región, dependerá en gran grado del aporte que sea capaz de hacer a la sociedad.