

Teletrabajadores. Entre las definiciones teóricas y los contextos prácticos. Una aproximación al fenómeno del teletrabajo a principios del siglo XXI

Julietta D'Errico (UBA) y Alejandro Rodríguez (UBA)

Correos de contacto: julietaderrico@gmail.com y rodriguez.ad61@gmail.com

Introducción

Este trabajo analiza qué es teletrabajar y qué es ser un teletrabajador. Para ello, priorizamos la perspectiva de los actores que trabajan de manera cotidiana bajo esta modalidad. El teletrabajo, hay que señalar, es un concepto en construcción, de contornos aún difíciles de especificar., el gran abanico de oficios y profesiones que asumen este modo de realizar el trabajo caracterizado por la virtualidad más que por la presencia física en un ámbito fijo, agrega una dosis clara de complejidad a la hora de definirlo . Esto explica, en parte, la ausencia de una figura jurídica precisa (por ejemplo un CCT¹) que permita vincular a todos los miembros del colectivo de teletrabajadores en sus derechos y obligaciones. A pesar de las dificultades para encontrar un criterio unívoco existe cierto acuerdo en sostener que se trata de una:

“modalidad flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte de su jornada laboral que supone el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, así como algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa” (Lenguita, 2009).

Creemos que todas las conceptualizaciones a priori que se le pretende dar a esta modalidad de trabajo surgida en las postrimerías del siglo XX y las primeras décadas del XXI, en sintonía con el avance cada vez más acelerado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTICs)² en el ámbito laboral, sin analizar los marcos de referencia

¹ Convenio Colectivo de Trabajo.

² El concepto de NTICs surgió para oponerse al de TICs. Mientras que este último hace alusión a un conjunto de herramientas cada vez más en desuso (telégrafo, radio, televisión y teléfono), el de NTICs engloba a todas aquellas herramientas caracterizadas por la mayor velocidad y el menor costo monetario de comunicación. Aparatos “smart”, “gadgets” variados, “apps” de comunicación instantánea son algunos de las tantas NTICs que los teletrabajadores utilizan para realizar su labor cotidiana. Incluso el correo electrónico, que hace unas pocas décadas atrás había revolucionado las comunicaciones laborales, parece ir quedando en desuso. Los contactos de trabajo parecen requerir cada vez más de interacciones instantáneas, “en línea”, y si es posible encuentros “cara a cara” mediados por una pantalla, frente a lo cual el e-mail ya no puede competir.

(Goffman, 1997) dónde tiene lugar, resultan insuficientes para dar cuenta acabadamente de su naturaleza y alcances. Entendemos por el contrario que es necesario prestar atención a los contextos prácticos donde los teletrabajadores se hacen a sí mismos como tales.

El Estado, las empresas privadas y los medios de comunicación son algunos de los actores que han tratado de conceptualizar el teletrabajo. Nuestra intención es mostrar la brecha que se abre entre lo que dicen sobre el teletrabajo actores tan centrales como el Estado, las empresas y los medios de comunicación y lo que realmente hacen los teletrabajadores. Flexibilidad horaria, trabajo por cuenta propia, modalidad *at home*³ son algunos de los muchos aspectos que, bajo el influjo del discurso managerial tan en boga en la actualidad, transforman al teletrabajo en una modalidad laboral repleta de características positivas. Sin embargo, como veremos en este artículo, el ámbito del teletrabajo no está exento de conflictos, tensiones y zonas grises que los teletrabajadores reconocen como perjudiciales. En esto coincidimos con Tunal Santiago quien sostiene que:

“la mayoría de la literatura al respecto teoriza con base a modelos monolíticos que no tienen acomodo en la realidad y que no generan entelequias que equilibren el desfase entre el discurso político y académico con la percepción de los trabajadores. Por el contrario, muchas de las investigaciones en torno al teletrabajo y sus implicaciones han discurrido sobre un discurso acrítico y homogéneo en términos de las bondades o perjuicios de esta forma de organización” (2012:37).

El teletrabajo surgió en la década de 1970 -en pleno conflicto petrolero- primero en América del Norte y luego en Europa. El teletrabajo aparecía como una nueva modalidad laboral que permitía el procesamiento de datos de manera masiva, sencilla y a muy bajo costo. En particular, se evitaba cualquier tipo de desplazamiento que implicara consumo de productos derivados de hidrocarburos, los cuales debían ser ahorrados.

Los cambios en los modos de acumulación postfordistas y la organización empresarial, en estrecha relación con el desarrollo de la ciencia y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación a los procesos productivos, han modificado las relaciones laborales (Neffa, 2003). El teletrabajo, entonces, se inscribe en la lógica de la flexibilidad, de la deslocalización y de la globalización del empleo, y forma parte de una nueva morfología del trabajo, siendo en América Latina una organización laboral aún en gestación y condicionada por los modos de acumulación del capital y su desigual distribución

³ Significa trabajo en el hogar. Todas las expresiones idiomáticas distintas al castellano así como las categorías nativas se encuentran resaltadas en cursiva.

en el mapa mundial, que encuentra sus límites en la capacidad que tengan las empresas de la región en informatizar sus estructuras productivas y culturas organizacionales, así como en el acceso de potenciales trabajadores que puedan adaptarse a estas estructuras y que cumplan con tareas susceptibles de ser llevadas a cabo de manera remota a través de dispositivos tecnológicos.

Como veremos en el texto los teletrabajadores se adscriben a categorías laborales de una gran variedad (docentes, ingenieros, representantes comerciales, entre otras) pero no se autodenominan como teletrabajadores. Al menos en este aspecto, siguen identificándose con sus oficios y profesiones de origen, desempeñadas en épocas anteriores a la vigencia de esta modalidad. La noción de teletrabajo no parece poseer dentro de sí la potencia necesaria para ser apropiada por este grupo de trabajadores e identificarse en ella, aún cuando, como veremos en el primer apartado de este artículo, los medios de comunicación en particular resalten sus beneficios por ser una opción vanguardista en materia laboral.

Este trabajo es de tipo exploratorio debido a que se ocupa de un fenómeno todavía muy poco estudiado. Hemos adoptado una metodología de corte cualitativo y nos basamos en dos técnicas de trabajo específicas. Por un lado, realizamos un análisis de fuentes secundarias para dar cuenta sobre lo que se dice sobre el teletrabajo desde la perspectiva estatal, empresarial y de los medios de comunicación. Por el otro lado, complementamos esta perspectiva realizando once entrevistas en profundidad a teletrabajadores del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Todo esto nos permitió redactar un artículo, aunque preliminar, que permite contrastar los discursos sobre el teletrabajo con los contextos prácticos de acción de los teletrabajadores. Como veremos, la brecha entre los discursos y la práctica concreta abre serios interrogantes sobre el optimismo con que la mayoría de las veces se lee la realidad laboral de los teletrabajadores.

El Estado, las empresas y los medios de comunicación. El teletrabajo al interior de un campo de disputas

Estudiar el teletrabajo también implica prestar atención a qué actores se encuentran inmersos en la puja por definirlo. Movidos por intereses distintos y a veces contradictorios, el Estado nacional, las empresas privadas y los medios de comunicación han mostrado los aparentes beneficios que el teletrabajo aparejaría para las personas y la sociedad en su conjunto. En esta puja de intereses la voz de los sindicatos no se encuentra presente, quizás debido a la mismas particularidades de esta modalidad laboral que no permite inscribir a las

actividades que realizan los teletrabajadores dentro un único sector, o también debido a que los teletrabajadores son vistos como “emprendedores de sí mismos” antes que como trabajadores parte de un colectivo mayor. Volveremos sobre esto en el apartado siguiente y a la luz de las entrevistas realizadas.

Los tres actores mencionados coinciden en que el teletrabajo es una consecuencia ineludible de un cambio cultural mayor: las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTICs) se han introducido en el mundo laboral y han operado un cambio cultural de contornos todavía poco descifrables. Esto se encuentra en sintonía con lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostuvo sobre la aparición del teletrabajo: “Más allá de su crecimiento, el teletrabajo exige también un cambio cultural” (OIT, 2011). El Ministerio de Trabajo Nacional fue uno de los primeros actores en reconocer el impacto de este cambio en el escenario local: “Un factor importante a considerar es que el cambio cultural ha acelerado los tiempos del teletrabajo”⁴. Así entonces, ante la inexorabilidad del cambio cultural, lo único que restaría discutir es el modo en que se conducirá tal pasaje de unas formas antiguas de trabajar a otras nuevas.

Desde la órbita estatal, el Ministerio de Trabajo Nacional fomenta actualmente el teletrabajo como una posibilidad de inclusión laboral para personas en condiciones de empleabilidad desfavorables: discapacitados, jóvenes de 18 a 24 años y adultos mayores de 45 años⁵. Estos tres segmentos poblacionales son los que, desde la óptica estatal, encuentran dificultades recurrentes para ingresar y/o reinsertarse en el mercado laboral. Por tal motivo, en el año 2013 el Ministerio lanzó el Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo (PROPET), destinado a promover el teletrabajo en empresas privadas. A través de este Programa, el Estado Nacional se comprometía a brindar beneficios a las empresas que contraten personal con más de 45 años de edad y/o que dispusiera que los dependientes en situación de reserva de puesto (Art. 211 LCT) optaran por esta modalidad de trabajo para continuar prestando servicios.

Por su parte, las empresas privadas también se han encargado de difundir los beneficios de teletrabajar, aunque desde otra óptica distinta. Para los portavoces del sector privado el teletrabajo surge como una opción ventajosa al reducir los costos de tiempo de viaje entre la casa y la oficina, ya que permite trabajar desde cualquier lugar y tener autonomía en la gestión del tiempo, sería una opción especialmente beneficiosa para las mujeres, porque les permitiría permanecer más tiempo en el hogar. De este modo, esta modalidad las ayudaría a “conciliar”

⁴ Fuente: <http://www.trabajo.gov.ar/>

⁵ Ver en: http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/proyectos/?id_seccion=250

obligaciones domésticas y cuidados de la familia con la profesión. Los medios de comunicación en la misma sintonía han destacado:

“El teletrabajo, una buena opción para la mujer, compatibiliza el ser ejecutiva, madre, esposa, hermana e hija. Al trabajar por objetivos y no por horarios, es más fácil compatibilizar la vida familiar y laboral” (Clarín, 2/8/2013).

Los medios de comunicación, además, también mostraron cuán beneficioso resulta esta modalidad laboral en la actualidad. Así, por ejemplo, se destaca la flexibilidad como rasgo positivo donde cada persona, al transformarse en un emprendedor de sí mismo, compatibiliza horarios de acuerdo a sus posibilidades:

“El principal mérito del teletrabajo es que uno acomoda el trabajo a su propio esquema personal y familiar. Ya no se trabaja “por horario”, sino por objetivo. Y esto implica un gran beneficio para el balance personal-profesional de cada uno.”(Clarín, 2/8/2013)

La desaparición de los horarios fijos de trabajo son reemplazados por objetivos a cumplir. De este modo, cada uno se vuelve responsable de sí mismo. Cumplir o no cumplir con los objetivos demarcados es una cuestión estrictamente individual. Esto también es presentado como un rasgo positivo de esta nueva modalidad laboral:

“El teletrabajo cambia el concepto tradicional de “trabajo por horas, de 9 a 18” a “trabajo por objetivos”, y de esta manera se puede equilibrar la vida profesional y personal.”(Clarín, 2/8/2013).

Ya no sobre aspectos particulares sino a nivel general, un relevamiento realizado entre más de 200 teletrabajadores arrojó como resultado que “la productividad de los profesionales aumenta un 58%, la moral del equipo mejora un 79%, el estrés se disminuye un 63%, el ausentismo se reduce un 61%, los accidentes laborales bajan 42%, el ahorro en viáticos es de 57% y el ahorro en comedores de planta promedia el 47%” (La Nación, 3/3/2013). Así presentado, los beneficios de esta modalidad laboral parecen a todas luces abrumadores.

El Estado Nacional también aportó su mirada global sobre las ventajas del teletrabajo:

“aporta ventajas específicas tanto para las organizaciones que lo aplican, como para los propios teletrabajadores, su entorno familiar y a la sociedad en su conjunto: Mejora la calidad de vida, ahorra dinero y tiempo de traslado, facilita la

inserción de grupos vulnerables, es una alternativa ante situaciones de catástrofes naturales o pandemias” (Fuente: <http://www.trabajo.gov.ar/>, 2014).

En resumen, el Estado Nacional se manifiesta sobre el teletrabajo siguiendo los lineamientos generales de la Organización Internacional del Trabajo quien denominó el fenómeno como un producto del cambio cultural que se está operando desde hace ya varias décadas sobre el mundo del trabajo. El Estado Nacional, atento a las características locales argentinas, cimentó las condiciones para que el teletrabajo fuera una herramienta de inclusión social de sectores sociales desfavorecidos y con graves dificultades para conseguir empleo.

De manera transversal, tanto el Estado Nacional, las empresas privadas y los medios masivos de comunicación han resaltado los beneficios que el teletrabajo posee desde el punto de vista del cuidado del medio ambiente. El teletrabajo surge como una opción sustentable, porque descende los niveles de contaminación vía reducir el número global de trabajadores que se moviliza a diario entre el hogar y la oficina. Al contribuir a reducir el tránsito en las ciudades, ya sea porque los teletrabajadores hacen todo su trabajo en casa, o porque sus tareas cubren una modalidad de tipo *home office* varios días a la semana, esta modalidad laboral también serviría para disminuir el estrés de los trabajadores, producto de sus largas epopeyas cotidianas en horarios pico y en transportes públicos repletos de pasajeros.

El interrogante que queda pendiente luego de esta exposición se descubre fácilmente. Los actores inmersos en este campo de disputas por (re)significar al teletrabajo han puesto el foco sobre sus aspectos estrictamente positivos. ¿Pero qué sucede con los aspectos menos ventajosos del teletrabajo? Descubrir éstos últimos requiere unir las piezas de un rompecabezas. No hay una voz clara que se haya alzado en contra de los supuestos beneficios de esta modalidad laboral. La de los sindicatos, de quienes se espera ya hubieran declarado de manera pública los pros y las contras de esta modalidad laboral, no se ha expedido al respecto o lo ha hecho de manera muy superficial.

Aún con los beneficios que esta modalidad de trabajo aparejaría -muchos de los cuales es probable sean ciertos- también es necesario indicar ciertos interrogantes abiertos. Si bien no son características negativas del teletrabajo sí constituyen dimensiones del fenómeno a tener en consideración.

En primer lugar, se debería discutir la inexorabilidad del cambio. El cambio cultural enarbolado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y del cual se hace eco el Ministerio de Trabajo Nacional es un problema sí sólo significa que los actores, especialmente los trabajadores, deben rendirse frente a él. De esta manera, el cambio cultural

y su carácter omniexplicativo se transforma en una explicación de tipo *Deus ex Machina* frente a la cual no se puede sugerir alternativas. Así, el cambio cultural sólo sirve para consolidar y/o profundizar las peores formas de explotación laboral. Sin embargo, una propuesta alternativa y menos pesimista debería comprender el cambio cultural como una oportunidad de renovación para mejorar condiciones laborales en lugar de empeorarlas.

En segundo lugar, también requiere cierto análisis más profundo estudiar por qué se construye una relación entre teletrabajo y trabajo de segunda calidad. Por un lado, el teletrabajo es presentado como una propuesta de vanguardia, superadora en muchas dimensiones de las formas más anquilosadas del trabajo moderno. Flexibilidad de horarios, caducidad del espacio oficina, relaciones menos estructuradas entre empleadores y empleados son algunas de las dimensiones que caracterizarían a la renovada forma teletrabajo. Sin embargo, en el contexto local la realidad es que el Ministerio ha impulsado el teletrabajo como una alternativa para poblaciones en condiciones sociales y laborales desfavorables. Como vimos, la página Web del Ministerio considera que el teletrabajo es una alternativa interesante para discapacitados, jóvenes de 18 a 24 años y adultos mayores de 45 años, es decir todas poblaciones que históricamente han tenido problemas para conseguir empleo. La pregunta que queda abierta entonces es ¿por qué el teletrabajo no es considerado una opción viable para quienes sí tienen mejores condiciones de contratación y empleo? Y en todo caso, ¿quiénes son y cómo teletrabajan los trabajadores de sectores medios y altos de la población? Dar esta discusión también podría servir para comenzar equiparar las condiciones laborales de los teletrabajadores como colectivo, dejando atrás la idea de que se trata de un paliativo para grupos focalizados, tal cual si se planes sociales se tratara.

En tercer lugar, también requiere más discusión la relación naturalizada entre teletrabajo y género. Los actores inmersos en esta discusión referida a qué es el teletrabajo y qué podemos esperar de él suponen que les cuadraría mejor a las mujeres, debido a que parten de la ya anquilosada idea de que existe un vínculo natural entre la mujer y el hogar. Ninguno de los actores inmersos en este campo de disputas ha puesto el foco sobre el enfoque deliberadamente machista de pensar así el fenómeno. Ninguna voz ha surgido para indicar por qué sólo las mujeres se beneficiarían de pasar más tiempo en el hogar, equilibrando trabajo y cuidado de los hijos. Aunque el teletrabajo se presenta como opción de vanguardia y superadora en muchos aspectos de la concepción más tradicional del trabajo, en esta dimensión, al menos, continúa representando una opción conservadora y acorde a viejas épocas: mientras el hombre trabaja fuera del hogar, la mujer se encontrará más a gusto en el hogar como trabajadora, ama de casa y madre. Por otro lado, tampoco se señalan los

beneficios que esta modalidad de trabajo podría brindar a los hombres que son padres. Se mantiene incólume el principio que coloca a la mujer en el ámbito privado y al hombre en el espacio público.

En cuarto y último lugar, nada se dice respecto al vínculo que se construye entre teletrabajo y emprendedurismo. Esta relación también merece más discusión. Algunos autores ya han empezado a darla y a discutir de qué trata, quiénes son y cuáles son las características necesarias para convertirse en un emprendedor (Vargas, 2013). Desde principios del siglo XXI la noción de emprendedurismo -junto a un colectivo de personas que se denominan a sí mismos como emprendedores- ha cobrado gran popularidad.

Los teletrabajadores son presentados como la vanguardia de las nuevas relaciones laborales: ellos son flexibles desde todo punto de vista. Sin horarios, sin jefes y sin oficinas ellos parecen sumarse a la ola de emprendedores que (re)inventan sus trabajos de una manera menos rutinaria y más eficaz. Sin embargo, ¿los teletrabajadores han tenido capacitaciones específicas para ser emprendedores o trabajadores de sí mismos? Al parecer es poco lo que se ha avanzado en esta materia. En un contexto como el argentino, donde la cultura del trabajo de fábrica está todavía tan presente en el imaginario laboral, así como los sindicatos representan el colectivo *par excellence* donde se aúnan los trabajadores ¿cómo es posible cambiar las reglas de juego de manera tan rápida sin explicarles a estos actores cuáles son las nuevas? A pesar de la inexorabilidad del cambio cultural es necesario buscar maneras de que los actores lo procesen. Resulta imposible pensar que, de la noche a la mañana, los trabajadores sabrán adaptarse a una nueva modalidad laboral que ahora los requiere 24/7/365⁶, que los tiempos los regulan ellos, que la oficina ha dejado de existir y que ahora no trabajan para un patrón sino para cumplir objetivos que les son explicados con antelación. Sobre todo teniendo en cuenta que estos mismos trabajadores, hasta hace unos pocos años atrás, trabajaban de un modo totalmente opuesto. Estos cambios requieren más que la apelación al cambio cultural y/o al emprendedurismo como categorías explicativas. Veremos a continuación, a la luz de la experiencia de teletrabajadores de carne y hueso, que mucho de lo que se cree superado en materia laboral, desde el punto de vista discursivo de los actores que impulsan el teletrabajo, todavía se encuentra presente en las realidades cotidianas de los teletrabajadores.

El teletrabajador entre las definiciones teóricas y los contextos sociales de trabajo

⁶ Significa todos los días del año sin importar horarios ni fines de semana.

A pesar de los esforzados intentos por identificar al teletrabajo y a los teletrabajadores a través de un conjunto de características aparentemente positivas, los teletrabajadores se reconocen en esa profesión sólo de manera secundaria. En función de los hallazgos de nuestro trabajo de campo observamos que ellos se identifican a sí mismos como trabajadores pertenecientes a un sector o actividad que les resultaba cercana. En otros términos, ellos categorizan su actividad laboral en función de su “acervo de conocimiento a la mano” (Schutz, 2008) La categoría de teletrabajador, en contraposición, les resulta poco familiar cuando no desconocida.

A modo de muestra, Gabriel, por ejemplo, nos indicaba que era docente. Maximiliano, en cambio, se reconocía a sí mismo como técnico electrónico. Marina, por su parte, indicaba que su posición dentro de la compañía era la de *HR Recruiter*⁷. Otros entrevistados señalaron que trabajaban en el área de Sistemas o eran representantes comerciales de una empresa privada. Es decir, de parte de ellos, nunca se evidenció que se consideraran a sí mismos como teletrabajadores sino como trabajadores pertenecientes a algún sector de actividad económico que les era familiar y por eso reconocible. Sólo en segunda instancia, como veremos a continuación, se señalaban como trabajadores que realizaban un tipo de trabajo especial como el telemático. Y éste adquiriría denominaciones distintas aunque todas unidas bajo un mismo parecido de familia (trabajo *at home*, *home office*, *home working*, *on line*, etcétera).

En un texto clásico de la sociología, Erving Goffman remarcó la importancia central de prestar atención a los personajes que los actores actúan en las interacciones sociales para comprenderlas acabadamente. Según el autor, para entender las interacciones sociales hay que observar de "qué manera el individuo se presenta y presenta su actividad ante otros, en las situaciones de trabajo corriente, en qué forma, guía y controla la impresión que los otros se forman de él, y que tipo de cosas puede y no puede hacer mientras actúa ante ellos (Goffman, 1997:11)⁸. Todos los actores sociales representan un papel bajo el cual quieren ser reconocidos. Se trata de, parafraseando al autor, máscaras del Yo.

Los teletrabajadores se muestran a los demás cómo lo que ellos consideran los identifica y como quieren ser vistos por los demás. Ellos nos indican que son ingenieros en

⁷ Se denomina así a quienes se dedican a seleccionar recursos humanos –de ahí las iniciales HR, que hacen alusión a *Human Resources*- dentro de compañías privadas.

⁸ Es necesario remarcar que ese público que observa no es pasivo. Por el contrario, está formado por otros actores que también quieren ser reconocido bajo un determinado personaje que colocan en escena. La perspectiva teatral nunca es unidireccional sino multidireccional.

sistemas, docentes o representantes comerciales pero ninguno sostuvo ser un teletrabajador. Esto a pesar de que, según las definiciones teóricas del apartado anterior, sí lo son. Es posible señalar entonces que las identificaciones laborales más antiguas parecen continuar siendo más efectivas para definir personas y colectivos sociales ya que, por alguna razón, ninguno de los entrevistados se reconoció a sí mismo como parte de un colectivo que "teletrabaja".

Richard Sennet en un libro también ya clásico mostraba las dificultades de identificarse como panaderos a quienes realizaban ese trabajo cuando pasó a estar mediado por la tecnología.

“Ahora, los trabajadores no tenían contacto físico con los ingredientes ni con los panes, supervisaban todo el proceso en pantalla, mediante íconos que representaban, por ejemplo, imágenes del color del pan derivadas de datos acerca de la temperatura y el tiempo de cocción de los hornos; pocos panaderos ven en realidad las hogazas de pan que fabrican. Las pantallas de trabajo están organizadas según la conocida manera Windows. En una de ellas, se ven iconos de las muchas más clases diferentes de panes que fabricaban en el pasado: pan ruso, pan italiano, pan francés, todas ellas posibles con sólo acercar un dedo a la pantalla. El pan se ha convertido en una representación en pantalla” (2000: 70)

Para estos trabajadores todo se reducía a apretar botones en una terminal de computadora, por lo que era lo mismo si estaba fabricando pan o zapatos. La labor artesanal de la generación anterior no tenía estos inconvenientes. Un panadero se veía a sí mismo como tal y antes que nada se decía a sí mismo y a los demás "yo soy panadero". En su trabajo cotidiano había algo que era propio y característico de su labor, distintivo frente a los demás oficios y profesiones, símbolo de orgullo y de prestigio. Todo esto parece estar perdido en el caso de los teletrabajadores. La modalidad bajo la cual trabajan no sirve para la auto-identificación, razón por la cual los actores apelan a otras denominaciones que reconocen y consideran más prestigiosas: ingenieros, docentes, representantes comerciales, entre otras. En el fondo, buscan modos de reconocerse a sí mismos en una labor que no puede ser totalmente explicada por un dispositivo tecnológico.

El teletrabajo, antes que como una identidad laboral que los representa, es visto como un tipo de trabajo que carga dentro de sí beneficios y perjuicios.

Marina, por ejemplo, sostenía que el *work from home* es un beneficio que la empresa te brinda después haber cumplido un año de trabajo ininterrumpido. Se trata, agregamos nosotros, de una especie de voto de confianza para quien ha demostrado ser una empleada leal a la empresa. Para Marina "es mucho más cómodo, si bien tengo que estar 6 horas de corrido frente a la pantalla, ayuda muchísimo". En una sintonía similar, Leticia recalca los

beneficios de teletrabajar. Para ella, era sinónimo de trabajar en un ámbito más relajado que la oficina: “puedo trabajar en casa, en pijama y en la cama, con la *notebook* del *laburo*”.

Para Gustavo, por su parte, teletrabajar le permitía evitar las típicas congestiones de tránsito en la zona norte del Gran Buenos Aires. Para él, ingresar a *la capital* a las 8 de la mañana y salir de ella a las 7 de la tarde por Ruta Panamericana era no sólo una experiencia diariamente tortuosa sino también una pérdida total de tiempo que podía utilizar para teletrabajar desde su casa: “es un caos panamericana a la mañana. Conviene más arrancar a la mañana en tu casa haciendo teletrabajo y alrededor de las 10 y media 11, cuando amaina el lío de tránsito venir a la oficina. Llegás más rápido y luego seguís trabajando en la oficina. Así te evitás 1 hora y media de viaje”.

Insistiendo en las cuestiones horarias, Gustavo creía que el teletrabajo había logrado aumentar la productividad y efectividad del personal: "al viajar menos pueden empezar a trabajar antes. Así nadie pierde tiempo viajando, se aprovecha más la jornada, me da la impresión a mí”.

Maximiliano en su empresa estaba bajo la modalidad de jornada flexible, eufemismo utilizado para reemplazar la categoría de teletrabajo. Según él, la jornada flexible era acordada directamente con cada jefe sin mediación directa del Departamento de Recursos Humanos. Su opinión recalca los beneficios de teletrabajar en comparación con un trabajo de tipo formal. "Con mi usuario puedo acceder a todos los recursos que necesito de la oficina y me puedo conectar en cualquier lado. Eso suma mucho a favor del teletrabajo”.

Pero no todos son beneficios en el teletrabajo. Del otro lado existen perjuicios claros producto de la flexibilidad en el modo de contratación y empleabilidad. Silvia por ejemplo nos indicaba que “no existe ningún contrato firmado. Yo soy monotributista y me pagan una comisión. Facturo y cobro: si la carga no se hizo yo no cobro nada. No tengo un jefe, pero tengo varios referentes a los cuales responder con mi trabajo”. La modalidad de teletrabajar, lejos de acarrear beneficios, le impuso a Silvia unas condiciones laborales muy poco claras si se las compara con las de un trabajador formal enrolado en una actividad más tradicional. Para Silvia teletrabajar era sinónimo de depender de varias personas -aunque no tenía jefe- así como sus ingresos mensuales se tornaron irregulares e inestables. Julián opinaba en una sintonía muy parecida. Para él todo “depende de como *viene la mano*. Me voy acomodando: un día una empresa, otro día diez, quizá después no tenés nada y no llegas a fin de mes”.

El teletrabajo tiene, además de beneficios y perjuicios, demasiadas zonas grises para los teletrabajadores, espacio donde se dirimen disputas entre trabajadores y empleadores. Es decir que *no todo lo que reluce es oro* y las antiguas disputas laborales vuelven a aparecer en

escena bajo esta modalidad laboral que se creía depurada de conflictos y superadora en muchos aspectos de los conflictos típicos del mundo del trabajo. No parece ser lo que ocurre.

El primer elemento integrante de esta zona gris es la misma conceptualización del trabajo. Teletrabajo para algunos actores es una noción desconocida. Para otros, cuando les explicamos que significaba desde el punto de vista de los lineamientos del Ministerio, a la vez que nos indicaban que eso era lo que ellos hacían también nos señalaban que en sus respectivas empresas lo llamaban de un modo diferente. Por ejemplo, Leticia nos indicaba que en su empresa lo llaman *homework*. Gustavo había señalado que el Departamento de Recursos Humanos de la compañía para la que trabajaba lo denominaba jornada flexible.

Otro elemento característico de esta zona gris estaba referido al cumplimiento de los horarios. Según Maximiliano en ninguna parte de su ficha laboral personal había un espacio para colocar que estaba realizando teletrabajo. Sólo tenía que indicar que su jornada era de “tipo flexible”. Andrés, por su parte, debía completar unas fichas personales que tenían, en forma de números, cada uno de los días del mes. En cada uno de ellos había un espacio para colocar que tareas realizaba en cada día. A fin de mes, iba a la oficina y entregaba esa ficha firmada. Todos los meses realizaba la misma operación.

Un tercer elemento de esta zona gris lo conforman las condiciones de contratación y empleo. Por ejemplo, el teletrabajador no es alcanzado por ninguna figura jurídica específica frente a un eventual accidente de trabajo. Los accidentes de trabajo son cubiertos la Ley de Riesgos del Trabajo, que en su art. 6° considera accidente a:

"todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo”.

Este modo de conceptualizar un accidente de trabajo es apropiado para las labores que son llevadas fuera del hogar. La deslocalización del trabajador de la fábrica u oficina y la nueva flexibilidad de horarios requeriría de un nuevo tipo de reglamentación. Por ejemplo, es complejo el alcance de la figura *in itinere* -que cubre al trabajador en el trayecto de su domicilio al domicilio laboral- dado que los teletrabajadores pueden estar ubicados, cumpliendo sus funciones, en cualquier lugar del planeta. Trabajar desde el hogar también implica riesgos. Es materia de discusión constante que responsabilidad le cabe a teletrabajadores, empleadores y Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) en caso de accidente.

Las condiciones son informales, coloquialmente se las denomina *en negro*, y de una notable improvisación según cada rama de actividad laboral donde los teletrabajadores entrevistados trabajaban. Maximiliano, por ejemplo, nos indicaba que “desde que entré siempre supe que estaba bajo la modalidad de teletrabajo. Aunque, para ser sincero, nunca firme ningún contrato que dijera teletrabajo. Estas condiciones informales de contratación y empleo dejan demasiado margen para la discrecionalidad. En el aspecto específico de los riesgos del trabajo también deja demasiado librado al azar. La seguridad laboral de los teletrabajadores es puesta en riesgo todo el tiempo debido a estas condiciones precarias de trabajo.

Marina sostenía que si le "pasa algo nadie se entera porque al no estar legalizado bajo ninguna figura legal", no está cubierta por una Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART).

Esta zona de indefiniciones puede desembocar en situaciones de real complejidad. Maximiliano, recordando un hecho trágico acaecido en su empresa, decía que "hubo un hecho donde un empleado que pidió día de teletrabajo, se fue de vacaciones, tuvo un accidente automovilístico en la ruta y falleció. La responsabilidad paso a ser del jefe, porque tenían una relación muy gris, y no estaban claras las condiciones. La empresa tuvo muchos problemas legales por este hecho".

En cuarto lugar, el trabajo por objetivos, que tan optimistamente es definido por el Ministerio de Trabajo Nacional, las empresas privadas y los medios de comunicación masivos, no parece ser para los teletrabajadores tan reconfortante. Ellos tienen dudas sobre la efectividad del método, sobre todo en términos de que las evaluaciones de sus trabajos son desconocidas.

La única regularidad es que ellos deben “responder con el trabajo” a una autoridad no siempre totalmente conocida -debido a que los contactos con sus superiores son la más de las veces "en línea" y en unas pocas ocasiones son presenciales en la oficina.

“Te van mandando mails....básicamente es control, control general. Ni siquiera es una mirada evaluativa sobre lo que estás haciendo, ni un aporte que pueda contribuir en algo, sólo te dicen "mira, estás atrasado en la planilla 3, la del mes de junio" (Gabriel).

Al igual que Gabriel, otros teletrabajadores remarcaban cuán débil era el control virtual de sus labores, aún a pesar de que, la mirada de sentido común, supone que los avances tecnológicos han proveído a las empresas métodos mucho más eficaces para racionalizar el trabajo. Nada de esto parece ocurrir con los teletrabajadores.

“No, no hay control, o sea, tenés un chat que es un *communicator*, parecido a un MSN⁹ interno: si estás en verde estás conectado, si estás ausente estás en naranja, y si pasa un rato que no te conectas obviamente cambia de color y se pone naranja. No sé si hay alguien mirando eso realmente.” (Maximiliano).

"Mirá, ahora yo estoy trabajando". Carlos toma su teléfono, me lo muestra y se ríe. En un programa se ve su foto y una luz en color verde que es indicativa de que está trabajando. Dejamos el teléfono a un costado y volvemos a entrenar. Toda la escena aconteció en el gimnasio en el que ambos entrenábamos. (Nota de campo).

La falta de referentes claros a quienes dirigirse y de quienes esperan indicaciones para realizar su trabajo, de controles y de evaluación del trabajo aparecen como problemas puntuales de los teletrabajadores¹⁰. Lejos de sumar beneficios, el trabajo por objetivos y la supuesta horizontalidad del trabajo en equipo no ha, por un lado, solucionado los problemas típicos de las organizaciones laborales, sino que además ha sumado otros nuevos.

Uno de ellos está relacionado con el control de los teletrabajadores. El teletrabajo parece hacer sumado el cumplimiento de objetivos específicos sin haberse deslindado del todo de las antiguas formas de control de tipo fabril. Llamados telefónicos, declaraciones de tareas en planillas, controles virtuales vía *Skype* reemplazan a las antiguas formas de control del personal en la empresa -el más típico era el control de ingreso y egreso, y el de tareas-.

Como sostiene Marina “lo que importa es que cumplas con los objetivos”. Sin embargo, "para controlar las horas lo hacen por *Skype*, o sea que tengo que estar conectada durante un determinado tiempo.” Es decir, se le da autonomía a los teletrabajadores pero dentro de unos márgenes precisos. En algunos casos el control de los tiempos adquiría una notoria visibilidad. Silvia nos indicaba que a ella la "persiguen constantemente llamándola a través de todo medio de comunicación posible”. En definitiva, el control laboral no es cedido; el empleador retiene para sí el control de los tiempos sumando también el trabajo de acuerdo a objetivos. La aparente libertad de trabajar por objetivos se une a la sujeción de los controles virtuales.

Conclusiones

⁹ MSN Messenger es un programa de mensajería instantánea creado por Microsoft. Fue discontinuado en 2005 y reemplazado por otro similar denominado *Skype*.

¹⁰ Una variedad de términos han surgido para relativizar los clásicos de jefe y empleado. *Project Manager*, *Team Leader*, *Product Manager* son algunas de las más conocidas dentro de un abanico inconmensurable. De una manera deliberada se busca relativizar la relación de explotación laboral bajo otros nombres. Llamar colaboradores en lugar de empleados a los trabajadores de una empresa es otro de los recursos más corrientes.

A modo de conclusión haremos una breve recapitulación de todo lo expuesto. En primer lugar hemos intentado mostrar, recurriendo a un conjunto de fuentes variadas, qué es lo que sostienen sobre el teletrabajo actores tales como el Estado, las empresas y los medios de comunicación. Una mirada demasiado optimista nutre sus puntos de vista. Libertad, creatividad, autonomía son algunas de las bondades del teletrabajo. Sin embargo, a partir de nuestro trabajo de campo pudimos observar que entre lo que estos actores sostienen sobre el teletrabajo y lo que ocurre en la realidad con los teletrabajadores se abre una gran brecha. Los teletrabajadores destacan algunos beneficios de su modalidad laboral a distancia pero también muchos perjuicios. Falta de referentes claros, objetivos difusos, límites de demarcación difusos entre el ámbito laboral y el hogar son algunos de ellos. Por otro lado una cantidad de cuestiones queda enclavada dentro de una gran zona gris: tipos de contratación precarias, remuneraciones poco previsibles, inexistencia de figuras jurídicas que cubran hipotéticos accidentes de trabajo.

Este trabajo está articulado alrededor de esta tensión entre lo que se dice, o sea, los discursos sobre el teletrabajo, y lo que sucede, o sea la realidad de los teletrabajadores que trabajan bajo esta modalidad laboral. Además, este trabajo tiene dos preguntas dentro de sí, que si bien no hemos alcanzado a responder totalmente, sí las presentamos y las mantenemos como interrogantes que requieren mayor profundización en el futuro. La primera de ellas está centrada alrededor de indagar mejor la relación entre teletrabajo y marco de referencia o contexto donde el teletrabajador labora a diario. Como el teletrabajo no es un trabajo en sí sino una modalidad, para comprenderlo acabadamente es central prestar atención a los espacios contextuales diversos de las labores de estos actores. El segundo interrogante está relacionado con el vínculo que se da entre teletrabajo e identificación laboral como teletrabajador. A pesar del optimismo con el que se presenta al teletrabajo, los teletrabajadores evitan llamarse a sí mismo teletrabajadores. ¿Por qué? Ellos se clasifican de modos muy diversos pero utilizando otras categorías laborales distintas y más anticuadas, propias de un contexto laboral menos caracterizado por la virtualidad y más por la presencia real en ámbitos concretos.

Finalmente, es necesario decir que aquí hemos optado por evadir dos salidas típicas para pensar al teletrabajo. Una de ellas suele caer en la condena directa. El teletrabajo no traería nada nuevo, sólo implicaría una forma renovada de alienación laboral. Su auge, más que como un producto del cambio cultural, es leído como una estrategia del capitalismo actual, representado en las empresas y los medios de comunicación -que no dejan de ser un

tipo de empresa con particularidades propias- para incrementar la productividad, reducir costos y beneficios laborales. Del otro lado, abundan las miradas demasiado optimistas. El teletrabajo traería únicamente beneficios para los teletrabajadores, quienes ahora gozarían de trabajar en sus hogares, sin jefes, sin horarios y con remuneraciones mejoradas. Finalmente, el Estado, como hemos visto, estaría aún lejos de poder regular eficazmente esta modalidad y de fijar una posición clara. Es por eso que nos ha interesado prestar atención a las fuentes y al campo para hacer una lectura crítica. Suponemos que es una mejor manera de abordar el problema, sin reducirlo a una cuestión de intencionalidades, de optimismo o pesimismo, y evitar las lecturas conspirativas sobre la aparición del teletrabajo.

Bibliografía

Bertaux, D. (1980). L'approche biographique: Sa validité méthodologique, ses potentialités. *Cahiers Internationaux de Sociologie*, Vol. LXIX, 197–225.

Bourdieu, P. y Wacquant, L. (2014). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Castells, M. (1999). *La transformación del trabajo*. Los Libros de la Factoría: Barcelona.

De la Garza Toledo, E. (2001). *La Formación Socioeconómica Neoliberal. Debates teóricos acerca de la reestructuración de la producción y evidencia empírica para América Latina*. Plaza y Valdés: Madrid.

Garabito Ballesteros, G. (2005, mayo). *El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo*. Ponencia presentada en el Encuentro Regional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo (AMET). Querétaro.

Goffman, E. (1997). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu: Buenos Aires.

Graffigna, M. L. (2004), Identidad laboral e identidad social: la construcción simbólica del espacio social. *Revista de Estudios Sobre Cambio Social*. Año IV, número 14, Invierno.

Fernandez Batanero, J. M., Toledo Morales, P., Barroso Osuna, J. M., Hervás Gómez, C., Roman Gravan, P., et. al. (1999). *Nuevas Tecnologías en la Formación Flexible y a Distancia*. Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla.

Lenguita, P. (2009). Las formas disciplinarias del teletrabajo en el periodismo gráfico. *Theomai*, número 19, primer semestre, 77-95.

Neffa, J. (2003). *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*. CEIL-PIETTE/CONICET y Lumen-Humanitas: Buenos Aires.

Ordoñez, D. (2012). *Ciberartesano@s: (Re) subjetivando espacios, tiempos, individualidades en el teletrabajo* (Tesis de doctorado). Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/107759/dbo1de1.pdf?sequence=1>

Schutz, A. (2008). *El Problema De La Realidad Social. Escritos I*. Amorrortu: Buenos Aires.

Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Anagrama: Buenos Aires.

Svampa, M. (2000). Identidades astilladas. De la patria metalúrgica al heavy metal. En M. Svampa (ed.). *Desde abajo. Las transformaciones de las identidades sociales*, (pp. 121 –154). Buenos Aires: Biblos-UNGS.

Tonkonoff, S. (2009). Sujeción, sujeto, autonomía. Notas sobre una encrucijada actual. En R. Alcalá (comp.). *Ciudadanía y Autonomía*. Instituto de investigaciones filosóficas, UNAM, Mexico.

Tunal Santiago, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y Sociedad*, n° 19, invierno 2012, pp. 35.

Rojas Wiesner, M. (2001). Lo biográfico en sociología. Entre la diversidad de contenidos y la necesidad de especificar conceptos. En, Ma. L. Tarrés (coordinadora). *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. Flacso, El Colegio de México.

Vargas, P. (2013). *Diseñadores y emprendedores. Una etnografía sobre la producción y el consumo de diseño en Buenos Aires*. La Plata: Ediciones Al Margen.

Williams, R. (1977). *Marxism and Literature*. Oxford University Press: London and New York.

Zangaro, M. (2011). *Subjetividad y Trabajo, Una lectura foucaultiana del management*. Editorial Herramienta: Buenos Aires.