

Grupo 8: Descentralización productiva y tercerización: sus efectos sobre los procesos y relaciones de trabajo.

Bases para una descripción integral del teletrabajo¹

Rubbini Nora Inés

nrubbini@econo.unlp.edu.ar

Suarez Maestre Andrea

asuarezmaestre@gmail.com

Instituto de Investigaciones Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas, UNLP. Calle 6 n°777, 4to piso, Of. 402. CP1900, La Plata, Buenos Aires, Argentina.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que aquí se presenta se enmarca en un proyecto de investigación más amplio titulado “*Teletrabajo en relación de dependencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Plata, Berisso y Ensenada. Relevamiento de experiencias y posturas*”, acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de La Plata para el período 2011-2012 y que se encuentra en sus etapas iniciales.

Si bien el proyecto tiene base en el Instituto de Investigaciones Administrativas de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP fue concebido con el propósito de proveer un estudio de corte interdisciplinario sobre el teletrabajo gracias a que el equipo de investigación está integrado por profesionales de diversas áreas (Economía, Administración, Psicología, Sociología) y por entender que el teletrabajo es una cuestión compleja que pone en juego variables de diversa índole (económicas, tecnológicas, psicosociales, de la salud, legales, etc.) y cuantas más de ellas sean estudiadas mejor comprendido será el fenómeno.

Esta ponencia es el resultado del esfuerzo hecho con la intención de clarificar el objeto que pretendemos analizar: el teletrabajo.

Sabiendo que el Teletrabajo, como otras nociones asociadas a una nueva configuración del empleo, representa un concepto aún en construcción, y entendiendo que (como toda realidad que afecta al mundo del trabajo) son múltiples los actores sociales relacionados al tema y por

¹ Trabajo realizado en el marco del proyecto “Teletrabajo en relación de dependencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Plata, Berisso y Ensenada. Relevamiento de experiencias y posturas” dirigido por el Dr. Julio César Neffa y acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de La Plata para el período 2011-2012.

ende diversas definiciones y características que intentan fundar el concepto, se realizó este trabajo con el objetivo de recorrer las visiones y definiciones que existen sobre el teletrabajo incluyendo las variables que lo caracterizan con el fin encontrar sus puntos en común y divergentes, lo cual, hasta el momento, se presenta como una tarea pendiente en nuestro país.

Luego de hacer algunas aclaraciones metodológicas que consideramos necesarias, se inicia el trabajo identificando al teletrabajo como una de las estrategias en pos de la organización flexible que adoptan las empresas en reemplazo del “trabajo normal” a raíz de las crisis del modelo de acumulación capitalista y de la relación laboral fordista evidenciadas en la década de 1970 y ante la proliferación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Paso seguido se plantea cómo la informatización del trabajo (que permite la deslocalización del trabajador y con ello la ruptura del vínculo de aquel con el colectivo de trabajo) puede ser usada en perjuicio del trabajador y la consecuente necesidad en nuestro país de una revisión de la regulación y legislación protectoria de los derechos sociales, especialmente del trabajo a domicilio.

En los siguientes acápite se presentan: los orígenes del teletrabajo, algunas de las definiciones que referentes académicos y organismos nacionales o supranacionales directamente relacionados al mundo trabajo han dado al teletrabajo y las variables con que puede describirse al teletrabajo, cuya diversidad de combinaciones dan lugar a diferentes tipos de teletrabajo.

Posteriormente se presentan algunos extractos de opiniones y referencias al teletrabajo que aparecen tanto en los medios de comunicación (generalmente prensa escrita) como en sitios especializados de nivel nacional con la intención de acercarnos al uso empírico del concepto de teletrabajo en nuestro país.

Por último se cierra esta ponencia con algunas reflexiones finales que nos permitimos esbozar luego del trabajo realizado y con el propósito de que sirvan de base para posteriores abordajes sobre la realidad del teletrabajo en nuestro país.

ACLARACIONES METODOLÓGICAS

Como se mencionó en la Introducción de esta ponencia, el presente documento forma parte de una primera etapa de un proyecto de investigación mayor. Tal proyecto se propone *“describir la realidad de la implementación de la modalidad del teletrabajo en relación de dependencia, en empresas asentadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Plata, Berisso y Ensenada.”* mediante un estudio de tipo exploratorio - empírico – descriptivo.

Asimismo, entre sus objetivos específicos cabe, a los fines del presente trabajo, mencionar el siguiente: *“Indagar sobre las posturas frente al teletrabajo de los diferentes actores sociales interesados y/o afectados por esta modalidad de trabajo, identificando los puntos en común y los divergentes, junto a sus respectivas justificaciones.”*

Para dar respuesta al mismo, se considera necesario empezar identificando y caracterizando el objeto de nuestro estudio. Ello resulta especialmente importante en esta primera etapa del proyecto, puesto que el teletrabajo se trata de un concepto *“en construcción”*, pudiendo relacionarse esta modalidad de trabajo con otras derivadas del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's).

La elaboración de este primer documento, se propone retomar distintas conceptualizaciones del fenómeno que se han postulado en la literatura académica especializada, nacional y extranjera, sistematizando las variables mencionadas en cada una de estas definiciones.

Complementamos este abordaje conceptual con una primera aproximación de tipo empírico, recogiendo las opiniones de diversos actores vinculados al teletrabajo. Esto comienza a responder, en parte, al objetivo planteado, que en una etapa posterior será completado con entrevistas a informantes claves.

Con el fin de acercarnos a las opiniones sobre teletrabajo, se realizó un análisis de fuentes secundarias de información, principalmente publicaciones periodísticas de medios nacionales de comunicación escrita, ensayos, artículos y opiniones publicadas en blogs y portales, por empresarios, funcionarios gubernamentales y consultoras especializadas en el tema. Finalmente, se analiza el concepto de teletrabajo enunciado en dos proyectos de ley nacionales, tratados en forma parcial por el Congreso Nacional.

ALGUNAS IDEAS SOBRE EL CAMBIO EN LOS MODOS DE PRODUCCIÓN Y SU IMPACTO SOBRE EL EMPLEO

A mediados de los años '70 del siglo pasado, el régimen de acumulación capitalista entra en crisis. “*La relación salarial fordista*”, que se había transmitido desde las grandes industrias hacia pequeñas empresas y desde países desarrollados a otros de la periferia, también comienza a ser puesta en cuestión y a ser desplazada por nuevas formas de organización del trabajo menos costosas. Julio Neffa² (2003) explica que hasta la crisis del petróleo esta situación no era predominante de manera absoluta ni generalizada, aún en los países más industrializados, si bien había servido como una referencia de “*trabajo normal*” y permitió sentar las bases de los derechos sociales y laborales a mediados del siglo XX.

El mismo autor (1999³) señala entre las características de esta relación salarial, las siguientes:

1. Economía dominada por la oferta: fabricación masiva de productos homogéneos y reducción de costos a través del aprovechamiento de economías de escala y aumentos de la productividad.
2. Lugar de trabajo determinado por el empleador (diferente del domicilio del trabajador), y medios de producción con tecnologías del tipo trabajo intensivas.
3. Puestos en el sector industrial predominantemente ocupados por hombres y generalmente de baja calificación (“*trabajadores de cuellos azules*”)
4. Jornada laboral de tiempo completo (8 hs.)
5. Empleo relativamente estable, en relación de dependencia, subordinado y regulado bajo la forma de contrato de trabajo por tiempo indeterminado. (CTTI)
6. División técnica y social del trabajo: puestos organizados en jerarquías y categorías, determinantes del salario.
7. Trayectorias laborales y carreras profesionales desarrolladas generalmente dentro de la misma organización.
8. Alta tasa de sindicalización.

² NEFFA, Julio C. (2003) “*El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*”. Asociación Trabajo y Sociedad. CEIL-PIETTE del CONICET. Lumen Hvmanitas. 1ª Edición. Buenos Aires, septiembre de 2003.

³ NEFFA, Julio C. (1999) “*Los paradigmas Productivos Tayloristas y Fordistas y sus crisis*”. Asociación Trabajo y Sociedad. CEIL-PIETTE del CONICET. Lumen Hvmanitas. 1ª Edición. Buenos Aires, 1999.

9. Condiciones laborales y salarios fijados a través de la negociación colectiva, por sector o rama de actividad.
10. Empleos registrados ante la administración pública laboral, y con aportes al sistema de seguridad social.
11. Estabilidad del empleo público.
12. Servicio de previsión y seguridad social y prestaciones para vivienda, transporte, vacaciones, salud y cobertura de accidentes, riesgos laborales y enfermedades profesionales.

Asimismo, Ricardo Antunes⁴ (2009) explica que si bien el trabajo cumplía con la descripción anterior, el mismo sufría la degradación hacia la precarización, mecanización, *desantropomorfización*, y la alienación, propios de los modos de producción tayloristas y fordistas. A partir de ese momento dicho modelo entró en una crisis estructural, que obligó a la búsqueda por parte de las empresas de nuevos mecanismos y formas de acumulación, más flexibles.

Antunes expresa que, además, el nuevo diseño ideológico propuesto por el neoliberalismo en sustitución al *welfare state*, dio impulso a esta transformación a escala mundial, instalándose un modelo de empresa (más) moderna, desgrasada o *lioofilizada*, que limita al uso de la mano de obra (*trabajo vivo*) ampliando la maquinaria tecno científica (*trabajo muerto*).

A su vez, se transforma el vínculo entre estas unidades económicas. Juan José Castillo⁵ menciona una *nueva división del trabajo entre empresas*, dado por: “1) Una 'lioofilización organizativa': descentralización y dispersión en el territorio, 'empresas-red', funciones expulsadas de la (gran) empresa, subcontratación; constitución de empresas por funciones empresariales que "venden" a las restantes funciones de la empresa, (...) 2) "Un gran desarrollo de redes de comunicación, físicas e informáticas", necesarias para integrar los fragmentos productivos y las funciones dispersas, junto con la emergencia, bajo forma de empresas, de sistemas de integración de las partes de la (antigua) empresa, de las distintas

⁴ ANTUNES, Ricardo (2009) “Diez tesis sobre el trabajo del presente (y el futuro del trabajo)”, en NEFFA, J., DE LA GARZA TOLEDO, E. y MUÑIZ TERRA, L. (Comp.) (2009) Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones del trabajo e identidades laborales. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales – CLACSO: CAICYT. Buenos Aires, 2009. Disponible en línea: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/coedicion/neffa1/04.pdf>

⁵ CASTILLO, Juan José (2000) “La Sociología del Trabajo hoy: la genealogía de un paradigma” Trabajo y Sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas: N° 3, vol. II, agosto-octubre de 2000, Santiago del Estero, Argentina. ISSN 1514-6871. Disponible en línea: http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/S-THOYFINAL.htm#_ftn38

funciones. 3) Una producción en tiempo real, que quiere plegarse más a la demanda. (...) 4) Un constante deterioro de los sistemas de garantías para los (cada vez menos) trabajadores sólidos, fijos, con capacidad de contratar y negociar, con declive de contratos indefinidos (...).”

Los procesos mencionados de deslocalización y desterritorialización no son ajenos a nuestro país: *“en la Argentina existe hoy en día un conjunto de empresas, en su mayoría subsidiarias de firmas globales, que se han consolidado como proveedores de Servicios Empresariales a Distancia (offshore). Los años de crecimiento económico sostenido con los que se salió de la crisis del 2001 y el tipo de cambio muy favorable para la exportación que rige desde entonces, fueron factores que alentaron la (re) localización de esas firmas en nuestro país.”*⁶ (Del Bono, Henry, 2010).

Estos cambios en los modos de acumulación post fordistas, la organización empresarial y la mundialización, en estrecha relación al desarrollo de la ciencia y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC's) a los procesos productivos, han traído implicancias en cuanto al empleo y las relaciones laborales (Neffa, 2003). En ese sentido, emergen formas de labor, adaptadas a las necesidades de estos nuevos modelos productivos donde, a través de la telemática, los trabajadores conectados en red pueden realizar su labor desde el hogar y hacia cualquier parte del mundo. El teletrabajo, como otros empleos *“atípicos”* (De la Garza⁷, 2009) siguen la lógica de la flexibilidad, de la deslocalización y de la globalización del empleo, y forman parte de una nueva *morfología del trabajo* que comprende *“desde el operario industrial y rural clásicos, en relativo proceso de retracción, (...) hasta los asalariados de servicios, los nuevos contingentes de hombres y mujeres tercerizados, subcontractados, temporarios, que se amplían”* (Antunes, 2009).

A su vez, estas nuevas formas de labor, requieren una adaptación del empleado a esta reorganización productiva, reforzando la idea de auto control del trabajador y la exaltación del reto del riesgo permanente. Este *“nuevo tipo trabajador”* deberá demostrar entre sus

⁶ DEL BONO A. y HENRY L. (2010) *“Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los Call Centers”*, En *“Trabajo, ocupación y empleo. Una mirada a sectores económicos desde las relaciones laborales y la innovación.”* Serie de Estudios N° 9. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Julio 2010.

⁷ DE LA GARZA, E (2009) *“Hacia un concepto ampliado de Trabajo”*, en NEFFA, J., DE LA GARZA TOLEDO, E. y MUÑIZ TERRA, L. (Comp.) (2009) *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones del trabajo e identidades laborales.* Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales – CLACSO: CAICYT. Buenos Aires, 2009. Disponible en línea: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/coedicion/neffa1/07.pdf>

competencias las de ser polivalente, multifuncional, competitivo, emprendedor, adaptable a la intensificación de los ritmos, tiempos y procesos de trabajo. También implica un trabajador capaz de realizar una tarea creativa, intelectual, debido a que el trabajo inmaterial, subjetivo y simbólico se ha constituido en la *forma contemporánea de valor*. Sólo a modo de ejemplo, cabe mencionar a los programadores de *software*, los *telemarketers*, o consultores, ocupaciones generalmente realizadas bajo la modalidad del teletrabajo.

Cabe destacar que la flexibilidad promovida en estas ocupaciones también implica la pérdida de biografías y carreras ocupacionales lineales o estables, presentes en la relación salarial fordista, sustituyéndolas por un *zigzag* entre ocupaciones alternadas por períodos de desempleo.

LA PRECARIEDAD LABORAL, NUEVOS EMPLEOS Y LA MODERNIZACIÓN DEL TRABAJO A DOMICILIO

Como se mencionó, las transformaciones ocurridas en los modos de acumulación, la vinculación entre empresas y la organización productiva, se encuentran en estrecha relación con la erosión del trabajo contratado y reglamentado dominante en el siglo XX. Éste es sustituido por contratos de tercerización, subcontratación de servicios brindados por cooperativas (generalmente fraudulentas: creadas a tales fines ocultando una verdadera relación laboral), empleos *part time*, compra de servicios profesionales (trabajadores autónomos), promoviendo asimismo formas de *emprededurismo* (constituyendo una forma oculta de trabajo asalariado). Con el uso de herramientas telemáticas que permiten la deslocalización del empleado (ahora conectado en red desde su hogar) se flexibiliza el uso de la fuerza de trabajo, lo que conduce a diversas situaciones de precariedad laboral y vulnera el lazo que une al personal con el puesto de trabajo (Neffa⁸, 2008a).

Paradójicamente, *en pleno avance informacional, se amplía el mundo de la informalidad*, ya que los nuevos empleos, asociados a nuevas competencias y calificaciones, a la gestión del conocimiento, son al mismo tiempo, los más proclives a la degradación del trabajo, a pérdida de lazos con el colectivo al que pertenece y a la erosión de los reglamentos y convenios

⁸ NEFFA Julio C., (coord.) (2008a) "*La informalidad, la precariedad laboral y el empleo no registrado en la Provincia de Buenos Aires*". Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y CEIL-PIETTE-CONICET. La Plata, diciembre 2008. Disponible en línea: http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/libro_conicet.pdf

protectorios de la relación laboral. La dispersión geográfica que permite la informática y la confusión entre trabajo asalariado y venta de servicios profesionales que genera esta modalidad, dificultan los controles por parte de la autoridad laboral competente y al mismo tiempo, implican una revisión de la regulación y legislación protectoria de los derechos sociales, especialmente para el caso aquí estudiado, la de trabajo a domicilio. Por ello, la *nueva morfología del trabajo*, mencionada en el apartado anterior y dentro de la cual se ha incluido al teletrabajo, *significa también un nuevo diseño de las formas de representación de las fuerzas sociales y políticas del trabajo*. (Antunes, 2009).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), habiendo estudiado la situación del teletrabajo en 8 países de Latinoamérica, entiende que más allá de la distinción objetiva en las herramientas utilizadas por un empleado textil o uno de la informática, la producción domiciliaria muestra una tendencia a deteriorar la calidad del empleo, sus condiciones de implementación y las pautas salariales asociadas. Sostiene que en este régimen a distancia se encuentra la expresión paradigmática de la clandestinidad laboral. (Tomei⁹, 1999)

Muchos autores sostienen que un signo claro de la precarización laboral a que da (más) lugar el teletrabajo es *“la presión de los empresarios para que el trabajador se inscriba como autónomo, y así eliminar toda presunción de trabajo en relación de dependencia”* (Jelín¹⁰, 1999).

En palabras de Tomei (2000)¹¹ *“otro elemento que contribuye a esa ambigüedad son los arreglos contractuales impuestos por los empleadores o dadores de trabajo con miras a evitar cualquier presunción de dependencia laboral y evitar, de tal manera, el cumplimiento de obligaciones en materia fiscal y/o laboral. A menudo, la inscripción previa en el registro de trabajadores autónomos se vuelve el requisito indispensable para poder obtener un trabajo como trabajador a domicilio. Esto exime al empleador de tener que pagar las cotizaciones de seguro social y a retribuir las vacaciones. Por consiguiente, muchos trabajadores asalariados se autodeclaran como trabajadores por cuenta propia”*.

⁹ TOMEI, Manuela “El trabajo a domicilio en países seleccionados de América Latina: Una visión comparativa, Documento N. 29, OIT, Ginebra, 1999. Disponible en línea: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_123592.pdf

¹⁰ JELIN, E.; MERCADO, M.; WYCZYKIER, G. (1998) “El trabajo a domicilio en Argentina”, Documento de Discusión N. 27, OIT. Santiago, Chile. 14 - 16 de octubre de 1998. Disponible en línea: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_123600.pdf

¹¹ TOMEI, Manuela (2000) “El trabajo a domicilio: facetas nuevas y viejas de un fenómeno antiguo”, III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires, 17 al 20 de mayo del 2000. Disponible en línea: <http://www.fhcm.org.ar/art/EI%20trabajo%20a%20domicilio%20-%20M.Tomei.pdf>

Según Lenguita (2010), la profundidad de este desequilibrio impuesto sobre el empleo, todavía, muestra una superficie difusa y controversial sobre sus implicancias. Y es en esa contrariedad y ambigüedad en la cual se está desarrollando la descentralización e informalidad laboral en nuestro país.

La modernización de la informalidad por la vía de la informatización económica puede ser la clave de la extensión perjudicial de ciertos desequilibrios laborales. Por ende, el régimen domiciliario está requiriendo de ciertas alertas para la práctica gubernamental, iniciadas con el afán de institucionalizarlo.

BREVE RESEÑA SOBRE LOS ORÍGENES DEL TELETRABAJO

En la década del '70, un grupo de estudiosos estadounidenses, encabezado por Jack Nilles, comenzó sus investigaciones sobre el uso de las herramientas informáticas en el trabajo con la premisa de que las personas no viajen a sus oficinas sino que sea el trabajo quien viaje hacia las personas (Lenguita¹², 2010). Lenguita señala que si bien la expansión internacional de esta modalidad en principio estuvo condicionada por la dotación de infraestructura en las comunicaciones, rápidamente la inversión económica estuvo promovida por grandes empresas, quienes entendían al teletrabajo como *“una fórmula para la reestructuración económica que no sólo se sostenía por la restricción del consumo en combustibles, tras la reducción de los traslados de los trabajadores, sino también por la reducción de costos salariales fijos ya no ofrecidos a los sectores externos de las empresas contratantes.”*

Asimismo, el avance científico de aquellos años, prometía un conjunto de cambios que afectarían no sólo a los sectores económicos (en cuanto a la productividad, la eficiencia de costos y la rentabilidad) sino también a los vínculos sociales y a la cultura de países en desarrollo. Alvin Toffler, escritor estadounidense que publicó la célebre obra titulada *“La Tercera Ola”*¹³, fue uno de los exponentes del *futurismo tecnológico*: *“en esa publicación se presenta ante la sociedad la tesis sobre el potencial económico y social de la tecnología informática, como el eje articulador desde el cual se proyecta la modernización del trabajo a domicilio.”* (Lenguita, 2010).

¹² LENGUITA, Paula. “Teletrabajo. El impacto de las tecnologías informáticas y comunicacionales sobre el empleo”. Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires. La Plata, 2010. Disponible en línea: <http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/Teletrabajo%20doble.pdf>

¹³ TOFFLER, Alvin (1980) “La tercer ola”. Plaza y Janes Editores S.A. 15ta. edición. Barcelona. 1998

La obra de Toffler describe las características de la sociedad a través de distintos momentos históricos, presentando su perspectiva sobre cómo mutará la civilización ante futuros cambios económicos, tecnológicos y sociales.

Este autor introduce la idea de una sociedad centrada en el *hogar electrónico*: *“Oculto en el interior de nuestro avance hacia un nuevo sistema de producción se halla un potencial de cambio social de alcance tan sorprendente que muy pocos entre nosotros se han mostrado dispuestos a enfrentarse con su significado. Pues estamos a punto de revolucionar también nuestros hogares. Aparte de estimular unidades de trabajo más pequeñas, aparte de permitir una descentralización y desurbanización de la producción, aparte de alterar el carácter actual del trabajo, los nuevos sistemas de producción podrían desplazar literalmente a millones de puestos de trabajo de las fábricas y oficinas a donde las llevó la segunda ola y devolverlas a su primitivo lugar de procedencia: el hogar. (...) Esto implica menos movilidad forzada, menos tensión sobre el individuo, relaciones humanas menos transitorias y mayor participación en la vida de la comunidad.”*. Para realizar estas afirmaciones, el autor toma como antecedentes los estudios de Nilles¹⁴.

Esta divulgación futurista y la publicidad dada a los resultados sobre la productividad y los bajos costos de estas investigaciones, generó una serie de expectativas en el mundo empresario. La internacionalización del fenómeno se proyectó a través de las políticas gubernamentales impulsadas desde la Unión Europea para reducir el desempleo. Sobre esta experiencia Lenguita comenta que *“el protagonismo institucional en Europa fue central para consolidar mundialmente esta forma de trabajar a distancia. Forjándose una matriz para la orientación pública de esta transformación contradictoria: por adoptarla como una herramienta para la inclusión laboral aún a costa del deterioro de la calidad del empleo, es decir, puede llegar a aumentar el número de puestos de trabajo en condiciones precarias de contratación laboral.”* (Lenguita, 2010).

Una de las empresas más interesadas y comprometidas con esta modalidad de trabajo fue *International Business Machines (IBM)*. Pionera en incorporar el teletrabajo entre sus

¹⁴ “Jack Nilles y un equipo patrocinado por la National Science Foundation han calculado el ahorro en dólares y energía que se derivaría del desplazamiento de puestos de trabajo administrativos fuera de oficinas situadas en el centro de la ciudad. (...) Llevados a su conclusión, estos cálculos mostraron que en 1975, si nada más que entre el 12 y el 14% de los desplazamientos de trabajadores hubieran sido sustituidos por el trabajo a distancia, los Estados Unidos habrían ahorrado aproximadamente 75 millones de barriles de gasolina, y con ello habrían eliminado por completo la necesidad de importar gasolina del extranjero.” (TOFFLER, op. cit.).

planteles jerárquicos, *“fue clave en la divulgación pública de su reestructuración productiva, ya que le brindaba un recurso adicional a su imagen corporativa.”* (Lenguita, 2010)

APORTES A LA CONSTRUCCIÓN DE UN CONCEPTO DE TELETRABAJO

A 40 años de su surgimiento no hay una única sino múltiples definiciones de “teletrabajo”, presentamos aquí algunas de ellas que a nuestro entender ayudan a entender qué es el teletrabajo y aportan a la construcción de una definición común de teletrabajo:

Vittorio Di Martino y Linda Wirth¹⁵ (1990) para su conceptualización parten de un estudio publicado por Beer and Blanc¹⁶ (1985) donde luego de analizar 50 definiciones de teletrabajo encuentran que todas giran en torno a tres conceptos: organización, ubicación y tecnología. El estudio muestra que más del 60% de tales definiciones se basan en la combinación de al menos dos de los tres conceptos y Di Martino y Wirth entienden que trabajo a distancia y el uso de tecnología conllevan cambios en la organización, por lo que definen el teletrabajo de la siguiente manera: *“un trabajo efectuado en un lugar donde, apartado de las oficinas centrales o de los talleres de producción, el trabajador no mantiene contacto personal alguno con sus colegas, pero está en condiciones de comunicarse con ellos por medio de las nuevas tecnologías”*

Gray, Hodson y Gordon lo describieron *“como una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en el 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”*.¹⁷

¹⁵ DI MARTINO, V.; WIRTH, L., (1990) *“Telework: A new way of working and living”*, International Labour Review, Vol. 129, N. 5.

¹⁶ A. DE BEER and G. BLANC (1985) *Le travail à distance. Enjeux et perspectives, Une analyse documentaire*. Association Internationale Futuribles, Paris. 1985. 81p.

¹⁷ GRAY, M., HODSON, N., GORDON, G., *“El teletrabajo”*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid, 1995, pág. 63, cit por BELZUNEGUI ERASO, Angel, Teletrabajo: estrategias de flexibilidad, Colección Estudios CES, N° 130, Madrid, 2002., pág. 25.

Gaeta, en 1995, especificó a esta modalidad como “*la prestación de quien trabaja con un instrumento telemático, topográficamente ubicado fuera de la empresa por cuyo encargo o en interés de la cual la prestación es desarrollada*”.¹⁸

En 1997, Blanpain definió esta forma de prestación de la energía humana como “*el trabajo realizado por un teletrabajador –empleado, autoempleado, trabajador a domicilio, etc.- principalmente o en una parte importante, desde uno o más lugares distintos del puesto de trabajo tradicional, para un empleador o clientes, implicando el uso de las telecomunicaciones.*”¹⁹

La Comisión Europea propone describir el teletrabajo como “*un método de organizar y/o realizar el trabajo mediante el cual una proporción considerable del tiempo de trabajo del empleado está: a distancia de las oficinas de la empresa, o de donde se entrega el resultado del trabajo; y cuando el trabajo se realiza con el uso de tecnologías de la información y de tecnologías de transmisión de datos, en modo particular con Internet*”.²⁰

De acuerdo a la definición elaborada por los sindicatos del Reino Unido el teletrabajo es “*El trabajo a distancia facilitado por las tecnologías de la información y de la comunicación*”.²¹

Belzunegui Eraso (2001), siguiendo a Rizzo (1995), entiende que los rasgos definitorios para que pueda considerarse como teletrabajo son: 1) el trabajo a distancia; 2) el particular instrumento de trabajo (videoterminal o computadora); 3) la existencia de conexiones en red entre la sede central y el lugar de teletrabajo; 4) la modificación de la estructura organizativa tradicional, y 5) la mayor flexibilidad que produce el teletrabajo en relación a la distribución, uso y gestión del trabajo. Y agrega una sexta característica: el teletrabajo posibilita también una mayor flexibilidad en relación a las condiciones laborales de los teletrabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) entiende (desde el 2005 según Lenguita) por teletrabajo “*Trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora*”²².

¹⁸ GAETA, Lorenzo, “*Il telelavoro: legge e contrattazione*”, en *Giornale di diritto del lavoro e di relazioni industriali*, N° 68, 1995, 4, pág. 550.

¹⁹ BLANPAIN, Roger, *The legal and contractual situation of Teleworkers in the European Union. The law aspects including self-employed*, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, Dublín, 1997, pág. 3.

²⁰ JOHNSTON, Peter y NOLAN, John, *e-Work 2001, Informe de situación de los nuevos métodos de trabajo en la economía del conocimiento*, Comisión Europea, Bélgica, 2002, pág. 24.

²¹ *New Information and communications technologies at work*, Trades Union Congress, Londres, 1998, pág. 21.

²² TESAURO OIT (2008) Sexta edición. Ginebra. <http://www.ilo.org/thesaurus/defaultes.asp>

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) de la Nación en su “Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral”²³ del año 2010 define teletrabajo como “la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador”²⁴.

La consultora Jala International INC (que citamos por ser su fundador quien introdujo en Estados Unidos la noción de teletrabajo) presenta dos definiciones:

- en la sección específica para América Latina de su sitio web²⁵:

“Modalidad de trabajo por medio de la cual empleados regulares de una empresa ejecutan sus tareas parcial o totalmente (ideal entre 1 y 3 días por semana) desde una ubicación geográfica diferente a la del centro de ocupación oficial de la empresa (puede ser su domicilio particular, centros de teletrabajo, oficinas satélites, sucursales, oficinas de clientes / distribuidores, etc.), vinculándose con ella por medios telemáticos (desde un simple teléfono hasta complejos sistemas informáticos, según necesidades puntuales).”

- en la sección Internacional de su sitio web:²⁶

El teletrabajo es cualquier forma de sustitución del recorrido normal hasta la oficina por las tecnologías de la información (tales como las telecomunicaciones y/o computadoras); mover el trabajo a los empleados en lugar de mover a las personas a trabajar.

(Lo diferencia del teledespazamiento -telecommuting- al que entiende como un caso particular de teletrabajo: ocupación periódica fuera de la oficina principal, uno o más días a la semana, ya sea en el hogar, en las oficinas de un cliente, o en un centro de teletrabajo, la sustitución parcial o total del viaje a la oficina por las tecnologías de la información. Se enfatiza aquí la reducción o eliminación de los desplazamientos diarios hacia y desde el lugar de trabajo.)

²³ MTEySS (2010) Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral. Disponible en línea en : <http://www.trabajo.gov.ar/downloads/teletrabajo/teletrabajoytrabajodecente.pdf>

²⁴ MTEySS (2010) Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral. <http://www.trabajo.gov.ar/downloads/teletrabajo/teletrabajoytrabajodecente.pdf>

²⁵ <http://www.jala.com/latinamerica.php>

²⁶ <http://www.jala.com/definiciones.php>

La versión vigente del Diccionario de la lengua española (22^a) de la Real Academia Española data del año 2001 y no incluye la palabra “teletrabajo”. En los avances de la 23^a edición que ya se han dado a conocer sí se incluye, con la siguiente definición: “*Utilización de las redes de telecomunicación para trabajar desde un lugar fuera de la empresa usando sus sistemas informáticos*”.

En todas las anteriores definiciones de teletrabajo puede identificarse como denominador común, la presencia de dos características: a) la posición distante del trabajador respecto de la sede de la empresa y b) la utilización por éste de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar el trabajo. El hecho de que ambas se presenten en simultáneo es lo que da al teletrabajo su particularidad.

VARIANTES DEL TELETRABAJO

Como se dijo anteriormente la principal característica de una ocupación para ser denominada “teletrabajo” es que el trabajador lo realiza “*a distancia*” respecto de la sede de la empresa empleadora y mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación.

En la práctica se encuentra que el teletrabajo toma muchas formas, dependiendo de la combinación que se haga de una serie de variables. Se presentan seguidamente las principales -sintetizadas de lo expresado por Gauthier²⁷ (2001) y Vocos y Martinez²⁸ (2004) -.

1. Lugar donde se efectúa la actividad

1.1. **En el domicilio del trabajador:** La persona labora desde su hogar, sustituye la oficina o el centro de trabajo de la empresa por su propia residencia, como lugar donde llevar a cabo el trabajo habitual.

Algunos autores denominan a esta modalidad “teletrabajo a domicilio”, aunque también se suele identificar con los términos teledesplazamiento (“*telecommuting*”), “*telehomeworking*”, “*electronic home work*” o “*home-based teleworkers*”.

1.2. **Ambulante o móvil:** el puesto laboral no está situado en un lugar determinado, sino que puede estar en cualquier lugar (como ser la empresa de un cliente o un hotel).

²⁷ GAUTHIER, G (2001). *Teletrabajo*. Tesis de maestría de la Universidad de la República. Uruguay.

²⁸ VOCOS, F. y MARTINEZ, O. (2004). *Teletrabajo ¿Otro canto de sirenas?*. Cuadernos del TEL. Taller de Estudios Laborales: Buenos Aires.

Esta modalidad también es llamada “telework on the road” o “mobility” y la diferencia con formas de trabajo móvil ya conocidas como lo son los viajantes y representantes de comercio es más difusa.

- 1.3. **En telecentros:** El puesto de trabajo no se sitúa en la empresa sino en centros equipados con lo que el empleado necesita para realizar su actividad. Son edificios con recursos compartidos y con instalaciones informáticas y de telecomunicaciones necesarias para llevar a cabo la prestación. Pueden pertenecer a la empresa empleadora, a otra (contratista de la empleadora). En algunos países también son montados por el Estado, como modo de facilitar la inserción laboral de algunos sectores o como estrategia de fomento de localización en determinadas zonas geográficas.

Los trabajadores que aceptan esta modalidad suelen vivir más cerca del telecentro que de la compañía, de modo que requieren menos tiempos para desplazarse a la oficina. A su vez, estos centros suelen ubicarse en la periferia de las grandes ciudades para disminuir el costo del metro cuadrado de oficina y reducir el trayecto hacia el lugar de trabajo, o bien en zonas rurales, como herramienta de incentivo para la creación de empleo.

Una particularidad del telecentro es que quienes trabajan en él pueden ser empleados de diferentes organizaciones.

- 1.4. **Oficina satélite:** Es una unidad de la empresa geográficamente alejada de la sede principal, donde se ubican uno o varios departamentos de una empresa. Este es un caso particular del telecentro, donde los trabajadores que asisten son todos empleados de la misma organización.

2. El uso de tecnologías de la información y la comunicación

El teletrabajador utiliza equipamiento informático para trabajar (por ejemplo para procesar información) y las telecomunicaciones para mantener el contacto con la compañía.

El equipamiento informático consiste en computadoras (ya sean estas de escritorio o dispositivos móviles como pueden ser las notebooks, netbooks, palms, etc), programas de computadora (software) para realizar el trabajo propiamente dicho y tecnología que permita las telecomunicaciones (desde la conexión a internet como los software que permiten la conexión a intranets).

3. La forma de la comunicación

Forma en que el empleado y la empresa se mantienen comunicados. Se identifican diversas posibilidades:

3.1. **Fuera de línea** (*off line*): En esta modalidad el teletrabajador recibe las instrucciones iniciales y luego desarrolla su actividad mediante el equipamiento informático, pero sin permanecer continuamente conectado con el servidor de la empresa. Al finalizar hace llegar los resultados al empleador por cualquier medio (sea este electrónico o no).

3.2. **En línea** (*on line*): A diferencia del caso anterior, en esta variante el trabajador está conectado en forma continua con la empresa a través de la computadora y las telecomunicaciones. Se pueden distinguir dos formas:

3.2.1. En línea unidireccional (*one way line*): existe comunicación continua, pero en un sólo sentido (empresa -trabajador o lo contrario).

3.2.2. En línea bidireccional o Interactivo (*“two way line”*): permite un diálogo interactivo entre el servidor de la firma y las computadoras de los operadores.

Se puede afirmar que cuando es en línea el teletrabajo es uno de los trabajos más supervisados y controlados que existen. A través de los programas (*soft*) se puede vigilar y registrar segundo a segundo lo que hace el empleado, cuánto tiempo dedica su labor, los tiempos muertos, errores, etc.

4. El tiempo y frecuencia en que se teletrabaja

Una persona puede teletrabajar a tiempo completo o parcialmente (es decir parte en la empresa y parte fuera de ella). No es necesario que sea a tiempo completo para que se considere teletrabajo, como tampoco lo es que sea todos los días del mes.

Cabe aclarar aquí que un trabajador no es un “*teletrabajador*” sino que una ocupación o actividad es “*teletrabajada*”.

Normalmente se dice que una persona teletrabaja cuando lo hace periódicamente.

5. El tipo de relación contractual

El teletrabajo puede tomar dos formas: en relación de dependencia –asalariado– (más allá de la figura legal contractual) o por cuenta propia (también llamado “*free lance*”).

5.1. El empleado teletrabaja en relación de dependencia cuando “depende” del empleador (independientemente de que se cumpla con la normativa laboral que lo reconozca). Es

decir, es el empleador quien le dice qué debe hacer, cómo, cuándo, en qué lapso de tiempo, y coordina y controla al empleado durante el desarrollo de su labor.

En este caso los medios para la realización del trabajo (equipamiento y conectividad) corren por cuenta del empleador.

- 5.2. Una persona teletrabaja por cuenta propia cuando acuerda con la empresa contratante la ejecución de una obra por un monto de dinero, a entregar en un tiempo determinado y con cierta calidad, sin ser durante su ejecución dirigido ni controlado por la empresa. Los medios de producción en este caso corren por cuenta del trabajador.

Es importante remarcar aquí que entendemos por relación de dependencia también aquella encubierta que queda en evidencia cuando en la provisión del servicio, el teletrabajador se encuentra ligado a un solo “cliente”, ya sea por la carga horaria de su actividad como por la imposición de incompatibilidades que no le permiten “vender” sus servicios a más de una compañía.

APROXIMACIÓN AL USO EMPÍRICO DEL CONCEPTO EN NUESTRO PAÍS

En este apartado se pretende presentar algunos extractos de opiniones y referencias al teletrabajo que aparecen tanto en los medios de comunicación (generalmente prensa escrita) como en sitios especializados de nivel nacional.

El Centro de Teletrabajo y Teleformación (CTyT), iniciadores en el estudio de esta modalidad, utiliza como definición “*Aquella forma de trabajar que utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), puede ser desarrollada a distancia, fuera del ámbito donde se encuentra el contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia o en forma autónoma*”²⁹. Una de sus fundadoras, Sonia Boiarov, Presidenta de la comisión de Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento (TIC) sostiene que “*gracias a las nuevas tecnología se mejora el uso del espacio y el tiempo. Para iniciar un emprendimiento se necesita un presupuesto mínimo y en caso de no prosperar, la mayor inversión corresponde al tiempo*”.³⁰

²⁹ http://www.caminandoutopias.org.ar/institucional/que_es_el_teletrabajo.php#

³⁰ “Teletrabajo: en uno de cada cuatro hogares ya hay una ciberoficina.” por Marcelo Bellucci en Clarín.com. 19 de Mayo de 2009 Disponible en línea: <http://edant.clarin.com/diario/2009/05/19/sociedad/s-01921396.htm>

En la misma sintonía, Brisa Social es una asociación civil que tiene como misión “*la reducción de la brecha digital y cultural facilitando el acceso de todas las personas a las nuevas tecnologías y a su cultura local*”³¹, trabaja vinculada al CTyT y sus titulares dirigen la Cátedra Libre: Teletrabajo y Sociedad en la Universidad Nacional de la Plata. Esta ONG afirma, que “*para comprender el concepto de teletrabajo es fundamental detallar que se considera teletrabajo a toda forma de trabajo que no requiera la presencia de la persona en la oficina o planta de la empresa. El Teletrabajo es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. (...) El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación.*”³²

Martha Alles, Presidenta de Martha Alles Capital Humano, ha publicado una serie de informes en periódicos nacionales, a modo de introducción del tema en la opinión pública. En ellos comenta que “*cuando se habla de "teletrabajo", éste es una modalidad de trabajo en relación de dependencia. Cuando se habla de "oficina en casa", ésta puede ser la de un teletrabajador o la de otra persona que trabaje bajo cualquier otra figura laboral y que realice tareas desde su hogar. (...) Por lo tanto, tampoco caben las referencias a si el teletrabajo es precario o no, ni tiene relación alguna con el trabajo informal. (...) El teletrabajo es **trabajo**, entendiendo por trabajo aquel que se hace para un empleador. Por lo tanto, no aplican las definiciones donde se incluye dentro de teletrabajo a los de tipo independiente. El segundo elemento que caracteriza el teletrabajo es que es un **trabajo a distancia**, y el tercer elemento es que utiliza las **telecomunicaciones**.*”³³

Por su parte, Angélica Abdallah, presidenta de la Asociación Argentina de Teletrabajo opina que éste “*es positivo para el medio ambiente y la calidad de vida, porque ayuda a reducir el estrés y la contaminación del Centro en las horas pico. Pero también tiene un enorme potencial para descongestionar las ciudades y lograr una mejor distribución territorial: los*

³¹ Ver el sitio web: <http://www.brisasocial.org.ar>

³² Brisa Social ONG (2008) “*Relevamiento de Teletrabajadores. La Plata, Berisso y Ensenada.*” Informe de Prensa. Disponible en línea: http://www.brisasocial.org.ar/relevamiento/TELETRABAJO_PRENSA_2008.pdf

³³ “*Teletrabajo- primera parte*” Por Martha Alles en Suplemento Empleos. Diario Clarín. 19 de Diciembre de 2007. Disponible en línea: <http://articulos.empleos.clarin.com/teletrabajo-primera-parte/>

jóvenes pueden seguir viviendo en sus comunidades y aprendiendo y trabajando a distancia”

34

También Jobing, una consultora especializada en implementación de teletrabajo en organizaciones, se refiere al mismo como *“una nueva forma de organizar el trabajo”*, con la premisa que una mayor flexibilidad genera mayor compromiso, y más satisfacción del trabajador implica aumentos en la productividad: *“El avance de la tecnología permite que en lugar de mover al empleado hacia el trabajo, podamos mover el trabajo hacia el empleado; ¿para que trasladar a las personas si podemos trasladar la información? Teletrabajo no es una profesión, es una modalidad; por lo tanto los resultados, cantidad y calidad de trabajo se miden y exigen como si el empleado estaría en la oficina.”*³⁵

El IRAM afirma que *“es preciso comprender el teletrabajo no sólo como un fenómeno tecnológico, sino también desde un punto de vista social y cultural. Puede ser considerado desde perspectivas individuales, sociales y empresariales.”*³⁶ Y propone cuanto menos enfocar el asunto desde dos ópticas: en relación con la responsabilidad social, y en relación con el desarrollo sostenible.

Desde el lado sindical, la Asociación Gremial de Operadores de Sistemas Informáticos y Afines (AGOSIA), sostienen que el Teletrabajo es *“un nuevo modo de organización y gestión de trabajo que tiene el potencial de contribuir substancialmente a la mejora de la calidad de vida y a prácticas de trabajo sostenibles a partir del uso, empleo y aplicaciones de diversas modalidades de las TIC’s, y garantiza en cualquier ámbito la inclusión social de personas excluidas de los mercados laborales, educativos y productivos entre otros”*³⁷ Sobre éste último punto, mencionan que reviste una ventaja para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Desde el sector gubernamental, el Dr. Carlos Tomada, Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, expresa que el teletrabajo constituye a la *“igualdad de*

³⁴ *“La vida eco. Algunos beneficios del reino digital”*. Por Carolina Crerar para Diario La Nación. Domingo 15 de mayo de 2011. Disponible en línea en: <http://www.lanacion.com.ar/1373352-algunos-beneficios-del-reino-digital>

³⁵ Publicado en el sitio web de la consultora: <http://www.jobing.com.ar/que-es-jobing/>

³⁶ Presentación de Luis Trama, Gerente de Gestión de la Calidad del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en el 1º Foro de Teletrabajo organizado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. 28 y 29 de octubre de 2008. Disponible en línea en : www.trabajo.gov.ar/downloads/teletrabajo/ing_trama_luis.pps

³⁷ *“Informe de Teletrabajo”* Coordinador Julio César Franco, Publicado en <http://www.agosia.org.ar/teletrabajo.php>

oportunidades” en el mundo laboral ya que “ese tipo de trabajo sirve especialmente para ayudar a la inserción de los “grupos más vulnerables”, como los mayores de 45 años, los jóvenes con dificultades de inserción y los trabajadores con capacidades especiales.”, pero también advierte “que esta herramienta debe ser utilizada “con mucho cuidado”, en el sentido de no implementarse con fines precarizantes.”³⁸ Asimismo, la coordinadora del Área de Teletrabajo del mismo organismo, Dra. Viviana Díaz, reconoce al mismo “como una modalidad que sirve como instrumento para la generación de puestos de trabajo genuinos y para la consolidación de las fuentes de empleo ya existentes.”³⁹ Por su parte el Dr. Oscar Cuartango, Ministro de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, sostiene: “Como cualquier actividad que incluye al hombre en su epicentro, (el teletrabajo) implica un abordaje interdisciplinario, estimulando a participar en el diseño de las intervenciones gubernamentales a los representantes de todos los sectores sociales, e incluyendo los lineamientos sobre “Trabajo Decente” propuestos por la OIT.”⁴⁰

Por otro lado, se presentaron dos proyectos legislativos ante el Congreso Nacional para dar un marco legal a esta modalidad de trabajo. El primer proyecto fue impulsado en el año 2007 por el Ministerio de Trabajo de la Nación⁴¹, y llegó a ser tratado por la Cámara de Diputados antes de perder estado parlamentario. En el año 2010 un nuevo proyecto de ley fue presentado en la Cámara de Senadores por el Senador Rodríguez Saa⁴², el cual todavía se encuentra en tratamiento. Ambos proyectos tenían similares características y contenido, considerando pertinente a los fines del presente documento, rescatar la definición propuesta en el primer

³⁸ “Destacan ventajas del Teletrabajo pero advierten los riesgos de una mala aplicación” Diario El Argentino. 1º de Julio de 2009. Disponible en línea: <http://www.elargentino.com/nota-47685-Destacan-ventajas-del-Teletrabajo-pero-advierten-los-riesgos-de-una-mala-aplicacion.html#>

³⁹ “Nuevas formas de organización del trabajo: Teletrabajo. Proyecto de ley”. Viviana DÍAZ, Sociedad Argentina de Derecho Laboral. Disponible en línea: http://www.laboral.org.ar/Novedades_Legislativas/Nuevas_Formas_de_Organizacon_d/nuevas_formas_de_organizacon_d.html

⁴⁰ Prólogo del Dr. Oscar Cuartango, Ministro de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, en Lenguita, P. (2010).

⁴¹ PEN-PE159-07 Mensaje N° 829/2007 y Proyecto de Ley sobre régimen jurídico de teletrabajo en relación de dependencia. Senado de la Nación. Comisión de Trabajo y Previsión Social. Folio 166 N° 156/07. 6 Julio de 2007. Disponible en línea:

http://www.trabajo.gob.ar/downloads/temasespeciales/teletrabajo_proyecto-de-ley.pdf

⁴² S-3498/10 Proyecto De Ley Régimen Jurídico del Teletrabajo en Relación de Dependencia. Senado de la Nación. Secretaría Parlamentaria. Dirección General de Publicaciones. Promovido por el Senador Rodríguez Saa. 12/10/2010. Disponible en línea:

<http://www.teletrabajolegal.org.ar/images/s349810arg.pdf>

artículo: *“Se entiende por teletrabajo a los efectos de esta ley, a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la ley 20.744 y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente (en el domicilio del trabajador o⁴³) en lugares distintos del establecimiento del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y la comunicación (TIC). En idéntico sentido, se entiende por teletrabajador en relación de dependencia a toda persona que ejecuta esta modalidad laboral del teletrabajo de acuerdo a la definición anterior.”*

Entre las experiencias individuales a las que se ha dado difusión en la prensa escrita, cabe rescatar, entre otras, la opinión de Verónica Arduengo⁴⁴, gerente de marketing de la unidad de consultoría en IBM, quien ejecuta una modalidad mixta: *“Todo lo que es el trabajo de análisis se puede hacer mejor desde casa, en la tranquilidad y sin interrupciones”*. A su vez, destaca como ventaja la posibilidad de ser *una madre presente*. También reconoce que *“ir a la oficina le sirve para cambiar el aire, la obliga a vestirse de manera diferente y a interactuar con compañeros”*. Entre las pautas que enumera Arduengo para lograr un efectivo desempeño de una tarea enuncia *“la organización, la autogestión y la separación de las tareas hogareñas de las laborales.”*

Otra teletrabajadora, Agustina Cachau, de Asuntos Corporativos de Monsanto, también resalta algunas ventajas: *“Desde mi casa estoy más tranquila y me puedo concentrar más. Además, mientras tanto, puedo cocinar o comer algo que tenga en la heladera”*⁴⁵. También Christian Ríos, de Beyond Patagonia destaca aspectos positivos vinculados a la calidad de vida y la alimentación: *“Me levanté a la misma hora, pero desayuné tranquilo porque no tenía que viajar una hora hasta la oficina”*.

Fabio Boggino, titular de la agencia Jobing, explica que *“el teletrabajo tiene múltiples ventajas para las personas, ya que les permite destinar el tiempo que antes se iba en traslados a sí mismos y a su familia, y el ahorro en viáticos y comidas fuera de casa les implica hasta un 20% de aumento relativo del salario. Las empresas también salen beneficiadas, ya que incrementa la motivación y la productividad. Y permite ahorrar hasta el*

⁴³ Texto que incluía el proyecto legislativo 2007.

⁴⁴ *“A trabajar cómodos y sin oficinas.”* por Javier Blanco Toledo para Diario La Nación. Domingo 05 de diciembre de 2010. Disponible en línea: <http://www.lanacion.com.ar/1330969-a-trabajar-comodos-y-sin-oficinas>

⁴⁵ *“Las empresas combaten la epidemia con el teletrabajo. Desarrollar las mismas tareas, pero desde la casa, una opción que crece”* por Emilia Subiza para Diario La Nación. Martes 14 de julio de 2009. Disponible en línea en: <http://www.lanacion.com.ar/1150309-las-empresas-combaten-la-epidemia-con-el-teletrabajo>

64% sobre el costo anual de cada empleado por menor necesidad de metros cuadrados de oficinas, su mantenimiento e impuestos, menores gastos de librería, café y teléfonos”. Sin embargo también destaca su implementación requiere “dejar atrás la costumbre de controlar presencia y horarios para enfocarse en los objetivos cumplidos”⁴⁶

En el año 2009 la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), puso en marcha el primer proyecto de teletrabajo llevado a cabo en el ámbito público. Mario Thorp, Jefe del Área de Recursos Humanos de la CNC, expresó sobre la práctica de implementación que *“hay aspectos mucho más profundos, que están dentro de la cultura organizacional y que hay que cambiar; a veces se manifiestan sin querer en las palabras. (...) aunque los coordinadores dieran un fuerte apoyo a sus teletrabajadores, a lo mejor llegaban a decir “hoy no viene a trabajar”, si es cierto que no viene, pero está trabajando en su domicilio. Es difícil cambiar la percepción de que si no tengo un trabajador que puedo ver, escuchar o captar por mis otros sentidos, aún así puede estar trabajando.”⁴⁷*

⁴⁶ “La oficina, en la nube” por Sebastián Feldman para Revista La Nación. Domingo 24 de abril de 2011 | Disponible en línea: <http://www.lanacion.com.ar/1367696-la-oficina-en-la-nube>

⁴⁷ “La experiencia de teletrabajo nos abrió un panorama, que nos genera un desafío desde ahora y por años” Callcenternews. Entrevista a Mario Thorp, Jefe del Área de Recursos Humanos de la CNC. Disponible en <http://www.callcenternews.com.ar/index.php/Management/gestion/498-cnc.html>

REFLEXIONES PRELIMINARES

En los diversos apartados de este documento se intentó dar cuenta de que el surgimiento del teletrabajo, como modalidad vinculada al uso de las nuevas tecnologías, responde a un cambio en la organización productiva de las empresas, devenido luego que entrara en crisis el régimen de acumulación capitalista (taylorista y fordista), con el objetivo de achicar las estructuras organizacionales, hacerlas más “flexibles”, para reducir los costos y en aumentar la productividad del trabajo.

Aunque sin pretender revisar acabadamente y críticamente este postulado, fue necesario retomar las características de la relación salarial fordista para poder cotejar las características del teletrabajo como una nueva modalidad de organización del trabajo.

Una de las diferencias responde a que en el antiguo régimen la supervisión sobre el trabajo respondía a que el empleado se encontraba presente en el establecimiento y en todos los casos los medios de producción eran provistos por el empleador. Asimismo, compartir una misma ocupación y el mismo lugar físico posibilitaba la construcción de un colectivo de trabajo y negociación conjunta con el empleador sobre las condiciones laborales.

Por el contrario, la deslocalización del trabajador desarticula este colectivo y en la mayoría de los casos las pautas de trabajo se resuelven en términos individuales. Lo que es visto como un logro por muchos asalariados, pone en cuestión algunas luchas históricas de los derechos sociales, plasmados en la legislación vigente.

Es en este marco donde la elección del lugar de trabajo toma especial relevancia: no es lo mismo trabajar desde el hogar que desde una oficina satélite ya que en el primer caso la atomización es total (más aun si consideramos que los hogares pueden estar dispersos en cualquier país del mundo) y en el segundo, aunque lejos de la sede central, se reúne un colectivo de trabajo.

Otra diferencia, en cuanto a la organización del trabajo específicamente, es que la modalidad del teletrabajo adopta en muchos casos una supervisión por objetivos, lo cual implica que el empleado debe contar con ciertas características aptitudinales como el autocontrol del tiempo de trabajo, autonomía, organización entre su vida personal y la laboral, sólo a modo de ejemplos. Al respecto, cabe mencionar que, aunque no se dispone de datos que den cuenta de

las ventajas y desventajas del teletrabajo implementado en nuestro país estudios españoles⁴⁸ anticipan la complejidad y ambivalencia de ambas. “*Nuestro análisis muestra que si bien la capacidad para poder organizar los tiempos y los espacios de los diferentes ámbitos de la vida cotidiana (del trabajo remunerado, del trabajo doméstico y familiar, del ocio, etc.) de la manera que mejor convenga es el factor positivo más destacado por nuestros informantes, la posibilidad de estar permanentemente disponible para el trabajo, la familia, la casa y, por lo tanto, de no desconectar nunca se puede convertir también en su mayor riesgo.*”⁴⁹ (Pérez, 2010).

No es un detalle menor el que esté expresamente pautado un horario de trabajo y si se espera que el trabajador esté disponible o no fuera de tal horario. Es sabido que hay empresas que como modalidad habitual y amparándose en el “trabajo por objetivos” impulsan a los trabajadores a desempeñar su tarea fuera del horario y de los días habituales de trabajo.

Sin embargo hasta aquí planteamos solo los casos en que el teletrabajo es adoptado por la empresa manteniendo un relación de empleador-empleado. Esta es una de las posibilidades. Otra muy habitual es aquella en que la empresa convierte al empleado en un “proveedor”, dejándolo en una condición aun más precaria, en pos de ganar ella flexibilidad. Un caso extremo (y también muy habitual) de esta tercerización ocurre cuando los devenidos proveedores se organizan y no son ya “proveedores” (trabajadores) autónomos sino una empresa creada gracias a la autoorganización y que sobrevive gracias a lo que el anterior empleador subcontrata.

Por otro lado, aun cuando el la modalidad de teletrabajo sea beneficiosa, lo será solo para algunos, ya que requiere ser desarrollada por personas que cuentan con un nivel suficiente de calificación en cuanto al uso de las tecnologías y que habiten en zonas geográficas donde la conectividad informática ha llegado. Es sabido que aún hoy no toda la población ha superado la llamada “brecha digital”. Esto resulta una advertencia a aquellos actores del mundo del

⁴⁸ Un artículo de Carmen PÉREZ (2010), titulado “*El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?*” publicado en una revista de la Universitat Oberta de Catalunya, analiza las metáforas sobre el teletrabajo recogidas en 18 entrevistas realizadas a teletrabajadores y teletrabajadoras con responsabilidades familiares. En: “*VI Congreso Internet, Derecho y Política. Cloud Computing: El Derecho y la Política suben a la Nube*” [monográfico en línea]. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política. N° 11. UOC. Disponible en línea:

<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-perez/n11-perez>

⁴⁹ PÉREZ, Carmen (2010). *op.cit.*

trabajo que asocian al teletrabajo con augurios de cambios culturales radicales asociados al antes mencionado “futurismo tecnológico”.

A favor, encontramos que se le reconoce al teletrabajo la capacidad de generar oportunidades laborales en regiones lejanas a los centros urbanos, que mejora las cuestiones ambientales de la comunidad y también del clima laboral, en cuanto que disminuye los niveles de conflictividad en las oficinas. Sin embargo, lo aportado al día de hoy al estudio de esta modalidad para la inclusión de grupos vulnerables debe ser puesto en cuestión en cuanto a la verdadera inclusión socio-laboral de estas personas.

Finalmente, cabe destacar que la construcción de este concepto aún no se encuentra resuelta desde la literatura ni desde la adopción de un concepto uniforme por parte de los actores sociales. La relación de dependencia en cuanto a la protección del trabajador en términos legales, las formas de supervisión y el control sobre la aplicación de este tipo de actividad, no parece estar clara todavía en la discusión del tema a nivel nacional, razón por la cual no resulta extraño que aún no exista una legislación adecuada. Sobre este particular, se entiende imprescindible el compromiso de los representantes de los trabajadores con el tratamiento del fenómeno.