

# **Nuevas formas de organización del trabajo y movimiento obrero: una visión crítica del teletrabajo.**

Federico Vocos, Oscar A. Martínez.

Cita: Federico Vocos, Oscar A. Martínez (2004). Nuevas formas de organización del trabajo y movimiento obrero: una visión crítica del teletrabajo. *VI Jornadas de Sociología*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <http://www.aacademica.org/000-045/762>

# **Nuevas formas de organización del trabajo y movimiento obrero: una visión crítica del teletrabajo.**

Federico Vocos

Oscar A. Martínez

Integrantes del Taller de Estudios Laborales

[tel@tel.org.ar](mailto:tel@tel.org.ar)

## **Resumen:**

Este material se propone realizar un análisis crítico de una nueva forma de organizar el trabajo, que en los últimos años ha alcanzado cierta difusión: el Teletrabajo.

En la medida que modifica sustantivamente la forma de trabajo y las relaciones entre empleadores y trabajadores, consideramos que el teletrabajo debe ser analizado con detenimiento para ver su impacto sobre el movimiento obrero.

Este trabajo de carácter introductorio, pretende contribuir a generar propuestas, alternativas y respuestas desde los trabajadores, apuntando a crear un debate y tomar distancia de muchos de los lugares comunes instalados sobre la temática.

Nuestro punto de partida ha sido contextualizar el teletrabajo como parte de la sostenida ofensiva empresaria por reestructurar los lugares de trabajo. A la vez hemos puesto especial interés a la visión empresaria sobre el teletrabajo y en qué medida ésta es hegemónica en diferentes ámbitos de producción y difusión de conocimiento, como son los organismos gubernamentales y la academia.

Por otra parte hemos destacado los diferentes tipos de riesgos que implica la implementación del teletrabajo para los trabajadores y por último hemos sistematizado diferentes estrategias sindicales frente a esta nueva forma de organizar el trabajo.

Este artículo constituye una primer versión de un material en elaboración en el marco de las actividades del **Taller de Estudios Laborales** en su trabajo con FOETRA Sindicato Buenos Aires, y el Sindicato Unico de las Telecomunicaciones (SUTEL) de Uruguay.

## 1. Introducción

En este material se pretende realizar un análisis crítico de una nueva forma de organizar el trabajo que muestra cierta difusión en los últimos años: el Teletrabajo.

Aunque su expansión no ha sido la que se pronosticaba al comienzo de la década del 90, ni existen cifras coincidentes sobre su extensión, su presencia parece ampliarse en muchas ramas de la producción, en especial las telecomunicaciones, el comercio y la informática.

En la medida que modifica sustantivamente la forma de trabajo y las relaciones entre empleadores y trabajadores, debe ser analizado con detenimiento para ver su impacto sobre el movimiento obrero.

El teletrabajo es presentado desde distintos ámbitos académicos, empresarios, gubernamentales y periodísticos como la ocupación del futuro, y la respuesta a numerosos problemas del mundo del trabajo, e incluso la resolución de dificultades que trascienden lo laboral como los problemas ambientales o de organización familiar.

Además son frecuentes las referencias a problemas que afectan efectivamente a los trabajadores, y las posibles soluciones que traería aparejado el teletrabajo.

Se habla por ejemplo de resolver el problema de los largos viajes al trabajo, el cuidado de los hijos, la congestión de las ciudades, gastos de infraestructura y muchos otros problemas que afectan cotidianamente a los trabajadores<sup>1</sup>.

Frente a estas promesas, el movimiento obrero -el primer y principal involucrado en los cambios- tiene que construir una visión propia y desarrollar propuestas, alternativas y respuestas. Este trabajo, que tiene un carácter introductorio, pretende contribuir en esa línea, apuntando a generar un debate y tomar distancia de muchos de los lugares comunes instalados sobre la temática.

Cabe acotar que si bien existe una gran cantidad de materiales tanto escritos como publicados en la web, no existe mayor variedad ni información<sup>2</sup>. La mayor parte de lo publicado es muy repetitivo y enfocado desde la perspectiva empresaria.

Lamentablemente no existen muchos estudios acerca de la implementación concreta de esta forma de trabajo y de su impacto sobre los trabajadores y sus organizaciones.

La mayor parte de las visiones habituales sobre el tema parten del discurso de la “sociedad de la información” o la “sociedad de la comunicación”<sup>3</sup>, se suele establecer una vinculación directa e inmediata entre teletrabajo – tecnologías de información y comunicación (TICs) y Sociedad de la información, en general sin explicar que se entiende por cada cosa . Creemos que es un punto de partida muy peligroso y puede llevar más a impedir posicionarse en forma útil y a oscurecer el tema, que a comprender su dinámica e implicancias. Se plantea el tema en términos de desarrollo técnico, con un determinismo tecnológico, sin referencia clara y directa a los sujetos sociales ni a los intereses en juego.

### **¿Sociedad de la información o sociedad de clases?**

Es imposible entender las características integrales, riesgos y efectos posibles del teletrabajo si no se ubica en primer lugar como un fenómeno social, en el marco de la relación capital-trabajo, y más específicamente en el contexto de las transformaciones sociales que han tenido lugar en las últimas décadas, es decir en que contexto se plantea su introducción, y en especial en el marco de la fuerte ofensiva que empresas y

gobiernos vienen desarrollando en forma sostenida y generalizada contra los trabajadores.

En ese marco es útil realizar un breve repaso de aspectos muy obvios pero necesarios para tener las herramientas conceptuales que permitan pensar al teletrabajo.

En primer lugar se debe mencionar que estamos en una sociedad organizada no en función de la información o la comunicación, sino de la acumulación de capital, de las clases y su enfrentamiento. Dicha acumulación está caracterizada por un predominio absoluto del capital financiero, los grandes grupos transnacionales y los organismos internacionales.

Sería demasiado largo enumerar (y no es el objetivo de este trabajo) los hechos que muestran que la configuración actual de la sociedad –en lo nacional e internacional- y los problemas y conflictos que la atraviesan (hambre, desocupación, precarización del empleo, guerras “preventivas” por el control geopolítico y la apropiación de los recursos naturales/volatilidad del capital, etc.) no se deben a un avance hacia la “sociedad del conocimiento”, sino a la dinámica que tomó el capitalismo en las últimas décadas, y más específicamente el proyecto neoliberal, que no responde a determinaciones técnicas sino a los intereses y objetivos de las clases dominantes.

Es a la vez una etapa (que lleva décadas) de una feroz ofensiva empresaria que busca dismantelar todos los derechos de los trabajadores, y que conlleva un importante aspecto ideológico que presenta todos sus objetivos e intereses como resultado del avance tecnológico, la evolución natural de los hechos y la voluntad y el bienestar general.

Esta ofensiva tiene un doble carácter: se propone una mayor explotación a través de la intensificación del trabajo, el aumento de la jornada, la reducción salarial, etc., pero a la vez (y como condición para lo anterior) se plantea el disciplinamiento de la mano de

obra, ya sea mediante el miedo, la división, el enfrentamiento entre trabajadores, e incluso su cooptación (el "ponerse la camiseta de la empresa").

Sus principales herramientas han sido la flexibilización y precarización, la externalización o subcontratación y la introducción de nuevas formas de organizar el trabajo, tales como el trabajo en equipo o los círculos de calidad<sup>4</sup>.

Todas las herramientas que han desarrollado empresas y gobiernos en las últimas décadas han apuntado a explotar cada vez más a la fuerza de trabajo y a la vez, y como condición para eso, debilitar al movimiento obrero. Es en este marco que se analizará el teletrabajo, como una herramienta implementada por las empresas, y no desde una perspectiva supuestamente neutra del desarrollo de la informática y las telecomunicaciones, y se intentará estudiar en qué medida afecta por un lado a las formas y ritmos de trabajo, la productividad y las remuneraciones, y por otro, cómo impacta sobre la composición y organización de los colectivos de trabajo.

Finalmente se realizará una introducción a lo que han sido las respuestas de las organizaciones sindicales a esta forma de trabajo.

## **2. ¿Qué es el teletrabajo?**

En general se asocian los orígenes del teletrabajo al surgimiento de las computadoras personales, en la década del 70 aparecen las primeras discusiones sobre esta forma de trabajo. En la década del 80 tiene cierta difusión como trabajo cuentapropia, pero su auge y expansión tienen lugar en la década del 90 con la difusión de la telemática e Internet.

A pesar que las cifras son poco claras e incluso contradictorias, hay acuerdo que tiene su mayor desarrollo en EEUU e Inglaterra. El desarrollo en EEUU parece estar vinculado con la expansión privada, en tanto que en Europa se asocia en mayor medida con la intervención del Estado.

Como es frecuente en muchos de los términos que denominan a las nuevas estrategias empresarias, su definición es amplia y ambigua, y es utilizada o interpretada de acuerdo a las conveniencias de la ocasión.

- **Una primer definición**

De acuerdo a la amplia bibliografía existente se puede decir en una primera definición operativa que el teletrabajo es el desempeño de una actividad laboral sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Supone el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información (informática), y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa. Es una forma multiforme y diversa de realizar el trabajo de modo no presencial en la empresa. Afecta la noción de puesto físico de trabajo e incluso la percepción acerca de qué es trabajo.

La OIT define al teletrabajo como "una forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación. Un sistema de comunicación que puede ser en tiempo real o diferido, y con una forma de organización que puede ser individual o colectiva y ser llevada a cabo por trabajadores independientes o asalariados".

- **Elementos a tener en cuenta para la definición**

De la definición antes mencionada se puede resaltar varias dimensiones que permiten precisar en qué consiste el teletrabajo:

**A. El lugar donde se efectúa el trabajo:** este suele ser el primer elemento que caracteriza al teletrabajo y que le da su nombre, desaparece la empresa -la fábrica, la oficina- como el lugar natural donde se efectúa el trabajo.

Ahora bien, el teletrabajo es trabajo a distancia pero el trabajo a distancia no es necesariamente Teletrabajo, recordemos que el trabajo a distancia y el trabajo domiciliario son antiguos y habituales en algunas ramas, por ejemplo la textil.

Tampoco el teletrabajo es sinónimo de trabajo en el hogar, existen varios ámbitos donde puede desarrollarse el mismo:

- ✓ En el hogar: se trabaja en el domicilio con la computadora conectada a la empresa.
- ✓ Ambulante o móvil (llamado *mobility* por las empresas) a través de computadoras portátiles (*laptop* o *notebooks*) u otro equipamiento informatizado (por ejemplo *palm*) y con comunicación (podría ser el caso de revisadores telefónicos o de soporte informático a clientes, por ejemplo).
- ✓ En telecentros: se trata de centros donde los empleados concurren y encuentran el equipamiento necesario para realizar su actividad. Puede ser un telecentro de la propia empresa, de otra empresa o un telecentro comunal o vecinales (como existen por ejemplo en España). En este último caso es frecuente que el Estado comunal financie – subsidie- al telecentro e indirectamente a las empresas. En algunos casos puede ser simplemente una externalización a distancia, y el centro pertenece a una subcontratista (real o propia).

La localización del puesto de trabajo no es un elemento secundario, ya que ello define en gran parte el grado de dificultad para la organización colectiva. Mientras que un trabajador a domicilio o móvil representa un alto grado de atomización, un telecentro dependiente de la misma empresa es en sí mismo un colectivo de trabajo.

Por otra parte, se puede decir que el teletrabajo es, por su propia naturaleza, potencialmente transnacional, hecho que choca con la definición nacional de la legislación laboral y de los convenios colectivos de trabajo.

B. **La tecnología:** otro elemento que caracteriza al teletrabajo es la fuerte presencia de tecnologías de información y comunicación (TICs): centralmente computadoras, y telecomunicaciones. Y en especial la presencia de programas (soft) que “dirigen” la producción.

En el mismo sentido se trata primordialmente de transmisión y/o procesamiento de información. El teletrabajador utiliza equipamiento informático para trabajar (por ejemplo para procesar información) y las telecomunicaciones para mantener en contacto con la compañía.

C. **la comunicación:** esto remite a la forma de comunicación con la empresa. Y se vincula a su vez con el grado de control empresarial. Se pueden diferenciar dos tipos de formas de comunicación:

**Fuera de línea** (off line): No requiere una conexión continua de la computadora del trabajador con el servidor de la empresa. Sólo envía los resultados del trabajo por algún medio (correo electrónico, diskette, etc.). Es discutible si esto es verdaderamente teletrabajo.

**En línea** (on line): el trabajador está conectado en forma continua con la empresa a través de la computadora. Se pueden distinguir dos formas:

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

En línea bidireccional: permite un "diálogo" interactivo entre el servidor de la empresa y las computadoras de los trabajadores.

**En un sentido estricto se puede decir que sólo se teletrabaja cuando existe una conexión telemática entre el equipo del teletrabajador -remoto- y el de la empresa.**

En el trabajo en línea el trabajador se encuentra potencialmente bajo las órdenes directas del empleador en todo momento.

Más allá que el trabajador realice, por ejemplo, las tareas en su hogar, el mismo se encuentra virtualmente en la empresa. A través de la comunicación continua que permiten las nuevas tecnologías, el empresario puede controlar, dirigir, modificar, dar instrucciones, recibir el resultado del trabajo, etc. tal como si el trabajador estuviera en la firma.

**D. El tiempo de trabajo:** El teletrabajo puede ser total o a tiempo parcial, es decir parte en la empresa y parte fuera de ella. No es necesario que el trabajador este todo el tiempo lejos de la empresa para que se considere teletrabajo, pero sí debe ser una práctica periódica y en un tiempo significativo. Hay quienes consideran que es necesario que al menos un 20% del tiempo total de trabajo se realice a distancia para que sea considerado teletrabajo<sup>5</sup>.

Dentro de aquellos que efectúan el teletrabajo durante toda su tarea, suele ser frecuente el trabajo a tiempo parcial (part-time).

Otra definición significativa sobre las características del teletrabajo se vincula con la existencia o no de una determinación clara de la jornada laboral, y con las distintas formas de control que se implemente. Es muy diferente si existe un horario claramente establecido –y se respeta- que el trabajo por objetivos, o normas reales de trabajo que impulsan a los trabajadores a desempeñar su tarea fuera de horario y de los días habituales de trabajo. Aquí se debe considerar si el trabajador debe estar disponible o no para la empresa fuera de su horario habitual.

**E. El tipo de relación contractual:** el teletrabajo puede tomar dos formas: en relación de dependencia –asalariado- (más allá de la figura legal-contractual) o cuenta propia.

En realidad es centralmente en relación de dependencia, si no no está en claro a distancia de quién.

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

- **Profesiones y oficios "teletrabajables"**

En primer lugar es necesario aclarar que el teletrabajo no es una profesión, sino una forma de organizar el trabajo aplicable a numerosas profesiones u oficios.

Existen fundamentalmente dos tipos de trabajos pasibles de ser "teletrabajados":

(aunque los defensores plantean que es teletrabajable prácticamente cualquier tarea).

- ◆ Tareas de índole administrativas, repetitivas, trabajo estandarizado con especialización media y bajo valor agregado en el tratamiento de la información (por ejemplo ventas telefónicas -telemarketing-, operadores telefónicos, atención a clientes –emergencias, consultas-, recepción de mensajes).
- ◆ Tareas calificadas, con formación profesional que puedan desarrollarse en forma individualmente con contactos esporádicos con el empleador u otros trabajadores (analistas de sistemas, programadores, diseñadores).

**En realidad no hay "teletrabajo" sino "teletrabajos" en función de la rama**, de las funciones y de los contextos socioeconómicos específicos. En este aspecto, al menos, se debe ser muy cuidadoso con las generalizaciones.

- **Distinción entre teletrabajo y trabajo a domicilio**

El trabajo a domicilio, existente desde los orígenes del capitalismo, tiene en común con el teletrabajo la existencia de una relación de dependencia -se trabaja para un empleador-, y que el resultado del trabajo no le pertenece al trabajador sino al empresario. En el caso del teletrabajo lo que se produce está ordenado por el

empleador, el equipamiento suele pertenecer al mismo, y los programas utilizados son definidos también por el empleador.

El trabajo a domicilio era una forma dominante antes de la revolución industrial, y persistió, siendo aún muy importante en algunas ramas y actividades como textiles, ensamblado de cajas, juguetes, montaje y armado, preparación manual de pequeñas piezas, etc., con una marcada presencia de mano de obra femenina.

Aunque en algunas de sus formas el teletrabajo tiene similitudes con el trabajo domiciliario tradicional, presenta diferencias que hacen que sea cualitativamente distinto. La utilización de las nuevas tecnologías informatizadas y el control en tiempo real que permiten lo convierten en algo absolutamente distinto. Lo que distingue al teletrabajo del trabajo a domicilio es la conexión continua con la empresa, la posibilidad de control empresario, aquello que era la "debilidad" del trabajo domiciliario.

En otro orden de cosas también se puede señalar como elemento común una mayor presencia de trabajo femenino.

- **El control empresario. Teletrabajo y régimen fabril**

En términos conceptuales se puede decir que el teletrabajo (considerando al menos al teletrabajo en línea de operadores telefónicos) es la sumatoria del trabajo domiciliario y el régimen fabril. Por medio de las Nuevas Tecnologías de Información (NTI), el capital logró superar los límites que le imponía la necesidad de que los trabajadores tengan que trabajar en un mismo lugar para alcanzar la "cooperación"<sup>6</sup> como requisito básico para garantizar cualquier organización colectiva de trabajo.

De esta forma a partir del teletrabajo se logran unir las formas de producción más viejas -propias de los orígenes del capitalismo- y las formas más desarrolladas, plenamente capitalista, en las cuales la producción está organizada desde el equipamiento, y la subordinación del trabajador al capitalista es "objetiva", la forma de trabajo y los ritmos

están impuestos por la maquinaria, por lo que se logra desarrollar el régimen de la “gran industria” por fuera de la unidad productiva.

En este caso la voluntad del empleador aparece objetivada (es el equipamiento el que va dando entrada a las llamadas), y le asegura un control absoluto de lo que hace el trabajador a través del soft. El trabajador aparece como apéndice de la máquina.

En este sentido es una de las muestras más claras de lo que es la ofensiva del capital, combina todo aquello que le sea útil, y no utiliza las nuevas tecnologías informatizadas como herramienta de alivio y mejora en las condiciones de trabajo, sino como instrumento para oprimir y explotar aún más a los trabajadores.

### **3. La visión empresaria**

Uno de los pilares en los que se basa la difusión del teletrabajo, es la primacía de la visión empresaria en los diferentes ámbitos donde se investiga esta nueva forma de organización del trabajo. Sin duda, el teletrabajo ha generado un profundo interés en diferentes instancias, tanto en medios gubernamentales como académicos, y en un sinnúmero de consultoras, que encuentran en él un nuevo producto para ofrecer a las empresas.

Entre la gran cantidad de materiales disponibles sobre el teletrabajo encontramos que la **argumentación empresaria en favor del teletrabajo es hegemónica** y a la vez son muy pocos los trabajos en los que se problematice el tema desde una perspectiva crítica.

Por lo general, en estos informes se mencionan una serie de beneficios e inconvenientes, pero se insiste en que las ventajas son “tanto para el empresario como para el trabajador y que estas superan a los inconvenientes una vez que ambas partes están de acuerdo en implementar esta forma de trabajo”.<sup>7</sup>

Principalmente encontramos dos fuentes centrales de difusión del teletrabajo como nueva forma de organización del trabajo, por un lado los organismos gubernamentales y por otro el ámbito académico.

- **La posición de los organismos gubernamentales nacionales e internacionales**

Aunque el teletrabajo tuvo un desarrollo previo en los EEUU, es la Unión Europea (UE) la que le da un renovado impulso a partir a partir de la creación de un sinnúmero de programas evaluativos. Desde mediados de la década de los 80, se llevan adelante una serie de estudios que se proponen examinar en qué medida se había expandido el teletrabajo en Europa con el objetivo de analizar el potencial desarrollo de esta forma de trabajo.

De esta forma se indagaba sobre cuáles eran las edades y las tareas en las que se podría instrumentar esta metodología, en qué medida estaban difundidas las computadoras en los hogares, y dónde habría una mayor aceptación de estos puestos de trabajo.

En la primera mitad de los '90, la UE implementa el programa "Acciones Estímulo al Teletrabajo" en el que recomiendan diferentes líneas de acción para su implementación, destacando las ventajas en cuanto a la posibilidad de flexibilización de los puestos de trabajo.

Uno de los principales proyectos realizados fue el TELDET (Telework Developments and Trends) en 1994, que tenía como objetivo disponer de cifras fiables sobre la incidencia del teletrabajo en Europa permitiendo una estimación de su probable desarrollo futuro en Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y España. Este estudio consideraba al teletrabajo como el trabajo que se realiza con un mínimo de un día a la semana en un lugar de trabajo distinto al lugar principal y donde se emplean las telecomunicaciones como medio para relacionarse entre teletrabajadores y empleador. La estimación que alcanzaron es que un 5% de las organizaciones de la Unión Europea realizan

actividades de Teletrabajo, con 1,1 millones de trabajadores, y casi la mitad corresponde al Reino Unido.

En ese entonces el objetivo de la Comisión Europea era que el 2 % de los empleados de oficina sean teletrabajadores antes de 1996 y que haya 10 millones de puestos para el año 2000.

En especial, desde la UE se puso especial interés en la implementación del teletrabajo en la esfera de la administración pública.

En los **EEUU** en 1993, se implementa el programa de Infraestructura Nacional de la Información donde el teletrabajo tiene un destacado lugar.

En la Argentina, la Secretaría de Comunicación dependiente del Poder Ejecutivo puso en vigencia el “Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI)”<sup>8</sup> en 1999, desde el que se ha instrumentado un programa específico para el fomento del teletrabajo como una de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’s) que están transformando al mundo del trabajo.

En este momento el Ministerio de Trabajo y [Empleo y Seguridad Social](#) dispone desde setiembre de 2003 una comisión especialmente dedicada a crear una normativa sobre el teletrabajo, donde participan los diferentes actores implicados: cámaras, empresas, sindicatos y especialistas en la problemática.

- **La presencia en los ámbitos académicos.**

En los medios académicos al analizar la configuración de la sociedad prevalece la perspectiva de una sociedad organizada en base a la información y el conocimiento.

En base a esta posición, se ha profundizado la conceptualización de las transformaciones sociales a partir de las “Tecnologías de las Información y Comunicación” (TIC’s) quedando un vacío importante vinculado a la investigación de experiencias concretas, en cuanto a la transformación de los procesos de trabajo y las

implicancias que genera la implementación del teletrabajo. La información disponible en este sentido, es a partir de reseñas muy breves con poco desarrollo.

A la vez el teletrabajo encontró una rápida difusión en las carreras de gestión empresaria y de recursos humanos, en donde se suele tratar como una técnica que permite aumentar la productividad de los trabajadores.

En el caso particular de la Argentina, es la propia universidad pública, uno de los espacios centrales para la difusión del teletrabajo. La Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires cuenta con un “Centro de Teletrabajo y Teleformación (CTT)”, desde donde se organizan cursos, congresos, conferencias, y dispone de una página web para su promoción<sup>9</sup>.

- **Las ventajas del teletrabajo según el empresariado**

Como toda visión que se propone ser hegemónica, la perspectiva empresaria presenta sus intereses como los del conjunto de la sociedad. Es así que en los diferentes informes disponibles sobre el teletrabajo se destacan las supuestas ventajas de su implementación tanto para los trabajadores como para el conjunto de la sociedad y también se mencionan los beneficios que generaría para el medio ambiente.

Uno de los problemas con los que nos hemos encontrados es que una gran cantidad de materiales, no fundamentan ni explicitan como llegan a una determinada conclusión, es así que se encuentran afirmaciones de carácter axiomático como: con el teletrabajo se logra un “aumento general en la calidad de vida!!!”<sup>10</sup> Por otra parte en muy contadas oportunidades se hace referencia a los riesgos que puede generar el teletrabajo, y cuando se lo hace se destaca que con esta modalidad de trabajo en última instancia todos se benefician.

Aunque en principio en este punto nos limitaremos a reseñar la perspectiva empresaria, sí nos interesa destacar un aspecto de las distintas estrategias: éstas se sustentan

sobre diferentes necesidades que tienen los trabajadores, y es por esta razón que muchas veces las empresas encuentran tanto eco en los trabajadores cuando pretenden imponer esta nueva forma de trabajar.

#### **a) Ventajas para los trabajadores:**

Entre los principales factores que se destacan en los diferentes informes y manuales sobre el teletrabajo es que los trabajadores tendrían una **mayor motivación** para realizar su trabajo. Principalmente porque los trabajadores, desde esta perspectiva, adquieren una autonomía que antes no tenían, ya que “cada uno es su propio jefe”.

Otro aspecto a destacar, es que los empleados van a tener una **mayor satisfacción**, porque “los empleados tienen poder para pensar, actuar y tomar decisiones por sí mismos, y se les juzga por el resultado de su trabajo, no por la presencia.”<sup>11</sup> Se dice también que al no controlarlos de forma presencial “se les da a los empleados una mayor confianza”<sup>12</sup>.

Uno de los aspectos que se recalca como beneficioso para el trabajador es en cuanto a los **tiempos de trabajo**, por un lado se remarca que el teletrabajador “puede llevar adelante su propio ritmo” y por otro que esta modalidad de trabajo se adapta a las necesidades del trabajador a partir de los **horarios flexibles**; al no regirse por los horarios de oficina.

Por otra parte, en cuanto al ámbito laboral se destaca que el teletrabajador se va a sentir más a gusto al elegir él mismo el “entorno de trabajo, con lo que está adaptado a sus gustos y necesidades”<sup>13</sup>.

Desde esta visión los teletrabajadores se beneficiarían con múltiples **ahorros**, principalmente en la reducción de tiempos y gastos en el transporte hacia el lugar de trabajo, pero también se menciona en los informes que el teletrabajador ya no necesita

comprar una vestimenta para utilizar en un lugar público como puede ser una oficina, ni tampoco gastar en alimentos fuera de su vivienda<sup>14</sup>.

Uno de los ejes centrales que la perspectiva empresaria se propone difundir es que “la mejora en la calidad de vida, se refiere básicamente a las posibilidades para **equilibrar mejor la vida laboral y familiar**”<sup>15</sup>. Se sostiene que con esta modalidad laboral se logra una mejor interacción con la familia, en la medida que “se gana en libertad” y “se produce un mayor equilibrio entre el tiempo dedicado a la vida familiar y el tiempo dedicado al trabajo”<sup>16</sup>. A la vez se dice que se puede complementar el trabajo con el cuidado de niños y/o adultos mayores.

En relación a este punto, algunos informes especifican que “los teletrabajadores varones, manifiestan un mayor grado de satisfacción sobre todo porque las relaciones con sus hijos son mejores que las de los padres que trabajan fuera del hogar, juegan más con ellos, disponen de mayor tiempo libre y sufren menos de estrés que antes de comenzar a teletrabajar.”<sup>17</sup>

También se dice que gracias al teletrabajo se incrementan las posibilidades de conseguir o mantener el empleo. El trabajador no depende del lugar de residencia, e incluso puede mantener su trabajo aunque cambie de ciudad e incluso de país. A la vez se sostiene que el trabajador se va a sentir más a gusto porque tiene una “posibilidad de elección del lugar independientemente del trabajo.”<sup>18</sup>

#### **b) Ventajas para la sociedad:**

Son múltiples y bien diferenciadas las virtudes que el teletrabajo supondría para la sociedad desde la perspectiva empresaria.

El teletrabajo favorecería la **inclusión social**, ya que permitiría la incorporación en el mercado de trabajo de personas que antes no lo podían hacer. De esta forma “mejora las oportunidades laborales” de las personas que padecen alguna discapacidad en

cuanto a su movilidad y de aquellas que no pueden ausentarse de su vivienda ya que deben cuidar a personas adultas o niños.

Otro de los importantes beneficios que se destacan desde esta perspectiva es que el teletrabajo conlleva **el desarrollo regional y de infraestructura en diferentes zonas residenciales**, fomentando las inversiones en telecomunicaciones. En el primer caso se menciona la construcción de “de telecentros en pueblos que han permitido proporcionar empleos y disminuir la emigración a las grandes ciudades”<sup>19</sup> por lo que se logran corregir los desequilibrios regionales al fomentar las regiones más deprimidas. En el segundo caso se sostiene que permite la descentralización en las grandes ciudades estimulando el desarrollo de las zonas residenciales.

Sin fundamentación ni experiencias que lo sostengan se afirma que a partir de la implementación del teletrabajo “se generan organizaciones que pasan de tener una dirección muy centralizada, jerárquica y vertical a una organización plana, democrática y descentralizada.”<sup>20</sup> En este sentido impresiona el carácter propagandístico que adquiere la difusión del teletrabajo.

#### **c) Ventajas para el medio ambiente:**

El teletrabajo desde la visión empresaria contribuye al **cuidado del medio ambiente**, ya que posibilitaría la solución de algunos problemas urbanos. Principalmente contribuiría a la descongestión del tráfico en las grandes ciudades, logrando una menor contaminación ambiental. Algunos materiales también señalan que se logra un menor consumo de energía, a partir de la utilización de las viviendas como lugar de trabajo<sup>21</sup>.

## **4. El teletrabajo como estrategia empresaria**

Después de habernos detenido en examinar cómo las empresas presentan el teletrabajo nos proponemos analizar esta nueva forma de organizar la producción como estrategia empresaria que tiene como principal objetivo incrementar la explotación del trabajo.

Sin duda uno de los blancos elegidos de la sostenida ofensiva impulsada por las patronales y los gobiernos en estos últimos 30 años ha sido la reestructuración de los lugares de trabajo. Es aquí principalmente donde el movimiento obrero construye diariamente la base de su poder, y su fortaleza en este ámbito es lo que le ha permitido lograr grandes victorias en la adquisición de derechos y mejoras en las condiciones de trabajo. Es por esta razón que “el proceso de trabajo y el espacio productivo, el ámbito fabril, el lugar de trabajo, el punto de producción, están en el centro del conflicto: es allí donde el capital quiere *cambiar*, este es el núcleo duro de su reestructuración o ‘reconversión’.”<sup>22</sup>

En este sentido podemos destacar diferentes ejes de cómo se materializa el teletrabajo como estrategia empresarial a partir de la redefinición de la relación capital/trabajo. Principalmente sobresale la vinculación del teletrabajo con la internacionalización del capital, la búsqueda de imponer la flexibilización laboral, la tercerización y externalización de la producción, y el objetivo de disciplinamiento de la fuerza de trabajo.

- **La internacionalización del capital y el teletrabajo**

Un primer punto a destacar, es el teletrabajo como estrategia empresarial **en el marco de la creciente internacionalización del capital**, caracterizado como la constante extensión de los mercados y de las fronteras en las que el capital se valoriza.

El teletrabajo se apropia de los profundos cambios ocurridos en la rama de las telecomunicaciones a partir del desarrollo de las “Nuevas Tecnologías Información” (NTI), que le permiten a las empresas no depender de las distancias geográficas donde se realiza la producción ni de donde vive el trabajador, por lo que se produce una ampliación significativa de la oferta de la fuerza de trabajo.<sup>23</sup>

De esta forma, las transformaciones tecnológicas han permitido derivar una parte sustancial del trabajo a países subdesarrollados, donde las condiciones de venta de la

fuerza de trabajo son sustantivamente inferiores a la de los países centrales. Según estimaciones para el año “2008 distintas empresas europeas, especialmente en el sector de telecomunicaciones, planean contratar por fuera de su estructura unos 275.000 puestos de trabajo, un 5% de su fuerza laboral”<sup>24</sup>.

En el marco de esta estrategia sobresalen los casos de países como India, Irlanda, Filipinas, Indonesia y Jamaica, donde se han construido grandes centros de atención telefónica.

En el caso de Jamaica, el estado fomenta la actividad, a partir de haber declarado la zona totalmente libre de impuestos, y permitiendo a las empresas repatriar hasta el 100% de las utilidades. Aquí el sueldo promedio por hora es de 1 u\$s cuando en E.E.U.U. varía entre los 5,5 a 12 u\$s.<sup>25</sup>

En el caso particular de la Argentina, la devaluación del peso de fines de 2001, bajó fuertemente el valor de la fuerza de trabajo en dólares, dando impulso al desarrollo de importantes inversiones en la actividad de los centros de atención, le permitió al país equipararse a los costos laborales y encontrarse en condiciones “competitivas” respecto a los de la región.<sup>26</sup>

En este periodo, el sector de "call centers" ha crecido fuertemente, y se estima que en la actualidad emplea entre 15.000 y 20.000 puestos de trabajo, según la fuente periodística que se consulte. Por otra parte se proyecta se proyecta que el sector puede crecer un 150% en los próximos dos años, creándose de esta forma 30.000 puestos de trabajos más<sup>27</sup>. Por lo que es esperable que las empresas busquen incorporar el teletrabajo más aún si consideramos las discusiones que se están realizando en el ministerio de trabajo sobre el tema.

- **La búsqueda de imponer las diferentes formas de flexibilización laboral**

Sin duda, el otro punto crucial en cuanto a la redefinición de las relaciones entre capital y trabajo a partir del teletrabajo es la incorporación de la **flexibilidad** en cuanto al proceso de trabajo.

Flexibilidad entendida aquí como la búsqueda de “debilitar o suprimir, en nombre de la eficiencia y la productividad capitalistas, las normas de trabajo establecidas en el interior de la empresa y en cada puesto de trabajo a través de las luchas y negociaciones pasadas, y plasmadas en los contratos de trabajo (nacionales, por empresa o por departamento) o en los usos y costumbres reconocidos por todos.”<sup>28</sup>

Fundamentalmente el ataque con la flexibilidad está dirigido a la **modificación de la relación contractual**.

Es así que desde la visión empresaria encontramos que en varias publicaciones realizan un análisis determinista, en el que la relación contractual se fundamenta desde la tecnología. Se destaca a su vez como un aspecto valioso de la “sociedad de la información”, de la que el teletrabajo es parte, que con el desarrollo de las nuevas tecnologías se están transformando las empresas hasta el punto que el “concepto de trabajo fijo y estable que permanece invariable a lo largo de la vida laboral del trabajador desaparecerá en el futuro.”<sup>29</sup>

Esta lectura mecanicista tan abundante sobre las relaciones laborales, visualiza que la forma de contratación de la fuerza de trabajo está dada por la tecnología y no por la relación de fuerzas entre las clases sociales. Por lo que con la incorporación del teletrabajo, a las empresas se les abre la posibilidad de modificar la relación salarial.

Al analizar las experiencias a las que pudimos tener acceso (se debe recordar que hay muy pocos materiales en las que se detallan estudios de caso), encontramos que en muy contadas ocasiones la relación asalariada se mantiene, en otras los trabajadores

pasan a depender de una empresa subcontratista a partir de la tercerización del servicio, o en la mayoría de los casos la empresa desvincula directamente al trabajador.

Junto a la búsqueda de cambiar la forma de contratación con el teletrabajo se busca cambiar la forma de pago al trabajador, a partir de la búsqueda de imponer la **flexibilidad salarial**.

Las publicaciones empresarias plantean que el teletrabajo tiene la ventaja que el pago bajo esta modalidad de trabajo es en base a “la producción por objetivos”, por lo que en definitiva se remunera la capacidad que cada trabajador tiene y de esta forma “se premia a los trabajadores responsables y laboriosos que un salario fijo se veían perjudicados por sus compañeros menos eficientes”.

Con la flexibilidad salarial se pretende que la base fija del salario sea lo menor posible (incluso inexistente) y por otra parte ampliar la mayor proporción posible la parte variable del salario. De esta forma el salario queda sujeto a la producción realizada por cada trabajador, con lo que se quiebra de esta forma el pago por cantidad de horas y se logra imponer el trabajo “por objetivos” que no es más ni menos que trabajo a **destajo**.

Esta modalidad clásica en la historia del capitalismo, tiene varias ventajas para los empresarios, entre ellas que “la calidad e intensidad del trabajo están controladas aquí por la forma misma del salario, ésta vuelve superflua gran parte de la vigilancia del trabajo.”<sup>30</sup> Esta virtud del trabajo a destajo para los empresarios hace que los trabajadores se impongan una considerable **autodisciplina**<sup>31</sup>.

Los programas de recursos humanos hablan del surgimiento junto al teletrabajo de una nueva figura de trabajador, la del “dependiente–autónomo”, que reúne una serie de “competencias” que el trabajador asalariado no cuenta, como tener una gran capacidad en: “la administración del tiempo de trabajo”; “la articulación del trabajo con el ocio y el tiempo familiar” y “el cumplimiento para la realización de una tarea sin supervisión personal”<sup>32</sup>.

- **Tercerización y Externalización**

El teletrabajo como estrategia empresarial se vincula con otras ya implementadas como son la tercerización y la externalización de la producción, donde las empresas se proponen centralmente “trasladar el trabajo afuera” de la unidad productiva quedándose con el núcleo estratégico de la generación de valor.

La articulación de estrategias puede producirse de dos formas. Por un lado a partir de la oferta de las empresas de telecomunicaciones de diferentes servicios (atención al cliente, promoción de productos, campañas, etc.) a empresas que no son de la rama por lo cual la empresa se desprende de toda un área. Por otro, son las mismas empresas de telecomunicaciones las que tercerizan sus servicios subcontratando a otras empresas del sector, que incluso pueden ser del mismo grupo económico.<sup>33</sup> En ambos casos, nos encontramos que las empresas que son subcontratistas, tienen peores condiciones de contratación que la empresa madre.

En el caso de la implementación del teletrabajo, y no mantener la relación asalariada, la unidad de producción que se subcontrata es el mismo trabajador “independiente”, donde las empresas se benefician al disminuir sustantivamente los gastos en infraestructura, equipamiento, inmuebles, mobiliario y su mantenimiento respectivo.<sup>34</sup>

De esta forma se busca principalmente transferirle al trabajador gastos directos e indirectos y reducir inversiones, con lo que las empresas logran incrementar su tasa de ganancia.

Nos interesa destacar aquí también que el objetivo empresarial es el de dividir a los trabajadores, generando diferentes condiciones de contratación y de trabajo.

- **El teletrabajo como estrategia de disciplinamiento**

Por último nos interesa destacar que el teletrabajo es altamente funcional a la necesidad del capital en cuanto al **disciplinamiento de la fuerza de trabajo**.

Con el teletrabajo el lugar de trabajo pasa de ser sistemáticamente “ocultado” por las patronales a virtualmente “desaparecer”. Es este su objetivo político principal. El lugar de trabajo es donde los trabajadores diariamente se constituyen y construyen su poder, es aquí donde miden su relación de fuerzas con la patronal cotidianamente. De esta forma los trabajadores pierden su lugar común, el espacio que “bien o mal” conforma su territorio. Con el teletrabajo esta posibilidad, directamente se niega.

Por esta razón decimos que el teletrabajo tiene como objetivo fragmentar los “colectivos de trabajo”, por lo que se propone en definitiva es una **clara división de los trabajadores**.

En caso de implementar el teletrabajo la patronal se encuentra en una mejor posición para imponer diferencias, y dividir aún más a los trabajadores, con diferentes derechos, salarios, condiciones de trabajo. La mejor situación a la que pueda llegar la patronal es que haya tantas situaciones como trabajadores.

Por estas razones destacamos que el teletrabajo es una estrategia de control y dominación de los trabajadores.

- **Resultados del teletrabajo para las empresas**

La consecuencia más relevante de la incorporación del teletrabajo en la organización del proceso productivo según destacan las diferentes publicaciones es que está comprobado el **aumento de la productividad** como norma general. En la mayoría de los trabajos se menciona que el incremento oscila entre el 10% y el 40%, mientras que en alguna se dice que alcanza hasta el 100%. Por lo general no se menciona como inciden los diferentes factores para alcanzar esta mejora en la productividad.

Según estas publicaciones, las razones de esta mejora son que los teletrabajadores:

- “se encuentran **menos cansados** porque no tuvieron que desplazarse hasta su lugar de trabajo”

- “tienen una **mayor concentración** y **menos interrupciones** que cuando trabajan en una oficina”
- “se encuentran **más motivados** y tienen una **mayor satisfacción** con su trabajo”<sup>35</sup>
- “**bajan su nivel de ausentismo** por problemas externos a la empresa como son las dificultades por problemas meteorológicos, la huelga en el transporte, también se verifica una reducción del ausentismo por enfermedad”.

Planteadas las razones de las empresas del aumento de la productividad del trabajo, pasaremos a distinguir cuales pueden ser las causas de su origen desde la perspectiva del trabajador y cuales son los riesgos que estos corren con la implementación de esta estrategia empresarial.

## **5. Riesgos y amenazas del teletrabajo**

A partir de haber analizado el teletrabajo como estrategia empresarial, nos interesa presentar cuáles son los peligros que podrían implicar para los trabajadores su incorporación en el proceso productivo. Son varios los aspectos que examinaremos en relación a los riesgos que corre el trabajador con la implementación del teletrabajo, principalmente se analizará los referidos a **los derechos y condiciones de contratación**, a cómo puede afectar el teletrabajo **la salud** del trabajador, y en cómo esta estrategia empresarial puede modificar **su vida cotidiana extra laboral**. Por último consideraremos los efectos posibles del teletrabajo en cuanto **al debilitamiento de los colectivos de trabajo y de la construcción de la herramienta gremial**.

- **Posibles cambios en los derechos y condiciones de contratación**

Es importante destacar que al plantarse el análisis sobre los cambios que puede implicar el teletrabajo en cuanto a los derechos de los trabajadores debemos enmarcarlo en una

coyuntura muy particular: en la Argentina por el momento -como en tantos otros países- no hay legislación al respecto, lo que da cuenta de la novedad del fenómeno.

Este vacío legal beneficia sin duda a las empresas ya que el trabajador se encuentra en una situación de mayor indefensión al no disponer de herramientas legales que le permitan algún tipo de resguardo<sup>36</sup>. Por lo que en este momento la incorporación del teletrabajo en las empresas implica llevar la relación laboral hacia un territorio en el que las empresas se encuentran mejor posicionadas.

Sin duda el peligro central que se desprende de los cambios de la forma de contratación y de la imposición de la flexibilidad salarial, es la **pérdida de la estabilidad** tanto en el puesto de trabajo como **la incertidumbre sobre el monto total del salario**<sup>37</sup>.

Por un lado el trabajador se encuentra expuesto a los vaivenes de la demanda del servicio, pero también la forma de pago por objetivos no le da ningún tipo de garantía en cuanto a la cantidad de trabajo que la empresa le va a proveer. A la vez, el cambio en la relación contractual hacia formas de trabajo independiente, en el que no se reconoce la relación asalariada, le permite a la empresa discontinuar la relación laboral en cualquier momento.

La estabilidad laboral también se encuentra amenazada a partir de la utilización de las tecnologías de información y comunicación que permiten “desviar” velozmente el trabajo a cualquier punto geográfico, lo que aumenta significativamente la competencia entre trabajadores y permite que el trabajo pueda ser fácilmente realizable por otro.<sup>38</sup>

La incertidumbre alcanza el **salario**, dado que la modalidad de pago por “cumplimiento de objetivos”, impide saber al trabajador cuánto va a poder disponer de salario total para poder afrontar los gastos que implica la reproducción de su propia vida y de su familia. Aquí también el trabajador queda expuesto de la peor forma a las fluctuaciones de la anarquía del mercado en cuanto a la demanda de su fuerza de trabajo o de la estrategia de la empresa para lograr su desvinculación laboral<sup>39</sup>.

Lo que sí queda claro de la vastedad de publicaciones empresarias en los que se elogian los logros del teletrabajo, es que los salarios con esta forma de organización del trabajo no mejoran, sino que mantienen su nivel en el mejor de los casos o incluso bajan. En ninguno de los trabajos de divulgación se menciona que los trabajadores se benefician con un aumento de salario.

Entre los principales factores por los que los teletrabajadores pueden ver afectados su salario es al enfermarse; ya que éste disminuye junto a su producción. Además esta situación se agrava con el no cumplimiento de los “objetivos” dictados por las empresas por lo que también quedan afectados el cobro de adicionales y premios.

De estas forma se observan las particulares consecuencias sobre el salario del teletrabajo a destajo que se profundizan cuando el teletrabajo se implementa a domicilio ya que generalmente bajo esta modalidad no se reconoce el pago de las horas extras.

El salario también puede disminuir si el trabajador no es recompensado en cuanto a los costos que pueden ser transferidos al trabajador, como son los gastos de herramientas, componentes, insumos, energía (iluminación, calefacción, etc.) en el caso de trabajar en su domicilio, además de otros derechos que el trabajador puede tener como son el refrigerio y la guardería. De esta forma observamos cómo el teletrabajo puede implicar una disminución tanto de los gastos en infraestructura, mantenimiento, de las inversiones a realizar por la empresa, a la vez que puede significar para éstas un “ahorro” en cuanto a no tener que garantizar derechos adquiridos por los trabajadores.

En caso que el teletrabajo se implemente en el domicilio del trabajador, incluso habría que preguntarse si no es oportuno que el trabajador sea recompensado por el lugar ocupado en su vivienda. Debemos analizar con mucho cuidado este punto que puede resultar un argumento muy seductor para introducir el teletrabajo en la organización del proceso productivo, ya que en países como el nuestro, son muy frecuentes las demandas relacionadas con la vivienda, por lo que el teletrabajo puede significar un

ingreso extra que puede ayudar a solventar los gastos inmobiliarios como puede ser el costo del alquiler. Aquí debemos estar atentos a esta propuesta ya que como hemos visto la introducción del teletrabajo puede afectar el salario en varios sentidos.<sup>40</sup>

La modalidad del pago a destajo puede afectar también otros derechos conquistados por el movimiento obrero, dificultando la protección social y laboral.

Principalmente el acceso a la **seguridad social**. Es común el fraude laboral, al encubrirse la relación asalariada, perjudicando al trabajador en su acceso a la jubilación. Otros derechos que también corren riesgo de perderse a partir del pasaje de una forma de contratación a otra, son el reconocimiento de la **antigüedad laboral** y el **descanso** de las vacaciones.

- **Los riesgos para la salud**

Uno de los aspectos que nos interesa destacar en cuantos a los posibles perjuicios que puede ocasionar el teletrabajo es cómo puede afectar **la salud de los trabajadores**. En este sentido analizaremos por un lado los impactos de la implementación del teletrabajo en la **salud física**, para pasar después a considerar los riesgos que implica para su **salud psíquica**.

En cuanto a los problemas que puede ocasionar el teletrabajo a la **salud física**, estos son los propios de la implementación del trabajo organizado en base a “objetivos” como son la “prolongación e intensificación de la jornada laboral.”<sup>41</sup> Este resultado se contrapone con la visión empresaria que nos presenta la posibilidad para el teletrabajador de “manejar los tiempos según sus necesidades”. En cambio la experiencia nos dice que una organización del trabajo en base al logro de metas, implica necesariamente no poder determinar de antemano la duración de la jornada de trabajo, por lo que esta tiende a extenderse (con lo que las horas extras se convierte en algo habitual) y se incrementan los ritmos de producción. En el caso de la tarea del teleoperador -que aquí en particular nos interesa- la implementación del teletrabajo

podría significar un aumento de la carga de trabajo por lo que implicaría el deterioro de las condiciones de trabajo.

En caso de tratarse de un sistema automático de atención telefónica, los daños que puede provocar en la salud pueden ser muy intensos ya que el trabajador no puede regular el ritmo de trabajo y está sujeto a los tiempos determinados por la programación de la maquinaria. Esta situación empeora, si el sistema de remuneración es a destajo, donde el teletrabajador se va a proponer aumentar su ritmo de producción y la cantidad de trabajo realizada. Son cruciales aquí contemplar para el cuidado de la salud del operador la cantidad de tiempo de “logueo”, los descansos entre llamada y llamada y el descanso visual (pausas) durante la jornada de trabajo.<sup>42</sup>

Vinculado a la problemática de la salud física de los teletrabajadores hay varias particularidades a tener en cuenta para aquellos que realicen su tarea desde su domicilio. Un aspecto central se refiere a si el lugar y las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo donde se va a desarrollar la actividad laboral reúnen las condiciones necesarias para que no dañen su salud.

Sobre este punto, en general la bibliografía presenta toda una serie de recomendaciones a tener en cuenta que más abajo detallaremos, pero por lo general no se señala un aspecto fundamental: **los hogares no han sido diseñados para trabajar**.

Es decir que nos encontramos con un punto de partida en el análisis que nos enfrenta al problema de destinar la vivienda para otra función distinta que la reproducción de la propia vida, que entre otros elementos puede significar que aumenten los riesgos de producirse accidentes.

En relación a los requerimientos que debe reunir el lugar de trabajo en la vivienda, en las publicaciones sobre teletrabajo abundan toda una serie de recomendaciones en cuanto a los factores ambientales (iluminación, ruido, temperatura y ventilación) y sobre los aspectos ergonómicos del puesto de trabajo (posición del cuerpo respecto a la

herramienta de trabajo, cuidados a partir de la utilización intensiva de pantallas de representación visual, mobiliario adecuado, etc.).

Este problema que se presenta en cuanto a la vivienda es crucial frente a la responsabilidad en cuanto a dolencias, enfermedades y accidentes que se puedan ocasionar como producto del trabajo.

En caso de mantenerse la relación salarial y producirse un accidente (como ejemplo de una situación que reviste mayor gravedad) nos preguntamos: ¿Cómo se determina la responsabilidad? ¿Es del empleador o del teletrabajador? En este sentido es importante analizar el teletrabajo como estrategia empresarial para desligarse de obligaciones. Aquí surge una zona gris que favorece al empleador, ya que puede alegar que no tiene facultades sobre la propiedad privada de un tercero.

A la vez existen múltiples inconvenientes a determinar como: ¿tiene la empresa facultades para imponer determinadas condiciones de medio ambiente de trabajo en el domicilio de un teletrabajador?, y en caso de tenerlas, ¿cómo las garantiza? De esta forma surgen otros varios aspectos a esclarecer al respecto como ¿puede el empleador entrar en el domicilio privado del trabajador?, ¿en el momento del accidente el teletrabajador se encontraba trabajando o estaba realizando una tarea doméstica?

La implementación del trabajo en el domicilio del trabajador genera una de las mayores amenazas en cuanto a su salud, ya que el trabajador está sometido a un muy fuerte **aislamiento**, implica un gran esfuerzo **a nivel psíquico**.

Frente a este problema las empresas realizan recomendaciones sobre las características del ambiente destinado para teletrabajar, y sobre las características particulares del teletrabajador. Observan que el ambiente de trabajo dé al **exterior** (para disminuir la sensación de aislamiento) y por otro lado se reconoce que los teletrabajadores deben tener una determinada “capacidad para trabajar en relativa soledad”. En cuanto a este último problema, las empresas acceden a que los

trabajadores vayan espaciadamente a la empresa (un mínimo de una vez cada 15 días) y asistir a reuniones periódicas en la sede de la empresa.

Los efectos del aislamiento puede producir trastornos muy serios, ya que puede generar problemas de tipo psicológico o relacional, como son “acusar sentimientos de soledad, aislamiento social, temores al fracaso o sobre la calidad del trabajo, adicción al trabajo y estrés, inseguridad.”

A la vez, las empresas a partir del desarrollo de las “Nuevas Tecnologías de Información” han puesto énfasis en los sistemas de control sobre los trabajadores y su producción. De esta forma el trabajador siente la presión constante de saber que están siendo vigilados por la empresa.<sup>43</sup>

Podemos entrever que la implementación del teletrabajo a domicilio no resulta una buena opción para el trabajador en cuanto a la posibilidad de garantizar condiciones saludables de trabajo.

- **Consecuencias en la vida cotidiana extra laboral.**

Aunque hay pocas referencias a cómo se pueden ver afectadas mutuamente la vida familiar con la vida laboral en caso de implementarse el teletrabajo a domicilio, algunos autores señalan que no es recomendable agregarle una función más al hogar, ya que surgen diferentes tipos de problemas. Entre los más significativos encontramos **la utilización del tiempo, cómo se distribuyen los espacios en la vivienda y también cómo se ve afectada la privacidad del trabajador.**

Como vimos la visión empresaria prometía el paraíso de trabajar en la propia casa, disfrutando de la vida familiar y acomodando **los tiempos de trabajo** a nuestras propias necesidades. Aunque también se recomienda al teletrabajador “fijar unas horas de trabajo específicas que se mantengan todos los días”.

Al analizar las exigencias empresarias en cuanto los requisitos de producción, estas fantasías se desvanecen rápidamente. La razón principal es que el teletrabajo, como todo trabajo domiciliario “suele remunerarse a destajo, quien lo ejecuta está presionado por el apuro de conseguir ingresos suficientes. Esta necesidad, sumada a la de alcanzar metas cuantitativas (sobre todo en períodos de fuerte demanda) y cualitativas obligan a dedicar un tiempo importante al trabajo, que pasa muy fácilmente a ocupar demasiadas horas cuando tiene que combinarse con las tareas familiares y domésticas”.<sup>44</sup> De esta manera se tiende a suprimir la separación entra la vida profesional y la vida familiar.

Este problema se agrava con el hecho de no tener delimitado el horario de la jornada de trabajo y al realizar su tarea en su domicilio, el empleador tiene una mayor disponibilidad sobre el trabajador, lo que implica por un lado la extensión de la jornada de trabajo y al mismo tiempo la posibilidad que la vida familiar sea interrumpida por cuestiones laborales.

Otro de los conflictos habituales que surgen entre los teletrabajadores con sus familias, es que no se considera culturalmente la vivienda como lugar de trabajo por lo que la tendencia es creer que el que trabaja en la casa tiene tiempo disponible para realizar otras tareas.

Frente a estos problemas también se realizan recomendaciones en cuanto al **espacio que debe ocupar el lugar de trabajo en la distribución de la vivienda.**

Por un lado se señala que el lugar de trabajo sea una habitación independiente y tranquila en el hogar. Debe evitarse por cualquier medio que sea la cocina, el dormitorio, o la mesa del comedor, para estar fuera del tráfico diario del resto de la familia. Pero también se recomienda que el ambiente destinado a trabajar se encuentre cercano a la puerta de entrada para evitar el contacto visual con las habitaciones privadas. También se advierte que para que el teletrabajador pueda trabajar sin

interrupciones es recomendable que la instalación telefónica se ubique de forma tal que no haya interferencias entre los miembros de la familia y el teletrabajador.

Viendo la cantidad de requisitos que debe reunir la vivienda nos preguntamos: ¿Qué hogar reúne estas condiciones? Frente a esta pregunta observamos que con la implementación del teletrabajo es probable que surjan inconvenientes en la dinámica familiar, ya que la disponibilidad de espacio en las viviendas de los trabajadores es por lo general escasa y limitada.

Otro aspecto que puede ser perturbador se vincula con la **privacidad del trabajador**. Este derecho entra en contradicción con la necesidad de control al trabajador por parte de las empresas, por lo que surgen diferentes preguntas al respecto: ¿tiene el supervisor el derecho de entrar a la casa de un teletrabajador? ¿Qué ocurre si el teletrabajador lo rechaza?

A la vez el derecho a la privacidad entra en contradicción con la responsabilidad empresaria en garantizar condiciones de trabajo saludables para el teletrabajador. Aquí surge un indicador más de la incompatibilidad de espacios.

También se vincula con esta misma problemática el desarrollo de sistemas de control informático que le permiten a las empresas vigilar aspectos de la vida privada del teletrabajador, produciéndose una verdadera invasión sobre su privacidad.

- **Debilitamiento de los colectivos de trabajo y de la construcción de la herramienta gremial**

Como veíamos, podemos caracterizar el teletrabajo como una estrategia de disciplinamiento de la fuerza de trabajo en la medida que desarticula el ámbito central de la construcción de su fuerza por los trabajadores en la lucha sindical: el lugar de trabajo.

El teletrabajo se convierte en un nuevo desafío para dar una respuesta gremial ya que desde esta situación es mucho más difícil para los trabajadores poder organizarse y unificar reclamos.

Con el teletrabajo nos encontramos no sólo con la dificultad objetiva de la dispersión sino que nos encontramos con el riesgo que esta situación conforme una nueva identidad del trabajador distinta a la del trabajador que se siente parte de un colectivo de trabajo al compartir diariamente con otros costumbres, hábitos, rutina. Incluso, según algunas investigaciones, los teletrabajadores sienten que no son verdaderos trabajadores porque no se desplazan fuera del hogar para salir a trabajar.

A la vez, encontramos en el teletrabajo diferentes mecanismos que dificultan la creación de un colectivo a partir del estímulo al individualismo, como son el trabajo a destajo y los diferentes premios por el cumplimiento de objetivos, con los que el trabajador tiende a pensar en cómo garantizar la realización de la producción.

De esta manera podemos conceptualizar el teletrabajo como una estrategia empresaria que se propone la **desarticulación sindical** en un importante y creciente tipo de tareas, que pueden ser teletrabajables. Por lo tanto es mucho más difícil construir un espacio gremial en un colectivo que se encuentra estructuralmente disperso, y sobre el que hay que trabajar muy fuertemente en su identidad como trabajadores.

## **6. Las respuestas de los trabajadores**

Tal vez éste sea el aspecto sobre el que existe menor cantidad de información disponible.

Se han recopilado materiales de distintos países y organizaciones sindicales pero no se ha encontrado mayor información de estudios de casos del impacto y de la forma en que se desarrolló su implementación sino de los acuerdos alcanzados o de las

reivindicaciones presentadas por las organizaciones gremiales. Debe tenerse en cuenta que lo que parece estar más extendido es la implementación y configuración unilateral por parte de las empresas del teletrabajo.

A riesgo de ser reiterativos, se debe insistir en recordar que la estrategia empresarial para su introducción se basa en apelar a necesidades genuinas de los compañeros, y en problemas reales de la sociedad. Esto obliga a tener en cuenta no sólo la discusión puntual en la empresa, sino que también hay que dar respuesta –o al menos tener fundamentación- a problemas más amplios. Si no se logra que los trabajadores tengan plena conciencia de los perjuicios que puede implicar el teletrabajo, el sindicato puede quedar enfrentado a los mismos; ha habido casos<sup>45</sup> donde la empresa hizo votar a los trabajadores sobre el interés o no por la introducción del teletrabajo y la aceptación ganó por amplio margen.

La capacidad de las organizaciones sindicales de organizar a los trabajadores y luchar por sus derechos está íntimamente vinculado a las posibilidades de llegar a los trabajadores y actuar en la conformación de un colectivo. En tanto los trabajadores se dispersen y aíslen esta posibilidad se ve seriamente afectada.

La introducción del teletrabajo en una empresa significa un cambio sustantivo en la forma de organizar el trabajo y en las relaciones laborales, por lo que debería ser informado y discutido con el sindicato en forma previa, y en un plazo suficiente que permita el estudio del tema y la elaboración de una posición sindical en profundidad.

En forma muy esquemática se pueden diferenciar distintos tipos de respuesta o caminos tomados por los sindicatos:

1. Intento de evitar su implementación,

2. Búsqueda de limitar el número de trabajadores que abarca (partiendo del hecho que su implementación en la actual sociedad perjudica a los trabajadores y las organizaciones sindicales)
3. Aceptación condicionada, lo que suele implicar al menos tres pasos:
  - a. Cómo lograr que se los considere asalariados, pertenecientes a la empresa y al gremio
  - b. Una vez logrado esto, llevar adelante la discusión sobre las condiciones de desarrollo de la tarea y los derechos de los teletrabajadores.
  - c. Por último la discusión de los derechos sindicales de los teletrabajadores

La alternativa que se tome depende tanto de la concepción político-sindical de la organización, como del momento particular y de la relación de fuerzas específica que se tenga con la empresa con la que está planteada la discusión.

Aunque en algunos casos a priori podría decirse que la negativa es la posición más correcta, no siempre es posible de sostener, más aún cuando –como ya se señaló– muchos trabajadores puedan estar a favor. En este caso lo viable puede resultar un “*sí, pero..*” y discutir punto por punto todo aquello que permita la relación de fuerzas.

Cualquiera sea la alternativa elegida, lo que parece estar en claro es que no debe caerse en la apología de formas de organización del trabajo que son presentadas como el simple resultado de un supuesto avance tecnológico neutro y ajeno a los intereses sociales en juego.

Como ya señalamos las empresas y buena parte del discurso académico presentan al teletrabajo como un avance indiscutible, resultado del desarrollo de la (mal) llamada “sociedad de la información”, que traerá beneficios para los trabajadores y el resto de la sociedad, y a lo sumo puede acarrear algunos inconvenientes que con buena voluntad pueden ser subsanados. Debería ser una tarea prioritaria de la organización gremial

presentar el tema en su contexto real, y generar acciones que permitan dar a conocer otra mirada tanto a los trabajadores como a los demás sectores sociales, mostrando todos los peligros y perjuicios que puede aparejar.

La negociación es sustantivamente distinta si se trata de trabajo en línea (lo que, desde nuestra perspectiva, sería estrictamente teletrabajo), donde el primer control pasa por el tiempo de trabajo, que si se trata de trabajo fuera de línea donde lo que se discute son los resultados alcanzados.

### **Principales ejes de reivindicaciones para los teletrabajadores**

En base a la información obtenida, tanto de propuestas sindicales como de acuerdos alcanzados, se han resumido lo que se consideran las principales reivindicaciones y puntos a contemplar en la negociación de la introducción del teletrabajo. En la mayoría de los casos se trata de reivindicaciones pensadas para los casos de los teletrabajadores domiciliarios, y para los casos en que se “reconvierten” trabajadores que ya están desarrollando sus tareas en la oficina a teletrabajadores, no al inicio de actividades basadas en el teletrabajo.

Aunque las características de las negociaciones y los acuerdos alcanzados son muy distintas en su amplia mayoría contienen puntos comunes, por lo que no se incluyen los acuerdos particulares -lo que podría resultar muy largo y tedioso- sino un resumen y sistematización de los mismos<sup>46</sup>. Como ya se mencionó, en la medida que no existe legislación desarrollada específicamente para el teletrabajo, las únicas regulaciones que hay sobre el tema se suelen limitar a lo expresado en los acuerdos colectivos (aunque debe recordarse que una cosa es el convenio firmado y otra muy diferente el grado de aplicación).

A continuación se enumeran las principales reivindicaciones agrupadas por temas:

- **Sobre el carácter del trabajo**

**Carácter voluntario:** el pasar a ser teletrabajador debe ser voluntario, y no una imposición de la empresa y tiene que ser “reversible”, es decir que el trabajador debería estar en condiciones de volver a su lugar de trabajo en el momento en que lo quiera, con las mismas garantías y derechos.

**Debe considerarse como trabajo asalariado:** en ningún caso debe utilizarse el paso del trabajo en la oficina a ser teletrabajador como excusa para cambiar el carácter asalariado. Existen casos en los que la empresa intenta definir al trabajador como autónomo, o que pretende despedir trabajadores para luego contratarlos como teletrabajadores cuenta propia.

- **Sobre los medios de trabajo**

**Medios de trabajo:** Los medios de trabajo deben ser suministrados por el empleador, así como las actualizaciones, reparaciones del equipamiento, etc. Es importante quien brinda el soporte técnico y bajo qué modalidad, ya que al tratarse de tareas con uso intensivo de tecnologías de información y comunicación, es frecuente la necesidad de contar con apoyo especializado. En el caso del teletrabajo no se cuenta con ayuda “informal” de otro trabajador, ni apoyo rápido como en el caso de una oficina.

En el caso que el trabajador sea capacitado para realizar tareas de "mantenimiento", es decir que tenga que poseer más conocimientos para efectuar su trabajo deberá tener un incremento salarial acorde a su mayor capacitación.

Por otra parte debería definirse si el equipamiento puede ser utilizado para fines personales o no.

**Gastos:** debe quedar bien en claro cuáles son los gastos que supone la tarea y cómo los compensa el empleador. Incluye los gastos de comunicaciones, electricidad,

calefacción, insumos, etc. En algunos casos incluso se acuerda el equivalente a un "alquiler" del cuarto usado para el trabajo.

**Seguro:** los trabajadores y los bienes utilizados para el trabajo deberían estar asegurados por la empresa y no por el trabajador.

- **Definición del trabajo**

**Delimitación de la tarea:** debería quedar claramente explicitado -por escrito- cual es el alcance de la tarea, qué actividades supone, qué cosas no corresponde realizar, etc. En términos generales las empresas buscan efectuar acuerdo orales e individuales que le brindan mayor libertad de acción y le imponen menores trabas. También debe estar claramente establecido a quién se debe reportar el teletrabajador.

**Concurrencia periódica a la oficina:** se debería establecer que el trabajador deba concurrir periódicamente a la oficina para encontrarse con los otros trabajadores y medidas semejantes para evitar la sensación de aislamiento y la pérdida de contacto con los compañeros. Además el sindicato debería desarrollar actividades (aunque sean meramente "sociales") que permitan el encuentro y el conocimiento entre los trabajadores. En el caso del teletrabajo móvil, un punto importante a definir pasa por el lugar donde se toma servicio, si en la casa o en la oficina.

**Jornada de trabajo:** Debe estar claramente definido el horario, y la jornada debe ser igual a la que tienen los empleados de oficina y lo que fija el convenio.

- **Derechos de los trabajadores**

**Inviolabilidad del domicilio:** El empleador debe respetar el derecho del empleado de dejarlo ingresar o no a su domicilio.

**Salario:** como criterio general debe considerarse la igualdad de remuneración con el trabajador ubicado en la empresa. Se ha comprobado que habitualmente el salario del teletrabajador suele ser menor que su equivalente en la oficina. Este punto no siempre

resulta tan claro en la discusión, en la medida en que el teletrabajo puede ser deslocalizado (transferido a otra región o directamente a otro país) y entra en discusión la legislación y los convenios colectivos de distintas jurisdicciones. La legislación francesa, por ejemplo, establece que la ley nacional que deberá aplicarse es la que más favorezca al empleado. En realidad este problema no sólo afecta a la cuestión salarial, sino también a todos los derechos de los trabajadores.

**Capacitación:** las posibilidades de acceso a la capacitación deben ser igual al resto de los trabajadores, continua y suficiente para asegurar el cumplimiento del trabajo

**Promoción:** los teletrabajadores deben tener las mismas posibilidades de lograr promociones que los trabajadores de oficina. En el caso que esto signifique tener que volver a la oficina o a otro lugar, el trabajador debe poder decidir qué alternativa prefiere.

**Protección de datos:** Se debe regular en forma muy clara el modo en que se controla la información y el trabajo en la computadora del trabajador. Se debe evitar la invasión y control "policial".

**No al seguimiento electrónico:** Existe un fuerte peligro de seguimiento electrónico. Precisamente el uso de TICs hace totalmente "permeable" al trabajador al control "invisible", continuo e invasivo. En ese mismo sentido no debería estar permitido el control del correo electrónico salvo problemas de extrema gravedad. En ese caso el control debería realizarse con la presencia de un representante de la organización sindical.

**Seguridad e higiene:** deben estar garantizadas las condiciones correctas para efectuar la tarea sin perjudicar la salud del trabajador y regirse por la legislación vigente. Las condiciones y elementos debe asegurarlas las empresa y no el empleado (por ejemplo silla, pantalla, iluminación, etc.). Cuando la empresa exija condiciones puntuales en el ambiente dedicado al trabajo, las modificaciones que implique deben estar a cargo del empleador. Se debería ser especialmente cuidadoso con la inclusión en cualquier

acuerdo de la cobertura de los accidentes dentro del hogar. El trabajador debe estar asegurado por la empresa ante posibles accidentes en el hogar.

**Sobre el ambiente dedicado a la tarea:** En algunos casos se planteó que tendría que existir un cuarto aislado para la tarea. Este es un tema delicado, que debe ser evaluado con cuidado, ya que puede ser una forma de discriminación de los trabajadores más humildes (cuya vivienda tiene menor número de habitaciones), y en algunos casos puede resultar un pedido poco razonable. De cualquier modo no existe forma en que el trabajo no afecte a la vida personal y familiar. Las viviendas no han sido construidas para trabajar, la vida familiar es algo distinto de la actividad laboral y **no se pueden hacer las dos cosas al mismo tiempo**. Es un tema al que generalmente se le ha dado poca importancia y parece generar problemas.

- **Derechos sindicales**

**Principales derechos:** deben explicitarse todos los derechos sindicales, entre ellos pueden mencionarse la libre afiliación, el derecho a ejercer medidas de fuerza, a participación en reuniones y asambleas (incluso dentro de las horas de trabajo).

**Ser parte de la negociación colectiva:** los teletrabajadores deben estar comprendidos en la negociación colectiva. No debería haber acuerdos individuales sino una negociación para todos los trabajadores que desarrollan este tipo de tarea. El acuerdo individual (y muchas veces simplemente de palabra) es una frecuente política empresaria, que fragmenta y debilita por completo a los trabajadores.

**Cargos sindicales:** Los trabajadores tienen que tener la posibilidad de elegir y ser elegidos para cualquier cargo sindical. A su vez deben ser contabilizados para tener en cuenta el número de delegados. En algunos casos en los que el número de teletrabajadores es elevado se ha exigido la existencia de un representante específico para ellos. Los derechos sindicales son reconocidos internacionalmente como derechos

humanos, y esto supone no sólo el derecho a pertenecer a una organización gremial, sino también el poder elegir, ser elegido y ejercer tareas sindicales.

**Comunicación sindical:** el empleador debe facilitar los medios de comunicación interna y telemática para asegurar la comunicación entre trabajadores y con el sindicato en las dos vías, ya sea para que el sindicato pueda hacer llegar información al trabajador, como para que el trabajador haga llegar sus dudas o reclamos a la organización sindical. El teletrabajador también debería tener libre acceso a la web. En algunos acuerdos (especialmente en Europa) se le permite al comité de empresa (algo semejante a una comisión interna) el acceso en línea a los trabajadores, pero no al sindicato.

**Más allá de las reivindicaciones específicas, el eje de las respuestas de los sindicatos (al menos de aquellos que son conscientes de los riesgos que supone el teletrabajo) se ha concentrado en evitar la atomización y dispersión de los trabajadores (buscando en primer lugar que sean reconocidos como asalariados y que formen parte de la negociación colectiva), impedir el aislamiento, y garantizar alguna forma de organización y funcionamiento colectivo, manteniendo a su vez la presencia sindical por todos los medios posibles.**

## **7. Palabras finales**

Como ya fue señalado creemos que el teletrabajo debe ser analizado como una nueva herramienta empresarial, y no como el resultado del desarrollo tecnológico -aunque este lo posibilite-. Su desarrollo y difusión sólo puede ser entendido en el marco de la relación capital-trabajo y de la fuerte ofensiva empresarial de las últimas décadas.

La mayor parte de la literatura habla (en abstracto) de sus beneficios. Como en tantos otros temas (toyotismo, calidad total, competencias laborales, etc.) el discurso

hegemónico -incluyendo sectores progresistas- presenta al teletrabajo como beneficioso para todos, como una panacea más allá de los intereses en juego.

Por el contrario la realidad parece mostrar otra cara: una tendencia a la flexibilización de las condiciones de trabajo, encubrimiento de la relación de dependencia, aumento de la jornada de trabajo, además de los perjuicios que pueda implicar el aislamiento y las complicaciones que puedan provenir de desarrollar el trabajo en un ambiente no diseñado para eso como es el hogar en el caso del teletrabajo domiciliario.

En este sentido se puede afirmar que no es un tema menor ya que afecta sustantivamente a segmentos del movimiento obrero, aunque aún no se tenga estricta idea de cuantos trabajadores afecta.

Frente a esta herramienta patronal el movimiento obrero -como siempre- debe construir nuevas respuestas. En nuestro país (a diferencia de los países desarrollados) es un tema muy nuevo, en el cual los sindicatos no tienen mayor experiencia ni posición tomada. Es necesario recopilar información sobre experiencias nacionales e internacionales que tome distancia de los discursos instalados y parta de las experiencias concretas de trabajadores y sindicatos de países y empresas donde el teletrabajo se haya instalado.

En aquellos casos que los sindicatos han intervenido en la implementación del teletrabajo, se puede ver que las reivindicaciones gremiales, más allá de las demandas específicas, se han concentrado en evitar la atomización y dispersión de los trabajadores (buscando en primer lugar que sean reconocidos como asalariados y que formen parte de la negociación colectiva), en evitar el aislamiento, y en la búsqueda de garantizar alguna forma de organización y funcionamiento colectivo, buscando asegurar la presencia sindical a través de distintos medios.

Octubre de 2004



## 8. Bibliografía

(En el caso del material tomado de la web se presenta el año en que fue visitada la página)

AAVV (2004) **Teletrabajo en acción** en [www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo](http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo)

Aragüez Guerrero, Juan J. (2004) **El teletrabajo es la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo**. En [http://www.informatica-juridica.com/trabajos/ensayo\\_sobre\\_teletrabajo.asp](http://www.informatica-juridica.com/trabajos/ensayo_sobre_teletrabajo.asp),

Belzunegui Eraso, (2002) Angel El control del tiempo de trabajo en el teletrabajo itinerante, en **Sociología del Trabajo** N° 45, primavera de 2002, Madrid

Belzunegui Eraso, Angel (2001) **Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo** (tesis doctoral) Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona.

Boiarov, S. y Poliszuk, N. (2003) **El Avance del Teletrabajo en Argentina** en <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina.php>

Boirov, Sonia (2002) **Proyecto de regulación para el encuadre legal del teleempleado o teletrabajador en relación de dependencia**. Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo Julio 2002.

Braverman, Harry (1987) **Trabajo y capital monopolista**, México, Editorial Nuestro Tiempo

Casado, R (1996): **Sociedad, tecnología y teletrabajo: algo más que una nueva forma de trabajar**, Fiap. En <http://www.arrakis.es/~fiap>

Casado Ortiz, Rafael (2003) **Nuevos modelos de Teletrabajo** en <http://www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?id=252&colaborador=rcasado>

Ciudad Mas, B. y Blanco Merinero, F. (2003) **Posición de los sindicatos ante el teletrabajo** en <http://www.gtlic.ssr.upm.es/TICS/traabajoengrupo/sindicatos/7r.htm>

Civit, C. y March, M. (2000) **Implantación del teletrabajo en la empresa**. Gestión 2000, Barcelona.

European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1997) **The Social Security Position of Teleworkers in the European Union.**

European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1997). **The legal and contractual situation of teleworkers in the European Union. The law aspects including self-employed.**

Gilly, Adolfo (1994) Flexibilidad o el asalto contra el trabajo en **Pensando la reconversión. Una visión crítica de la flexibilidad y la calidad total** Buenos Aires, CIPES.

González Sastre, Miguel A. (2004) **El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo** en <http://lightning.prohosting.com/~xpi25/6-4tele.html>.

Hunt, Patrick (2000) **Temas de Teletrabajo Para Trabajadores No Supervisores**  
Communications Workers of America

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2004): **Teletrabajo**. Colección Cultura Informática. En

[http://www.pcm.gob.pe/portal\\_ongei/publicaciones/cultura/lib5106/libro.pdf](http://www.pcm.gob.pe/portal_ongei/publicaciones/cultura/lib5106/libro.pdf)

Irazusta, María (2003), **Contra el Paro y el Estrés, Teletrabajo** en

<http://www.elmundo.es/sudinerro/noticias/act-10-3.html>

Kovácz, Ilona (2002) Como hacer visible el trabajo que el discurso dominante oculta, en **Sociología del Trabajo** Nº 45, primavera de 2002, Madrid

Manufacturing Science and Finance Trade Union (2003) **Un código de prácticas para Teletrabajo** en <http://www.poptel.org.uk/msf/>

Martínez, O. y Ximenéz, D. (1993) **La Reconversión en las empresas. Su repercusión laboral**. Buenos Aires, Editorial Letrabuena.

Martínez, Oscar (compilador) (1994 ) **Pensando la reconversión. Una visión crítica de la flexibilidad y la calidad total** Buenos Aires, CIPES.

Martínez, Oscar (compilador) (1997) **Japón: milagro o pesadilla. La otra cara del Toyotismo**. Buenos Aires, TEL.

Marx, Carlos (1991) **El capital**, México, Ed. Siglo XXI

Montiel Torres, Francisca (2003): **Municipio y Teletrabajo** en

[http://www.isel.org/cuadernos3/Articulos/f\\_montiel.htm](http://www.isel.org/cuadernos3/Articulos/f_montiel.htm)

Muchen, Renée (2002) **Derecho comparado y contratos online en el teletrabajo**

Neila Muñoz, Carlos María (2003): **El Teletrabajo (Psicopatología Laboral)**

OIT (1991): **Protección social de los trabajadores a domicilio**, Ginebra.

Padilla, Antonio, (1998) **Teletrabajo. Dirección y organización**. Ra-ma, Madrid,

Peiró, Karma (2003) **¿Mi sindicato, por favor?** en

<http://deteletrabajo.uji.es/articulos/art11.htm>

Pekka Huuhtanen (1998) **The social dimensions of telework: The health and safety issues for teleworkers in the European Union** EUROPEAN FOUNDATION for the Improvement of Living and Working Conditions

Pelayo Ponce (1998): **Desarrollo y Expansión del Teletrabajo**, en

[www.interbook.net/personal/pelayoponce](http://www.interbook.net/personal/pelayoponce)

Poliszuk Naum (2002) **Una Aproximación a la Sociedad de la Información** Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo Julio 2002.

Sutel (2003) **Una primera aproximación al proyecto de teletrabajo en Antel.**

Documento interno, Montevideo.

UGT (2003) **Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo**, en

[www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm](http://www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm)

# Índice

	Página
1. Introducción	1
2. ¿Qué es el teletrabajo?	5
3. La visión empresaria	12
4. El teletrabajo como estrategia empresaria	19
5. Riesgos y amenazas del teletrabajo	26
6. Las respuestas de los trabajadores	37
7. Palabras finales	45
8. Bibliografía	47

47

---

<sup>1</sup> Por ejemplo Irazusta, M. (2003)

<sup>2</sup> Una muy "honrosa" excepción puede encontrarse en Belzunegui Eraso, A. (2001)

<sup>3</sup> ver Poliszuk, N. (2002) o Peiró, K. (2003)

<sup>4</sup> Sobre este aspecto puede verse Martínez, O. (compilador), 1994 y 1997

<sup>5</sup> La Asociación Japonesa de Teletrabajo fijó un mínimo de 8 hrs. semanales para que se pueda considerar teletrabajo.

<sup>6</sup> Entendida como "la forma de trabajo de muchos que, en el mismo lugar y en equipo, trabajan planificadamente en el mismo proceso de producción en procesos de producción distintos pero conexos." Marx, C. (1991): **El capital**, México, Ed. Siglo XXI. p. 363

<sup>7</sup> Neila Muñoz, C.M.: El Teletrabajo (Psicopatología Laboral), pag. 90

<sup>8</sup> El sitio del programa es <http://www.psi.gov.ar/>

<sup>9</sup> <http://www.caminandoutopias.org.ar/>

<sup>10</sup> Neila Muñoz, C.M.: *op. cit.*, pag. 89

<sup>11</sup> Montiel Torres, F.(2003) **Municipio y Teletrabajo** en [www.isel.org/cuadernos3/Articulos/f\\_montiel.htm](http://www.isel.org/cuadernos3/Articulos/f_montiel.htm)

<sup>12</sup> Padilla, A. (1998). pag. 64

<sup>13</sup> Neila Muñoz, C.M.: *op. cit.*, pag. 89

<sup>14</sup> Aquí se mencionan gastos que en realidad en muchos ocasiones se tratan de conquistas del movimiento obrero, como el comedor/refrigerio y la ropa de trabajo. Es decir el ahorro no es de las trabajadoras sino de las empresas.

<sup>15</sup> Padilla, A.; *op. cit.*, pag. 19.

<sup>16</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática (2004) pag. 32.

<sup>17</sup> Montiel Torres, F., *op.cit.*

<sup>18</sup> Pelayo Ponce (1998)

<sup>19</sup> Montiel Torres, F., *op.cit.*

---

<sup>20</sup> Casado, R (1996).

<sup>21</sup> Este punto es claramente cuestionable, ya que es mucho menos económico calefaccionar o iluminar 100 pequeños espacios, que un espacio para 100.

<sup>22</sup> Gilly, A. (1994). pag. 23.

<sup>23</sup> Incluso les permite aprovechar los diferentes husos horarios, de esta forma se evitan el pago de horas extras por trabajo nocturno, enviando el trabajo a países del tercer mundo.

<sup>24</sup> La Nación, "Call centers: ya suman 15.000 empleos" 8/4/04. En el mismo artículo se agrega: "Según proyecciones realizadas por la industria, se calcula que para 2015 habrá más de 3 millones de puestos de trabajo radicados en países del Tercer Mundo por el traslado de empleos desde EE.UU., especialmente en el área de call centers."

<sup>25</sup> El caso que nos referimos en el de Jamaica Digiport, donde encontramos a grandes socios: ATT, Wiveless & Telecom of Jamaica. Sus actividades principales son la entrada y procesamiento de datos y el telemarketing.

<sup>26</sup> Según la consultora Deloitte Research, ubica a la Argentina "junto con la India y Estonia, como el preferido para trasladar puestos de trabajo" en el mismo artículo se agrega que en la "Argentina los costos de recursos humanos, medidos en dólares, resultan muy competitivos frente a otros países. Y ese no es un dato menor ya que los recursos humanos representan entre el 60 y 65% de la estructura de costos de un Call Center." (Clarín, "La evolución de los call centers" 20/8/04)

<sup>27</sup> Según las estimaciones de la empresa Manpower.

<sup>28</sup> Gilly, A., *op. cit.*, p.22.

<sup>29</sup> Tobio, M. y Casado, J. M. (1995): El trabajo del futuro. en Capital Humano. Suplemento Trabajo en Equipo. pag. 16, citado en Padilla, A., *op. cit.* pag. 63

<sup>30</sup> Marx, C., *op. cit.*, p. 205

<sup>31</sup> Pero el mayor campo de acción que el pago a destajo ofrece a la individualidad, tiene por una parte desarrollar dicha individualidad y con ella el sentimiento de libertad, la independencia y el autocontrol de los obreros, y por otra parte la competencia entre ellos mismos, de unos contra otros." <sup>31</sup> Marx, C., *op. cit.*, pag. 677.

<sup>32</sup> En: [www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0028.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0028.php)

<sup>33</sup> Uno de los casos más importantes en este sentido, lo realiza la empresa Telefónica a partir del montaje de los centros de atención de Atento, donde se realizan una significativa proporción de tareas que antes se realizaban bajo la empresa madre.

<sup>34</sup> En varios estudios de casos, se observa que los teletrabajadores se endeudan con la empresa con la que trabajan, ya que esta les financia el equipamiento informático y les provee el software necesario para llevar adelante las tareas requeridas. Es decir la empresa se beneficia en que el equipamiento que antes compraba, ahora es el propio trabajador que paga por él, e incluso el endeudamiento les garantiza un mayor desempeño en el futuro.

<sup>35</sup> Padilla, A., *op. cit.*, pag. 18

<sup>36</sup> No queremos decir aquí que el hecho de que exista una legislación al respecto implica de por sí que los derechos de los trabajadores estén garantizados, un ejemplo claro es que alrededor del 40% de los asalariados no está registrado en la Argentina. La ley desde nuestra perspectiva puede otorgar algún elemento de protección para los trabajadores que se encuentren bajo esta modalidad de trabajo.

<sup>37</sup> Incluso podríamos mencionar que el primer riesgo en cuanto a la estabilidad del trabajo es que en la empresa en la que trabajamos se decida implementar el teletrabajo. "Vidal Bayneto considera que no se lo podría obligar al empleado a ser teletrabajador, ya que, desde su punto de vista, no se trata ni de una movilidad geográfica ni funcional. La solución pasa por el despido de los empleados implicados y la contratación de nuevo bajo unas nuevas condiciones." En Padilla, A., *op. cit.*, pag. 79

<sup>38</sup> La competencia entre trabajadores es impulsada de forma tal, que se verifican casos, en los que las empresas realizan subastas en las que los trabajadores ofrecen por cuanto están dispuestos a vender su fuerza de trabajo.

<sup>39</sup> Son conocidas las estrategias por las que las empresas buscan desvincular a los trabajadores a partir de la no entrega de tareas. Este punto referido a la cantidad de trabajo que le garantiza la empresa al trabajador, como veremos más adelante es parte importante de la negociación cuando se implementa el teletrabajo.

<sup>40</sup> Uno de los casos que se menciona en los materiales, es el de Intel France, donde la empresa paga una prima por el lugar ocupado en la casa.

<sup>41</sup> Padilla, A., *op. cit.*, pag. 20.

<sup>42</sup> Si el "objetivo" de la empresa de telecomunicaciones es el de atender en los horarios de mayor demanda cuando los llamados en espera se amplían, el trabajador no sólo queda sujeto a los ritmos del dispositivo automático sino también los horarios de trabajo podrían quedar determinados en base a los cambios de la demanda del servicio.

<sup>43</sup> En el caso de los operadores telefónicos está probado que las empresas implementan sistemas de escuchas por los cuales controlan a sus empleados durante la realización de la tarea.

---

<sup>44</sup> OIT (1991), pag. 26.

<sup>45</sup> como Hewlett Packard de Austria, AAVV (2004)

<sup>46</sup> Aquí tomamos elementos, por ejemplo, del resultado de acuerdos generales, como el acuerdo-marco sobre teletrabajo firmado en 2002 entre la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones de la Industria y de las Organizaciones Empresariales de Europa (UNICE -UEAPME) y el Centro Europeo de Empresas con Participación Pública, el programa impulsado por la Union Network International (UNI) en 1998, el Código de prácticas del Manufacturing Science and Finance Trade Union de Inglaterra, el DGP de Alemania, el LBC-NVIC de Bélgica, y las negociaciones del SUTEL de Uruguay y Foetra de Argentina.