

Reproducido en www.relats.orgh

**TELETRABAJO Y OFENSIVA DEL CAPITAL.
ENTRE BATALLAS, ESCARAMUZAS Y LUCHAS DE
CLASES**

Julia Soul

Investigadora del CEIL y del TEL

Publicado en La Causa Laboral, julio 2021

La pandemia COVID 19 desató un conjunto de transformaciones súbitas e intempestivas en aspectos fundamentales de nuestra cotidianeidad. En el “mundo del trabajo”, dos de las consecuencias más evidentes son el llamado “trabajo de plataformas” y el “teletrabajo”. Ambas modalidades de organización del trabajo adquirieron notoria visibilidad en los contextos de Aislamiento, cuarentena o confinamiento debido al rol que jugaron en estructurar, en parte, la movilización del trabajo necesaria para sostener la reproducción social. Ninguna de las modalidades es novedosa, y seguramente van a permanecer y a afianzarse en un supuesto contexto pos-pandémico.

En el caso del teletrabajo, del que nos ocuparemos en este texto, había tenido un despliegue muy marginal antes de la pandemia, concentrada en algunos sectores y empresas puntuales bajo el incentivo estatal.² Según la EIL (Encuesta de Indicadores Laborales) de 2017, sólo el 7.8% de asalariados formales realizaba sus tareas de manera remota entre una y dos veces por semana. Estas personas ocupan puestos semi-calificados o calificados con algún nivel de autonomía – directivos, jerárquicos, coordinadores, etc. Resulta más difícil la estimación del alcance de esta forma de organización del trabajo a través de modalidades de contratación eventuales de trabajadores independientes.

De todos modos, una primera evidencia es que lo que se impuso durante la pandemia fue más bien, la masivización súbita e intempestiva del trabajo remoto, sin planificación y con un alto grado de improvisación. La masivización se dio en un doble sentido: temporal – la jornada completa pasó a trabajarse de modo remoto – y organizacional – el conjunto de tareas con posibilidad de realizarse remotamente fue sometido a tal modalidad. Diferentes relevamientos que llevaron adelante las organizaciones sindicales dan cuenta de dos consecuencias inmediatas: procesos de desorganización/discoordinación en el trabajo – dispersión de los colectivos laborales, problemas de comunicación y ordenamiento de las tareas – y en el espacio del hogar – yuxtaposición de tiempos y espacios de trabajo y de cuidado, desorganización de la jornada, intensificación del esfuerzo y de la carga laboral

(<https://www.sipreba.org/sindicato/encuesta-sobre-salarios-teletrabajo-y-condiciones-laborales-2020/>; <https://clate.org/teletrabajo/wp-content/uploads/2020/11/aaaaa.pdf>) .

En los inicios del aislamiento, estas situaciones se vivían como provisorias, y la desestructuración de los ámbitos y espacios cotidianos de interacción alimentaron una dinámica de reorganización del trabajo a partir de hechos consumados. Algunas organizaciones sindicales han comenzado a desarrollar respuestas a través de la negociación colectiva y planteando demandas a sus empleadores. Con la promulgación de la Ley de Teletrabajo N° 27555, el Estado Nacional avanza en generar un marco de regulación para la relación laboral a distancia.

En este contexto, cabe preguntarse por el significado que el teletrabajo acarrea para la clase trabajadora, en dos aspectos: sus consecuencias inmediatas; y la vinculación con procesos de transformación más generales asociados con la digitalización y virtualización del trabajo.

Teletrabajo: el fenómeno

El Taller de Estudios Laborales³ ha avanzado en la caracterización del fenómeno del Teletrabajo desde inicios del siglo XXI, cuando aparecía como una estrategia en desarrollo por parte de las empresas de telecomunicaciones. En una primera aproximación, se enfoca al trabajo remoto como **modalidad de organización del trabajo**. Desde este punto de vista, se puede considerar teletrabajo a toda actividad laboral

realizada a través de medios informáticos sin la presencia física del trabajador en un centro de trabajo (empresa, oficina, escuela, hospital, etc.). Esta actividad es organizada y comandada de modo remoto (telecomunicaciones). Esto quiere decir que los teletrabajadores cooperan, participan de un proceso de trabajo subordinados al mismo por medios informáticos y sin necesidad de compartir el espacio físico. Como mencionamos, esta modalidad de organizar el trabajo no es nueva. De hecho, viene recibiendo impulso en Argentina desde inicios de la década del 2000 a través de diferentes programas e incentivos estatales.

Desde el punto de vista de la organización de la producción, el teletrabajo es el régimen fabril en el trabajo domiciliario – o la incorporación del trabajo domiciliario al régimen fabril. El régimen fabril supone que es “el sistema de máquinas” (en este caso, programas de software, telecomunicaciones, computadoras, etc.) el que subordina la actividad de los trabajadores. De esta manera, la forma y los tiempos en que se realizan las tareas están pautados *internamente* por el sistema de máquinas – que a la vez los controla. Esto quiere decir que los teletrabajadores, aunque espacialmente disperses, están integrados a un proceso de producción, y sus tareas y actividades están conectadas con las de otros.

El trabajo a domicilio es una modalidad de trabajo vigente desde los orígenes del capitalismo y hoy tiene importancia en sectores como el textil, el ensamblado de cajas, juguetes, montaje, armado, preparación manual de pequeñas piezas. Tiene en común con el teletrabajo la existencia de una relación de dependencia – se trabaja para un empleador – y el hecho de que el producto es, o

bien apropiado por el empresario; o bien forma parte de los procesos que comanda y organiza el empresario, por ejemplo en administración. Lo que diferencia al Teletrabajo de otros tipos de trabajo domiciliario es el **modo de subordinación** del trabajo en el capital - dado por la conexión directa (y potencialmente continua) y la posibilidad de control **a tiempo real** de los ritmos y tareas.

De esta descripción se desprende que al hablar de **teletrabajo** estamos refiriendo a una multiplicidad de tareas y actividades, inscriptas de forma distinta en diversos procesos productivos. Lo que implica una serie de conexiones concretas que pueden tener mayor o menor incidencia en el desarrollo de dichos procesos: por ejemplo, no es lo mismo si el teletrabajador realiza tareas de monitoreo y mantenimiento de sistemas industriales que si el teletrabajador está ocupado en responder reclamos de usuarios de un servicio vía correo electrónico.

Inversamente, ciertos elementos comunes respecto del **tiempo de trabajo**, el **espacio de trabajo** y los **medios de trabajo** llaman la atención sobre las modificaciones más generales que impulsan los empresarios con la implementación de esta estrategia, y sobre los objetivos de incremento de la explotación y del control/disciplinamiento sobre los trabajadores. Por esto es importante reafirmar que referimos a una **modalidad de organización del trabajo** en el contexto de profundización del **régimen de gran industria** y de la **subsunción del trabajo en el capital**.

Respecto de las modalidades dominantes hasta ahora, el teletrabajo se distingue por:

- **desorganización/extensión de la jornada de trabajo:** la disponibilidad a tiempo completo de los medios de trabajo sumada la posibilidad de monitoreo constante genera condiciones para la extensión/reorganización de la jornada, de modo explícito o no. Adicionalmente, se generan condiciones para una jornada intermitente, donde los límites entre trabajo remunerado y el resto de las tareas o el tiempo de ocio y recreación se permean mutuamente. Incluso para el período previo a la pandemia, el informe citado de la OIT registra, al mismo tiempo, la extensión y la “mayor porosidad” de la jornada de trabajo para quienes teletrabajan a tiempo completo. En la mayor parte de estas situaciones, esa extensión de la jornada se da más allá de toda regulación o registro.

- **dispersión del colectivo de trabajo:** se descentralizan los espacios de trabajo. En Argentina se ha incrementado notablemente la modalidad *home office* (oficina en casa), que supone el predominio del trabajo domiciliario con las consiguientes consecuencias en relación con la organización y la carga que implican las tareas de cuidado. Aunque ciertos sectores han organizado espacios de teletrabajo centralizados (como los call o los contact center) en los que tercerizan actividades comerciales, administrativas y de gestión, es relevante marcar la

distancia física con las sedes de las empresas para las cuales trabajan.

En algunos sectores, grupos de trabajadores realizan sus tareas predominantemente en la calle (revisadores e instaladores de telefonía o electricidad, proveedores de comercios minoristas, notificadores en el poder judicial, etc). Para ellos, la implementación del teletrabajo significa que tanto la asignación de tareas como el control de las mismas pasan a ser realizadas de modo totalmente remoto, sin necesidad de acudir a un espacio físico común con otros grupos. En algún sentido, las aplicaciones de delivery implican que la asignación de pedidos (que antes se realizaba en la mensajería o en el local para el cual trabajaba el repartidor) ahora se realiza en forma remota, pudiendo ser considerada como un tipo de teletrabajo.

- **Medios de trabajo:** en general los medios de trabajo son equipos informáticos y tecnologías de información y comunicación. Uno de los cambios más evidentes en este movimiento, reside en la transferencia a los trabajadores del costo de los medios de trabajo (y su desgaste) y de la infraestructura necesaria para el proceso laboral – conectividad, mobiliario, estructura edilicia. El hecho de que los equipos informáticos sean hoy un elemento común en los hogares, tiende a diluir la importancia de que, cuando son medios de trabajo, deben ser garantizados por el empleador.

La cuestión de la comunicación tiene directa relación con el tipo de control. Si bien algunos tipos de teletrabajo se realizan en plataformas o en la modalidad *on line* – el empleado debe estar conectado toda la jornada y es

monitoreado – lo cierto es que la proliferación de medios de comunicación (especialmente las redes sociales) son vehículo del incremento del control y del monitoreo sobre los trabajadores. Existen programas de control de tiempo y horario de uso, velocidad de tecleo, tiempo para trabajar sobre un problema. Otros programas cierran automáticamente la sesión si el usuario no los ha utilizado durante un lapso determinado.

Teletrabajo: canto de sirenas y caballo de Troya

La definición del Teletrabajo como una estrategia de reorganización de los procesos de trabajo abre la pregunta acerca del rol que ha jugado en diferentes momentos según el modo en que intentó plasmarse. Hay dos metáforas que resultan herramientas útiles para avanzar sobre las posibles formas de intervención y disputa de los trabajadores y sus organizaciones.

El teletrabajo como “canto de sirenas”⁴ refiere a un poderoso recurso de las empresarias para implementar sus estrategias: la seducción a los trabajadores. Apoyándose en problemas reales y sentidos por el conjunto de trabajadores, las intervenciones empresarias y estatales argumentan que las modificaciones que impulsan van a resolver justamente esos problemas.

Hoy, lo que funciona como “canto de sirenas” refiere específicamente a lo que llaman **conciliación** entre tiempos laborales y tiempos de cuidado y recreación y; más en general, a la idea de una disposición mayor para la organización del tiempo – abonada en gran medida por el

ahorro de tiempos de traslado que en los centros urbanos puede consumir muchas horas del día. Esto aparece como una percepción persistente en la experiencia de varios grupos de compañeres, así como en encuestas y relevamientos internacionales. En estos últimos, el sesgo de género es muy claro: son las mujeres quienes tienden a evaluar positivamente las posibilidades de conciliación, al tiempo que dan cuenta de menos horas de trabajo o de jornadas más porosas – con menores salarios relativos.⁵ Por otra parte, la disposición para la (auto) organización del tiempo dependerá – como de hecho depende ahora – de los niveles de autonomía de las tareas, del carácter de la comunicación con el empleador, etc. y se trata también de una percepción sumamente variable en el marco de las relaciones de dependencia y subordinación que implica el trabajo asalariado. Cuestionar estos “cantos de sirena” requerirá echar mano tanto de los planteos emergentes del movimiento feminista, como de ciertos debates al interior del movimiento socialista que cuestionaron no sólo el hecho de que “los cuidados” estuvieran a cargo de las mujeres, sino también el carácter privado de esas tareas. Por otra parte, el cuestionamiento debe ir atado a las advertencias sobre las modalidades salariales: si al trabajo remoto se le une algún tipo de premio por productividad o salario por objetivos, por ejemplo, la posible “autonomía” en el uso del tiempo se vería sumamente degradada. Y con esto, pasamos a la segunda metáfora.

El teletrabajo como Caballo de Troya – esta metáfora más usual, remite al hecho de que un objeto aparentemente inocuo – o incluso benéfico – contiene, ocultos, elementos que lo vuelven exactamente lo contrario. Es así que todas las bondades sobre el teletrabajo que se escuchan en los cantos de sirena, son al mismo tiempo, el vehículo de formas de flexibilización de las relaciones de trabajo y, por ende, de incremento del poder patronal. Debido a su expansión acelerada en el contexto de pandemia, en diferentes contextos laborales se avanzó en flexibilizar horarios, tareas e incluso composiciones salariales. El problema de la jornada adquiere nueva relevancia cuando los empleadores son empresas transnacionales que contratan aquí a trabajadores cuyas tareas están conectadas con oficinas en otros países.

Los planteos empresarios en general, tienden a mostrar al teletrabajo como una realidad en crecimiento, totalmente establecida y que se adapta a las necesidades de productividad y de flexibilidad “del negocio”. Sin embargo, ya aparecieron algunas voces gerenciales críticas que advierten sobre el impacto de las relaciones presenciales en la “productividad” y la “motivación” de les empleades, y aconsejan promover instancias de encuentro de los equipos de trabajo. Mientras tanto, se discute el impacto de las formas de control y vigilancia sobre la productividad y el stress; así como las transformaciones necesarias en los puestos no teletrabajables. En síntesis, la modalidad del teletrabajo impulsa un conjunto de dinámicas cuyas consecuencias están lejos de haberse explorado – tanto en la perspectiva del capital como en la de los trabajadores. Antes que una realidad consolidada y encauzada

institucionalmente, la implementación del trabajo remoto aparece como arena de debate, de disputa y de acción por parte de los trabajadores organizados.

El teletrabajo y la digitalización: a qué nos enfrentamos.

En definitiva, los cambios que se producen con la implementación del trabajo remoto modifican tres aspectos centrales de las relaciones laborales hoy. Cada una de estas modificaciones conlleva el avasallamiento de límites al consumo productivo de la fuerza de trabajo y nos impone, por lo tanto, una serie de tareas inmediatas.

1- la jornada laboral y permanencia en el espacio físico de trabajo se dislocan. La primera puede ser llevada a cabo totalmente fuera del espacio físico de trabajo y éste puede incluso no existir como espacio de organización del trabajo cotidiana. Esto quiere decir que, bajo esta modalidad, tanto la “entrada” y “salida” o el “inicio” y el “fin” se diluyen. Para los trabajadores es fundamental establecer claramente el momento del cese de la obligación de responder a los requerimientos del empleador. Los debates sobre el **derecho a la desconexión** expresan esta problemática. De otra parte, este precipitarse del espacio laboral en el espacio del hogar, aviva las discusiones en torno de la **conciliación** – ya referimos arriba a este punto, por la importancia que tiene en las valoraciones positivas que los trabajadores realizan sobre el teletrabajo.

2- los trabajadores aportan medios de trabajo a la realización de sus tareas. Ya no es necesario que el

empleador asuma la responsabilidad, la garantía y la propiedad de los equipos utilizados para la realización del proceso de trabajo. Esta situación está reconocida en las regulaciones sobre la materia, que obligan a los empleadores a proporcionar medios de trabajo adecuados, lo que constituye una herramienta legal para reclamar. Sin dejar de plantear la responsabilidad del empleador en proporcionar los medios de trabajo, es importante que los trabajadores reflexionemos sobre la contradicción que implica esta modalidad y los modos de contrarrestarla.

Otra contradicción inmediata que se despliega a partir de la implementación de dispositivos de control como cámaras y escáneres, es la que se da entre el **derecho a la intimidad** y el derecho que se le confiere al capitalista de “velar por el buen uso de la mercancía (fuerza de trabajo) que ha adquirido.”

Una nota periodística recientemente publicada (<https://www.theguardian.com/business/2021/mar/26/teleperformance-call-centre-staff-monitored-via-webcam-home-working-infractions>), informaba que una empresa transnacional de call centers pretende instalar un sistema de control y monitoreo de sus casi 400 mil trabajadores, a través del uso de cámaras y scanners que detecten: el uso personal del teléfono celular, el consumo de alimentos o bebidas en el tiempo de trabajo y la presencia efectiva del trabajador en su puesto. Los aspectos y las acciones de los trabajadores que se pretenden controlar son exactamente aquellos que se controlan en cualquier puesto presencial – que no haya distracciones o “fraudes” en el tiempo de trabajo que el capitalista compra. La desaparición del espacio físico de trabajo lleva la autoridad del capitalista sobre la fuerza de trabajo hacia los hogares y reconfigura

los tiempos y espacios en que los trabajadores deben librar la batalla por poner límites al poder patronal.

3 – la invisibilización de los colectivos de trabajo: el aislamiento, la soledad, la demora en resolver situaciones o dudas son quizás los efectos más desestructurantes en la implementación del trabajo remoto. La “necesidad de la oficina” es referida no sólo desde el punto de vista afectivo, sino también como un elemento que hace al rendimiento y a la “productividad”. Esta situación también es referida por el activismo sindical, y por muchos dirigentes, como un golpe en la línea de flotación de la organización gremial. Se trata de una situación efectivamente problemática, mucho más en el caso de los colectivos de trabajo que se forman inmediatamente a través del trabajo remoto que en el caso de aquellos ya organizados que pasaron a esa modalidad. Sin pecar de optimismo ingenuo, diremos que esta dispersión de los colectivos laborales es el último eslabón – físico – de procesos que se fueron presentando como obstáculos a la organización gremial desde sus inicios; y que fueron saldados con creatividad y confianza en las propias fuerzas. Incluso hoy, en muchos espacios de trabajo la organización debe encauzarse por instancias clandestinas, o a través de actividades no laborales y no gremiales.

Más allá de estas tareas inmediatas, cabe ampliar la mirada hacia el fenómeno más amplio de las transformaciones productivas – que algunos investigadores caracterizan como análogo al fordismo y otros como de emergencia de un nuevo patrón de organización del trabajo que deja atrás al “modelo normativo”.⁶ Como mencionamos, el teletrabajo emerge como la incorporación del trabajo a domicilio y el desarrollo del régimen de gran

industria. Si nos detenemos en este último aspecto del fenómeno, es relevante analizar el modo en que la modalidad del trabajo remoto se vuelve posible a partir de un conjunto de condiciones que se estaban desplegando, y que hacen a una transformación más amplia del modo en que el capital subordina al trabajo.

Esta transformación aparece ligada a una nueva oleada en el proceso de automatización. Desde el punto de vista del trabajo, el proceso de automatización implica que una mayor cantidad de funciones, operaciones, actividades y tareas en manos del colectivo de trabajadores, pasan a estar objetivadas en los sistemas de máquinas. Es un proceso constitutivo de la expansión del régimen de gran industria y es una tendencia propia del desarrollo del proceso de trabajo bajo la ejida del capital.

Brevemente, en la etapa que estamos atravesando, el desarrollo de la automatización avanza a través del carril de la digitalización/virtualización de las tareas, los procesos y las conexiones. Esto implica, a la vez, la posibilidad de almacenar y procesar grandes masas de información. La gestión de esta información realimenta el proceso productivo: se convierte en control, en objetivos de producción y en evaluación de *performance* de los procesos y de los trabajadores. La implementación súbita del trabajo remoto en numerosas áreas se dio sobre la base de procesos previos de digitalización/virtualización de los objetos de trabajo - por ejemplo: expedientes, documentos de trabajo, prototipos o planos. Este movimiento, a su vez, produce un cambio en la temporalidad de los procesos: trabajadores dispersos pueden (potencialmente) intervenir simultáneamente sobre un objeto de trabajo virtual. Junto con esto se transforman,

como ya se adelantó, los dispositivos de comando y vigilancia que ya no son externos al proceso mismo. Ursula Huws puntualiza el carácter triplemente conectado/monitoreado del “modelo” de trabajador que emerge en esta etapa: cada tarea – estandarizada o no - es monitoreada; las formas de conexión implican la posibilidad de control constante por parte de clientes, usuarios, supervisores e intermediarios y, finalmente, la conexión como modo de comando, con la posibilidad de recibir órdenes de trabajo en cualquier momento y lugar.

El despliegue de estas tendencias es claramente desigual y contradictorio: depende de una multiplicidad de factores entre los cuales las acciones de resistencia/consentimiento de los trabajadores no juegan un papel menor. Vayan como ejemplo los debates, las reivindicaciones y la reflexiones que disparó la apuesta por instaurar el trabajo remoto en la enseñanza o en atención de salud – que implican al mismo tiempo que el trabajo remoto, virtualización del objeto de trabajo y de las interacciones. En este sentido – y solo en este sentido - el carácter remoto o presencial de las tareas pierde peso en relación con los procesos de transformación que las atraviesan. Las consecuencias que generan más rechazo en el trabajo remoto (los dispositivos de vigilancia, la extensión/desorganización de los tiempos; la virtualización de tareas e interacciones) pueden desplegarse de igual manera en procesos de trabajo presenciales: son aspectos que están inscriptos en la lucha del capital por la subordinación del trabajo.

Si los diagnósticos sobre las transformaciones productivas que mencionamos se despliegan, se abre un tiempo de debate fundamental porque las dinámicas inscriptas en ellas tienden a cuestionar las formas contractuales, las

calificaciones/competencias y otros requerimientos laborales, las bases de rama y nacionales de las organizaciones sindicales, las articulaciones entre trabajo remunerado y trabajo de reproducción, entre otros procesos que atraviesan y configuran las vidas de los trabajadores.

2MTESS, OIT, UIA (2011) Manual de Buenas prácticas en Teletrabajo. OIT

3Martínez Oscar y Vocos Federico (2004) Teletrabajo. ¿Otro canto de Sirenas? El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria. TEL Buenos Aires

4Martínez Oscar y Vocos Federico (2004) Teletrabajo. ¿Otro canto de Sirenas? El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria. TEL Buenos Aires

5OIT (2019) Trabajar en cualquier momento y el cualquier lugar. Consecuencias en el ámbito laboral. Informe de Investigación.

6Huws Ursula (2016) *Logged. A new paradigm of Work Organization?* Work organization, Labor and Globalization 10:1 Pluto Journals.