



**Tipo de documento: Tesina de Grado de Ciencias de la Comunicación**

**Título del documento: Las nuevas tecnologías sobre las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo**

**Autores (en el caso de tesistas y directores):**

**María Amalia Miano**

**Paula Andrea Lenguita, Tutora**

**Datos de edición (fecha, editorial, lugar,**

**fecha de defensa para el caso de tesis): 2006**

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.  
Para más información consulte: <http://repositorio.sociales.uba.ar/>

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.  
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)



La imagen se puede sacar de aca: [https://creativecommons.org/choose/?lang=es\\_AR](https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR)



**Universidad de Buenos Aires**  
**Facultad de Ciencias Sociales**  
**Carrera de Ciencias de la Comunicación**

**Tesina de grado**

**Título:** *Las nuevas tecnologías sobre las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo.*

**Alumna:** María Amalia Miano

**DNI:** 26.657.911

**Teléfono:** 4774-5528

**Correo electrónico:** [mariamaly@hotmail.com](mailto:mariamaly@hotmail.com)

**Tutora:** Paula Andrea Lenguita

**DNI:** 22.518.335

**Teléfono:** 4635-1121

**Correo electrónico:** [plenguita@ceil-piette.gov.ar](mailto:plenguita@ceil-piette.gov.ar)

## INDICE

INTRODUCCION.....	1
I- CONSIDERACIONES TEORICAS .....	4
I- 1. TECNOLOGIA Y PROCESO PRODUCTIVO: LA DIMENSION POLITICA DE LA TECNOLOGIA .....	4
I- 2. LA (RE) CONSTRUCCION SOCIAL DE LA CALIFICACION .....	9
II- ALGUNAS CONSIDERACIONES METODOLOGICAS.....	13
III- LA MODALIDAD DE TELETRABAJO .....	16
III- 1. LA RENOVACION DISCURSIVA DE LA FLEXIBILIDAD .....	19
III- 2. LA DESREGULACION: LA OTRA CARA DE LA FLEXIBILIDAD .....	24
IV- LA CONSTRUCCION DE UN MODELO DE TELETRABAJADOR O DE UN TELETRABAJADOR MODELO .....	28
V- LA DIMENSION DE LAS PRACTICAS DE TELETRABAJO .....	38
V- 1. CERTIFICACION DE CONOCIMIENTOS Y CLASIFICACION: LIMITES DIFUSOS PARA LA ESTANDARIZACION .....	46
V- 2. CALIFICACION, VALOR SOCIAL E IDENTIDAD LABORAL.....	49
VI- CONCLUSIONES.....	56
BIBLIOGRAFIA.....	61
ANEXO .....	66

## INTRODUCCION

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación genera modificaciones en varios ámbitos de la sociedad contemporánea. Esta investigación se centra en los cambios ocurridos en el espacio de trabajo. En la actualidad la fábrica, como lugar común de producción, se ve envuelta en una crisis y está siendo partícipe de un proceso de transformación.

Las nuevas tecnologías permiten deslocalizar los puestos de trabajo y posibilitan realizar el trabajo a distancia. Este fenómeno, denominado *teletrabajo*, da lugar a la posibilidad de reducción de los costos de infraestructura, mientras que intensifica el trabajo a través de mecanismos de flexibilización laboral.

El teletrabajo se presenta entonces como una innovación organizacional de la producción que se puede caracterizar por dos componentes: la deslocalización del puesto de trabajo respecto de las oficinas centrales y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la coordinación electrónica del trabajo.

Los aspectos centrales que se destacan al acercarse al análisis de esta modalidad son: la falta de un marco regulatorio que formalice este tipo de trabajo; las nuevas formas en que se ejerce el control sobre el proceso de trabajo cuando el empleador no está físicamente presente; las cuestiones relacionadas con la subjetividad del teletrabajador (la sensación de aislamiento por falta de contacto personal diario, la delimitación del espacio doméstico y el espacio laboral, la gestión de los procesos de trabajo) y la forma en que se resignifican las calificaciones profesionales de los teletrabajadores<sup>1</sup>.

Esta tesis analiza el problema de las calificaciones profesionales, entendiéndolas como el conjunto de conocimientos que el trabajador posee y pone en juego para realizar sus tareas laborales. La razón de esta elección es que el teletrabajo se convierte en un fenómeno rico para analizar las transformaciones de las calificaciones, ya que es una modalidad en la que las

---

<sup>1</sup> La delimitación de estos aspectos y el análisis de los mismos fue tratado en Lenguita, P. y Miano, A (2004) “La formación virtual de los teletrabajadores: principales debates sobre una nueva modalidad de trabajo en la sociedad de la información”, ponencia presentada en el *Primer Congreso de educación a distancia y tecnologías educativas*. Buenos Aires, 18, 19 y 20 de agosto.

nuevas tecnologías son un factor estructurante de las prácticas laborales, y se parte del supuesto de que toda innovación tecnológica implica un proceso de recalificación<sup>2</sup>: “un cambio tecnológico representa el desuso de ciertas competencias y la necesidad de aprender otras nuevas, lo cual genera resistencias por parte de los actores de la producción” (Villavicencio, 2000: 708). Por tal razón, la pregunta es cómo impactan en esta modalidad de trabajo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación sobre las calificaciones profesionales.

La hipótesis que guía la pregunta sobre las calificaciones necesarias para teletrabajar es, por lo tanto, que en esta modalidad de trabajo el impacto del uso de las nuevas tecnologías conlleva a una desvalorización de las calificaciones profesionales. Se indaga sobre la especificidad que adquiere este proceso descalificante en la modalidad de teletrabajo. Por lo tanto, el objetivo general de este trabajo es reconocer la forma que toma la relación entre las tecnologías en red y las calificaciones profesionales en esta nueva modalidad de trabajo.

En el primer apartado se expone la perspectiva teórica desde la cual se analiza el impacto de las nuevas tecnologías sobre las calificaciones, que es la aportada por la Teoría Crítica. Esta corriente de pensamiento enriquece el análisis ya que permite develar la modelización subjetiva de la tecnología en el proceso de trabajo. Luego se hace una revisión del concepto de calificación profesional para ver cuáles son sus principales componentes teóricos.

En el segundo apartado se realizan algunas descripciones metodológicas sobre el corpus analizado, que está conformado por diez entrevistas hechas a teletrabajadores a domicilio y dos entrevistas realizadas a los directores de los dos Centros de Teletrabajo y Teleformación de Argentina. También se toman para el análisis los portales web de estos Centros.

En tercer lugar, se hace una descripción del estado del teletrabajo en la actualidad en nuestro país y el mundo. Esta descripción está acompañada por un análisis centrado en la forma en

---

<sup>2</sup> Se reconoce como antecedente teórico de la vinculación entre los términos de calificación y mecanización las argumentaciones realizadas por Karl Marx en *El Capital*. Desde una perspectiva determinista, el autor sostiene que la calificación depende de la forma concreta que asume la división del trabajo y, por lo tanto, su análisis debe ser abordado a partir del proceso de descalificación progresiva que “se acentúa inexorablemente con el desarrollo de la gran industria y la mecanización”. (Marx, 1973: 405).

que los Centros de Teletrabajo y Teleformación de nuestro país se refieren al teletrabajo como una forma flexible de hacer el trabajo y como paradigma del nuevo trabajo en la “sociedad de la información”.

En el cuarto apartado se analizan las entrevistas en profundidad realizadas a los directores de los Centros de Teletrabajo y Teleformación de nuestro país y los documentos que integran sus portales web.

En el quinto apartado se comparan esas representaciones formuladas por los directores de los centros con el análisis de la práctica laboral de diez telerabajadores a domicilio de distintas profesiones, relevadas a través de entrevistas en profundidad durante los años 2004 y 2005.

Esta investigación se cierra con una prospectiva acerca de los puntos a tenerse en cuenta para continuar con el análisis de la reformulación de las calificaciones profesionales que acontece en la “sociedad de la información”.

## I. CONSIDERACIONES TEORICAS

### I. 1. Tecnología y proceso productivo: la dimensión política de la tecnología

Como se adelantó en la introducción, para analizar la forma en que impactan las nuevas tecnologías sobre las calificaciones en la modalidad de teletrabajo, se parte del supuesto de que el factor tecnológico no es neutral pero tampoco determinista de lo social.

La visión determinista de la tecnología se adscribe a la corriente marxista, según la cual el desarrollo de la tecnología, como elemento innovativo de las fuerzas productivas, generará el cambio a otro modo de producción que supere al capitalista. Esta tesis fue esbozada por Karl Marx en el Volúmen III de *El Capital* al formular su teoría sobre la *tendencia decreciente de la tasa de ganancia*<sup>3</sup>. Efectivamente, Marx enlazó en un mismo proceso a la innovación tecnológica y el cambio social, al postular que el tiempo de trabajo necesario para la producción de un bien se reduce a medida que se incorporan las innovaciones tecnológicas al proceso de producción. Consecuentemente, decrece el valor de los bienes y la ganancia de los capitalistas<sup>4</sup>.

Apartándose de esta visión optimista de la tecnología, casi un siglo después y en un contexto trágico, comienzan a surgir visiones desalentadoras sobre el progreso tecnológico. De esta

---

<sup>3</sup> Marx, K. (1995). *El Capital*. Vol. III. FCE. México.

<sup>4</sup> En la lectura que Anthony Giddens realiza de la obra de Marx, este proceso se explica de la siguiente manera: "Puesto que el capitalismo se basa en la búsqueda competitiva de ganancia, el avance tecnológico, incluyendo sobre todo la mecanización creciente de la producción, en la batalla que libran los capitalistas por conservar el mercado, es un arma de gran importancia, por medio de la cual un empresario puede aumentar su participación de la ganancia disponible, produciendo más barato que sus competidores. Pero este éxito en obtener más ganancias mueve a los demás capitalistas a seguir su ejemplo introduciendo avances tecnológicos similares, que producen un nuevo equilibrio (aunque igualmente temporal) en el que, sin embargo, cada capitalista tiene que desembolsar en capital constante una proporción mayor que antes de su capital. De todo esto se sigue, como consecuencia, un aumento de la composición orgánica del capital y un descenso de la cuota media de ganancia". Giddens, A. (1997). *El capitalismo y la moderna teoría social*". Ed. Labor. Barcelona.

forma, la Teoría Crítica postula que la *racionalidad instrumental*, propia de la Edad Moderna, lleva a la irracionalidad y la barbarie humana, expresada en los regímenes totalitarios del período de entreguerras y en la miseria causada por la primer guerra mundial.

A continuación, es necesario hacer una síntesis de los principales postulados de la Teoría Crítica poniéndolos en relación con el objeto de estudio de esta investigación: las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo.

Bajo el objetivo de comprender por qué la humanidad en lugar de entrar en un estado verdaderamente humano, desembocó en un nuevo género de barbarie, Adorno y Horkheimer argumentan que el Iluminismo, bajo la bandera conceptual del progreso, implica una regresión en la práctica. Esta regresión es hacia la mitología, es decir, el Iluminismo como *racionalidad instrumental* se erige en contra del mito, pero él mismo se convierte en mito porque no permite conocer la verdad (Adorno y Horkheimer, *Dialéctica del Iluminismo*, 1969).

Este desarrollo teórico plantea el problema gnoseológico que conlleva la racionalidad instrumental, ya que no permite conocer el objeto porque conduce a una falsa claridad, entonces “condena al espíritu a una ceguera cada vez más profunda” (Adorno y Horkheimer, op. cit). Para salir de esta ceguera, los autores plantean otra perspectiva de conocimiento: la Teoría Crítica.

Siguiendo el razonamiento de los autores, el Iluminismo persigue convertir a los hombres en amos de la naturaleza desencantada por el intelecto objetivante; la esencia de ese conocimiento que domina la naturaleza es la técnica. Desde aquí se postula la dimensión política de la tecnología, una tecnología dirigida a la explotación del trabajo, que crea instrumentos para dominar la naturaleza y deriva en la alienación humana:

*cuanto más se realiza el proceso de la autoconservación a través de la división burguesa del trabajo, tanto más dicho progreso exige la*

*autoalienación de los individuos, que deben adecuarse en cuerpo y alma a las exigencias del aparato técnico* (Adorno Y Horkheimer, op. cit: 45).

Marcuse continúa la tesis central de Adorno y Horkheimer<sup>5</sup> que concibe a la tecnología como no neutral:

*en esta sociedad, el aparato productivo tiende a hacerse totalitario en el grado en que determina, no sólo las ocupaciones, aptitudes y actitudes socialmente necesarias, sino también las necesidades y aspiraciones individuales* (Marcuse, 2005:26).

Se resaltan de esta cita algunos conceptos que se aplican para realizar el análisis de las calificaciones profesionales. La idea de totalitarismo presente en el desarrollo teórico de Marcuse implica pensar en un sistema de dominación que no deja espacios de crítica:

*el progreso técnico, extendido hasta ser todo un sistema de dominación y coordinación, crea formas de vida (y de poder) que parecen reconciliar las fuerzas que se oponen al sistema y derrotar o refutar toda protesta en nombre de las perspectivas históricas de liberación del esfuerzo y la dominación.* (Marcuse, op. cit: 22).

De esta idea de totalitarismo surge la caracterización unidimensional que el autor realiza de la sociedad; de allí el título de su obra *El hombre unidimensional*, de 1969. En el análisis se retoma esta concepción para demostrar cómo se construye por parte de los agentes promotores de la modalidad de teletrabajo un discurso totalizante sobre los saberes y aptitudes que debe tener un teletrabajador. A su vez, se analiza la determinación que este aparato técnico ejerce

---

<sup>5</sup> Horkheimer, Adorno, Marcuse y Habermas pertenecen al mismo escenario intelectual. Sin embargo, cabe aclarar que la Escuela de Frankfurt dista de ser un espacio de perspectivas unificadas sobre la tecnología. Las principales diferencias intelectuales se encuentran en la posibilidad de alternativas a la tecnología como aparato de dominación: “según se estableció oportunamente, la primera generación de pensadores [Horkheimer y Adorno] es la que más conmovida estuvo frente a los efectos disciplinarios y sojuzgantes de las innovaciones técnicas. Mientras en la segunda (Marcuse) y tercera generación (Habermas), se halla un compromiso mayor con formas alternativas y representaciones menos negativas sobre el desarrollo tecnológico” (Lenguita: 2003).

sobre las aspiraciones de los individuos, cómo perciben su carrera laboral y qué aspiraciones tienen en un mercado laboral restringido y atravesado por las nuevas tecnologías.

Las reflexiones de Marcuse sobre la tecnología son interesantes particularmente porque se centran en el sistema productivo:

*en el capitalismo avanzado, la racionalidad técnica se encierra, a pesar de su uso irracional, en el aparato productivo. Esto se aplica no sólo a las instalaciones mecanizadas, las herramientas y la explotación de los recursos, sino también a la forma de trabajo como adaptación y manejo del proceso mecanizado (Marcuse. Op. cit).*

En el presente estudio se analiza qué forma adquiere esta exigencia de adaptación del sujeto frente al aparato tecnológico, preocupación que ya estaba presente también en las reflexiones de Adorno y Horkheimer.

Por último, se recupera para el análisis la concepción descalificante que tiene Marcuse de la tecnología. La desvalorización del sujeto en el sistema productivo mecanizado llega al punto de subordinar a aquél a la máquina. El hombre ha perdido el control individual en el uso del instrumento y esto hace que el trabajador pierda autonomía en el proceso de trabajo:

*en la medida en que la máquina llega a ser en sí misma un sistema de instrumentos y relaciones mecánicas y se extiende así mucho más allá del proceso individual de trabajo, afirma su mayor dominio reduciendo la autonomía profesional del trabajador e integrándolo con otras profesiones que sufren y dirigen el aparato técnico (Marcuse. Op. cit: 58).*

Se puede interpretar que la pregunta que gira alrededor de los desarrollos teóricos de Habermas sobre la tecnología es ¿cómo se legitima la dominación técnica?. Su respuesta es que a diferencia de las sociedades tradicionales en las que la dominación estaba legitimada

por el “marco institucional” (interpretaciones míticas, metafísica, religión), en el capitalismo, la dominación se halla en el propio sistema productivo y se legitima a través de la tecnología. Es aquí que postula que la técnica misma es ideología: “ahora, la primera fuerza productiva, el progreso científico-técnico sometido a control, se convierte él mismo en fundamento de legitimación” (Habermas, 1968: 96). Habermas llama a esta forma ideológica “conciencia tecnocrática”.

Es interesante destacar tres puntos importantes de esta conciencia tecnocrática que luego se aplican al análisis realizado en esta tesis. El primero es que, según Habermas, la dominación tecnológica se lleva a cabo sobre una paradoja: la tecnología somete al individuo al sistema de producción, pero esa opresión no encarna en el sujeto porque la contracara de esa dominación es la ‘innovación tecnológica’ que proporciona la idea de progreso y confort (Habermas, op. cit: 58). Se muestra en el análisis cómo se presenta esta paradoja de sometimiento del trabajador al sistema productivo, pero cómo, por otro lado, existe una sensación de libertad y confort proporcionada por la tecnología de ese mismo sistema opresor.

El segundo tema a tener en cuenta para el análisis tiene que ver con el concepto de adaptabilidad del sujeto (también presente en Marcuse) y el rendimiento individual. Habermas habla de una “ideología del rendimiento”:

*las orientaciones que se exigen son la conformidad con el aplazamiento de las gratificaciones, la organización del comportamiento según normas generales, una dominación centrada en el rendimiento individual y en la dominación activa (Habermas, op. cit: 67).*

Marcuse también postula la idea de “sufrir” el aparato tecnológico, de coartar cualquier tipo de goce en el proceso de producción mecanizado. A su vez, esta conciencia tecnocrática apela a la adaptabilidad del sujeto, le exige un “comportamiento adaptativo”.

El tercer y último punto a destacar para aplicar al análisis es la concepción que postula Habermas de la tecnología como niveladora. En el capitalismo tardío, hay una ilusión de

nivelación a través de la técnica, una política de compensaciones que llevan a la neutralización del conflicto: “el sistema del capitalismo tardío está hasta tal punto determinado por una política de compensaciones que asegura la lealtad de las masas dependientes del trabajo” (Habermas, op. cit: 92). Se identifica en el análisis qué discurso producen los agentes promotores de la modalidad de teletrabajo sobre la tecnología, es decir, qué concepción de tecnología presentan ante quienes tienen que trabajar con ella.

En síntesis, la concepción de tecnología que se aplica para realizar el análisis es aquella que permite reconstruir la dimensión política de la misma, al considerarla como un factor no neutral sino modelizador de los sujetos. En palabras de Marcuse “una tecnología como forma de control social y dominación” (Marcuse, 2005: 185), que exige por lo tanto la adaptación de las aptitudes, actitudes, necesidades y aspiraciones de los sujetos a las innovaciones tecnológicas.

## **I. 2. La (re)construcción social de la calificación**

El surgimiento de nuevos modelos productivos, la incorporación de nuevas tecnologías y la adaptación de nuevas formas de organización del trabajo exigen una revisión al concepto de calificación profesional. La polémica teórica acerca de si se habla del trabajador o del puesto de trabajo cuando se analizan las calificaciones, ha quedado superada por el enfoque relacional que sostiene que la calificación es una construcción social. De esta manera:

*la forma como se concibe y se estructura en la práctica la calificación vendría a ser, entonces, el resultado de un ‘efecto societal’, y es éste, por lo tanto, el que permite comprender la construcción de distintos espacios de calificación en cada país. (Carrillo, Iranzo, 2000: 190).*

Desde esta perspectiva, la calificación como conjunto de saberes puestos en juego en las tareas laborales está sujeto a resignificaciones a medida que se reconfigura el sistema productivo.

La calificación no se reduce ni a las competencias del trabajador ni a las exigencias del puesto de trabajo, sino que, indica la relación entre los conocimientos y la experiencia que posee el trabajador y la manera de reconocerle socialmente un valor a esos conocimientos.

Desde el lado del trabajador, existen distintos tipos de saberes: los que conciernen a los conocimientos ya sean prácticos o teóricos, que deben ser codificados para poder transmitirse y construir el objeto de una capacitación: los *saber hacer*

*referidos a habilidades tanto manuales como de resolución de problemas, que se adquieren preferentemente por el aprendizaje y son por lo general difíciles de explicitar y por este hecho subestimados (Lichtenberger, 1992: 35)*

y los *saber ser*

*referidos a los comportamientos sociorelacionales o profesionales y que remiten generalmente a las trayectorias de los individuos, a su origen, a las experiencias vividas, las dificultades encontradas, las capacidades adquiridas para ubicarse en relación con otros (Lichtenberger, op. cit: 35).*

Desde el lado del valor social que se atribuye a estos conocimientos están las clasificaciones que, a través de una operación social de codificación, jerarquizan los conocimientos y les atribuyen un valor que se traduce en el salario del trabajador. Como son una construcción social

*estas jerarquías profesionales y salariales no pueden captarse como simple proyección de un estado de la división y de la organización del trabajo o como simple reflejo de la contrastación natural de las calificaciones. Múltiples desafíos, en torno a los cuales los actores interactúan para orientarlos y lógicas diversas que subyacen a su acción, participan en la*

*construcción de un compromiso renovado incesantemente* (Rozenblatt, 1999: 3).

Estas clasificaciones definen las categorías socioprofesionales, cuya distinción más elemental es la que se hace entre trabajadores manuales y no manuales:

*en algunos casos, la distinción manual/ no manual se hace sobre la base de la oposición trabajo intelectual/ trabajo manual, en otros sobre la oposición función de autoridad/ función de ejecución* (Eyraud: 1992, 17).

Los cambios vinculados a la organización del trabajo, de los que el teletrabajo es un ejemplo sobresaliente, ya que implica el trabajo en equipos autónomos, la polivalencia, la unión transversal de profesionales diferencialmente calificados, la valoración de la responsabilidad y la iniciativa de los trabajadores, generan un gran desajuste entre los conocimientos y su valoración social en el sistema productivo. De allí la tendencia a la desestandarización de los conocimientos a aplicarse en el trabajo y la dificultad de establecer una jerarquización objetiva acorde a los mismos.

Modalidades como el teletrabajo reúnen en el mismo trabajador distintos tipos de clasificaciones socioprofesionales: es a la vez un trabajador manual que realiza tareas de ejecución frente a la computadora y un trabajador intelectual que resuelve tareas mediante el pensamiento abstracto. Ante estas reconfiguraciones algunos autores hablan de la ‘nueva calificación’ que representaría

*la conjunción de cuatro elementos básicos e individuales (habilidades, conocimientos, creatividad y responsabilidades) requeridos por los trabajadores de producción en los nuevos puestos de trabajo, junto con una cultura de colaboración para poder operar en equipos de trabajo, círculos de calidad, etc.* (Carrillo, Iranzo, 2000: 196).

Esta 'nueva calificación' es exigida por la flexibilidad del mercado laboral que establece la necesidad de hacer ajustes cualitativos en la cantidad y naturaleza de las calificaciones, dentro de un sistema productivo reconfigurado por las nuevas tecnologías.

## II. ALGUNAS CONSIDERACIONES METODOLOGICAS

Como se mencionó más arriba, para analizar la forma en que impactan las nuevas tecnologías sobre las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo, se toma la perspectiva de la Teoría Crítica. En el apartado anterior se formularon algunos conceptos centrales de la misma y de los trabajos que analizan el tema de las calificaciones profesionales. Estos conceptos son aplicados al análisis del discurso construido por los Centros de Teletrabajo y Teleformación que existen en nuestro país, uno dependiente de la carrera de Relaciones del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires y el otro dependiente de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) en convenio con la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE) y la consultora privada “Mundo Teletrabajo”<sup>6</sup>.

Estos Centros tienen como función principal promocionar la modalidad de teletrabajo, dictar cursos y realizar eventos que pueden tomarse como instancias informales de formación para desarrollar el teletrabajo, entre ellas, desayunos de trabajo, *After Office* y Seminarios en los que se informa sobre la modalidad, se orienta a los teletrabajadores para comenzar o continuar con un emprendimiento laboral y se presentan “casos de éxito de teletrabajo” como ejemplos de “buenas prácticas”.

Con el análisis de este discurso se apunta a responder las siguientes preguntas: ¿cómo conciben estos Centros la formación para el teletrabajo?, ¿cómo formulan la necesidad de un cambio en la cantidad y la naturaleza de las calificaciones para desarrollar una modalidad de trabajo, en la que el trabajador deberá resolver sus tareas de forma autónoma y estar en constante interacción con las nuevas tecnologías?, ¿qué concepción de tecnología construyen ante aquellos que deben trabajar con ella?, ¿cómo formulan el imperativo de adaptabilidad del sujeto a las nuevas tecnologías?.

---

<sup>6</sup> Las páginas de estos portales son [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar) (portal de la UBA) y [www.mundoteletrabajo.com](http://www.mundoteletrabajo.com) (portal de la UTN). Ver ambas en anexo.

El análisis de este discurso está conformado por entrevistas en profundidad realizadas durante el año 2004 y 2005 a los directores de cada uno de estos Centros<sup>7</sup> y el análisis de los portales web<sup>8</sup> de los mismos.

Todo este material, permite dar cuenta de las representaciones que se construyen en torno a las calificaciones en esta modalidad de trabajo. Se parte de la idea de que este discurso funciona como modulador de las prácticas laborales de los teletrabajadores, ya que postula un conjunto de significaciones como formas de comportamiento esperadas de los teletrabajadores (Figari, 2001)<sup>9</sup>.

Como segundo paso, se compararán esas representaciones con la práctica laboral de los teletrabajadores, para dar cuenta de la forma en que impacta ese discurso en la práctica diaria de trabajo. Para realizar esto, se analizan diez entrevistas en profundidad a teletrabajadores a domicilio, realizadas entre los años 2004 y 2005<sup>10</sup>. Las profesiones de los entrevistados y las actividades que realizan a través del teletrabajo son: una Ingeniera Civil que realiza actividades de consultoría; tres secretarías virtuales; una Contadora Pública; un Licenciado en Ciencias Comerciales que realiza actividades de docencia; una docente que realiza actividades de consultoría y docencia de nivel terciario; una Lingüista que realiza actividades de editorialista; un diseñador y un artista plástico. De los diez entrevistados, nueve son trabajadores independientes, esto implica que tienen varios empleadores; mientras que una de las secretarías virtuales trabaja en relación de dependencia, por lo cual realiza su trabajo para un solo empleador y es la única a la que la empresa le paga los recursos de infraestructura.

---

<sup>7</sup> Ver en anexo las entrevistas realizadas a Sonia Boiarov (14/12/04) y a Marcos Pueyrredón (22/02/05).

<sup>8</sup> Los documentos de los portales web que se usaron para el análisis se encuentran en el anexo.

<sup>9</sup> En palabras de Claudia Figari: “el potencial de interpretación arrojado por los estudios de caso, permite inscribir, por ejemplo a la calidad y la formación como vehiculizadoras de un nuevo orden social que intenta hegemonizar tras la voz del denominado management participativo, y en este sentido, los aportes vienen a poner de relieve cómo las identidades se ven fisuradas al imponer un conjunto de significaciones (cuidadosamente traspuestas) como formas de comportamiento esperadas”. Figari, C. (2002) “Formas de disciplinamiento y nuevas selectividades en la modernización empresaria: modalidades del control técnico y social en los ‘90”. Ponencia presentada en el Congreso organizado por la *Asociación de especialistas en Estudios del Trabajo* (ASET). Buenos Aires, 2002.

<sup>10</sup> Ver en anexo las entrevistas realizadas a: Mónica Varde, Fabiana Schneider, Nancy Kirissikian, Darío Nieva, Angélica Abdallah, Ana Torresi, Pablo Cargajo, Carlos Muzlera, Sandra Handley y Natalia Afranchino.

Este universo de estudio es representativo por incluir una gran variedad de profesiones y actividades realizadas a través de la modalidad de teletrabajo.

Las preguntas que orientan el análisis de estas entrevistas son: ¿cómo se da en la práctica la redefinición de la cantidad y la naturaleza de las calificaciones a poner en juego en esta modalidad de trabajo?, ¿qué lugar ocupan los *saber hacer* y los *saber ser* en esta modalidad?, ¿qué saberes ponen en juego los teletrabajadores en su práctica diaria de trabajo?, ¿qué forma adquiere la adaptabilidad/subordinación del sujeto al aparato técnico?, ¿qué valor social se atribuye a los conocimientos que los teletrabajadores ponen en juego para resolver sus tareas diarias?.

El análisis de las doce entrevistas (las dos realizadas a los directores de los CTT y las diez realizadas a los teletrabajadores) y de los portales web, se completa con la relatoría de dos Conferencias Internacionales dictadas en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Argentina que trataron el tema del teletrabajo<sup>11</sup>.

En síntesis, el análisis implica una comparación entre el ámbito de las representaciones y el ámbito de las prácticas de trabajo, aplicando algunos conceptos centrales de la Teoría Crítica para llegar a probar la hipótesis de desvalorización de las calificaciones profesionales ante el impacto de las nuevas tecnologías en esta modalidad de trabajo. En el caso de comprobar esta hipótesis, se dará cuenta de la forma que adquiere este proceso descalificante en esta modalidad, es decir, a través de qué mecanismos se realiza esa descalificación.

---

<sup>11</sup> Ver en anexo las relatorías de ambas Conferencias.

### III. LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

Desde la última década, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC's) aplicadas a la producción de bienes y servicios están provocando consecuencias sobre las relaciones del trabajo<sup>12</sup>. En particular, el teletrabajo se ha vuelto un paradigma del “trabajo flexible”<sup>13</sup> y por lo tanto el eje sobre el cual se proyecta la transformación del empleo tradicional hacia formas cada vez más precarias de vinculación laboral<sup>14</sup>. Ya no es un misterio el hecho de que el carácter deslocalizado del puesto de trabajo favorece la intensificación del trabajo, la reducción de costos laborales y la externalización de los circuitos de coordinación del trabajo, conformando así un conjunto de tendencias que se apoyan en un esquema individualizante de las relaciones laborales<sup>15</sup>.

No por azar, la idea del “teletrabajo” surge en los Estados Unidos tras la crisis del petróleo. Amparados en la necesidad de cierta concientización ambiental, sus promotores postulan la modalidad como una solución para reducir los costos asociados al desplazamiento de los trabajadores. La propuesta se dirige hacia las “ventajas” de esta modalidad a la hora de reducir el congestionamiento del tránsito en las metrópolis y provocar así ventajas comparativas en la disminución de los índices de contaminación ambiental. Tal situación se asocia con la desconcentración y el desarrollo de zonas rurales, si bien algunos autores no sostienen esta versión (Gillespie; Richardson; Cornford, 1995) (Gillespie, 1997).

---

<sup>12</sup> Para comprender las características de este impacto se puede señalar, entre otros documentos, la producción de la OIT (2000).

<sup>13</sup> Para un abordaje más detallado sobre este paralelismo, véase: AA.VV. (1999) *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.

<sup>14</sup> En la próxima sección “La renovación discursiva de la flexibilidad”, se analizará cómo se construye por parte de los agentes promotores de la modalidad un discurso positivo sobre el aspecto “flexible” del teletrabajo.

<sup>15</sup> Tal como sostienen algunos especialistas la tendencia general de las relaciones laborales a nivel mundial señala que el carácter flexible es sinónimo de desregulación, véase Spyropoulos, G., *Las relaciones de trabajo en Europa: tendencias actuales y perspectivas futuras*, Asociación Trabajo y Sociedad, Buenos Aires, 1997.

Tal como lo caracteriza su fundador, el teletrabajo emergió como un nuevo paradigma del empleo: “La posibilidad de llevar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo” (Nilles, 1988)

De tal modo, cobra vida la posibilidad de deslocalizar (*telecommuting*) el puesto respecto de la empresa, sin afectar la dinámica organizativa, debido a que los intercambios entre el colectivo de trabajo se hacen efectivos mediante el recurso informático.

Con el tiempo, esta tendencia del trabajo deslocalizado se perfeccionó con el auxilio de telecomunicaciones cada vez más versátiles y la proliferación de teorías de *management* que tienden a considerar la información como recurso estratégico de la empresa (Pérez; Pérez, 1988). La estrecha relación que el teletrabajo mantiene con este conjunto de teorías empresariales le ha permitido la vinculación con el nuevo modelo societal de la “Sociedad de la Información” (una concepción que tiene como ejes fundamentales: el conocimiento, la información y las comunicaciones posibilitadas por las NTIC’s).

Si bien tal modelización de lo social ha sido ampliamente estudiada por consagrados teóricos de las ciencias sociales (Jamenson, Lash, Urry, Castells) en los textos de divulgación sobre el teletrabajo cobra un sentido reduccionista, en el cual se asemeja la Sociedad de la Información con cierto “bienestar comunicacional”. En tal argumento cobra vida la concepción transformadora del teletrabajo, imponiéndolo como el modo paradigmático del sentido actual del trabajo (OWNITZ DIFAZIO, 1998); no sólo como una forma más de trabajo sino como la forma característica de esta nueva era (Civit Aliamos; March Merlos, 2000). En este sentido, el teletrabajo es ilustrativo de la lógica evolución de la Sociedad de la Información, por ende, ilustrativo de un crecimiento social ligado a la aplicación de nuevas tecnologías que modifican las formas de trabajo.

Sin embargo, la estrategia del desplazamiento del puesto de trabajo no ha adquirido el auge que prometía en sus inicios. Desde su aparición, existieron múltiples predicciones acerca del gran impacto que causaría el teletrabajo, en términos de cómo iría a revolucionar el sentido

del trabajo. Sin embargo, hoy, a más de treinta años de su emergencia sabemos que estas afirmaciones no son ciertas<sup>16</sup>.

Normalmente se menciona la dificultad en la supervisión de los puestos deslocalizados como el elemento que debilitó la rápida evolución de esta alternativa de trabajo, pero además se señalan desventajas en torno a las posibles deficiencias o demoras en el intercambio de información, las dificultades para mantener la confidencialidad respecto a los intereses estratégicos de la empresa, la dispersión del trabajador como elemento de impacto sobre la pérdida de una imagen corporativa de la empresa. Desde esta óptica, el teletrabajo es una práctica eficiente para reducir el ausentismo, los costos infraestructurales y, a su vez, permeable al aumento en la productividad del trabajo.

En los ochenta, se llevaron a cabo algunos proyectos piloto de implantación del teletrabajo que no lograron ser exitosos; fundamentalmente, a raíz de la enorme resistencia empresarial hacia un cambio tan profundo de la organización del trabajo. Por tal razón, es la década del noventa la que caracteriza el impulso y máxima divulgación del teletrabajo, a partir de la ya consolidada tendencia de liberalización y generalización de las NTIC's (Belzunegui, 2002).

En los noventa, la modalidad del teletrabajo concita una mayor atención por parte ya no sólo del mundo empresarial sino también de la administración pública, tal como lo demuestran la elaboración de programas de la Unión Europea, región que promovió varios proyectos vinculados con la implantación de las NTIC's: Libro Blanco (1993), Informe Bangemann (1994), Plan Actuación (1994), así como también ADAPT, HORIZON, NOW<sup>17</sup>. Gran parte de estas políticas públicas tenían como población objeto a colectivos de difícil inserción laboral y personas desocupadas, e iban dirigidas al logro de una mayor adaptabilidad de los recursos humanos potenciales a las nuevas tecnologías, aspecto que tiene centralidad en el

---

<sup>16</sup> Según estimaciones estadísticas expuestas en el mes de agosto del año pasado en el marco de la Conferencia Internacional desarrollada en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Republica Argentina, por el especialista Vittorio Di Martino, en Europa emplean la modalidad 10 millones de personas, mientras que en los EE.UU lo hacen unos 4,5 millones de trabajadores. En nuestro país, los informes arrojan la cifra de alrededor de 300.000 teletrabajadores domésticos. (Ver en anexo la desgrabación de la Conferencia)

<sup>17</sup> Para un análisis más acabado de estas distintas experiencias, véase: COMISIÓN EUROPEA (1999) *Status Report on European Telework. New Methodos of work*, Dirección General de la Sociedad de la Información, Comisión Europea, Bruselas; (1998) *Telework 1998*, ETD, Comisión Europea, Bruselas; (1997) *Green Paper on Partnership for a new organization of work*, Comisión Europea, Bruselas.

tema de las calificaciones necesarias para teletrabajar (Belzunegui, 2001). En gran medida, estos programas no dejan de ser consecuentes con los preceptos imperantes en el mundo empresarial, vinculados a teorías que promulgan la mejora en la competitividad laboral, apoyados en esquemas tendientes a flexibilizar las relaciones de trabajo (extensión y flexibilización de la jornada de trabajo, disolución de estructuras jerárquicas que conllevan a la formulación de equipos de trabajo pluridisciplinarios y semiautónomos).

En este contexto, se configura la demanda del teletrabajo, que será adoptado como medio de reducir los costos laborales y obtener recursos estratégicos difíciles de alcanzar por otra vía, en vista de una mayor adaptabilidad a los mercados a partir de una descentralización de las unidades productivas.

### **III. 1. La renovación discursiva de la flexibilidad**

A continuación se hará un breve análisis de discurso de los portales web de los Centros de Teletrabajo y Teleformación (CTT) para dar cuenta de la construcción que estos espacios hacen de la modalidad de teletrabajo.

Se parte del supuesto de que estos discursos cristalizan las redefiniciones que se dan en las identidades laborales a partir de la aplicación de las nuevas tecnologías al proceso de trabajo y funcionan como adoctrinadores de la fuerza de trabajo.

Como se mencionó en el apartado anterior, se habla del teletrabajo como el paradigma del trabajo flexible, por lo tanto, para el análisis se tomarán las referencias que los CTT hacen sobre la flexibilidad de la modalidad a nivel discursivo.

La flexibilización del trabajo ha sido inducida por la formación socioeconómica neoliberal.  
Según Perry Anderson

*el neoliberalismo nació después de la Segunda Guerra Mundial, en una región de Europa y de América del Norte donde imperaba el capitalismo. Fue una reacción teórica y política vehemente contra el Estado intervencionista y de Bienestar. (...) Se trata de un ataque apasionado contra cualquier limitación de los mecanismos del mercado por parte del Estado, denunciada como una amenaza letal a la libertad, no solamente económica sino también política (Anderson, 1998: 15).*

Para su establecimiento hegemónico, el neoliberalismo debió esperar hasta la década del '80 momento en que progresivamente, todos los gobiernos de Europa occidental, junto con Estados Unidos, implementaron el programa neoliberal. Tras la caída del Muro de Berlín, se consolida la hegemonía del neoliberalismo también en Europa Oriental. Por su lado, en América Latina los ajustes neoliberales se iniciaron con las dictaduras militares de los años '70, se continuaron en los '80 con gobiernos democráticos y en los '90 se han consolidado y extendido en la región. En este marco, las políticas de flexibilización laboral han sido una de las metas principales perseguidas y aplicadas por los gobiernos. Según de la Garza Toledo, “por cambios en las leyes<sup>18</sup>, más que por efecto del mercado, Argentina es la que más rápido avanza hacia un modelo flexible en las relaciones laborales en América Latina” (de la Garza Toledo, 2000: 174).

Se asume la siguiente definición de flexibilidad, ya que relaciona a ésta con los cambios manifestados en el contexto productivo, siendo pertinente para el teletrabajo en tanto innovación organizacional de la producción:

*la flexibilidad del trabajo como forma sería la capacidad de la gerencia de ajustar el empleo, el uso de la fuerza de trabajo en el proceso productivo y el salario a las condiciones cambiantes de la producción, pero esta forma puede tener varios contenidos según las concepciones que estén detrás, y sobre todo de las interacciones entre los actores, instituciones, normas y culturas dentro y fuera del trabajo (de la Garza Toledo, 2000: 162).*

---

<sup>18</sup> El autor se refiere a la Ley de Convertibilidad que “vincula los aumentos salariales con los de la productividad”. De la Garza Toledo, 2000: 169.

Se trata de demostrar, a través del análisis, cómo se da ese “ajuste” a través de la construcción discursiva que realizan los actores que promocionan la modalidad de teletrabajo en Argentina.

Sin hacer referencia a la relación original que hay entre el trabajo flexible y los ajustes implementados por el neoliberalismo, los CTT destacan las ventajas de la flexibilidad que aporta esta modalidad de trabajo tanto para los trabajadores como para los empresarios. A nivel discursivo, se asocia a la flexibilidad con la creatividad y con un mayor rendimiento de la productividad:

*El teletrabajo ofrece a profesionales y empresas alternativas de organización laboral diferentes, creativas y más flexibles que las formas de trabajo tradicionales (...). Las empresas argentinas, a través del teletrabajo, pueden lograr una organización laboral más flexible que les permita adaptarse a una realidad tan cambiante como la nuestra, evitando despidos o inversiones en infraestructura. Asimismo, los profesionales independientes pueden ampliar su cartera de clientes gracias al acortamiento de distancias y difusión que permiten las TIC's. (Portal del CTT de la UBA).*

*El teletrabajo es una fórmula de trabajo por la cual el profesional opera independientemente de su localización, sea desde su domicilio, sea desde un centro especializado, a tiempo completo o parcial (Portal del CTT de la UTN).*

En este último testimonio la flexibilidad se centra en el criterio locativo de la modalidad de trabajo, ocultando las falencias de socialización y solidaridad laboral que implica esa deslocalización del puesto de trabajo.

En esta presentación discursiva, la flexibilidad laboral se construye como un valor positivo, inherente a las nuevas formas de organización laboral, de las que el teletrabajo es un ejemplo sobresaliente ya que implica el concepto de trabajo en red:

*esta propuesta renovada persigue analizar las conexiones de las organizaciones en ambientes sumamente competitivos, en los que resultan cada vez más importantes la flexibilidad organizativa y las nuevas tecnologías. De hecho, las condiciones de la nueva competencia global perfilan el modelo de redes como forma típica de organización en este final de siglo (Ibarra Colado, 2000: 262).*

Considerando esto, los CTT postulan que el trabajo del futuro debe ser inevitablemente flexible:

*En el futuro, el trabajo y las comunicaciones se basarán en la creatividad, los incentivos, la estandarización, el entrenamiento, la calidad de vida, la descentralización, una mayor flexibilidad, optimización de los recursos, productividad y eficiencia, y menores costos . (Portal del CTT de la UBA).*

Como se mencionó, el criterio flexibilizador se aplica como ventajoso tanto para las empresas como para los trabajadores. Para estos últimos se destaca principalmente la posibilidad de autogestionar los tiempos de trabajo a la vez que las nuevas tecnologías posibilitan emprendimientos laborales autónomos. En el caso de las empresas, el aporte flexibilizador de esta modalidad de trabajo está asociado con la reducción de los costos de producción y se postula como una alternativa positiva frente a un contexto económico desfavorable para las empresas:

*En el caso de las empresas, la incorporación del teletrabajo es ideal en aquellas que estén en expansión, y que debido a su crecimiento, se ven en la necesidad de incorporar recursos humanos dentro de una infraestructura que se mantiene igual (...)También puede aplicarse en el caso contrario, es decir, en empresas en*

*crisis que buscan una mayor optimización de sus recursos, ya que el teletrabajo permite reducir costos, y al mismo tiempo, retener talentos (Portal del CTT de la UBA)*

*Para la empresa el teletrabajo aporta también otros beneficios económicos como son el ahorro de espacio en la oficina y el incremento en la productividad de la empresa, ya que se remunera el trabajo por tiempo real productivo o tarea realizada (Portal del CTT de la UTN).*

El proceso de resignificación que opera el discurso sobre el concepto de flexibilización, logra exponer una armonía entre los actores estratégicos del teletrabajo (empresas y trabajadores) ocultando posibles conflictos y enfrentamientos. Un ejemplo de esta operación se da alrededor del concepto de “tecnología”. A nivel discursivo, las ventajas de la flexibilización son posibles gracias a la innovación tecnológica que permite la coordinación electrónica del trabajo. La tecnología implica aquí una contradicción, que se ve saldada a nivel discursivo, ya que la intervención tecnológica es la que permite a la empresa conseguir una mayor productividad y reducir costos en infraestructura que serán cargados al trabajador; pero también se presenta ante los trabajadores como una herramienta de simplificación de las tareas que posibilita la autonomía y la autogestión en el trabajo. Está presente aquí la paradoja postulada por Habermas sobre la que se sostiene la dominación tecnológica: opresión y sometimiento del sujeto al aparato tecnológico, pero por otro lado, libertad y confort proporcionados por la misma tecnología:

*Las nuevas tecnologías ofrecen una forma más ágil y económica de realizar las actividades diarias en una empresa. Internet es el lugar donde se realizan, uno debe considerarlo como un nuevo medio de trabajo e incorporarlo para sumar ventajas comparativas y competitivas que mejoren la performance de su negocio (Portal del CTT de la UTN).*

De esta forma, se ve a la tecnología como la herramienta resolutive por excelencia y como la condición para lograr el éxito laboral, ya que permite ahorrar tiempo y, por lo tanto, obtener una mayor utilidad.

En síntesis, se puede afirmar que se construye una visión positiva de la flexibilidad, ocultando que la misma forma parte de las políticas de ajuste neoliberal. A nivel discursivo, la sobrevaloración de las ventajas de la autogestión de los tiempos de trabajo por parte del trabajador oculta los efectos nocivos de la flexibilidad: los contratos laborales inestables del tipo “pieza-resultado” en donde el sistema de pago está íntimamente relacionado con el rendimiento de trabajo, la falta de un marco regulatorio de la modalidad que propicia la precariedad laboral, la supresión de los límites entre tiempo de trabajo y vida personal, la falta de socialización laboral, entre otros.

### **III. 2. La desregulación: la otra cara de la flexibilidad**

En el teletrabajo, la flexibilidad laboral se asocia directamente con la desregulación de la modalidad y la transformación en la contratación colectiva. La falta de un marco legal que encuadre la modalidad y el estímulo de formas de contratación inestables, dan cuenta de la situación de vulnerabilidad de los teletrabajadores. De esta manera, ellos mismos reclaman la intervención del Estado:

*No hay un plan de fomento para el teletrabajo; que por lo menos unos meses te permita no pagar autónomos o que te hagan un descuento por la conexión a Internet con fines de trabajo (Sonia, teletrabajadora, directora del CTT de la UBA y miembro de la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo).*

En el año 2003, se creó en el Ministerio de Trabajo una Comisión de Teletrabajo que tuvo como principal objetivo la redacción de un proyecto de ley que encuadre la modalidad de teletrabajo. Esta se veía como una tarea necesaria ya que, como manifiesta la misma integrante de la Comisión:

*fácilmente el teletrabajo puede convertirse en un trabajo precario, un trabajo que puede tener algunos problemas. Entonces se pidió al Ministerio de Trabajo que haga una Comisión de estudio donde se debata si hay que modificar la ley o no (...), porque la primera discusión era si hace falta. La ley de contrato de Trabajo cubre, el teletrabajador es un trabajador, entonces, el primer consenso era ver si era necesaria una modificación o no, pero se acordó que sí y se hicieron las recomendaciones para darle visibilidad al trabajador que trabaja bajo esa forma. (...) Ese proyecto fue redactado y se encuentra actualmente en las instancias de aprobación interna en el Ministerio, ya el proyecto se aprobó, y ahora está en manos de un gabinete (Sonia )*

La aprobación de este Proyecto constituiría un gran avance para terminar con las tendencias a la individualización de las relaciones laborales que se están dando en torno a esta modalidad. El tipo de contratación que predomina en ella es la que se establece de forma individual entre la empresa y el trabajador. Según la misma informante:

*las empresas que están teletrabajando hacen un acuerdo con el empleado y todo lo que no está en la ley se arregla en ese acuerdo. Pero es mejor cuando ya está algo un poquito más ordenado desde la legislación (Sonia).*

Siguiendo con el relato de esta informante, los principales puntos que debe contemplar una ley que regule el teletrabajo son:

*si la máquina es mía o es del empleador, la idea es que no pase el costo del empleador al empleado; otro de los temas particulares del teletrabajador es si factura, cuando va la AFIP al lugar de trabajo no sabe quién está registrado y quién no, la AFIP no puede saber de las personas que no ve. Otro de los temas son los riesgos laborales, qué pasa si el trabajador se accidenta trabajando en su casa (Sonia).*

Los principales problemas que mencionan los teletrabajadores en las entrevistas en cuanto a la falta de un marco legal para la modalidad, se refiere al gasto en infraestructura e insumos, ya que los mismos corren por cuenta de los trabajadores:

*En general, el sueldo se te viene abajo cuando se te rompe la computadora. Yo el año pasado tuve que poner banda ancha y eso fue en principio un sacudón. No podía estar corrigiendo on line tres veces cada clase subida de FLACSO porque el teléfono daba permanentemente ocupado. Ahí fue cuando empecé a dar el otro número de teléfono. Finalmente terminé poniendo banda ancha que no me la quisieron pagar. Osea, son tus recursos (Ana, editorialista).*

*Yo compré mi máquina en el '98 y ahora la tengo que cambiar. Entonces voy a tener que gastar unos 300, 400 dólares. Y bueno, esa guita de alguna manera es una inversión que yo voy a tener que hacer (Carlos, artista plástico y diseñador).*

Sin embargo, el costo de la infraestructura no es el único tema que debería contemplar la regulación. La informante miembro de la Comisión de teletrabajo menciona otras cuestiones relevantes:

*Hay algunas cosas que no están [se refiere a la Ley de Contrato de Trabajo]. Si va a trabajar en su casa quién se ocupará de los gastos; si las tecnologías van a ser del empleado o del empleador (si son del empleado qué pasa cuando hay que renovarlas, porque también puede estar en juego el trabajo); qué pasa con el sindicato, si el sindicato quiere hacer algún movimiento y no tiene a los empleados, dónde los va a buscar. Hay un montón de cosas que habría que ampliar (Sonia).*

Luego de este análisis se puede sostener que la ventaja flexibilizadora de poder desarrollar el trabajo desde el domicilio tiene como reverso: 1) la falta de un marco legal que pone de

relieve la desprotección de este colectivo de trabajo; 2) contratos ocasionales efectuados entre el trabajador y la empresa; 3) efectos nocivos sobre la salud psicofísica del trabajador al intensificarse su trabajo; 4) inestabilidad en las remuneraciones.

#### **I.V. LA CONSTRUCCION DE UN MODELO DE TELETRABAJADOR O DE UN TELETRABAJADOR MODELO**

Luego de haber analizado el estado del teletrabajo en Argentina, se realizará un análisis del discurso que construyen los CTT en torno a las calificaciones de los teletrabajadores. Para eso se toman las páginas web de los CTT de Argentina y las entrevistas hechas a los directores de esos centros. Se evalúa cómo estos espacios presentan la exigencia de un cambio en la cantidad y naturaleza de las calificaciones profesionales ante una modalidad de trabajo que toma a la tecnología como factor estructural. Esto implica concebir estos discursos como una construcción de sentido dirigida a modular los comportamientos de los teletrabajadores, ya que, como se adelantó en el apartado sobre metodología, imponen un conjunto de significaciones como formas de comportamiento esperadas. De esta manera, estos discursos están dirigidos a construir un nuevo sujeto, (con nuevas calificaciones) que se adapte a un nuevo orden social y técnico, en los términos que concibe la Teoría Crítica.

La necesidad de adaptabilidad del sujeto al entorno productivo reconfigurado por la innovación tecnológica, recorre todo el discurso de los directores de los CTT. Las referencias que éstos hacen a esa adaptabilidad tienen que ver con un cambio en el entorno productivo y social que vuelve obsoleta la formación tradicional del sistema educativo:

*Un trabajador local está pasando a ser un trabajador global, entonces hay ciertas cosas que tienen que ver con un contexto mucho más amplio, un mercado de trabajo que casi no tiene límites (...) y ahí tenés teoría y práctica, porque de los temas prácticos no tenés en el colegio, o sea que por un lado tenés las herramientas que te facilitan a vos una actividad a distancia, pero por otro lado tenés que comprender bien los ámbitos, salimos de una sociedad para entrar en la otra ¿no?, para la sociedad industrial nos formamos bien, toda la educación ha nacido y consolidado en torno a eso y ha satisfecho las necesidades...hasta hace poco, ahora hay mucha más diversidad (Sonia, Directora del CTT de la UBA).*

La adaptación del sujeto a este nuevo entorno necesita hacer un refuerzo que se centra, según los directores de los CTT, en las aptitudes más que en el aumento de conocimientos estandarizados, y es hacia este objetivo que se orienta la capacitación para el teletrabajo:

*cómo hacés para que un teletrabajador sea responsable, metódico, ordenado, vos le podés enseñar cómo hacer, enseñar qué aptitudes y qué actitudes tiene que tener porque después si no las tiene, tiene que incorporarlas y para eso entrás en...esto es un coaching, toda la rama que soporta la capacitación que uno le da* (Marcos, Director del CTT de la UTN).

*Hay muchas cosas, constancia, dedicación a las actitudes y aptitudes que tenés que tener, que son cosas que hay que incorporar, que no tenemos por cultura, porque no estamos acostumbrados a eso* (Sonia).

Se puede ver en estas citas el énfasis que hacen los CTT en el proceso de incorporación de actitudes y aptitudes que funcionan como condicionantes para que el teletrabajador pueda desarrollar su trabajo correctamente. Se destaca así, cómo el propio aparato técnico modula al sujeto, en palabras de Marcuse “una tecnología como forma de control social y dominación” (Marcuse, 2005), en este caso exigiendo un comportamiento ‘disciplinado’ en el proceso productivo. En la modalidad de teletrabajo, la subordinación del sujeto al aparato técnico se vuelve imprescindible ya que no hay por parte del empleador una supervisión directa del proceso de producción, sino que es el propio sujeto el que debe cumplir con fechas pactadas. De allí la importancia que atribuyen los CTT al comportamiento responsable, ordenado y metódico:

*Tiene que ver con un cambio cultural, porque hay que cumplir, porque sino cuando estás teletrabajando y te piden algo para el lunes y no llegás, perdés el cliente* (Sonia).

Se caracterizó al teletrabajo como paradigma de las nuevas formas de organización flexible del trabajo:

*es el modelo en el cual la empresa transfiere todos los riesgos al asalariado. En ese caso el salario depende de los resultados, del rendimiento (...). Este es un modelo de intensificación del trabajo, es el modelo del stress”*  
(Lichtenberger: 2001, 119).

El beneficio que los teletrabajadores obtienen por incorporar esas aptitudes que lo llevan a un disciplinamiento productivo es un mayor rendimiento de su productividad y la posibilidad de autogestionar sus tiempos de trabajo:

*está demostrado que los teletrabajadores mejoran su rendimiento al poder planificar y organizar su trabajo de manera personal* (Portal web del CTT de la UTN).

La tecnología, a pesar de someter al sujeto al sistema productivo, se presenta como posibilitadora de una mayor libertad. Sin embargo, al analizar las entrevistas hechas a los teletrabajadores a domicilio, se verá que la flexibilidad de los tiempos laborales se vuelve contraproducente, ya que se intensifica la jornada laboral y los teletrabajadores tienen problemas para ponerle un límite a su jornada de trabajo.

La capacitación se centra entonces en la incorporación de aptitudes y actitudes, pasando a un segundo plano la adquisición de conocimientos objetivos necesarios para desarrollar la modalidad, como por ejemplo, el uso de software. Estas aptitudes conforman un conjunto de saberes que se expresan en el ejercicio de la actividad productiva y funcionan como condicionantes para el éxito laboral, ya que si no se cumple responsablemente con lo pactado, el teletrabajador pierde su trabajo. El valor que se atribuye en esta modalidad al conocimiento está centrado entonces en un conjunto de saberes que tienen un referente individual y que debe desarrollar cada teletrabajador; mientras que los conocimientos codificados funcionan

como una plataforma, como una base a partir de la cual es necesario luego desplegar los saberes tácitos:

*Tiene varios aspectos esto, uno es la herramienta, que te digo, es lo más fácil, porque vos te metés a navegar y apretás todos los botones, cuando vos hacés un curso de teletrabajo ya sabés algo, las herramientas de office, por lo menos, navegar, mandar el mail, con eso ya... todo lo demás te agrega, para vos, para poder manejarlo con un cliente (...). Te va a facilitar para conseguir clientes, vas a ser más confiable (Sonia).*

La construcción discursiva que realizan los CTT de las calificaciones que debe portar el teletrabajador apela entonces a actitudes individuales que se postulan como condicionantes para poder desarrollar esta modalidad. Los apelativos de “innovador”, “flexible”, “autónomo”, funcionan como objetivos a alcanzarse para conseguir el éxito y buen desempeño en el mercado de trabajo:

*No cualquier persona o empresa puede teletrabajar. Aunque el teletrabajo no es una profesión sino una forma de hacer el trabajo, se deben poseer ciertas aptitudes, actitudes, habilidades y conocimientos específicos según la tarea que se desea realizar a través del teletrabajo (Portal web del CTT de la UTN).*

La construcción identitaria que se realiza apunta a un trabajador polivalente, tanto para las tareas que va a realizar como a los conocimientos y aptitudes que debe poseer:

*Todo profesional que quiera teletrabajar deberá, como requisitos básicos, saber qué es el teletrabajo, conocer su mercado, las oportunidades que genera, manejar la tecnología y las herramientas de trabajo, y saber cómo presentarse (imagen personal), y cómo promoverse (Portal web del CTT de la UBA).*

Esta última referencia a “venderse” profesionalmente en el mercado de trabajo, como si el trabajador fuera su propio producto, está muy presente en el discurso cosntruído por los CTT. Esto va acompañado de una exigencia de “empleabilidad”, es decir, armarse de todas las herramientas necesarias para ser empleable en el mercado de trabajo. El teletrabajador deberá potenciar su iniciativa y planificar el desarrollo de su carrera laboral con un criterio empresarial:

*vos le estás haciendo un daño al teletrabajador si no le enseñás a vender sus productos, porque en el fondo de qué sirve que vos seas un experto en el armado o en hacer una tarea o tener un saber si después no sabés cómo llegar a los clientes. Entonces, lo primero que tiene que saber es cómo venderse y cómo cobrar (Marcos).*

La construcción que realizan los CTT de la estrategia de empleabilidad demuestra lo que los investigadores han señalado acerca de las reconfiguraciones en el espacio laboral a partir del impacto de las nuevas tecnologías:

*la incorporación acelerada de nuevas tecnologías ha generado formas ‘posburocráticas’ de organización, sustentadas cada vez más en la externalización de las relaciones de empleo y en el desarrollo de un nuevo contrato laboral, centrado en la competencia individual y el desempeño (Ibarra Colado: 2000, 245).*

La construcción discursiva de la identidad polivalente del teletrabajador apunta a dar por sentada a la empleabilidad como una cuestión de responsabilidad personal, sin cuestionar el papel del Estado en la generación de empleo genuino. De esta manera se construye la idea de que la desocupación es propia de aquellos que no poseen todas las aptitudes necesarias. La causa de la desocupación se individualiza y se repliega sobre el sujeto que pasa a ser un incompetente. Aquí se puede hacer referencia a la dimensión política de la tecnología que nombraba Marcuse, en tanto la modelización que la tecnología hace de lo social consigue una justificación de los efectos no deseados de la innovación tecnológica (Marcuse, op. cit). La

tecnología se presenta como solución para todos, pero sus efectos no deseados se individualizan.

Mediante esta construcción, la posibilidad de desarrollar esta modalidad de trabajo se centra en los comportamientos individuales y el “aprendizaje permanente”. Ambos aspectos son considerados como el motor básico que posibilita a los trabajadores adaptarse a las demandas del mercado y de las nuevas tecnologías de la información. En el marco teórico se mencionó el concepto de “rendimiento individual”, postulado por Habermas, como una de las dimensiones de la *conciencia tecnocrática*:

*las orientaciones que se exigen son la conformidad con el aplazamiento de las gratificaciones, la organización del comportamiento según normas generales y una motivación centrada en el rendimiento individual y en la dominación activa (Habermas: 1968).*

Se pudo ver en el análisis cómo la capacitación para el teletrabajo está centrada en el desarrollo de actitudes y aptitudes individuales, orientadas a formar a un emprendedor cuyo éxito o fracaso laboral dependerá exclusivamente de él.

En el terreno ideológico, la construcción y proliferación de este discurso empresarial tiende a ocultar los conflictos que conlleva esta modalidad de trabajo. Los sentidos de estos discursos han consolidado una hegemonía necesaria para lograr la aceptación de condiciones de trabajo que de otra forma hubiesen sido resistidas por los trabajadores. En el sentido de Marcuse, se ha vuelto un discurso totalizante que genera la ilusión de empleo a través de esta modalidad. La tecnología se ve como una herramienta que posibilita desarrollar un proyecto propio para salir de la desocupación, siempre y cuando se tengan las aptitudes y actitudes necesarias, de allí la continua referencia que hacen los CTT a los “casos de éxito” de teletrabajo:

*poder hacer un emprendimiento, generar tu propio trabajo, que sería la formación más completa, para que vos mismo puedas hacer tu desarrollo (Sonia).*

Se trae aquí otra de las observaciones de Habermas: la tecnología genera una ilusión de nivelación, todos podemos acceder a ella, pero el éxito laboral sólo depende de la creatividad y responsabilidad de cada uno:

*Los conocimientos son más o menos estos que te dije, creo que con eso puede andar, más lo que vos sepas de tu profesión. Y después hay cosas que tienen que ver con comportamientos tuyos frente a esa actividad, cómo vos organizás el tiempo, la flexibilidad, la disponibilidad, la toma de decisiones, el poder solucionar un problema técnico (...), como tu rendimiento va a ser en base a resultados tenés que tener más o menos algunos conocimientos. Yo creo que los temas pasan por ahí, creo que tienen que ver más con un comportamiento, con ser independientes, si sos dependiente vas a tener que trabajar un poquito más (Sonia).*

Luego de este análisis, y de forma provisoria, se observa cómo se realiza una desvalorización de las calificaciones a partir del impacto de las nuevas tecnologías en tanto, en la modalidad de teletrabajo, los conocimientos teóricos diferenciales de cada trabajador (que pueden llegar a tener que ver con su diploma o con los conocimientos que posee en cuanto al uso de la herramienta) funcionan como una base, pero no alcanzan para poder desarrollar la modalidad: “los diplomas de formación profesional toman un carácter de entrada a la carrera profesional” (Arnold, 1999: 75). Luego, es necesaria una recalificación que se centra en las aptitudes y actitudes individuales, orientadas al disciplinamiento necesario para desarrollar una modalidad de trabajo en la que no hay un control directo del proceso de trabajo.

En el marco teórico se mencionó que las calificaciones reúnen un *saber hacer* que son los conocimientos objetivos o codificados que tiene cada trabajador y pone en juego en sus tareas laborales, y un *saber ser*, conformado por las actitudes comportamentales adecuadas necesarias para el cumplimiento de una actividad dada; se puede concluir, provisoriamente, que la modulación tecnológica en la modalidad de teletrabajo impacta sobre las calificaciones generando una inflación del conjunto de los *saber ser*.

El problema que se plantea es el del valor social de esos *saber ser*, valor social que conforma también la definición de calificación. Cómo certificar actitudes y aptitudes para luego poder remunerarlas, cómo volverlas visibles, objetivarlas. Muchos autores hablan del paso de la calificación a la competencia, reconociendo a la primera como un espacio más objetivo:

*remite a la identificación de cualidades requeridas cristalizadas en nomenclaturas objetivantes para espacios que superan teóricamente el taller, la empresa e inclusive la rama profesional (Rozemblatt, 1999: 51);*

mientras que la segunda estaría asociada a la noción de ajuste:

*[competencia] enuncia la noción de justo y adecuado. De ahí una hipótesis sobre la utilización de este vocablo en la puesta en valor de las relaciones de trabajo obligadas respecto del concepto de flexibilidad a ajustarse permanentemente para seguir siendo contractualmente adecuados (Rozemblatt, op. cit).*

El pasaje de la calificación a la competencia como clave de lectura del valor del trabajo, tiene que ver entonces con el pasaje de un sistema estable, objetivo y estandarizado de los conocimientos y el valor social a ellos atribuidos, a un sistema de desestandarización, que apunta a la continua reconversión de las calificaciones de los sujetos como condición para desempeñarse en el mercado de trabajo. La competencia exige un compromiso individual que es renovado día a día.

En este contexto, y como se vio en el análisis de discurso de los CTT, los conocimientos objetivos ya no son el núcleo que da valor al trabajo, sino que ese valor reside en el comportamiento individual que determinará el éxito o fracaso de la trayectoria laboral:

*en tal entorno, el dominio de la técnica y la adquisición de tecnicidad pueden seguir desempeñando un papel, pero ya no están en el núcleo de los dispositivos que empujan la reconfiguración del mundo profesional (Rozenblatt: 1999, 63).*

El problema reside, como se mencionó más arriba, en la dificultad de certificar aptitudes, ¿cómo se remunera la responsabilidad, la innovación, la flexibilidad?. El hecho de que actualmente el valor social del trabajo esté centrado en el *saber ser*, conduce a una competitividad extrema en el mercado de trabajo, que implica, como se vio en el análisis, hacer creer a aquellos que tienen acceso a la tecnología que el don de su ser puede permitirles ‘salvar’ su carrera laboral, en palabras de Rozenblatt:

*cultivar el propio capital de competencias le permitiría así a cada quien creer en posibles oportunidades de promoción que recompensarían un mérito estrictamente personal. Al alabar la historia del self made man de largos colmillos que tiene éxito, la puesta en valor del trabajo por medio del paradigma de la competencia introduce dentro del asalariado la justificación de una competencia emancipadora que alienta el enfrentamiento de todos contra todos (Rozenblatt: 1999, 67).*

Se hizo referencia a que el discurso de los CTT funciona como disciplinador del colectivo de teletrabajadores en tanto expresa un conjunto de comportamientos que funcionan como objetivos a ser alcanzados para tener éxito laboral; sin embargo, si bien este discurso apunta a la adaptación del sujeto al sistema productivo reconfigurado por las nuevas tecnologías, esta adaptación no se da de manera automática, sino que es un proceso que implica tensiones, ajustes y negociaciones. Por esto, en el próximo apartado se analizarán 10 entrevistas hechas a teletrabajadores a domicilio para determinar el impacto subjetivo de los imperativos que mencionan los CTT en los teletrabajadores y en su práctica laboral.

## V. LA DIMENSION DE LAS PRACTICAS DE TELETRABAJO

Se mencionó que la definición de calificación incluía tanto los conocimientos, que se dividían en *saber hacer* y *saber ser*, como el valor social que se atribuye a los mismos, valoración que se materializa en el salario que recibe el trabajador, en base a la clasificación que se hace de él. La clasificación básica es la de trabajador manual/ trabajador intelectual. Para el caso del teletrabajo, habría una unión de estas dos figuras, ya que se conjugan en el mismo trabajador las tareas de concepción y ejecución; de allí una de las principales dificultades para establecer una remuneración acorde a los conocimientos del teletrabajador. Este problema se agrava si se une a la dificultad de certificar los *saber ser* que, como se pudo describir en el apartado anterior, funcionan como núcleo del valor del trabajo en esta modalidad.

A partir de estos cuestionamientos se analizan diez entrevistas hechas a teletrabajadores a domicilio independientes cuyas profesiones y actividades fueron mencionadas en el apartado sobre metodología. Este análisis permite dar cuenta de la forma en que se renegocia el imperativo de adaptabilidad postulado por los CTT, el lugar que ocupa el conocimiento en esta modalidad de trabajo y el valor social que se atribuye al mismo.

Se analiza primero cómo se configura en la práctica laboral el imperativo de adaptabilidad al aparato tecnológico a través del desarrollo de aptitudes y actitudes individuales (poniendo especial énfasis en el autoaprendizaje permanente) que funcionan como condición para poder desarrollar la modalidad de teletrabajo.

Al analizar las entrevistas, se puede argumentar que la inflación del conjunto de los *saber ser*, que funcionan como el núcleo del valor de trabajo en esta modalidad, se traduce en la práctica laboral en un conjunto de comportamientos que conducen y refuerzan la subordinación del sujeto al aparato técnico-productivo. El comportamiento responsable que postulaban los directores CTT como condición para poder desarrollar de forma exitosa el trabajo, se vuelve en la práctica un autocontrol de los tiempos de trabajo para poder cumplir con los acuerdos pactados con el empleador:

*El rendimiento del tiempo está en que todo sea lo más previsible posible para poder planificar y hacer las cosas a tiempo (Sandra, secretaria virtual).*

*Yo me hago un plan semanal, además de tener todo en la cabeza que tengo que terminar este libro para el 30 de abril y otro módulo que estoy haciendo para el instituto para el 15, y tener previsto que si un día me falló alguna cosa, hay otra que puedo estar haciendo. Digamos, llevar un trabajo urgente y en paralelo un trabajo no tan urgente para ir metiendo cuando algo se cae, una u otra cosa. Me hago un plan semanal donde me anoto día por día lo que tengo que terminar y hasta que no lo termino no paro (Ana, editorialista).*

*es difícil ordenarse porque tengo un escritorio acá [señala adelante] y otro escritorio acá [señala a su izquierda]. Entonces acá [señala el del frente] tengo la computadora y acá [el de la izquierda] apoyo papeles y cosas, y giro así [hacia la izquierda] traigo el plato y como mientras sigo trabajando. Es decir, me cuesta decir 'bueno, en este horario voy a comer, este horario lo uso para tal cosa'. Es todo muy mezclado, todo está invadido por el trabajo (Pablo, diseñador).*

Se percibe en estos testimonios que la libertad que podían ganar los trabajadores al autogestionar sus tiempos de trabajo se vuelve una subordinación a los ritmos de trabajo para llegar a terminar la tarea en la fecha pactada con su empleador:

*Por llegar a cumplir, porque es super importante, porque sé que si no queda conforme no me va a volver a llamar. Es una cadena que se corta ahí. Entonces prefiero quedarme sin dormir dos días que no cumplir con el tipo (...). Trabajando normalmente a veces prefiero matarme para llegar y cumplir con la responsabilidad del trabajo (Ana, editorialista).*

En su análisis sobre la transformación del mundo de trabajo y su repercusión en las calificaciones profesionales, Lichtenberger analiza la centralidad de la palabra *competencia* para atribuir valor al trabajo. En este desarrollo postula que

*con la competencia, con la movilización de las cualidades humanas como la iniciativa, la responsabilidad, que eran dejadas de lado para los trabajadores de ejecución en el modo de organización industrial, se construye una nueva forma de intercambio social que sigue siendo una forma de trabajo subordinada, pero cambia las formas de subordinación* (Lichtenberger: 2001, 7).

Se puede pensar que para el caso del teletrabajo, esta forma de subordinación se da a través del autocontrol que asume el trabajador en el proceso de trabajo. La actitud responsable y ordenada que postulaban los directores de los CTT como comportamientos esperados de los teletrabajadores se traduce, como se puede analizar en los testimonios, en la autoimposición de una rutina diaria, una exhaustiva planificación de las tareas que hay que realizar. Incluso se planifican los descansos en el proceso de trabajo:

*No establezco distinción entre días de semana y fin de semana. Y también hay días que digo ‘bueno, hoy llego hasta las tres de la tarde y duermo’. Está en mi plan, duermo una hora de siesta y después termino. Eso me pasa sobre todo los viernes que ya estoy muy cansada. Y a veces algo lo termino más rápido de lo esperado, eso también sucede* (Ana, editorialista).

*Tengo mi oficina ahí y cuando termino la cierro, la cierro bien para que no esté abierta y yo pensar ‘uy...podría’, no, no podría nada* (Natalia, secretaria virtual).

En relación a esto, Marcuse critica la mecanización fabril argumentando que conlleva a una “esclavitud agotadora, embrutecedora, inhumana” y postula que este proceso se extiende más

allá de las fábricas generando un entorno laboral mecanizado que funciona por medio de rutinas:

*esta forma de esclavitud magistral no difiere en esencia de la que se ejerce sobre la mecanógrafa, el empleado de banco, el apremiado vendedor o vendedora y el anunciador de televisión. La uniformización y la rutina asimilan los empleos productivos y no productivos (Marcuse, 2005).*

Se devela así, cómo este entorno laboral mecanizado exige una planificación que desborda el ámbito de trabajo para extenderse a todos los ámbitos de la vida del sujeto. Se genera una especie de administración de la vida supeditada a las exigencias productivas, que crecen a medida que avanza la innovación tecnológica:

*Digamos que cada vez que la tecnología avanza, se sabe que algo que antes resolvías en una semana ahora los podés hacer en dos días, la exigencia es esa, que lo hagas en dos días (Pablo, diseñador).*

Las posibilidades de adquirir una mayor libertad en el trabajo dadas las características flexibles de la modalidad, en la práctica se traducen en falta de libertad, intensificación del trabajo y realización de una rutina que está lejos de fomentar la capacidad creativa que según el discurso de los directores de los CTT, es un complemento fundamental para desarrollar la modalidad. El teletrabajador subordina, aún sus necesidades fisiológicas (comer, dormir) al ritmo de trabajo:

*el almuerzo está supeditado a si tengo tiempo para comer, o sea, si me puedo hacer el hueco. Si tengo que entregar algo a las dos de la tarde y estoy corriendo hasta las dos, voy a comer a las tres, sino, no como. Está todo demasiado supeditado al ritmo del trabajo (Carlos, artista plástico).*

El entorno laboral que se genera es opuesto al que construyen los directores de los CTT y se puede describir a través de las palabras de Marcuse:

*en este universo, la tecnología también provee la gran racionalización para la falta de libertad del hombre y demuestra la imposibilidad 'técnica' de ser autónomo, de determinar la propia vida. Porque esta falta de libertad no aparece ni como irracional ni como política, sino más bien como una sumisión al aparato técnico que aumenta las comodidades de la vida y aumenta la productividad en el trabajo (Marcuse, 2005: 186).*

Dentro de las actitudes y aptitudes que debe tener el teletrabajador se postula la autogestión del aprendizaje que depende de la iniciativa que tenga cada uno de ellos y de las inquietudes que lo lleven a explorar nuevos conocimientos para resolver tareas que le demandan sus empleadores. El autoaprendizaje permanente es una de las tendencias más relevantes de la reconfiguración del mercado de trabajo a partir de la introducción de las NTIC's:

*adquiere importancia el aprendizaje informal y por cuenta propia en el proceso laboral. Este puede ser configurado a través del fomento de las competencias para el aprendizaje autónomo, por el uso de formas de aprendizaje asistidas por ordenador o por un mejoramiento de la intensidad del aprendizaje en el entorno laboral (Arnold, 1999: 77).*

Como se postula en la hipótesis, el uso de las nuevas tecnologías exige una recalificación que tiene que ver muchas veces con el uso de programas informáticos. En la modalidad de teletrabajo la exigencia de recalificarse en estos temas es permanente:

*como soy nuevo medianamente en el trabajo de la Internet, me toma mucho más tiempo del que por ahí le tomaría a una persona que tiene más experiencia, y además, como en la medida en que voy trabajando también voy estudiando, todo el tiempo saco de Internet recursos, cosas, tutoriales, y voy aprendiendo cada vez nuevas cosas. Entonces, por ahí un trabajo que me*

*tomaría muy poco tiempo, me toma mucho tiempo, porque en el medio aprendo a hacer algo nuevo. Y entonces hay veces que no resulta tan eficiente como debería. Pero yo siempre lo considero un tiempo ganado, porque sea como fuera obtengo otro tipo de beneficio, por ahí no es el dinero, la velocidad con la que hay que cobrar, pero bueno, aprendí a hacer algo, resolví hacer algo de otra manera, entonces es un conocimiento, vale dinero eso (Carlos, artista plástico).*

Este autoaprendizaje permanente que exige el uso de la herramienta intensifica el trabajo y lleva una inversión de tiempo que es trabajo invisible porque no se remunera por parte del empleador:

*por un lado el trabajo se enriquece con lo que yo aprendo, y por otro lado, el trabajo se demora con lo que yo aprendo...entonces se arma lío ahí (Carlos, artista plástico).*

*Yo lo tomo como algo que debería haber sabido y no sabía. No como algo que incorporé y ahora tengo que hacer valer. No, esto lo tendría que haber sabido (...). Se supone que ahora hacés todo más rápido. Está bueno si vos lo hacés más rápido ahora y podés en ese tiempo libre que ganás parar y almorzar tranquilo, pero no seguir trabajando. Eso sería lo ideal. Yo sigo trabajando en esos segundos que gano (Pablo, diseñador).*

Como se puede observar en los testimonios, el uso de la herramienta tecnológica exige una recalificación constante que luego no se traslada al precio del producto final. Esto lleva a confirmar la hipótesis de desvalorización de las calificaciones. La desvalorización parecería funcionar en dos niveles: 1) en el permanente desuso de conocimientos adquiridos:

*si abandonamos el terreno del nivel general de formación y pensamos en el 'savoir faire' profesional, tendremos que admitir la existencia de saberes que se convierten en caducos; de tal forma, toda evolución técnica es*

*descalificante en la medida en que va suprimiendo la aplicación de conocimientos adquiridos a través de la experiencia (Neffa: 1988, 37);*

2) en la no retribución monetaria de la adquisición de conocimientos nuevos:

*puede reconocerse una ampliación y muchas veces, un enriquecimiento de las tareas con respecto a la actividad anterior, lo cual puede inducir a pensar que el nivel de calificación es mayor. Pero como este cambio cualitativo no es reconocido por la empresa, no solamente en lo que se refiere a la remuneración, sino en especial a su posición en la jerarquía de calificaciones, no puede decirse que el trabajador haya sido recalificado (Neffa, 1988: 42).*

La recalificación intensifica el trabajo y no hay por parte del empleador una retribución monetaria de esta tarea de autoaprendizaje.

El imperativo de autoexigencia es tan grande que los propios trabajadores no cuestionan la desvalorización de los conocimientos adquiridos para resolver la demanda laboral. La intensificación de trabajo que implica la capacitación permanente no tiene retribución monetaria, ni les permite obtener mayor tiempo de ocio una vez que ponen en práctica esos conocimientos. El aprendizaje relacionado con las herramientas tecnológicas se presenta como un campo casi inabarcable, que imposibilita ver un límite para la búsqueda de conocimientos:

*el uso es muy intuitivo de muchas cosas, y por ahí hay 2000 herramientas y vos usas 200 y nunca te ponés a investigar, a ver ese menú, esto qué hace (Pablo, diseñador).*

*Yo cuando tengo alguna pregunta, en Internet hay una serie de recursos que yo conozco, que son vastísimos, viste la información que hay. Entonces bueno, por*

*ahí te tenés que tomar un par de horas y aprendés* (Carlos, artista plástico).

Se concluye de forma parcial, que las actitudes y aptitudes que se postulan como comportamientos esperados de los trabajadores, en la práctica se traducen en acciones que disciplinan al sujeto, para volverlo adaptable a las nuevas exigencias técnico- productivas. Este “comportamiento adaptativo”, en palabras de Habermas, garantiza la productividad en el trabajo sacrificando la libertad del trabajador, que percibe que el trabajo ha invadido todos los ámbitos de su vida. Esta invasión se ve particularmente en la modalidad de teletrabajo ya que dentro de las actitudes que tiene que tener el teletrabajador está la disponibilidad para con su empleador:

*Este tipo de trabajo tiene como costado negativo cierta pérdida de la privacidad, a pesar de lo que parece. Vos trabajás en tu casa pero te llaman a las once de la noche, sábados, domingos, te llama todo el mundo porque es tu lugar de trabajo y vos trabajás vaya a saber hasta qué hora* (Ana, editorialista).

A pesar de este panorama, Marcuse señala una alternativa a este entorno laboral mecanizado que coarta la libertad de los sujetos:

*el proceso tecnológico podría canalizar la energía individual hacia un reino virgen de libertad más allá de la necesidad. La misma estructura de la existencia humana se alteraría; el individuo se liberaría de las necesidades y posibilidades extrañas que le impone el mundo del trabajo* (Marcuse. Op. cit)

Sin embargo, esta alternativa implica otra concepción social de la tecnología, que permita un contacto sensual con la materia de trabajo, una unión entre el trabajador y su producción. En dirección opuesta, se ha conformado un aparato técnico productivo que subordina al sujeto y

sus necesidades a los fines de la producción, imposibilitando la posibilidad de goce en el trabajo y el reconocimiento del trabajador en el producto final.

Por otro lado, se puede apreciar que los conocimientos que estarían dentro del conjunto de los *saber hacer*, que son aquellos que se relacionan con el uso de la herramienta informática, se ponen constantemente a prueba y exigen ser renovados permanentemente en el trabajo diario. La adquisición de estos nuevos conocimientos es constante y no tiene como contraparte una retribución monetaria.

## **V. 1. Certificación de conocimientos y clasificación: límites difusos para la estandarización**

Dentro de las reconfiguraciones más relevantes que ha sufrido el mercado de trabajo a partir del impacto de las NTIC's, está la reorientación de los perfiles profesionales influidos por el pasaje de la calificación a la competencia. Se analizaron las características que adquiere este viraje en la modalidad de teletrabajo para la cual el *saber ser* conforma el núcleo del valor de trabajo.

En tanto las competencias tienen que ver con saberes tácitos e individuales que se adquieren en su mayor parte en la experiencia laboral, el problema reside en determinar una certificación de estos saberes. Actualmente, ningún país europeo ha reconfigurado el sistema de certificaciones a partir de la reestructuración del mercado de trabajo y las modificaciones de los perfiles profesionales<sup>19</sup>. La importancia de establecer un sistema de certificación de competencias laborales reside en la estandarización de los conocimientos requeridos para un puesto que funcionan como base para realizar la clasificación profesional del trabajador:

*los métodos de clasificación para distinguir entre obreros y empleados, entre tareas de concepción-programación-evaluación y tareas manuales o mentales de ejecución, parten de una idea central: es posible medir objetivamente la*

---

<sup>19</sup> Este dato fue dado en la Conferencia Internacional “Nuevas Tecnologías, mercados de trabajo y políticas de desarrollo”, dictada por el Dr. Sachman en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República Argentina el 6 de junio de 2005. Ver la relatoría de la Conferencia en anexo.

*calificación del trabajo, es decir, los requerimientos del puesto (Neffa, 1999, 6).*

Al problema de la certificación de las competencias laborales se le suma la tendencia en el mercado laboral al acercamiento entre los procesos de concepción (propios de un trabajador intelectual) y ejecución (propios de un trabajador manual):

*en efecto, las NTI y su respectiva organización social y técnica del trabajo, muestran una ruptura con la organización taylorista-fordista del trabajo, implicando que el trabajador conciba y controle la calidad de las mercancías (Neffa: 1988, 39).*

En este proceso se están integrando las dos esferas básicas de la clasificación de los trabajadores: la manual y la intelectual.

Los dos problemas principales que se derivan del planteo anterior (la certificación de competencias y el acercamiento de las tareas de ejecución y concepción en los procesos de trabajo), se agravan cuando se los aplica a la modalidad de teletrabajo. Una de las integrantes de la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo se refirió al problema de la certificación de las competencias de los teletrabajadores de esta forma:

*Nosotros queríamos ver si podíamos hacer una certificación de competencias para los teletrabajadores (...). Esa certificación es transversal a todas las actividades, y ese es el problema que tenemos, porque las certificaciones son más verticales, son más de oficio, y acá no podés certificar a un teletrabajador, porque no existe como profesión, el teletrabajo es una forma de trabajar de cualquier profesión o actividad<sup>20</sup> (Sonia, directora del CTT de la UBA y miembro de la Comisión de Teletrabajo del MTSS).*

---

<sup>20</sup> Ver en el anexo las Actas de las reuniones de la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo donde se plantea la necesidad de elaborar un sistema de certificación de competencias laborales de los teletrabajadores.

El problema de la certificación parece residir en la transversalidad que implica la modalidad de teletrabajo, es decir, la tecnología permite la integración de distintas profesiones, con conocimientos propios diferenciales y que realizan actividades completamente diferentes, bajo una misma modalidad de trabajo. Se verá en el análisis de las entrevistas que esta integración impacta sobre la identidad del teletrabajador y esto repercute en las tareas que le son asignadas.

Por otro lado, está la clasificación del teletrabajador: es un trabajador intelectual en tanto su trabajo se basa en la producción de información y maneja abstracciones, pero también es un trabajador manual, ya que sin el uso de la herramienta tecnológica no podría realizar su tarea. No se intentará aquí resolver esta disyuntiva pero sí se puede dar cuenta de las representaciones que los teletrabajadores construyen de su propia identidad. Ante la pregunta de si se perciben como un trabajador manual o intelectual respondieron:

*Y...es un trabajo combinado el mío, porque tengo un uso de la herramienta informática porque yo tengo que volcar toda la información a planillas de cálculo o a sistemas de contabilidad o a los aplicativos de la AFIP, y es trabajo intelectual porque tengo que pensar todo el tiempo lo que estoy haciendo, tengo que combinar los dos (Nancy, contadora pública),*

*Manual no. Me definiría como un líder de la sociedad del conocimiento, con visión y capacidad de acción, por eso soy líder. Lo de manual es porque no hay otra alternativa, pero esto [toca la computadora] es transitorio, esto va a desaparecer (Darío Enrique, Lic. en Cs. Comerciales).*

*No hay duda que esta modalidad de trabajo implica un desempeño intelectual toda vez que se debe aprender el manejo de las TIC's, las que no constituyen un trabajo mecánico (Monica, ingeniera).*

Como se puede apreciar, las representaciones de los teletrabajadores sobre su propia clasificación es diversa. En el análisis de las entrevistas que se hará a continuación se observa cómo repercute esta disolución de los límites de la identidad laboral en las tareas que le son asignadas a los teletrabajadores y en la remuneración que establecen a cambio de sus producciones. La falta de determinación de las competencias que se atribuyen a una profesión y la falta de estandarización de los conocimientos necesarios para resolver las tareas laborales, impactan en los contenidos del trabajo de los teletrabajadores y en la valoración social que se atribuye a los mismos.

## **V. 2. Calificación, valor social e identidad laboral**

En esta última sección se analiza cómo impacta sobre la identidad del teletrabajador la falta de certificación de las competencias a poner en juego en su actividad laboral, la falta de clasificación y la integración que realiza la modalidad de distintas profesiones. A su vez, al analizar el teletrabajo, no hay que dejar de lado que la deslocalización del puesto de trabajo es otro de los factores que impacta sobre la identidad del trabajador. Analizar las calificaciones en el teletrabajo desde una perspectiva relacional implica pensar en la imbricación del espacio de la calificación y el espacio organizacional. La calificación en tanto relación social no puede comprenderse fuera del espacio organizacional en el que se genera y desenvuelve. Las identidades laborales son fruto de la unión de estos dos espacios<sup>21</sup>.

Se observó en el análisis que los conocimientos teóricos diferenciales de cada teletrabajador que podían llegar a relacionarse con su diploma, funcionaban como una base sobre la cual desarrollar luego un abanico de competencias individuales. El teletrabajo, a través del dispositivo tecnológico, integra distintas profesiones y esto repercute en la identidad del trabajador. Sin considerar la heterogeneidad de calificaciones que cada trabajador trae consigo, los cursos de teletrabajo son los mismos para cualquier tipo de profesión. Esta nivelación hace que en los equipos de trabajo virtuales se reúnan trabajadores de las más diversas disciplinas:

---

<sup>21</sup> Para un mayor desarrollo de este tema ver Martín Spinoza “El conocimiento en la conformación de identidades profesionales. ¿Los técnicos: una especie en vías de extinción?”, Capítulo del libro *El trabajo frente al espejo*. Osvaldo Batistini (comp.). Editorial Prometeo. Buenos Aires. 2004.

- ¿Te acordás cuáles eran las profesiones de las otras personas que hicieron el grupo con vos?

-Había un muchacho que era de Bahía Blanca y él era analista de sistemas, trabajaba en un supermercado como analista, una de las chicas era...no psicóloga pero algo relacionado con humanística, otra era arquitecta, otro muchacho que estaba en el área de comercialización y el resto de la gente del grupo no me acuerdo (Nancy, contadora pública).

Para Marcuse, esta integración que realiza el aparato tecnológico de distintas profesiones repercute en la autonomía del trabajador:

*en la medida que la máquina llega a ser un sistema de instrumentos y relaciones mecánicas y se extiende así mucho más allá del proceso de trabajo, afirma su mayor dominio reduciendo la autonomía profesional del trabajador e integrándolo con otras profesiones que sufren y dirigen el aparato técnico (Marcuse, 2005:58).*

Esta pérdida de autonomía profesional hace que se construya una identidad difusa en torno al teletrabajador que repercute en los contenidos de las tareas que deben resolver en su trabajo:

*Inicialmente a mi me llamaron como editora. Un editor es una persona que lee y hace observaciones respecto de si se entiende o no se entiende, si hay que agregar un ejemplo, si la estructura se corresponde con la de los otros artículos, o lo que sea. El editor, tradicionalmente no escribe, escribe el autor. Bueno, yo terminé escribiendo porque los autores me decían 'yo te mando dos artículos, usa eso de este, eso de este otro y armame con eso una clase porque yo no tengo tiempo'. Inicialmente eso me lo iban a pagar de manera especial, pero después era como inclasificable (Ana. Editorialista).*

*Decidí que bueno, que cuando me pidan cosas que por ahí son medio cosas, o que no entienden algunos...como no soy un profesional del diseño, sino un tipo que trabaja de eso, que es diferente, no me conflictuó para nada, simplemente hago las cosas y bueno...me pasa permanentemente que hago un diseño y me dicen 'cambiale el color, cambiale esto', y como que se desvirtúa todo el laburo que yo hice (Carlos, artista plástico).*

La falta de visibilidad de las competencias que los teletrabajadores tienen que poner en juego para resolver sus tareas laborales genera una pérdida de autoridad de los mismos sobre lo que producen, quedando en un lugar subordinado para negociar con sus empleadores:

*trabajador calificado es aquel que tiene un oficio, es aquél que es autónomo en su trabajo, se le dice lo que hay que hacer pero es el trabajador el que sabe cómo tiene que hacerlo y no soporta que se le diga cómo tiene que hacer las cosas y hay un conflicto permanente con el empleador en torno a este rechazo a que se le prescriba la manera como tiene que hacer las cosas. Esta autonomía del trabajador es la que le da la base a su fuerza para negociar: aquel que tiene un oficio es autónomo, puede disputar el valor de su trabajo en el marco de la rama profesional (Lichtenberger: 2001, 15).*

En la modalidad de teletrabajo, los empleadores parecen no reconocer las competencias que los teletrabajadores ponen en juego, con lo cual todos se sienten con derecho a opinar sobre sus trabajos:

*Si te toca un tipo así, el mismo trabajo te resulta mucho menos rentable y son muchas las horas que le dedicas a eso. Porque por ahí para el tipo correr una cosita es muy fácil, pero eso está hecho en otro programa en el cual tenés que cambiar todas las rutinas y todos los menús de todos. Para el tipo es una pavada pero para vos hacerlo no es tan pavada (Carlos, artista plástico).*

*Porque sino yo tengo que participar de toda una cosa que no es mi trabajo. Pero generalmente pasa eso, todo el mundo se siente inspirado...con ganas de opinar y todos opinan, entonces vos te ponés a hacer el trabajo y posiblemente la persona que te encargó el trabajo dice 'si, está bien', pero hay otro que está en la empresa y te dice 'no, cambiá esto', no sé por qué, porque todo el mundo se siente con derecho a opinar...los contadores, cualquiera se siente con derecho a opinar de la Internet (Pablo, diseñador).*

La desvalorización de los conocimientos genera entonces una pérdida de autoridad del trabajador sobre lo que produjo. Este proceso de desvalorización repercute directamente en el precio que ponen los teletrabajadores a sus trabajos:

*Tengo que aprender a hacer un corte y a calcular mejor la ecuación tiempo que se dedica al trabajo y dinero. Porque ese es otro tema, yo no puedo pedir que me paguen más, tengo que tomar más trabajos en vez de que en los que ya estoy decir 'mirá esto es un delirio', cada vez tomo más trabajo*

*-¿Cómo es la instancia para renegociar un trabajo que en teoría iba a ser una cosa y terminó siendo otra?*

*-Me lo como. Lo que hago es, cuando me dan un nuevo trabajo digo 'lo que estuvimos haciendo estaba mal pago' previendo que el próximo va a ser cambiar el monto (Ana, editorialista).*

*No, no se los cobro. En realidad eso depende de uno pero a mí me cuesta bastante justificar lo que hice, 'no, rosa no porque tal cosa'. En realidad me es más fácil...si sé que la persona quiere rosa prefiero hacérselo rosa y que lo vea, y no darle toda una explicación y defender mi posición (Pablo, diseñador).*

Se puede pensar que la explicación a la pérdida de legitimidad del conocimiento del teletrabajador se relaciona con la falta de presencia física en el lugar de trabajo y con el desconocimiento de las calificaciones a poner en juego para resolver las tareas laborales. Ambos aspectos repercuten en la identidad del teletrabajador y esta identidad inestable hace

que muchas veces se cuestione la autoridad de sus conocimientos y correlativamente, se le impongan jerarquías en las que ellos quedan irremediabilmente abajo. A pesar de que se les exige resolver tareas que requieren de un nivel de calificación mayor del que poseen por su profesión, se los descalifica continuamente:

*Algunos al principio reaccionan muy mal, sobre todo porque sos una editora de Buenos Aires y , al fin y al cabo, quién sos. Y él es un doctor que estudió en ...entonces claro, hay como una nueva aceptación de que esté trabajando alguien de un país que evidentemente no consideran...y eso se nota (Ana, editorialista).*

Se puede relacionar esta desvalorización de los conocimientos con la fractura de la identidad laboral. La centralidad de las competencias como núcleo del valor de trabajo en lugar de las calificaciones, ha generado una desestandarización de los conocimientos a poner en juego para resolver las tareas laborales, esto hace que no quede claro cuáles son los conocimientos que se requieren y por lo tanto, la retribución que hay que darle a los mismos.

La trayectoria laboral realizada en torno a las competencias individuales genera una crisis en las identidades profesionales. Los conocimientos diferenciales de cada profesión funcionan como base a partir de la cual se desarrolla una historia individual de competencias que marcan una trayectoria profesional única:

*el paso de la tecnología industrial tradicional hacia la nueva técnica industrial está acompañado de cambios de la organización laboral, de las exigencias planteadas a la calificación profesional y de los modelos aplicados en el ámbito de la formación profesional. Este desarrollo está unido a la erosión de las profesiones, que han perdido fuerza en términos de identidad y competencia. El individuo ya no define su identidad en base a una profesión, sino que construye con el tiempo y los variados contextos de todas sus experiencias, un collage con el que da informaciones sobre él y sus competencias (Arnold,1999: 66).*

En relación con el fenómeno de erosión de las profesiones, la mayoría de los informantes que se han analizado realizan a través del teletrabajo actividades que no se relacionan de forma directa con su profesión, y en consecuencia, con los saberes teóricos que poseen. La editorialista realiza muchas veces el rol de escritora, la ingeniera lleva a cabo trabajos de consultoría, el artista plástico realiza tareas de diseño, el licenciado en Ciencias comerciales desarrolla actividades que tienen que ver con la capacitación en el uso de nuevas tecnologías. Cada uno de ellos, va armando una trayectoria profesional única y van adquiriendo saberes de otras disciplinas en la medida en que se encuentran con actividades laborales nuevas:

*Los contenidos desde mi disciplina puede ser que los mezcle con contenidos de medicina. Llegado el caso puedo articular un episodio formativo en eso en tanto con un equipo multidisciplinario armemos la estructura del curso(...). Tenés que saber un poco de todo, director de orquesta (Darío Enrique, Lic. en Cs, Comerciales).*

La profesión deja de ser el principio estructurante de la identidad laboral. En lugar de ésta nos encontramos con perfiles profesionales configurados en torno a trayectorias diferenciales, que se van construyendo en base a la puesta en juego de competencias individuales. Esta nueva 'biografía profesional' genera identidades cada vez más frágiles y esto repercute, como se analizó, en los contenidos de los trabajos, la indeterminación de las competencias a poner en juego en los mismos y el valor social que se les atribuye.

Este proceso de fractura de la identidad profesional que se da en todo el mercado laboral, se agrava en el caso del teletrabajo que implica la deslocalización del puesto de trabajo. Por lo tanto se puede pensar que la desvalorización de las calificaciones en la modalidad de teletrabajo tiene que ver con la innovación tecnológica que exige un autoaprendizaje permanente y el despliegue de competencias individuales que permiten obtener el éxito laboral; pero también la desvalorización se relaciona con la invisibilidad del trabajador en el espacio de trabajo; es decir, que al no estar el trabajador físicamente presente en su lugar de trabajo, las posibilidades de construir una identidad sólida se difuminan y esto repercute en el valor social que se atribuye a sus trabajos.

El proceso de desindustrialización parece haber acarreado un proceso de des-institucionalización del trabajador. En el caso del teletrabajo, no hay pertenencia a un lugar de trabajo por un lado, ni a una profesión por otro. Parece haber una pérdida de las referencias colectivas. La falta de reconocimiento de las competencias de los teletrabajadores por parte de sus empleadores genera una fractura sobre la identidad:

*la competencia depende de los modos de reconocimiento. Estos modos de reconocimiento son los que permiten construir identidades profesionales, y una identidad profesional es la interiorización por parte del individuo del rol que la organización le confía (Lichtenberger: 2001, 38).*

## VI. CONCLUSIONES

El análisis realizado en este trabajo permitió comparar el ámbito de las representaciones y el ámbito de las prácticas laborales, en torno a las redefiniciones de las calificaciones profesionales de la modalidad de trabajo, en la cual la tecnología es un factor estructurante de las prácticas laborales. Se llegó a confirmar la hipótesis de desvalorización de las calificaciones profesionales ante el impacto de las nuevas tecnologías. Se comprobó que las principales características que adopta este proceso descalificante tienen que ver con la necesidad de una recalificación constante frente a las innovaciones tecnológicas y la falta de un reconocimiento de los saberes puestos en juego para resolver las tareas laborales.

Al analizar el ámbito de las representaciones se pudo observar que se construye por parte del management (directores de los CTT) un discurso orientado a postular a las aptitudes y actitudes como el núcleo del valor del trabajo en esta modalidad. Los conocimientos objetivos que tienen que ver con la profesión del teletrabajador funcionan como una base sobre la que es imprescindible desarrollar un conjunto de comportamientos de los que dependerá la autogestión del empleo y el éxito laboral.

El tipo de trabajo que viene asociándose a la llamada “Sociedad de la información” se convierte en intensivo en la aplicación de saberes y requiere un aprendizaje continuo y flexible, a la vez que los perfiles profesionales se hacen más complejos:

*Las nuevas normas de trabajo, que se traducen en una exigencia generalizada de flexibilidad, les imponen, en efecto, a los asalariados movilidad, aptitud para adaptarse a situaciones nuevas, capacidades para reciclarse. Estas colocan en primer plano realidades personales de movilización de la persona, mas que unos saber hacer estereotipados (Castells, 1998: 153).*

El problema reside en que esta nueva demanda de competencias de entrada al mundo laboral contribuye a fortalecer las desigualdades sociales, ya que la exigencia de adaptabilidad y reciclaje profesional no va acompañada de una igualdad real de acceso a los recursos necesarios (incluida la información) para que los trabajadores puedan, si así lo desean, colocarse en la vía de la empleabilidad, entendiendo a ésta como la responsabilidad privada del trabajador de insertarse en el mercado de trabajo. El desarrollo individualizado de competencias

*benefician a los 'fuertes', a aquellos que poseen la formación más diversificada (...) Para los demás, pueden significar la destitución de los antiguos saber hacer, la segmentación de las tareas, la pérdida de las protecciones colectivas y, finalmente, para los más desprotegidos, el aislamiento y la expulsión de la empresa (Castells, op. cit: 153).*

Ante este riesgo, se vuelve imprescindible el fortalecimiento de un sistema educativo público de cara a las transformaciones que se están dando en el mercado de trabajo.

Al analizar las prácticas laborales de los teletrabajadores se pudo identificar que los comportamientos que postulan los directores de los CTT, como objetivos a alcanzarse para tener un buen desempeño laboral, se traducen en la práctica en un disciplinamiento que subordina al sujeto al aparato productivo, en los términos en que lo ha formulado, ya en la década del '40, la Teoría Crítica. A su vez, hay una necesidad de recalificación constante en lo que tiene que ver con el uso de herramientas informáticas. Esta recalificación se da a través del autoaprendizaje permanente que intensifica el trabajo y no tiene una retribución monetaria por parte del empleador. Por otro lado, la falta de reconocimiento de las competencias que los teletrabajadores tienen que poner en juego para resolver sus tareas, genera una desvalorización social y una pérdida de legitimidad de sus conocimientos. Esto se relaciona con la falta de autonomía del trabajador a partir de la disolución de referencias colectivas, que en esta modalidad serían la profesión y el lugar de trabajo.

Se llega a la siguiente conclusión: la desvalorización de las calificaciones a poner en juego tiene que ver con la configuración de una identidad débil de los teletrabajadores; la falta de reconocimiento de sus competencias, la indefinición de su clasificación, la falta de visibilidad de este trabajador en el espacio físico de trabajo, son todos factores que contribuyen al debilitamiento de su identidad laboral. Esto repercute, como se pudo ver en el desarrollo del análisis, en los contenidos de los trabajos que deben realizar, en las competencias a poner en juego en los mismos, en lo que se espera de ellos y en la retribución monetaria que obtienen a cambio.

Luego del análisis se puede formular que la aparición de identidades profesionales inestables<sup>22</sup> se relaciona con el pasaje de la calificación a la competencia. Las calificaciones profesionales funcionaban como una de las dimensiones que conformaban la identidad profesional, ya que había un reconocerse común con otros que compartían los mismos conocimientos y un diferenciarse de otros que portaban conocimientos diferentes:

*la calificación es finalmente la respuesta social que proporcionan los hombres a esta pregunta: ¿bajo qué condiciones cooperar entre sí?. Ella se encuentra en principio en la intersección de dos interrogaciones: ¿qué tienen para ofrecer (las competencias que ponen en actividad)?, y ¿qué esperan recibir (las remuneraciones y los estatutos que obtienen)?. (Lichtenberger, 1992: 27);*

mientras que las competencias tienden a la individualización de las trayectorias profesionales ya que implican un diferenciarse del otro a través del desarrollo de capacidades personales:

*[la competencia] se constituye como una propiedad inestable (de acuerdo a las coyunturas del mercado y los cambios tecnológicos) sujeta a objetivación y validación dentro y fuera de la práctica laboral. Esta validación detenta la*

---

<sup>22</sup> Para un análisis más detallado de este proceso ver: Dubar, C. (2000) *La crisis de las identidades profesionales. La interpretación de una mutación*. Ediciones Bellatera. Barcelona.

*característica de ser permanente, debido a que el trabajador tiene que probar constantemente su 'adecuación al puesto', su derecho a ser promocionado, o a una movilidad profesional. Esta recaída sobre la persona y su desempeño efectuado posteriormente en el trabajo, nos dan la pauta de una tendencia a la individualización del reconocimiento de las capacidades laborales (Yanoub, 2005: 6).*

Ante estas redefiniciones, los trabajos que analizan las calificaciones y las competencias profesionales no deben dejar de lado dos aspectos fundamentales, que se presentan como desafíos para los investigadores que encaren este objeto:

- 1) El desafío de elaborar un sistema de certificación de competencias a partir de la reestructuración que las NTIC's generaron en el mundo del trabajo<sup>23</sup> implica preguntarse: ¿las competencias son habilidades que se pueden aprender o son aspectos propiamente personales que no se traducirían en una calificación profesional?; ¿sus definiciones se relacionan más con los intereses de la dirección empresaria o con el trabajo real?; ante lo anterior: ¿cuál debe ser el rol de los sindicatos frente a la negociación de los saberes a poner en juego en las tareas laborales y la remuneración acorde a los mismos?; si las competencias están pasando a ser el núcleo del valor del trabajo en la "Sociedad de la información" ¿cómo hacer visibles estos saberes para llegar a un reconocimiento formal de los mismos?; y por último: ¿es necesaria la construcción de herramientas conceptuales nuevas para analizar las competencias que se ponen en juego en las tareas laborales?.
  
- 2) Las NTIC's segmentan los mercados de trabajo ya que se ha comprobado que en los niveles más bajos de educación se han registrado la mayor cantidad de pérdidas de puestos de trabajo en las empresas, mientras que, en el otro extremo, los más calificados tienen

---

<sup>23</sup> En la Argentina, la comunidad científica que investiga sobre estos temas está comenzando a trabajar en torno a las transformaciones de las calificaciones en los puestos de trabajo. Un ejemplo de esto son los próximos Seminarios a realizarse en el segundo semestre de 2005 organizados por el CEIL-PIETTE del CONICET, que tienen en su agenda los siguientes títulos "*Certificación de calificaciones de puestos de trabajo. La experiencia europea*" y "*Sociedad del conocimiento y formación a lo largo de toda la vida*".

mayores posibilidades de conseguir empleo y están mejor remunerados<sup>24</sup>. Frente a estas tendencias es necesario preguntarse: ¿nuestro sistema educativo actual califica para trabajar con las nuevas tecnologías? y ¿cómo contempla este sistema educativo el desarrollo de aptitudes y actitudes que luego serán demandadas a los sujetos para ingresar en el mercado de trabajo?. La reciente aplicación de la Ley de educación técnica que provee de personalidad, espacio e identidad (legal) a la Educación Técnico Profesional, proporciona la pauta de que estos temas están comenzando a ser incorporados a la discusión sobre el tipo de formación necesaria para trabajar en la “Sociedad de la información”, ya que, según declaraciones hechas por Daniel Filmus, Ministro de Educación, esta Ley “tiene como objetivos actualizar las tecnologías y los planes de estudios, categorizar los títulos, unificar criterios para los planes de estudio y certificaciones en los distintos distritos y permite que los alumnos de escuelas técnicas realicen pasantías”<sup>25</sup>.

A partir de estas demandas se vuelve imprescindible la conformación de equipos multidisciplinarios de investigación que busquen explicar lo que sucede en el campo del trabajo, para luego diseñar políticas empresariales y de Estado que contemplen las necesidades de los trabajadores.

---

<sup>24</sup> Este dato fue dado en la Conferencia Internacional “Nuevas Tecnologías, mercados de trabajo y políticas de desarrollo”, dictada por el Dr. Sachman en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República Argentina el 6 de junio de 2005. Ver la relatoría de la Conferencia en anexo.

<sup>25</sup> Estas declaraciones se pueden encontrar en una nota publicada por el diario Clarín el día 8 de agosto de 2005.

## **BIBLIOGRAFIA**

- AA.VV. (1999). *Trabajar en la Sociedad de la Información. El Teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*. Fundación Universidad-Empresa. Madrid.
- Adorno, T. W. ; Horkheimer, M. (1969). *Dialéctica del Iluminismo*. Editorial SUR, S.A., Buenos Aires.
- Anderson, P. (1998). “Neoliberalismo: un balance provisorio”, en *La trama del neoliberalismo: Mercado, crisis y exclusión social*. Sadir, E.; Gentili, P. (comps.). Buenos Aires. CLACSO/EUDEBA.
- Arnold, R. (1999). “Cambios tecnológicos y organizativos en la formación profesional en sociedades europeas”, en *Formación y Empresa*. Guillermo Labarca (coord.). OIT. Montevideo: Cinterfor.
- Belzunegui Eraso, A. (2001). *Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en la empresa: un estudio sobre el teletrabajo*. Tesis Doctoral en la Universidad Autónoma de Barcelona.
- Belzunegui Eraso, A. (2002). *Teletrabajo: Estrategias de flexibilidad*. Consejo Económico y Social. Madrid.
- Bustamante, J. (1993). *Sociedad informatizada ¿sociedad deshumanizada?*. GAIA Ediciones, Madrid.
- Carrillo, J. ; Iranzo, C. (2000). “Calificación y competencias laborales en América Latina”, en *Tratado de Sociología de Trabajo*, De la garza Toledo, E. (coord.), Fondo de Cultura Económica, México.

- Castells, R (1997) *La Sociedad Red*. Alianza Editorial. Madrid.
- Castells, R (1998) *Todos entran. Propuesta para sociedades incluyentes*. Editorial Santillana S.A. y UNICEF, Colombia.
- Civit Alaminos, C.; March Melos, M (2000). *Implantación del teletrabajo en la empresa*. Gestión 2000. Barcelona.
- Comisión Europea (1999). *Status Report on European Telework. New Methods of Work*. Dirección General de la Sociedad de la Información. Comisión Europea. Bruselas.
- De la Garza Toledo, E. (2000). “ La flexibilidad del trabajo en América Latina” , en *Tratado de Sociología del Trabajo*, De la Garza Toledo, E. (coord.), Fondo de Cultura Económica, México.
- Dubar, C (2000). *La crisis de las identidades profesionales. La interpretación de una mutación*. Ediciones Bellatera. Barcelona.
- Eyraud, F. (1992). “Comparación internacional de los sistemas de clasificación”, en *Formación profesional: calificaciones y clasificaciones profesionales*. PIETTE-HVMANITAS. Buenos Aires.
- Figari, C. (2002). “Formas de disciplinamiento y nuevas selectividades en la modernización empresaria: modalidades de control técnico y social en los ‘90” . Ponencia presentada en el Congreso organizado por la *Asociación de Especialista en Estudios del Trabajo (ASET)*. 2002
- Giddens, A. (1997). *El capitalismo y la moderna teoría social*. Ed. Labor. Barcelona.

- Gillespie, A.; Richardson, R.; Conford J. (1995). *Review of telework in Britain: Implications for Public Policy*. Report prepared for the UK Parliamentary Office of Science and Technology. University of Newcastle upon Tyne. CURDS.
- Habermas, J (1968). *Technik und Wissenschaft als Ideologie*. Frankfurt Main. Traducción española: *Ciencia y técnica como ideología*. Editorial Tecnos. Madrid.
- Ibarra Colado, (2000). “ Teoría de la organización, mapa conceptual de un territorio difuso”, en *Tratado de Sociología del Trabajo*, De la Garza Toledo, E. (coord.). Fondo de Cultura Económica. México.
- Lenguita, P. (2003). *Síntoma, legado y presente de la dominación tecnológica*. Tesis de Maestría de la Universidad de Buenos Aires.
- Lenguita, P. y Miano, A (2004). La formación virtual de los teletrabajadores: principales debates de una nueva modalidad de trabajo en la sociedad de la información”. Ponencia presentada al *Primer Congreso de educación a distancia y Tecnologías Educativas*. 18, 19 y 20 de agosto de 2004. Buenos Aires.
- Lichtenberger, Y. (1992). “La calificación: apuesta social, desafío productivo”, en *Formación profesional: calificaciones y clasificaciones profesionales*. PIETTE-HVMANITAS. Buenos Aires.
- Lichtenberger, Y (2001). *Competencia y calificación: cambios de enfoques sobre el trabajo y nuevos contenidos de negociación*. PIETTE. Serie Seminarios Intensivos de Investigación. Documento de Trabajo N° 11.
- Marcuse, H. (2005). *El hombre unidimensional*. Editorial Ariel, S.A. Barcelona.
- Marx, K. (1995). *El Capital*. Vol. III. FCE. México.

- Miano, A. (2005). “La reconstrucción social de las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo”. Ponencia presentada al 7 *Congreso Nacional de Estudios del trabajo*. (ASET). 10, 11 y 12 de agosto. Buenos Aires. ISBN: 987-98870-2-6.
- Neffa, J.C. (1988) *Tecnología y Trabajo. Informe final sobre el Segundo Seminario Multidisciplinario sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*. Colección Ciencias Sociales del Trabajo. HVMANITAS-CEIL. Buenos Aires.
- Neffa, J. C. (1999). “Clasificaciones y calificaciones profesionales”, en *Formación profesional: calificaciones y clasificaciones profesionales*. PIETTE-HVMANITAS. Buenos Aires.
- Nilles J. (1998). “Traffic reduction by Telecommuting: a status review and selected bibliography”. *Transportation Research*. A22 (4), 301-317.
- OIT (2000). “*Las tecnologías de la información en la industria de los medios de comunicación y del espectáculo: sus repercusiones en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales*”. Ginebra.
- Ownitz Difazio (1998). “La pérdida del sentido del trabajo”, en *Trabajo*, Año 1, N° 1, enero-junio, segunda época, pp.57-76.
- Pérez; Pérez, M. (1998). “Derecho al trabajo y nuevos sistemas tecnológicos”. *RL*, Tomo II.
- Rozemblatt, P. (1999). *El cuestionamiento del trabajo. Clasificaciones, jerarquía, poder*. PIETTE. Serie Seminarios Intensivos de Investigación. Documento de Trabajo N° 11.
- Spinoza, M. (2004). “El conocimiento en la conformación de identidades profesionales. ¿Los técnicos: una especie en vías de extinción?”. Capítulo del

libro *El trabajo frente al espejo*. Osvaldo Batistini (comp.). Editorial Prometeo. Buenos Aires.

- Spyropoulos, G. (1997). *Las relaciones de trabajo en Europa: tendencias y perspectivas futuras*. Asociación Trabajo y Sociedad. Buenos Aires.
- Yanoub, E. (2005) “Aportes para un estudio de las competencias sociales”. PDF presentado en el 7° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET, del 10 al 12 de agosto, Buenos Aires.



# **ANEXO**