



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO

SUBSECRETARIA DE TRABAJO

3- El Teletrabajo: una mirada sistémica

"... las profecías sobre Internet van desde un festival de bienaventuranzas hasta el diseño milimétrico de un Apocalipsis. Hay quien dibuja una concordia universal gracias a la telemática y quien ve en Internet una ocasión más para que el mundo esté más dividido entre ricos y pobres, entre los que están on-line y quienes no tienen ni radio. Seguramente el futuro ni tan encantador ni tan desastroso y, en cualquier caso, no será culpa de Internet sino, como en tantas cosas, del impulso social y político que reciba".¹

¹ Por Tomás DECLÓS.

Aclaración conceptual:

La teoría general de los sistemas(Bertalanffy) es un método de análisis para la comprensión de los procesos complejos. Un sistema es un conjunto interrelacionados de elementos que realiza procesos en relación de intercambio con un ambiente. Se trata, pues, de una modalidad de pensamiento holística, que posibilita una visión de conjunto.

En éste aspecto, una consideración sistémica del fenómeno del teletrabajo nos inclina a analizar los aspectos virtuosos y problemáticos a los efectos de proponer las bases para el debate y la elaboración de las políticas públicas.

En cualesquiera de los casos, el teletrabajo es una dimensión de la realidad objetiva y debe ser considerada en tanto tal.

1) Ventajas y desventajas.- Esta nueva realidad, al separar el trabajo del trabajador e independizarlo del tiempo y del espacio, tiene el potencial de afectar y beneficiar a la gama completa de actividades económicas (grandes organizaciones, pequeñas y medianas empresa, microempresas y autoempleados), así como a la operación y prestación de servicios públicos y a la efectividad misma del proceso político.

1-1 Para los trabajadores.-

a) Los Beneficios:

- Ahorro de tiempo y dinero por la reducción de los desplazamientos
- Captar empleadores que se desempeñan en diferentes países.
- Aumento de la productividad.
- Autonomía de la gestión del trabajo².
- Mayor especialización en el trabajo.
- Menor contaminación ambiental .

² THIBAUT ARANDA, X. " Aspectos jurídicos del teletrabajo ". Revista Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 1998.nº.11

- Mayor cercanía al ámbito familiar. Más accesibilidad para aquellas personas que sufren alguna minusvalía o que han de estar en casa por cuestiones familiares.
- Autogestión de tiempos, flexibilidad horaria.
- Más oportunidades laborales.
- Posibilidad de complementarlo con tareas domésticas.

b) Las Desventajas:

- mayor temor a la pérdida del empleo
- aislamiento respecto de los restantes trabajadores
- pérdida del concepto de solidaridad
- dificultad en las promociones
- pérdidas de las garantías de la relación laboral
- sentimiento de inseguridad
- carencia de una normativa legal adecuada
- ausencia de interdisciplinariedad.
- falta de diferenciación del ámbito familiar y profesional
- cambio en las relaciones sociales
- posible pérdida de la privacidad

1.2. Para las Empresas.-

a) Los Beneficios:

- Eliminación de control horario.
- Reducción de costes salariales y de Seguridad Social.
- Reducción de conflictos entre los empleados.
- Ventajas fiscales

- Reducción de costos de espacio.³
- Más acceso a profesionales de alto nivel.
- Mejora de plazos de entrega.
- Aumento de la productividad.⁴

b) Las Desventajas:

- Pérdida de la comunicación personal y directa.
- Ausencia de concientización de equipo.
- Peligro en la coordinación de las tareas.
- Pérdida de la idea de pertenencia a una determinada empresa.
- Sobre el ejercicio de control directo sobre el trabajador.

1.3. Para la Sociedad.-

- Descongestión del tráfico.
- Descongestión de los centros urbanos
- Desarrollo de zonas rurales.
- Integración de grupos de difícil inserción laboral.
- Mejoras estructurales.
- Reducción de la contaminación del medio ambiente.
- Fomento de la economía y creación de nuevas oportunidades de empleo.

³ DAVARA RODRÍGUEZ, M.A. " *La mecanización de la actividad profesional o un nuevo concepto de trabajo* ". X Encuentros sobre Informática y Derecho. 1996/1997. Pág.390.

⁴ DAVARA RODRÍGUEZ, M.A. " *Manual de Derecho Informático* ". Editorial Aranzadi. Pamplona. 1997. Pág. 390.

2) La preocupación.- Sin embargo, los nuevos horizontes de la virtualidad empresarial y laboral, serán desde los cuales, haya que contemplar y evaluar las condiciones, ventajas y desventajas que puede presentar el teletrabajo.

Parece claro que el teletrabajo implicará, cuando se integre de manera regular y masiva en las organizaciones, una variación sustancial en la funcionalidad de éstas, pues requerirá articular nuevas formas de coordinación y segmentación de procesos y un adecuado flujo de distribución de las informaciones precisas.⁵

Además, si bien es cierto que las ventajas pueden ser más que las desventajas, éstas últimas se presentan como no visualizadas con precisión, por ello, son más preocupantes.

Así parece entenderlo la OIT, que observa, por un lado, la ventaja que puede significar desplazar las actividades laborales hacia las localidades con mayor índice de desempleo o a países donde los costes son menores y, por otro, los riesgos de ampliar las brechas en la protección social, como consecuencia del potencial riesgo de que se deterioren las condiciones de trabajo producto del *"aislamiento del trabajador, al imponerle contratos con condiciones menos favorables o al obligarle a pasar de asalariado a trabajador por cuenta propia"*. El hecho creciente de que las empresas recurran a profesionales independientes, *"en especial si son jóvenes y tienen ingresos relativamente altos", puede repercutir "no solo en que carecen de protección social, sino que los mismos regímenes de protección social pueden verse menoscabados financieramente"*.⁶

⁵ (MORÁN, J.M. " *Del teletrabajo a la empresa virtual (El futuro del trabajo en la sociedad digital)* ". Revista Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 1998.nº.11)

⁶ (GARCÍA INDA, A. " *Cuestiones sobre el teletrabajo por cuenta ajena* ".III Jornadas sobre Informática y Sociedad. 2000.UPCO.ICADE. Págs. 117 y ss. Publicado en "La Vanguardia Digital" el 12 de diciembre de 2000).

3) En busca del equilibrio

3.1. Los contrastes.- Los impedimentos más importantes para la universalización del teletrabajo, son los que se desprenden de las variables culturales y de organización.

El enfoque del teletrabajo- caracterizado por un optimismo embriagado de convicción en que esta nueva modalidad va a remediar todos los problemas de las relaciones laborales- no resiste análisis pormenorizado alguno, dando lugar, gradualmente, a cuestionamientos enquistados en realidades cotidianas y en la propia naturaleza humana, que tornan casi líricas las formulaciones de quienes solo veían un desenfrenado progreso.

3. 2. El Shock del futuro.- Poco a poco, estamos superando el "shock del futuro", la entelequia del trabajo tradicional, realizado desde el hogar del trabajador, con traumas -consecuencia de la soledad y el aislamiento-, o la opuesta casi idílica, del autónomo trabajando en red desde su yate anclado en la playa de una isla tropical.⁷

Las ambiciones de reducción de tráfico, la búsqueda de estadísticas precisas de teletrabajadores, los datos medibles del ahorro inmobiliario, de aumentos de rendimientos, los estudios sociológicos sobre adaptación del empleado formado en el siglo veinte para la cadena de tareas aburridas de la oficina, solo ante la pantalla en casa y realizando el trabajo de siempre, pero a distancia, están dando paso a una visión más equilibrada del verdadero sentido del cambio.⁸

Ello nos sugiere que, al analizar el fenómeno, se deben valorar todos los datos posibles que puedan ser extraídos de la realidad, de acuerdo a un estudio objetivo, abierto e imparcial, que nos permita

⁷ Conforme Michel Ickx: ¿Teletrabajo o "Work Nouveau"?

⁸ Idem anterior.

inferir, lo más acertadamente posible, la probable evolución del mismo; así, se deben analizar todos los factores que puedan incidir en el curso de su desarrollo, en un marco académico tanto interdisciplinario como multidisciplinario .

3.3. Los impedimentos tecnológicos.- Una de las causas que generó un retraso en la evolución del teletrabajo, fueron los impedimentos tecnológicos. La reducción de los costos de los equipos electrónicos no fue acompañada por una disminución paralela en el costo de los servicios de telecomunicación. Estos costos, se encuentran aún muy relacionados con la distancia, en oposición a las tarifas que se basan en el volumen total. Las diferentes redes no son siempre compatibles y es difícil alcanzar su integración.⁹

Michael Ick, partiendo de la base de que la palabra teletrabajo aporta poca luz al problema de fondo, plantea el interrogante de si se creará más riqueza en la sociedad de la información o que, por el contrario, se está perdiendo, en proporción, más en la sociedad industrial y de servicios, distinguiendo tres niveles, a saber:

1.- El uso de las nuevas tecnologías para hacer a distancia lo que requería la presencia física en el lugar dedicado al trabajo.

De esta primer diferenciación, deducimos potenciales importantes dificultades de adaptación a la modalidad de trabajo referida, entre otros.

2.- Nuevas profesiones relacionadas con el desarrollo de las Técnicas de la Información y Comunicaciones (TICs), la creación de las infraestructuras físicas (redes) y que utilizan las nueva herramientas.

⁹ Para las nuevas tecnologías y trabajo a distancia, ver M. Brocklehurst: “Trabajo a domicilio y las nuevas tecnologías: La realidad y la retórica”, en Personal Review (Bradford), Volumen 18, nº2, 1989, pág. 28-37; C. Halary y otros: Ordinateurs, travail et domicile (Ediciones San Martín, Montreal, 1984), entre otros.

Se desprende de este punto, una exigencia propia de la evolución experimentada, que podrían ser consideradas como una prestación de servicios de la naturaleza específica que señala su objeto.

3.- Nuevas profesiones, consecuencia de un modelo económico basado en la aplicación de la informática y de la telemática a la producción y distribución de información de nuevas formas de utilización y consumo (multimedia, video a la carta, etc.)

4. Los Cimientos.- Claro que si los cimientos de dicha obra arquitectónica son la educación y el bienestar, habría que detenernos a analizar muy bien que la brecha digital no se traduzca en sumisión y sufrimiento para unos, y gloria y poder para otros. Por cierto, la naturaleza de las asimetrías está vertebrada en función de la dinámica de la estructura social. El reconocimiento de las grandes externalidades de la economía contemporánea- en particular, ante los embates de la crisis actual- nos lleva a colegir la imperiosa necesidad de formación y aplicación de políticas públicas que configuren externalidades positivas.

Las relaciones entre el hombre y la técnica convergen en grandes configuraciones concretas, que constituyen sistemas. Los sistemas son necesariamente dinámicos y activos en función de los insumos del ambiente circundante. La creación de condiciones sociales apropiadas, el crecimiento del trabajo decente, la expansión de la cantidad y calidad educativa, la eficiencia de las instituciones, la participación comunitaria, son todos insumos positivos que contribuyen a una mejor respuesta ante el desafío del teletrabajo.

Por cierto, el trípode gobierno- sindicatos-empresas parece ser el correlato orgánico ineludible en la formación de una respuesta sistémica adecuada a la nueva realidad del teletrabajo.