

Prácticas de comunicación sobre el teletrabajo.

El caso del diario Clarín*.

*Dra. Paula Lenguita***

Resumen

El artículo analiza la producción del sentido en la práctica de la comunicación sobre el teletrabajo; para considerar dicha innovación en la organización laboral como un campo de tensión ideológico sobre el contenido político de la transformación. La investigación está dirigida a la producción del diario Clarín, uno de los más importantes medios de prensa argentinos. En las conclusiones, se puede observar cómo en la última década predominan criterios empresariales sobre los contenidos políticos de la aplicación de prácticas del teletrabajo.

Abstract

The paper analyzes the production of meaning in the practice of communication on telework, for believing that innovation in the organization working as a field of ideological tension on the political content of the transformation. The research is aimed at producing the daily Clarín, one of the most important media Argentines. The conclusions, we can see how over the last decade dominated business criteria on the political content of the teleworking's practices.

Palabras claves: teletrabajo, comunicación, prensa, política, subcontratación.

* Este trabajo es una versión mejorada del capítulo IV de mi Tesis Doctoral, titulada: "La política del Teletrabajo. Un estudio comparativo sobre las ideologías y las prácticas de control laboral destinadas a los teletrabajadores a domicilio en Argentina", *Facultad de Ciencias Sociales*, UBA, 2006.

** Socióloga del Trabajo y miembro del área de Relaciones del Trabajo del Centro de Estudio e Investigaciones Laborales (CEIL-PIETTE), CONICET. Correo electrónico: plenguita@ceil-piette.gov.ar

Introducción

Los padrones internacionales reflejan que la población teletrabajadora es pequeña respecto a la fuerza de trabajo empleada¹. A pesar de ser un fenómeno todavía reducido, el teletrabajo es una innovación organizacional que ha ganado una destacada recepción en los medios de prensa mundial, en las tres últimas décadas que lleva de vida. Argentina no es la excepción a esta relevancia mediática de un fenómeno que refiere a la remotización del puesto de trabajo, en espacios productivos alejados del empleador.

La notoriedad que la tendencia adquiere en los medios de prensa nacional es resultados de una acción periodística, suponemos, deliberada hacia la difusión de un cambio laboral estrechamente vinculado con la proyección creciente de las tecnologías de la información y la comunicación. En esa propaganda de prensa se insiste en señalar que el mencionado modelo de trabajo a distancia, de masificarse, cambiará la dinámica laboral del conjunto de trabajadores actuales.

Al interior de dicho proceso de popularización del fenómeno se estudia la particularidad que adquiere este recorrido en el caso de uno de los principales matutinos nacionales. Basándonos en un tratamiento diacrónico de los artículos de prensa del Diario Clarín, se consideraron las noticias sobre el teletrabajo publicadas en el período comprendido entre los años 1997 y 2005.

En el análisis se reconoce como antecedente la obra de Teun A. van Dijk², con el fin de explorar, en los discursos periodísticos, cuál es el grado de interpretación política sobre las consecuencias sociales del teletrabajo. Cabe aclarar que, el lector no hallará aquí un reconocimiento sobre las propiedades lingüísticas de los textos seleccionados, ni tampoco un abordaje sobre la coherencia expresiva de su gramática. Tan sólo se ofrece un examen crítico sobre un modo particular de configurar la novedad en la experiencia laboral, basada en una reconstrucción histórica de la disposición en un periódico de enorme relevancia nacional.

Un pronóstico irresistible

En los primeros años de recolección de información se percibió una falta de interés sobre el tema del teletrabajo. Con sinceridad, hemos debido esperar dos años para observar un número de noticias que justificaran el relevamiento, particularmente sobre los suplementos informáticos y económicos del diario. Tal desconocimiento devela dos opciones: la débil integración que el método tenía en el escenario convencional de las empresas argentinas o que los medios de comunicación no tomaban nota de esta incidencia en la producción local (ambas conjeturas son validadas a partir de la puesta en relación, en el mismo período, con la aceptación mediática del *telecommuting*³ en los Estados Unidos).

Concretamente, la primera referencia periodística al tema se registra en una noticia titulada "El futuro del trabajo", alusión que ya manifiesta una carga de sentido sobre la trascendencia del fenómeno, localmente germinal. La caracterización inicial está directamente vinculada a los desarrollos de la novedad en los Estados Unidos, como ya se dijo, el país pionero en la modificación de los principios de organización productivos. Sobre esta indicación se avanza con un pronóstico de los alcances internacionales del teletrabajo:

Hace 25 años, ¿alguien habría oído hablar del teletrabajo? Hace veinte años, ¿había trabajadores por contrato?. El mundo del trabajo ya no es lo que era y todavía se avecinan más cambios" (Clarín, 8/9/97).

Desde este primer anuncio se adopta una posición consecuente con el modelo norteamericano de tratamiento. Se sostiene su carácter irreversible, sin avanzar sobre el orden político de tal radicalización productiva. Los primeros apuntes sobre el tema son un reflejo directo de cómo se consolidó la popularización en el país del norte. Pero a su vez, esta aceptación de un orden histórico supone validar también principios de implementación en el plano vernáculo. Razón por la cual, en el diario argentino se retoma la posición extranjera suponiendo también la influencia transversal en las economías mundiales. Así configurado periodísticamente, se delinea en la argentina una huella difícil de revertir, cuando se habla de "empleo del futuro" o de "sociedad de teletrabajadores". Se conjura contra la posibilidad de revisión crítica de sus alcances sobre el trabajador de carne y hueso.

"La mayoría de la gente supone que los empleos del futuro estarán vinculados con las tecnologías del futuro. Imagina que nos vamos a convertir en un sociedad de teletrabajadores" (Clarín, 8/9/97)

Por ende, la función ideológica de esta noticia es irrefutable, bajo el empleo del artilugio persuasivo de "la mayoría de la gente supone" se impone una perspectiva de "sentido común". Cualquier rechazo queda invalidado en esa suerte de orden argumental; se omite incluso la duda sobre el porvenir de tamaña transformación, siempre amparados en la irreversibilidad de sus consecuencias.

La crisis como principio

El año siguiente a la emergencia periodística del fenómeno del teletrabajo continúa la misma línea argumental, si bien se afianza la situación cuando se abandona el lenguaje utópico del futuro para comenzar a hablar en el presente. Ya no estamos frente a un cambio venidero sino actual, como lo sostiene el siguiente titular: "Se viene el teletrabajo" (Clarín, 26/8/98). Una actualización que además cristaliza la figura del cambio bajo el supuesto del "trabajador sin patrón" y la caracterización de aquel que "vaga de empleador en empleador". Ambos significados abonan la idea del trabajo sin garantías de empleo estable y ajeno a los beneficios tradicionales del empleo formal. El cambio de situación, del futuro al presente, somete la visión de un trabajador que ha sido abandonado por el sistema de protección laboral tradicional.

Los trabajadores despedidos se encontrarán frente a un mercado lleno de puestos de trabajo menos seguros, peor pagos, más a menudo temporario o part-time que los que tenían. Se preguntarán cómo planear los acontecimientos familiares y pagar el alquiler del mes siguiente. Para los que trabajan largas horas en oficinas o fábricas escasas de personal, el hogar se convierte en una sucursal de la empresa donde se programan breves citas con los seres queridos (Clarín, 8/9/98)

Evidentemente, el tratamiento periodístico ha virado su enfoque, las apuestas futuras se apresuran a corregir el carácter radical del cambio político de la naturaleza laboral. Si bien en tal variación existe coherencia, en ella se puede encontrar la figura de “la crisis” como creadora de certidumbre en la dirección del nuevo rumbo. En nuestro país el fantasma del deterioro laboral, (las condiciones de contratación y de permanencia en el empleo) permitió la emergencia de representaciones sobre la innovación organizacional cargadas de optimismo. Tal como en los Estados Unidos de la crisis del setenta, la incertidumbre económica hace posible que la novedad se vuelva una “oportunidad”, y, en ese contexto, el teletrabajo pueda ser presentado como una salida a los desajustes laborales crecientes. Tal como señalamos, la crisis se vuelve un escenario contingente para promover emergentes de difícil aceptación para los sectores en riesgo⁴ (Lenguita, 2007). En este caso, y a más de treinta años de su emergencia, el teletrabajo es considerado como una salida ante la crisis del desempleo agudo, pero, si bien se emplea el mismo argumento general en ambos contextos, la posición del diario argentino sobre la debacle no incluye estrategias empresariales, como cabría suponerse; se la asocia a una salida de y para los trabajadores sin patrón. Los que se salven serán aquellos empleados que “adopten las nuevas herramientas informáticas para trabajar”. Presuponiendo incluso que los trabajadores aprovechen la opción, ésta será una aventura “sin lugar de trabajo” y “sin tiempo prefijado de ejecución”. Un argumento ambiguo para una realidad por demás cruenta. Es evidente que los medios de comunicación tienen la obligación de esclarecer esas ambigüedades, y no depositar el problema de la falta general de trabajo en manos de salidas ilusorias y oportunistas de salto al vacío; mucho menos, queda claro, emplear argumentos colmados de un barniz tecnológico para encubrir los indicios políticos del sentido al que nos conduce el cambio productivo.

La política en el enfoque periodístico

Contrariando lo acontecido los dos primeros años de relevamiento, en 1999 la cantidad de noticias sobre el teletrabajo crece significativamente (de un solo registro en los dos años precedentes se pasa a un total de 11 este año). La superioridad numérica va en detrimento de cierta homogeneidad de criterios en la caracterización. Para sortear dicha dificultad se optó por la estrategia de tratamiento sobre los titulares de las noticias, y, una vez agrupados estos por categorías de análisis, se avanzó sobre el contenido de los documentos. Como se puede observar en los siguientes títulos, se consolidaron dos grupos de argumentos, que se mantendrán en todos los años subsiguientes.

El primero de ellos es aquel que condiciona la particularidad y recorrido de la modalidad de organización productiva a los vaivenes, auge y profundidad en la integración social que alcancen las tecnologías de la información y la comunicación: “Los secretos del teletrabajo” (Clarín, 10/3/99); “Teletrabajo: los usos de la tecnología” (Clarín, 10/3/99). El segundo de los argumentos se instalará fundamentalmente en el suplemento económico y designa la naturaleza doméstica del entorno de trabajo promovido por esta innovación organizacional: “La gestión de la RRHH” (Clarín, 8/5/99), “Conducir la organización” (Clarín, 21/11/99), “Con la oficina a todas partes” (Clarín, 26/9/99). Entre ambas posiciones, la ligada al predominio tecnológico y la ligada a la emergencia de espacios productivos se asociaran en una premisa: el teletrabajo es una estrategia empresarial que mejora la productividad laboral, en la medida en que baja costos productivos directos e indirectos de flexibilización del trabajo.

En las grandes ciudades donde viajar es cada vez más difícil y lento, y la tecnología se abarata, el teletrabajo –trabajar desde casa y conectarse con la compañía vía MODEM o algún tipo de programa- es una opción que crece. Y debería crecer aún más, teniendo en cuenta que hoy por hoy, la gente es medida por resultados y no por la cantidad de horas que permanece en su oficina (Clarín, 26/9/99).

El mismo eslogan popularmente empleado por los medios norteamericanos también se ha adoptado por la prensa local, parafraseando a su fundador, Jack Nilles, “el objetivo es llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”. En este sentido, el criterio tecnológico, para justificar el cambio, se vuelve un recurso estratégico en la argumentación ideológica. Al presuponer una generalización del teletrabajo, ligado directamente a la masificación del recurso informático, el problema de la viabilidad en la nueva política laboral queda, paradójicamente, en manos del trabajador. Si este actor no se ajusta a la lógica dominante, no se vuelve flexible, activo y emprendedor, quedará fuera de la actual demanda de fuerza de trabajo, según el sentido general del argumento periodístico. El que no se suba al tren de la oportunidad de teletrabajo y no apueste al desafío personal no alcanzaría, por ello, las deseadas metas económicas. Irónicamente hablando: tan sólo se le pide que modifique su forma de trabajar, que cambie actitudes para “adaptarse” a los nuevos entornos laborales. Como vemos, significados tan ambiguos como contundentes, el trabajador tiene un problema, el mismo; si no mejora su situación es porque él no ha podido hacerlo. Nada se dice de la situación general en la que la mayoría de los trabajadores se ven forzados a acertar semejante consigna cuasi-religiosa. Nos preguntamos incansablemente porqué el diario ha tomado esta iniciativa y a quién considera verdaderamente como interlocutor de esa consigna, abusiva desde el punto de vista lógico y realista.

En su centro está la idea de “empleabilidad”. Un sofismo que alcanza a postular la necesidad de “volver empleable” aquello que ha dejado de serlo, sin importar circunstancias, contextos e historias individuales o colectivas. Si bien es cierto que es una evocación nada original, ya utilizada por las variadas versiones del determinismo neoliberal y salvaje capitalismo de los últimos veinte años en el mundo. La informática ha sido el cáliz de paradigmas sociales generosos en metáforas y neologismos. Ahora ese lugar lo ocupa también la “empleabilidad”, en tanto fuente de solución cada vez

más mágica para los problemas económicos: un espejismo que día tras día revitaliza sus primicias.

Los abusos del recurso tecnológico

Desde una perspectiva de determinismo tecnológico, como la que impera en el suplemento informático del diario, la configuración se establece sobre el recurso tecnológico para, desde allí, avanzar sobre los cambios en otros planos de la economía. Si bien no entran en contradicción, el peso específico que adquiere el tema en el suplemento económico del matutino, es diferente. Desde lo económico, la innovación es concebida como una modificación en el orden productivo y organizacional que plantea beneficios en la reducción de costos, derivados de la inoperancia de la capacidad instalada. El déficit del empleo en nuestro país es superable por este mecanismo organizacional, que solamente requiere una modificación de conocimiento y actitud por parte de la masa de trabajadores, según se afirma en los suplementos analizados. La solicitud de nuevas actitudes del trabajo no considera distinciones, ni matices entre las distintas actividades o capacidades de los oficios. El conjunto de asalariados debe buscar ajustarse a la condición de “mayor autonomía” en la “sociedad del conocimiento”. Sin embargo, este avance por sobre el trabajador también alcanza a admitir, sin vueltas, cuáles son los espacios productivos que suplantaran a las oficinas tradicionales.

El hogar como lugar de trabajo, continuado con el sentido radical de la tendencia, es considerado también un elemento de innovación. Pero, necesariamente, a poco de andar sobre esta afirmación, la línea editorial se enfrenta con una dificultad manifiesta: ¿qué de nuevo hay en un lugar de trabajo como el espacio doméstico?. Dicho en otros términos ¿Cómo es posible insistir con la premisa de novedad cuando se considera un espacio productivo, incluso, anterior a la fábrica?. Ninguna de estas dudas se pueden aclarar en el caso de estudio, ya que el periódico se desentiende de estas salvedades, y de toda la literatura en materia de trabajo a domicilio (tan vasta como las dificultades que esta modalidad laboral le presenta al trabajador que la ejerce). Por esta razón, vuelve a “abusar” del recurso tecnológico como sinfín explicativo de todo lo que se conforma tras de sí. Es la única causa que explica el teletrabajo, según el razonamiento general de la línea editorial del matutino.

De modo que, si bien el empleo asalariado seguirá siendo en el futuro la forma dominante de trabajar, la solución de los fenómenos del desempleo y el subempleo dependerá no sólo de la creación de empleo asalariado productivo estable, sino también de la capacidad del sistema económico para ampliar la estructura productiva (en especial las economías regionales) a través de redes que permitan crear miles de pequeñas y medianas empresas, cooperativas, trabajo y servicios comunitarios, teletrabajo y otras formas de trabajar” (Clarín, 27/8/99)

En estas líneas se muestra como insinuación pertinaz una forma abusiva de emplear el recurso tecnológico. A veces hasta fetichista, el determinismo tecnológico que plaga las líneas del suplemento informático es característico de una mirada del mundo que se

profundizó la década pasada. En donde todavía no eran visibles los flagelos del pensamiento único neoliberal, con su adopción inmediata sobre las ventajas innovativas en el orden productivo internacional.

En síntesis, la ligación entre el sentido comandado por el recurso técnico y la medida del cambio organizacional atesora una crítica que no puede dejar de revelarse: no existen diferencias sustantivas entre el trabajo a domicilio y el teletrabajo a domicilio, por lo menos desde la visión, por demás menospreciada, de los propios trabajadores sujetos a estos cambios de política laboral. Sin embargo, en los suplementos económicos e informáticos del diario se destruye la continuidad entre ambas modalidades de trabajo, y, de tal manera, se considera el “teletrabajo a domicilio” como una novedad (privado de todo antecedente histórico) que requiere un mayor y mejor capacitación de los trabajadores, bajo la amenaza simbolizada de quedar fuera del mercado de trabajo por esta inacción. Tal es así que, la empresa periodística, de modo activo, asume la tarea de formar teletrabajadores para su reinserción profesional, y, con esta capacitación, dotar a los consumidores del diario de oportunidades para teletrabajar⁵.

El predominio empresarial

En el periódico, hasta el año 2000 se configuró una perspectiva descriptiva, con tintes utópicos sobre el devenir del teletrabajo, pero, a partir de ese momento los argumentos son más concretos y aleccionadores sobre la función instrumental de la novedad laboral. Volcando siempre presupuestos deterministas e instrumentales se comienza a ensayar una posición sobre los “beneficios” económicos de este esquema de trabajo remoto. Hasta aquí los claroscuros estaban tan sólo en la falta de consideración política del irrefrenable sentido de los tiempos. A partir de aquí se van a ampliar estos puntos álgidos de la representación, ahora sí el modelo delimita beneficios particulares, identificando condiciones sociales concretas, para asumir lo nuevo. Luego de haber convalidado un sentido “positivo” sobre la alternativa del teletrabajo, la cuestión puede avanzar desnudando su significado: al considerarlo, sin más, como una estrategia empresarial para mejorar los costos de producción. Como muestra existe un titular que expresa lo siguiente: “Tiempo de repensar el trabajo” (Clarín, 24/1/00), en el cual se comienza a esclarecer el contenido político de los alcances del teletrabajo, cuando se promueven estándares de empleo ligados a la “tercera revolución tecnológica” entre los contenidos del artículo. Parafraseando tal posición se piensa que: se han agotado los “antiguos” yacimientos de empleo fordista y en consecuencia el trabajo asalariado debe asumir nuevos esquemas de gestión:

Como es sabido, la disminución de la jornada de trabajo no puede crear empleo masivo, pero sí ser una respuesta correcta a los nuevos estándares organizativos de los procesos productivos y de organización del trabajo que se corresponden con el impacto de la tercera revolución tecnológica sobre los procesos y los productos. Resulta cada vez más evidente que el agotamiento de los antiguos yacimientos de empleos fordistas está planteando que para el futuro, junto al empleo asalariado, se requiera el desarrollo de

nuevas formas de trabajar que, hasta la actualidad, eran inexistentes (el teletrabajo) (Clarín, 24/1/00).

En este contexto el foco desde el cual vislumbrar el nuevo recurso del teletrabajo es el hogar. Dicho en otros términos el domicilio se vuelve un espacio productivo en la medida en que es provisto de recursos técnicos, particulares y no laborales (cabe aclarar aquí) para el ejercicio del trabajo remoto. La aclaración hecha entre paréntesis es la que no aparece en el caso de estudio, pero sí sus inevitables consecuencias: esta reducción de los costos del empleador fueron derivados al trabajador. Sin olvidar, que esta situación de informalidad de la contratación e invisibilidad del vínculo laboral, es proclive también a convalidar mecanismos de desprotección laboral y pérdida de garantías tradicionales del trabajo (nada de esto se menciona en el diario).

El teletrabajo (el trabajo desde el hogar utilizando la computadora y el teléfono) está aumentando. El teletrabajo desde vehículos cada vez más factible gracias a los sistemas móviles. El papel del hogar está cambiando. En el futuro, la gente no sólo se entretendrá, relajará y dormirá en su casa: también advertirá que existe una gama cada vez más amplia de servicios, que van desde el cuidado de la salud hasta la educación, las inversiones y el empleo. Cairncross vaticina que las nuevas telecomunicaciones harán del hogar como ocurría antes de la Revolución Industrial, el centro de muchos aspectos de la vida humana en vez de un dormitorio o un lugar para pasar el fin de semana (Clarín, 2/1/00).

El teletrabajo ha quedado asociado no sólo a un cambio radical en el esquema productivo sino también a una transformación, de similar envergadura, en la esfera doméstica. Con esta ligazón se apuesta a sostener la consideración sobre el abaratamiento de los costos de producción, por la vía de derivar los gastos productivos al trabajador y la lógica de informalización del teletrabajo doméstico. Si bien esto supone un riesgo al confundir “abaratamiento” productivo con pérdida de garantías del lado del trabajo. Esta tendencia es la imperante los siguientes años.

Lo “nuevo” de un viejo espacio productivo

A partir del año 2001, para la prensa analizada, el teletrabajo quedó cristalizado como sinónimo del trabajo a distancia, tal como lo muestran los siguientes titulares: “Los cambios sociales y culturales del trabajo a distancia” (Clarín, 28/7/01). También fue puesta en relación con la idea de trabajo en el hogar, como lo sostiene el siguiente título: “Cada vez más se trabaja desde casa” (Clarín, 28/7/01). Ambas referencias son las predilectas de la perspectiva empresarial para avanzar imponiendo la innovación. En ese contexto de significación, la cantidad de noticias referidas al tema crece comparativamente con el año anterior, con fuerte presencia del valor tecnológico y hogareño del cambio⁶. Respecto al suplemento informático, se afianzan las consideraciones deterministas de los primeros años, pero, a esto, se agregan referencias sobre la necesidad de “capacitar” a la población para adoptar “lo nuevo” de un viejo espacio productivo como es la esfera doméstica (básicamente respecto a la gestión del tiempo de trabajo y el empleo de recursos tecnológicos renovados). Como se puede observar en el párrafo que sigue, la novedad organizativa queda configurada en la

indistinción entre tiempo de trabajo y tiempo de ocio, al momento de adoptar el teletrabajo.

Los avances tecnológicos marcan el ritmo, y todos seguimos el baile. Sobre todo, desde que las computadoras invadieron los espacios de trabajo. De a poco, el e-mail se fue generalizando, mientras los *soft* de mensajería instantánea lograban comunicaciones casi inmediatas. Escribir y llevar la contabilidad ahora resulta mucha más sencillo. Y el teletrabajo ya es una realidad de todos los días, *notebooks* y *palmtops* mediante... para el teletrabajo. Ahora se puede agregar –de una manera sencilla y vistosa- comentarios sobre un documento en el que se está trabajando. Hay que ir a Ver, Marcas: se abrirá una barra donde se pueden activar los comentarios: escritos o en audio. Otra herramienta que se complementa es el envío para revisión, que facilita la edición grupal de documentos” (Clarín, 30/5/01).

Cuando se describe la situación en relación al hogar, como nuevo entorno productivo, no pueden dejar de mencionarse situaciones de “sobreexplotación”, para el caso de las mujeres con doble jornada de trabajo (asalariada y doméstica). Bajo un viejo artilugio argumental, que ya se viene ensayando en otros aspectos sobre el tema, se emplean nuevas palabras para simbolizar “nuevas situaciones”, que, en realidad, son viejos flagelos para la sobrecarga de trabajo. La lista de nuevos términos es larga como se puede comprobar en el siguiente fragmento:

Hasta los directivos de negocios que no se vieron impulsados a la acción por emergencia están empezando a pensar que la creciente cantidad de trabajo que se hace en computadoras y los recientes avances de la tecnología de redes han hecho que las oficinas satélites y el despliegue de opciones de “teletrabajo” sean más factibles. En los últimos años, algunas empresas que se ocupan de esta idea hasta crearon una nueva jerga, con términos como “hoteling” (algo así como “reservar oficina”, “hotdesking” (escritorio-oficina) y “red privada virtual”. (Clarín, 14/11/01)

La articulación que se establece entre la tecnología y el hogar como claves de entorno para teletrabajar permiten avanzar sobre la naturaleza homogénea de las condiciones laborales a las cuales se la aplica. Es decir que, con sólo contar con ciertos recursos informáticos básicos, la casa es el nuevo espacio de trabajo “en el caso de cualquier trabajador”, independientemente de su condición social, oficio o función productiva. Aquí se podría hablar también de un abuso, en este caso un abuso de generalidad.

Dos computadoras conectadas entre si, y una impresora, pueden ser el inicio de algo grande. La era de las redes hogareñas está en su infancia. Si bien existen desde hace tiempo soluciones muy sencillas para esta interconexión básica, conviene mirar hacia delante para diseñar una infraestructura perdurable. Estas redes están comenzando a ser un elemento esencial en las casas, tanto como el gas, la electricidad y el agua...esto es así por el creciente uso de la tecnología para el teletrabajo, de Internet para la escuela, como recurso de los profesionales, por el incremento de la productividad personal y la creciente oferta del e-commerce y los e-services. (Clarín, 28/3/01)

La profesión de teletrabajar

En el siguiente año, el foco de atención del diario se centrará en cómo profesionalizar el teletrabajo. La idea de “irreversibilidad” ahora se va a combinar con mobiliario suficiente y infraestructura fundamental. De las grandes consignas en los argumentos se pasa a registrar y tomar nota de los instrumentos necesarios para producir desde el hogar. Por ende, en la publicidad del diario se ofrecen los bienes informáticos imprescindibles para hacer frente a la tendencia, y, en el suplemento económico se ofrecen servicios de capacitación para “mejorar” la calidad del trabajo según la demanda de las nuevas pequeñas y medianas empresas. Por ejemplo, existen titulares que dicen lo siguiente: “Presentaron en los EEUU un soporte prototipo de oficina inteligente” (Clarín, 11/2/02), “El teletrabajo llega a la PyME” (Clarín, 5/5/02). En esta mirada puesta sobre las pequeñas empresas se subraya que es “beneficioso” para estos empleadores de bajos recursos la contratación de teletrabajadores, por las utilidades diferenciales que ya señalamos (costos infraestructurales y salariales indirectos).

Más que nítidamente, comienza a sostenerse la idea de ventajas diferenciales en el caso de un empleador de bajos recursos, un sector ávido de ideas y sugerencias que le permitan mejorar su situación económica. La oportunidad ha dejado de estar del lado del trabajador, que quiere conseguir trabajo, para pasar del lado del empleador, que quiere mejorar la productividad de sus trabajadores (ahorro presupuestario, en materia empresarial de recursos e infraestructura).

Desde hace ya un tiempo empresas de las dimensiones de Siemens o IBM utilizan la modalidad del teletrabajo como forma de reducir costos y mejorar su productividad. Ahora, con el agravamiento de la crisis y los buenos resultados que viene dejando la experiencia, el modelo de trabajo a distancia empieza a seducir a las PyMes locales...ahorros que van del 20% al 40% en materia de presupuesto, menor utilización de recursos tecnológicos y la posibilidad de reducir la cantidad de metros cuadrados ocupados, son algunas de las ventajas de la modalidad para las empresas...Para los empleados, los beneficios pasan por poder administrar sus propios tiempos de trabajo, viajar menos y poder estar más con la familia” (Clarín, 5/5/02)

En el año 2003 se sostiene toda suerte de argumentaciones a favor de considera al teletrabajador “ideal”, según sus titulares significa lo siguiente: “Oportunidades” (Clarín, 16/3/03), “Los riesgos del trabajo en exceso” (Clarín, 30/3/03), “Trabajar en casa”(Clarín, 2/7/03), entre otras muchas referencias. A nivel de contenido se considera un sistema de principio de “lo deseable” de esta práctica organizacional, cuando se habla en términos de “eficiencia”, “buen trabajador”, todo bajo el contenido político de “ventajas empresariales a nivel salarial”.

En el siglo veintiuno, para ser un buen trabajador no hay que estar todo el día atornillado en la oficina. Con el avance de las tecnologías digitales, es posible trabajar con eficiencia y puntualidad desde la casa, la calle, un cibercafé o desde cualquier lugar donde el teleempleado tenga a mano una computadora y una conexión a Internet...Para muchos, el teletrabajo es una luz de esperanza ante la falta de empleo tradicional. Y, también, un camino sencillo y barato para arrancar con una pequeña empresa...crece la cantidad de empleados en relación de dependencia que trabajan a distancia. El equipamiento informático de muchas empresas argentinas permite a sus empleados trabajar desde sus casas con las mismas ventajas que ofrece la oficina, pero sin tener que

padecer molestos embotellamientos. Además, la empresa reduce costos y mejora la productividad” (Clarín, 2/7/03).

En ese año, el teletrabajo es asociado a valores de comportamiento laboral más que, como en los años anteriores, a tecnologías de innovación organizacional⁷.

La precariedad laboral en la pequeña empresa

El año 2004 es el momento en que más se desarrolla esta idea de abaratamiento por la vía de la subcontratación. Siguiendo con la línea argumental iniciada dos años antes, se afirma que esta baja de costos productivos beneficiaría, en particular, a las pequeñas empresas (sin decirlo, generalmente menos tendientes a formalizar los vínculos contractuales). Bajo el lema: “más productividad con menor costo”, se desenvuelven una serie de noticias para la promoción del teletrabajo.

Uno de los problemas que experimentan las compañías pequeñas y medianas es la administración de su crecimiento en forma eficiente, sostenible y con costos razonables...Frente a ese dilema, a la importancia que hoy tiene para cualquier compañía la inversión en tecnología de la información y el soporte de sus sistemas, se contraponen la problemática que sufren en materia económico-financiera las firmas que tienen entre 10 y 200 empleados, para montar internamente equipos de sistemas...en ese contexto, la tercerización completa de los sistemas experimentó en Latinoamérica, de acuerdo con un estudio de IDC, un crecimiento del 11%...Con su evolución y la de conceptos como el teletrabajo, comienzan a vislumbrarse nuevas modalidades... Una de ellas es la tercerización gerencial, que apunta a solucionar la problemática de gerenciamiento y soporte tecnológico, sumada a la optimización de gastos” (Clarín, 20/6/04).

Si bien esta es la apuesta para los empleadores pequeños y medianos, el diario no guarda una posición definitiva respecto a los viejos esquemas de interpretación del orden en la empresa. Existen algunos tramos de las noticias referenciales en las que se mencionan dificultades en la calidad del tiempo para responder a la demanda excesiva del teletrabajo⁸; sin embargo, esta situación no se la relaciona con la calidad del empleo, y, menos aún con la condición de informalidad ligada al empleo a domicilio. Por consiguiente, no mencionan nociones como precariedad o vulnerabilidad laboral ligadas a esta innovación, sino a los beneficios aportados para los empleadores con pocos recursos.

El aislamiento laboral en el hogar

En el último año de análisis, los criterios argumentales se centraron sobre la naturaleza doméstica del “nuevo” entorno laboral, como lo registran algunos de sus titulares: “La casa también es oficina” (Clarín, 3/7/05), “Trabajar desde casa y sin fronteras” (Clarín, 15/2/05), “El trabajo a distancia” (Clarín, 22/6/05), “De casa al trabajo...sin salir de casa”

(Clarín, 22/8/05), “Con miles y miles de oficinas hogareñas, el teletrabajo es cada vez más fuerte en Argentina” (Clarín, 1/9/05). Por ende, la característica futurista de los primeros años del estudio deja paso a una versión del teletrabajo plena de argumento a favor de su abaratamiento, a nivel de los costos empresariales, y la naturaleza hogareña de los nuevos enclaves productivos. La siguiente es una síntesis clara de la visión más contemporánea que tiene la empresa periodística sobre la innovación en curso:

¿Sueño o realidad?. Las nuevas tecnologías amplían la posibilidad de trabajar sin moverse de la casa. La jornada laboral de 8 horas se desdibuja y por sobre todo, hay que aprender a administrar el tiempo. Cada e-trabajador o trabajador a distancia es responsable de terminar sus proyectos sin que interfiera la vida personal. Basta saber usar las telecomunicaciones (teléfono, fax, correo electrónico, mensajero instantáneo, audio y videoconferencia) y tener una buena computadora, una conexión de velocidad a Internet y un sitio confortable para montar la oficina en el hogar. Esta tendencia se impone en todo el mundo y transformará para siempre el concepto tradicional de empresa. Será la nueva forma de trabajo en la flamante sociedad de la información...el teletrabajador (cumple su tarea desde el domicilio, su vehículo, un telecentro o una oficina externa) tiene una libertad de manejar sus horarios y además, posibilita que personas con movilidad reducida tengan más acceso a un empleo. En tanto, las empresas que utilizan este sistema de trabajo pueden ahorrar costos, especialmente relacionados con la infraestructura (Clarín, 15/2/05).

En unas pocas líneas, el párrafo anterior sintetiza la producción de sentido que alcanzó a conformar el diario sobre el teletrabajo, una producción que tiene una progresión que intentamos registrar. Por tomar tan sólo alguno de los contenidos políticos que allí se presentan, el teletrabajo paso a ser una “realidad”, en los primeros años; que “amplia las posibilidad de emplear trabajadores”, en los años que antecedieron a la crisis económica argentina del 2001; podríamos seguir, lo hemos tratado en todo el trabajo, pero tan sólo nos preguntamos si estas no es una forma de justificar simbólicamente la pluriactividad y la sobreexplotación que hoy aqueja a muchos trabajadores. Cuando además, desde el matutino, se celebra el “desdibujamiento” de la jornada tradicional de trabajo, y se lo hace desatendiendo a la ley laboral que obliga a pagar extras bajo la tutela instituciones de referencia para que el trabajador exija las compensaciones. Por ende, habría que ser categórico con esto, no es un problema individual de cómo el trabajador administra su tiempo de trabajo. Sino un problema socio-laboral de cómo se alteran los márgenes de contingencia para encuadrar la relación de trabajo. Más aún, lo preocupante de esta suerte de contenidos estrictamente políticos de la práctica comunicación sobre, en este caso, el teletrabajo es que se apunta a la responsabilidad individual del trabajador para terminar su tarea, no habría aquí una función de control externo de la actividad, sino más bien una suerte de autocontrol y autodisciplina⁹. Cuesta pensar trabajadores que realicen sus tareas laborales en su domicilio y que esta opción productiva no afecto el ámbito privado.

En su conjunto los señalamientos hechos sobre el final, nos hacen preguntarnos si serán tan sólo contrasentido y omisiones leves, o estaremos frente a una posición ideológica que configura determinados tipos de contenidos políticos, para popularizar la emergencia del teletrabajo.

Teletrabajo en Clarín...

La popularización del teletrabajo por la vía de los medios de comunicación, según el estudio desarrollado en el caso del diario Clarín, muestra que los contenidos políticos de esta innovación están ligados a los intereses empresariales de reducción de costos productivos, por la vía de la remotización del trabajo. El recorrido analítico realizado observa que en los primeros dos años de estudio (1997-1998) las referencias al tema estaban ligadas a la perspectiva norteamericana de radicalización de los cambios derivados de esta innovación (si bien esta dirección se logra articular, a nivel local, con la idea de crisis e irreversibilidad del cambio ligada a la salida del desempleo). Por entonces, comienza a naturalizarse el carácter revolucionario de la modalidad frente a las tradicionales formas de gestión laboral, un desequilibrio hacia el futuro que está ligado, invariablemente, con la proyección de las tecnologías de la información y la comunicación.

A partir de 1999, las consideraciones sobre el teletrabajo crecen en cantidad y versatilidad de significados. Desde allí se pueden comenzar a señalar cuáles son los contenidos políticos prevaletentes, para considerar el cambio de naturaleza laboral a partir de la emergencia del teletrabajo. El elemento general que aparece en todo el período es el carácter remoto de ejecución de la actividad (trabajador y empleador no requieren de una estructura común para el ejercicio de su trabajo). En ese sentido adquiere significado el lema del padre fundador de la innovación: "llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo". Bajo el empleo de los recursos informáticos de comunicación, algunas tareas de procesamiento y producción de información y conocimiento pueden realizarse a partir de este mecanismo. Por lo cual los suplementos que se ocupan en particular de promover la modalidad dentro del diario, avanzarán en uno y otro caso sobre los recursos técnicos-infraestructurales que hacen posible la innovación (suplemento informático) y el escenario hogareños donde implementarlo (suplemento económico). Ambas esferas de una misma razón conducen, según sus argumentos, al mismo desafío: el problema está en cómo el trabajador se logra adaptar a ambas transformaciones, por medio del empleo eficiente de los nuevos recursos comunicaciones y la puesta en marcha de esta estrategia en el hogar, sin perjudicar, por ello, el desarrollo profesional.

En el año 2000, una vez convalidada la "alternativa" laboral del teletrabajo, se comienza a vislumbrar cuáles son los contenidos políticos en las consecuencias de la innovación. Concretamente, se presuponen los elementos estructurales para el avance hogareño de los recursos técnicos para trabajar y se señala, ahora sí, el modo en que este sistema beneficia al empleador por su correspondiente abaratamiento de costos productivos y laborales. Con un nuevo lema acrítico, según el cual el teletrabajo viene a mejorar los márgenes de productividad del trabajo, en el suplemento económico se sostiene que las ventajas son para los sectores empresariales de menores recursos. Cuando se habla de la "profesionalización del teletrabajo para el caso de las pequeña empresas" se está simbolizando un escenario que admite la "subcontratación" como salida para abaratar los costos del empleador y, a su turno, volver empleable a los

trabajadores desocupados (un proyectos que sostuvo durante mucho tiempo la política de la Unión Europea en la materia, pero que, producto de la pérdida de garantías laborales que propició, abandonó como bandera del cambio productivo).

El año 2001 no presenta grandes modificaciones respecto a cómo se ha comenzado a delimitar el tema en uno y otro suplemento del diario. Sin embargo, también es necesario mencionar que esa posición “flexibilizadota” y “acrítica” sobre el teletrabajo obliga a la línea editorial a marcar algunas “desventajas”, consecuencias de la aplicación de principios de precariedad laboral. La evidente precariedad de este sistema de trabajo tensiona algunos alegatos, irreflexiblemente, optimistas sobre sus logros. Si bien, más allá de esta recaídas argumentales se sigue buscando en el propio trabajador los defectos que el sistema pueda llegar a provocar: el problema entonces estaría en la falta de capacitación y formación adecuada para poner en marcha, aparentemente autogestivamente, este camino del teletrabajo. Para lo cual se implementa desde del diario una serie de anuncios de venta de recursos informáticos y de venta de contenidos de formación, a fin de sostener este criterio sobre el déficit del cambio.

En el período que va del año 2002 al año 2004, como se ha dicho, los contenidos políticos sobre el cambio laboral de la innovación del teletrabajo quedan asociados a valores más que a principios técnicos-organizativos. Reconstruyéndose todo una serie de terminología, alguna de la cual es importada directamente de los Estados Unidos (sin mediación alguna), se suponen los siguientes elementos conceptuales: “infraestructura personal”, “autodisciplina”, “productividad generalizable” “adaptación al trabajo a distancia”. Una y otra vez estas ideas se repiten alrededor de la innovación; el vínculo “autonomía-eficacia-rentabilidad” no deja de estar presente en ambos suplementos. Para retomar una frase síntesis del período, se afirma lo siguiente:

En la Argentina, el teletrabajo ya es una forma arraigada de ganarse la vida. Hay más de 700 mil hogares que, durante todo el día o parte de él, se transforman en oficina. la mitad nacieron como consecuencia de la crisis económica de 2001 y, también, alentadas por desarrollo de los accesos a Internet de banda ancha...Sin dudas, trabajar desde casa a través de Internet es visto por muchos como una alternativa al desempleo. También es la forma más accesible de comenzar con una empresa pequeña. Pero no sólo los emprendedores son teletrabajadores, también muchas empresas adoptaron el teletrabajo con sus empleados en relación de dependencia. Lo hacen para mejorar el servicio a sus clientes, para agilizar el trabajo o ahorrar costos” (Clarín, 5/1/05)

Evidentemente, en el último año de relevamiento se abandona la idea futurista por una más real y políticamente intencional. En ese sentido, se asume la perspectiva empresarial para considerarlo: una alternativa de organización del trabajo que abarata costos productivos. En otros términos una alternativa unilateral, ya que los costos productivos no han cambiado tan sólo que, desde aquí, será el trabajador el que los asuma. Consiguientemente, nos resta saber cuál es el sentido de construir un cuerpo argumental con contenidos políticos ventajosos para el empleador, y desdibujar a los ojos del trabajador los riesgos que estos modelos de producción pueden llegarle a ocasionar. Más aún, nos preguntamos cuál es la relación entra esta posición empresarial en la configuración del teletrabajo y la práctica de teletrabajo al interior del

diario. Interrogante nunca más oportuno que hoy, a dos años de haber terminado el trabajo, ya que comienza a ser política de la empresa integrar el plantel de trabajadores tradicionales del diario con aquellos otros recientemente incorporados a los servicios información on line del diario. Frente a lo cual se han alzado sectores gremiales que ven en esta articulación de plantillas laborales una pérdida de las actuales garantías y derechos con los que todavía cuentan los que se hallan en el esquema tradicional de trabajo¹⁰. La historia dirá si estos alegatos ideológicos sobre la modalidad del teletrabajo no han sido la antesala de un principio de reestructuración empresarial, como política organizacional del diario Clarín.

Bibliografía

Lenguita, P., Duhalde, S. Villanueva, M., "Teledisponibilidad, Innovación del Control Laboral", *Relaciones de poder y trabajo. Las formas contemporáneas de explotación laboral*, Buenos Aires, Poder y Trabajo, 2007.

Lenguita, Paula, "Ideologías del Teletrabajo. Norteamérica y Europa en la disputa por el sentido político de la remotización laboral", Fernández, A. (comp.) *Estados y sindicatos en perspectiva latinoamericana*, Buenos Aires, Prometeo, 2007.

Nilles, Jack, "What does telework really do to us?", *Work Transport Policy & Practice*, 2, 1-2, 1996, pp. 15-23.

Safirova, Elena "Telecommuting, traffic congestion, and agglomeration: a general equilibrium model", *Journal of Urban Economics* 52, 2002, pp. 26-52.

Van Dijk, T., *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa, 2000.

Villafañe, L. "Clarín: la integración de redacciones, una amenaza para los trabajadores", *La Naranja de Prensa*, 22/5/2008.

¹ En los Estados Unidos, centro geográfico en el cual mayor relevancia numérica adquiere el teletrabajo, se afirma que uno de cada tres trabajadores adopta el esquema remoto en la ejecución de sus tareas, véase http://www.ecatt.com/country/spain/FinalNationalReport_2.pdf. Para el caso argentino, la estadística indica que 700.000 trabajadores han adoptado el modelo de organización del teletrabajo, véase: <http://www.cace.org.ar/>

² La obra del autor es próspera en herramientas teórico-metodológicas para abordar la influencia ideológica de los medios masivos. En particular podemos mencionar un trabajo que lleva por título: *Ideología. Una Aproximación multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa, 2000.

³ En ese país el término usualmente empleado para denominar al fenómeno del teletrabajo es "telecommuting", que en sentido literal significa "teledesplazamiento". Su creación está fechada en la década del setenta y se debe a quien es reconocido como "el padre del teletrabajo"; nos referimos al intelectual norteamericano Jack Nilles, promotor original del diseño de trabajo remoto como una alternativa al esquema de oficina tradicional. Sin embargo, en los países hispánicos se emplea la expresión literal generalizada en el Reino Unido: *telework*. Para un reconocimiento de dichas particularidades regionales véase: Nilles, Jack, "What does telework really do to us?", *Work Transport Policy & Practice*, 2, 1-2, 1996, pp. 15-23.

⁴ Plenamente asociado a la crisis del setenta, y presuponiendo la emergencia radical en la propaganda del fenómeno norteamericano, el trabajo mencionado comprender la diferencia con la Unión Europea. El hecho que el teletrabajo haya emergido posteriormente en esa región significó la consideración de los sinsabores de esta innovación en el terreno laboral. En ese contexto los documentos oficiales de la región no se han lanzado sin garantías a la "salida" del

teletrabajo, aún cuando este se vislumbra como una alternativa a la dificultad manifiesta del desempleo agudo en los países centrales, véase: Paula Lenguita, "Ideologías del Teletrabajo. Norteamérica y Europa en la disputa por el sentido político de la remotización laboral", Fernández, A. (comp.) *Estados y sindicatos en perspectiva latinoamericana*, Buenos Aires, Prometeo, 2007.

⁵ Es fundamental mencionar aquí el recorrido que realiza el medio sobre la cuestión de la capacitación. En particular en el suplemento económico, primero se sostiene que es necesaria cierta capacitación "genérica" sobre el nuevo orden informático, y luego, progresivamente, se comienza a listar instituciones de formación para teletrabajar. Finalmente, en el último período estudiado, el periódico asume la tarea activa de ofrecer servicios de formación para teletrabajadores (Clarín, 2/6/99).

⁶ Tal solo como ejemplo de estas perspectiva se pueden considerar los siguientes titulares: "Muy pronto, toda la vida estará on line" (Clarín, 28/3/01), "Riesgos del mundo digital" (Clarín, 25/4/01), "Los cambios sociales y culturales del trabajo a distancia" (Clarín, 28/7/01), "Cada vez más se trabaja desde casa" (Clarín, 14/11/01).

⁷ Existe un artículo antecedente sobre el cambio de sentido en las representaciones del teletrabajo, para el mismo período en los Estados Unidos, véase: Elena Safirova, "Telecommuting, traffic congestion, and agglomeration: a general equilibrium model", *Journal of Urban Economics* 52, 2002, pp. 26-52.

⁸ Se puede mencionar aquí un párrafo representativo de esta crítica superficial sobre los inconvenientes en la jornada de trabajo, en el caso de aquellos que "optan" por teletrabajar: "a la inversa de lo que afirman lo fanáticos de la técnica, que quieren hacernos creer que Internet anula el tiempo y el espacio, el trabajo requiere de una administración del tiempo cada vez más delicada. Las tecnologías de punta exigen mucho tiempo (de aprendizaje, de explotación, de reparación). Además, el trabajo en red complica cada vez más la administración del espacio: hay que saber elegir entre las actividades a distancia y aquellas que no son eficaces si no se realizan en el lugar. Hay que compensar el teletrabajo y el trabajo nómada" (Clarín, 25/4/01).

⁹ Para una pormenorizada referencia a las formas de control laboral vigentes, en esta práctica de remotización del trabajo, véase: Paula Lenguita, Santiago Duhalde y María Marta Villanueva, "Teledisponibilidad, Innovación del Control Laboral", *Relaciones de poder y trabajo. Las formas contemporáneas de explotación laboral*, Buenos Aires, Poder y Trabajo, 2007.

¹⁰ Nos remitimos a la denuncia realizada por la lista opositora a la actual conducción del sindicato de prensa (Unión de Trabajadores de Prensa de Buenos Aires), que asume fuertes críticas al diseño articulado de las dos estructuras de trabajo en marcha, Leonardo Villafañe, "Clarín: la "integración de redacciones, una amenaza para los trabajadores", *La Naranja de Prensa*, 22/5/2008.