



Las tecnologías del trabajo según la prensa especializada. El caso del teletrabajo.

Paula Lenguita*

Análisis crítico de las noticias

Según la perspectiva iniciada por Teun A van Dijk¹, el análisis crítico del discurso tiene como fundamento el acceso desigual a los recursos lingüísticos y sociales. Los mecanismos de control de los contenidos y canales de comunicación son un elemento sustancial de este tipo de interpretación, en términos metodológicos “las huellas del contexto productivo” de los discursos² son las dimensiones políticas y económicas determinantes del lenguaje. De tal manera, este antecedente permite indagar a las editoriales de la revista seleccionada³ como fuentes para comprender el dominio ideológico de ciertos grupos de referencia, y así dar sentido a la transformación laboral del teletrabajo.

Desde esa interpretación teórica, la estructura textual de las noticias de prensa es interpretada según las propiedades de producción, incluyendo los “valores e ideologías de los periodistas y los periódicos”⁴. Especialmente, se observa el modo en que los lectores entienden, memorizan y usan la noticia para la elaboración de su conocimiento y opinión sobre la realidad social⁵. Según Dijk, a nivel argumental existen dos elementos internos al contenido de la noticia, el provisto por el titular o por el cuerpo del discurso⁶. En primer lugar está la predicción, muchos de los señalamientos provocados por la revista estudiada tienen esa función de especulación sobre las posibles evoluciones o consecuencias de la introducción del teletrabajo en la práctica laboral. En segundo lugar está la interpretación valorativa sobre dichas consecuencias predicadas: más allá

* Investigadora del CONICET y miembro del área de Relaciones del Trabajo del Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-PIETTE).

¹ El autor es un exponente consagrado de los estudios sobre las noticias y fundador del análisis crítico del discurso. Este último es un enfoque interdisciplinario que considera el lenguaje como una forma de práctica social, en la cual observar la palabra como un medio de dominación o de resistencia.

² Una consideración similar es la que establece Teun Dijk para señalar cuál es el fin del análisis crítico de las noticias, véase: “Discurso y Dominación”, *Grandes Conferencias de la Facultad de Ciencias Humanas N.4*, Universidad Nacional de Colombia, febrero, 2004

³ En esta oportunidad se muestran los resultados de un estudio realizado en mi tesis doctoral, titulada *La Política del teletrabajo. Un estudio comparativo sobre las ideologías y prácticas de control laboral destinadas a los teletrabajadores a domicilio en Argentina*, Facultad de Ciencias Sociales de la UBA, 2006. Concretamente, se dará cuenta del análisis de la Revista de la Asociación Argentina del Teletrabajo, desde su primer número hasta finales del 2005.

⁴ Para un estudio pormenorizado de la vinculación entre la ideología y el análisis de discurso”, véase: *Utopía y Praxis Latinoamericana*, Año 10, N.29, 2005, pp. 9-16

⁵ Existe un antecedente concreto de este tipo de abordaje, véase: Teun Dijk, “Estructuras textuales de las noticias de prensa”, *Anàlisi. Quaderns de comunicació*, 7/8, Març, 1983, pp. 77-105

⁶ En esta consideración general se establecen tres dimensiones de análisis: en primer lugar se considera la función del titular como medio de atracción del lector; en segundo lugar se toma en cuenta el cuerpo de la noticia, generalmente no organizado ni temporal ni causalmente, sino a partir de dos indicadores: a) la generalidad o nivel de importancia que tiene el tema, b) la especificidad o nivel de detalle, apartado por el abordaje. Ambos elementos se deben a que los lectores, generalmente, optan por abandonar la lectura sin concluirla, en ese caso la información importante es señalada directamente en el encabezado y los detalles del cuerpo del documento.

de la idea consagrada de que los medios informan y no valoran, la evidencia muestra que la propia selección de hechos y su descripción particular sobre ciertos aspectos (omitiendo detalles sobre sus sucesos o antecedentes) implican una interpretación y valoración de la realidad⁷. En nuestro caso se ha adoptado un corte diacrónico para establecer el análisis ideológico de las editoriales⁸ de la revista especializada y estudiar la estructura semántica local del texto, las palabras, oraciones o frases de significativas; con el fin de alcanzar cierto grado de conexiones significativas sobre las formas de presuponer los alcances del fenómeno del teletrabajo y valorizar su lugar en la dirección de los cambios laborales por venir.

Metáforas espaciales de la informática

Toda relación de poder se sostiene en recursos materiales y simbólicos. Según Teun Dijk los segundos están referidos al acceso preferencial al discurso público. Parafraseando al autor, las elites simbólicas son grupos privilegiados porque tienen mayor acceso a discursos públicos en relaciones a otros grupos y están compuestos por políticos, científicos, docentes, burócratas y periodistas. Esta última elite simbólica tiene un privilegio más extensivo, en la medida en que su centralidad en los discursos mediáticos les permite ejercer influencia y control sobre los significados del resto de los actores políticos, científicos y burocráticos⁹.

Quando comenzó a surgir todo esto de teletrabajar, se consideraba el teletrabajo como una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, que no requiera la presencia del empleado en el centro productivo, es decir, en la oficina o la planta de la empresa. Luego de varios malentendidos y debates, cabe aclarar que el teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación. No dudamos en que, las nuevas formas de trabajo son difíciles de definir (11/2005)

Desde la aparición de la publicación indagada se intenta dar una definición acabada de qué es el teletrabajo. Con el objetivo de conformar definitivamente una naturaleza al cambio laboral provocado por la integración de las tecnologías de la información y la comunicación, se pondera un “otro” que es ambiguamente configurado: tan sólo mencionado como “forma tradicional de ejercicio del trabajo”. La relación entre tradición e innovación permite ponderar un tipo de cambio socio-laboral, en clave de valorizar positivamente la novedad de ese recorrido.

En la misma línea argumental, se señala el carácter inédito del cambio organización provocado por el teletrabajo, la publicación asume una metáfora espacial que se emplea en los tres años considerados. La influencia política de tal metáfora sobre la informática se basa en el alejamiento del trabajador respecto de la empresa, el empleador y el supervisor. Para considerar esta condición de prestación laboral se emplean el criterio de “lo virtual”, como asociado a las expresiones espaciales relativas al teletrabajo. Se habla de “oficina virtual”, como espacio productivo relativo a las interfaces informáticas que generan, en términos técnicos, entornos sintéticos en tiempo real. Esa metáfora adquiere un sentido general cuando se apoya en la de “realidad virtual” (más legitimada desde la informática), que simula representaciones por medios electrónicos de la realidad concreta, por ende, supone una realidad “ilusoria” que se percibe con instrumentos sólo computacionales¹⁰.

⁷ Existe un trabajo de Teun van Dijk en el que se profundiza la idea de control ideológico operados por los medios de prensa, véase: “El análisis crítico del discurso”, *Anthropos*, 186, septiembre-octubre, 1999, pp.23-36

⁸ Para comprender esta metodología sobre el “análisis ideológico de editoriales”, véase: Teun Dijk “Opiniones e ideologías en la prensa”, *Voces y culturas*, 10, 1996, pp. 9-50.

⁹Una identificación detenida sobre las formas de expresión de estas elites simbólicas puede hallarse en *Discursos y Dominación*, op.cit.

¹⁰ Una consideración general sobre los elementos significativos de las representación de lo virtual puede hallarse en: Paula Lenguita, “La PC, una tecnología cotidiana entre la subjetividad y la representación”, *V Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*, Buenos Aires, 2001.

En otro orden argumental se emplea el término “entorno colaborativo” (en alusión directa al vocablo inglés *collaborative working*¹¹), expresión que valoriza un tipo de dinámica laboral en la cual sus miembros intercambian, se apoyan y colaboran unos con otros. Experiencia que comienza a adquirir materialidad a partir de la Web 2¹², como se puede vislumbrar en lo que es el periodismo colaborativo¹³, tal como lo señala la revista *el teletrabajo*, sinónimo de trabajo a distancia y también de trabajo en red:

Para trabajar en red se necesita estar comunicado, compartir información, coordinar el proceso y compartir un espacio de trabajo. Ese espacio de trabajo siempre existe y es real, aunque en lugar de ser físico sea solamente virtual. La capacidad de sentirlo como algo tangible permite que una persona pueda convertirse en teletrabajador (11/2002)

Más allá de estos usos del lenguaje para señalar el carácter novedoso del esquema de teletrabajo, es cierto que esta actividad se realiza fundamentalmente desde el domicilio del teletrabajador (si bien pueden emplearse recursos de comunicación públicos o contratados temporalmente). Por lo cual, llama la atención la omisión que generalmente realiza la revista respecto a los elementos de continuidad entre el trabajo a domicilio y el teletrabajo a domicilio¹⁴.

Son arquitectos, vendedores, investigadores, docentes. Con una computadora personal, un fax, seguramente Internet, convirtieron algún rincón de sus casas en oficina y pasaron a motorizar una tendencia de la sociedad que hoy llega al 3,2 por ciento de las casas del país que funcionan como hogar-oficina (09/2003)

Como se observa en el párrafo anterior la publicación insiste en considerar homogeneidades entre las actividades que podrían adoptar este espacio renovado de producción, y además una uniformidad laboral que hallan en la “innovación” del empleo a domicilio, que históricamente es más antiguo que la propia máquina de escribir. El trabajo a domicilio es un método de producción primitivo, que hoy parece volver a jerarquizarse por la vía de los nuevos recursos tecnológicos (renovación que inhabilita la necesidad de compartir un espacio común de trabajo entre todos los trabajadores de una organización). El viejo trabajo a domicilio ha sido actualizado ante la perspectiva remota de puestos de trabajo que se comunican por la vía tecnológica¹⁵. En ese contexto sí existe una diferencia sustancial en el carácter de supervisión de actividades necesariamente articuladas que se hallan aisladas unas de las otras. En los antiguos diseños de trabajo a domicilio la supervisión era sobre el producto final, de tal manera si los

¹¹ Con exactitud la denominación inglesa más corrientemente empleada es *groupware*.

¹² Según una definición general hallada en Internet, la Web 2.0 es la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través esa estructura informática y están enfocadas al usuario final. Se trata de aplicaciones que generen colaboración y servicios que reemplacen a las aplicaciones de escritorio. Es una etapa que ha definido nuevos proyectos en Internet y está preocupándose por brindar mejores soluciones para el usuario final, véase: <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/web2/>

¹³ La llegada de Internet permitió la proliferación de información y conocimiento ampliado a nivel mundial. Con el desarrollo de la Web 2, las personas pueden aportar conocimiento e informarse sin mediación institucional. Por ende, se está viendo disminuir la influencia de la empresa periodística tradicional, y la proliferación de discursos empresariales para obstaculizar el empleo tradicional en esta actividad.

¹⁴ Para una consideración jurídica sobre el tema véase: Thibault Aranda, *El Teletrabajo, análisis jurídico-laboral*, CES, Madrid, 2000. Además puede tomarse nota de la situación nacional a partir de la legislación vigente para el trabajo a domicilio (Ley 12713); porque respecto al teletrabajo a domicilio tan sólo existe un proyecto de ley que no ha sido reglamentado, el cual puede ser hallado, junto con régimen jurídico, en el portal argentino del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

¹⁵ Existen una serie de documentos producidos por la OIT que estudian la situación del trabajo a domicilio en varios países latinoamericanos, véase: Tomei, M. El trabajo a domicilio en países seleccionados de América Latina, OIT, 1999. Para el caso argentino véase: Jelin, E., Mercado, M., Wyczykier, G., *El trabajo a domicilio en Argentina*, OIT, 1998.

resultados no eran los esperados la paga entraría también en una revisión de los acuerdos pautados con antelación. Hoy día, con el teletrabajo, la situación es algo diferente; si bien la paga o remuneración también esta basada en resultados, en mayor medida, muchos de los procesos individuales de trabajo están articulados con otros procesos de esa misma orden, y dicha articulación es, en términos productivos, idéntica a cuando los trabajadores están dispuestos unos al lado del otro. Las nuevas tecnologías permiten una comunicación instantánea similar a la que se produce en un ambiente compartido. Las distancias entre los trabajadores ya no son un obstáculo para el intercambio permanente necesario en el proceso de producción colectiva.

Con la aparición de las TIC, se amplió la posibilidad de integrar equipos globalizados. Equipos en los cuales el espacio y el tiempo no cuentan. En estos equipos es mucha más importante aún el manejo de las relaciones y el peso de la interdependencia. Y hay dos atributos que adquieren una relevancia especial, ya que a veces directamente no conocemos personalmente o quien está del otro lado de nuestra PC: confianza y compromiso. Saber que podemos confiar y contar con el otro. Conocer exactamente donde está el conocimiento necesario en cada caso. Quien puede resolver un problema técnico; quien puede estar conectado en determinado momento para ayudarnos a pensar; quien puede reemplazarnos ante una emergencia personal, cuando la tarea no se puede detener ya que todo el equipo depende de que nuestra parte se cumpla en tiempo y forma. Y así podría seguir enumerando la infinidad de eslabones que van tejiendo una fina red que a la vez que contiene, une a ese equipo en el ciberespacio. Una red que hace desaparecer casi por completo el mito del teletrabajador aislado... Como verán, las TIC no nos aislaron (02/2004)

Si bien esta posición parece diluir toda expresión negativa sobre el aislamiento de los teletrabajadores a domicilio, existe también, en la misma revista, una consideración distinta: “un equipo virtual es un grupo de personas que trabajo en forma independiente, con un propósito compartido usando las tecnologías de la información y la comunicación” (05/2004). Por ende, en ese contrasentido, no está claro cuál es la situación: si el aislamiento de trabajadores independientes nucleados sólo en el momento de transmisión de información con un fin mercantil y productivo, o esa otra imagen de integración en el ciberespacio de personas dependientes entre sí que tienen una propulsión, aparentemente irreal en el campo económico, de cooperación y solidaridades siempre abiertas.

El considerar así el “entorno colaborativo” es difícilmente realista respecta a la práctica cada vez más competitiva de los perfiles profesionales recientes, por ende la extrema competencia del mundo laboral desacredita esta apreciación idealista sobre los intercambios solidarios de la red.

Manipulación ideológica sobre la ausencia de control laboral

Cuando Teun van Dijk habla de los abusos de poder producidos por los “analísticas simbólicos” y productores de los periódicos, hace referencia a la manipulación y su distancia con la persuasión. Allí se retoma la noción de consentimiento en Gramsci, según la cual los sectores subordinados reproducen lo que las elites simbólicas dicen, no por coerción sino por libre albedrío. A partir del análisis crítico de las noticias se considera el poder ejercido como dominación discursiva¹⁶. Por ejemplo al considerar la naturaleza remota del teletrabajo se ubica de lleno la diferencia sustancial existente entre la supervisión presencial y la operada a la distancia. Para llevar a cabo dicho señalamiento, la editorial habla de “confianza” entre ambas

¹⁶ Según Teun van Dijk: “comprender el discurso involucra la formación o el cambio de modelos mentales; además, la persuasión y la manipulación aluden a que somos capaces de controlar dichos modelos mentales a través de nuestro discurso...de hecho el objetivo último de la dominación discursiva es controlar las representaciones sociales de las personas y por esta vía las futuras acciones que están basadas en dichas representaciones”, véase: “Discurso y Dominación”, op. cit.

parte de la relación de laboral, por consiguiente: el supervisor se interioriza en la autodisciplina operada por el propio trabajador:

Todo nuevo miembro del personal de una entidad, debe pasar primero por un período de adaptación. Durante ese tiempo, se establecerá un vínculo más fuerte entre las dos partes que permitirá que el trabajo a distancia funcione correctamente. Debiera estar familiarizado con la forma de trabajar de cada miembro dentro de la empresa. La persona a cargo de la supervisión de los trabajadores debiera conocer perfectamente las capacidades de cada uno, para poder confiar en la ejecución de una tarea dada en un período dado” (12/2002).

La supervisión silenciosa o autodisciplina como política de control laboral es riesgosa en tanto tienen que ser respetados acuerdos de trabajo, generalmente configurados de modo informal, para encuadrar así un tipo de consenso sobre los modos disciplinares aplicados en estos casos¹⁷. Evidentemente esto se vuelve una dificultad manifiesta en la práctica porque obstruye una relación tradicionalmente jerárquica, generalmente llevada a cabo por la supervisión presencial. En ese obstáculo sigue presente la asimetría laboral, pero, la cual ya no puede ser ejercida por una acción directa del supervisor.

En esta oportunidad vamos a conversar acerca del cliente “virtual”, el jefe o comprador que, del otro lado de la Internet, nos paga por el trabajo realizado. Es fundamental poder cuidar y satisfacer a este cliente, que en muchos casos no entiende como es esto del teletrabajo, y por supuesto tiene alguna dudas acerca de cómo vamos a trabajar con él sin vernos nunca (o casi nunca) en persona. Esto es lógico dado que el cliente del otro lado no puede saber con certeza si estamos trabajando o no en sus temas, sin nos dedicamos lo suficiente, la tarea realmente nos demanda las horas que le cobramos. Si no atendemos a estos lógicos temores de quien nos paga, difícilmente duremos mucho tiempo como teletrabajadores (11/2003).

Se podría suponer aquí una forma menos coercitiva de la disciplina laboral, sin embargo esa distancia con la práctica tradicional está dada por controles implícitos del empleador que el trabajador parece adoptar estrictamente. Por ende, el teletrabajo puede implicar una forma de autodisciplina que tiene sus propios criterios de regulación, donde la responsabilidad para el trabajador se amplía en lo referente a los resultados esperados por su trabajo. Sin los límites del encierro espacial y temporal de la venta de fuerza de trabajo se recrea una asimetría laboral sin despojar al empleador de su autoridad sobre el resultado del trabajo.

Subterfugio ideológico sobre teletrabajo

La revista apoyada en un contexto de desempleo general en nuestro país, y luego de la crisis económica del 2001, se afirma en la necesidad de hacer empleable a los que están inactivos laboralmente. Se instala así una línea argumental en la cual la flexibilidad alcanza incluso los esquemas contractuales, y su derivación sobre el sistema de garantías formales del trabajador. La publicación, adoptando un esquema desregulado (tan en boga por aquellos días) sostiene que el teletrabajo puede considerarse un medio para conseguir trabajo independientemente de su cobertura formal; un medio informal de integrar a la fuerza de trabajo inactiva. En ese sentido aparecen términos como “cooperación” y “asociatividad”, expresiones novedosas pero que sostienen, en parte, esquemas contractuales precarios, desde el punto de vista del trabajador¹⁸.

¹⁷ Una reflexión crítica sobre estos nuevos mecanismos de disciplina laboral, puede hallarse en Paula Languita, Duhalde, S., Villanueva, M. “Teledisponibilidad: Innovación del Control Laboral”, *Relaciones de Poder y Trabajo*, Buenos Aires, Poder y Trabajo, 2007.

¹⁸ Respecto a la temática de precariedad laboral existe un reciente trabajo de revisión conceptual, véase: Octavio Masa, “Trabajo Precario, notas para una aproximación conceptual”, Drolas; Languita; Montes Cató, *Relaciones de poder y trabajo. Las formas contemporáneas de explotación laboral*, Buenos Aires, Poder y Trabajo, 2007.

Una de las preguntas que con más frecuencia llegan a la asociación es: dónde consigo teletrabajo? En general es una pregunta que está hablando de “empleabilidad”. Y sabemos que el empleo es un recurso bastante escaso por el momento en Argentina. Si pensamos en trabajo y no en empleo, podemos ser más optimistas. Cada día vemos casos de personas que han encontrado un nicho, una propuesta que les ha permitido su propio trabajo (08/2003)

Así la relación laboral se individualiza cuando alcanza la forma de esquemas de subcontratación, perjudiciales para el trabajador; precariedad que llevada al límite puede provocar prácticas fraudulentas de contratación laboral¹⁹. En sentido legal, cuando la asimetría del vínculo laboral se exhibe de modo difuso y ambiguo, se suele hablar de oferta de servicios comerciales, y no laborales. Cabalmente, la distinción está en la condición de estabilidad en la prestación; si es transitorio sí es propicia la situación comercial sino estamos es presencia de un “fraude laboral”. Con certeza la situación doméstica en el ejercicio del trabajo puede ser la esfera que oculte un vínculo estable de trabajo, con obvio perjuicio para las garantías del trabajador. El límite en la promoción de este tipo de dinámicas organizativas está en considerar si parten de formas encubiertas de desprotección laboral.

Conclusiones provisionarias

Según el análisis crítico de las noticias presentado en el trabajo, se aprecia el modo en que operan las estructuras de los discursos, para imponer un tipo de representación producida por parte de las elites simbólicas. Generalmente dicho mecanismos se manifiesta en estrategias de polarización, que implica una representación positiva de lo que se intenta valorar. En este caso, la innovación organizacional del teletrabajo es considerada positivamente, respecto a las tres grandes dimensiones de estudio: el lugar del trabajo, la esfera de control laboral ejercido por el empleador y el tipo de vínculo contractual que prevaleciente en el trabajo a distancia. Por ende, los dispositivos de control ideológico así manifiestos deben ser considerados críticamente ya que su generalización puede conllevar un riesgo para las garantías alcanzadas por los trabajadores.

Entre las consideraciones críticas dispuestas en el estudio existe un hecho fundamental: no puede considerarse el teletrabajo como un producto de la intervención informática en la economía, haciendo una omisión manifiesta sobre el contexto de desocupación ampliada en la cual se ponen en marcha estas estrategias de reorganización laboral. Frente a la amenaza del desempleo, los sectores empresarios han ensayado prácticas en la organización del trabajo que tienden a disminuir el sistema de garantías sobre la estabilidad, ritmo y medios de producción; en ese sentido, la innovación del teletrabajo afecta a las relaciones laborales en tanto se expresan bajo contratos precarios y condiciones de vulnerabilidad laboral. Por ende, es necesario insistir en estudios empíricos sobre esta transformación organizacional a fin de comprender, entre otras cuestiones, cuáles efectivamente son los cambios operados sobre el viejo esquema de trabajo a domicilio, y en qué medida (como sostiene la revista analizada) las tecnologías son indicativas de estas diferencias.

En síntesis, la emergencia de esta publicación sobre teletrabajo está arraigada en cambios estructurales significativos a nivel laboral, porque surge en un momento de crisis del empleo donde toda alusión optimista era bienvenida a los ojos de los desocupados. Los argumentos desregulatorios son consecuentes con un coro de posiciones que promueven el empleo sin

¹⁹ En un tratamiento anterior sobre la naturaleza del vínculo laboral imperante en el teletrabajo a domicilio se ha sostenido la hipótesis sobre la “invisibilidad” de la prestación como mecanismo de vulnerabilidad laboral, véase: Paula Lenguita, Amalia Miano, “Las relaciones laborales invisibles del teletrabajo a domicilio”, Arturo Fernández (comp.) *Estado y relaciones laborales: transformaciones y perspectivas*, Buenos Aires, Prometeo.

garantías tradicionales, bajo los principios de individualización de la relación laboral y “ventajas” derivadas del aumento en la productividad del trabajo, lo que se omite señalar aquí es que ese beneficio es producto de la caída para el empleador de los costos operativos del trabajo que pasan a manos del propio empleado.