

# Tecnología y mercado laboral, el teletrabajo como exponente.

María Cristina Alonso.

Cita:

María Cristina Alonso (2007). *Tecnología y mercado laboral, el teletrabajo como exponente. XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Guadalajara.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-066/43>

ALONSO MARIA CRISTINA.

Licenciada en Sociología, Docente de la UBA y maestrando en  
"Ciencias Sociales del Trabajo" F.C.S. UBA.

e-mail [mc\\_alonso@ciudad.com.ar](mailto:mc_alonso@ciudad.com.ar)

Título de la Ponencia "Tecnología y mercado laboral, el teletrabajo como  
exponente"

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación generan cambios en toda la sociedad. , creando otros tipos de asociación y colaboración a través de su utilización, incluso se plantea un nuevo tipo de sociedad "La Sociedad de la Información" que pretende abarcar todos los cambios sociales y económicos que acompañan a estas tecnologías

Desde la perspectiva laboral, se produce un acercamiento del trabajo al hogar, denominado tele trabajo, siendo la mediación tecnológica la característica central. Nos proponemos en esta ponencia analizar algunas definiciones del tele trabajo y a partir de la descripción de este nuevo contexto debatir en torno a la relación con las denominadas TICs. (Tecnología de la información y Comunicación)

## INTRODUCCIÓN.

Al referirnos a nuevas tecnologías, hablamos de Internet, que ha dejado de ser una novedad, se ha transformado en algo cotidiano en nuestras prácticas diarias, ya que nos informamos a través de Internet, utilizamos el correo electrónico y es uno de los canales de comunicación interpersonal inmediato y el uso que las personas y organismos han hecho de éste espacio para su propia difusión ha supuesto una modificación radical de sus canales de promoción, adquisición y venta.

Así como el ferrocarril y la máquina de vapor constituye los pilares de la sociedad industrial, los micro-procesadores informáticos y las nuevas tecnologías que permiten la comunicación entre máquinas son el nuevo escenario de la sociedad post-industrial y la denominada sociedad digital.

Las llamadas TIC, que se definen como:

**"sistema tecnológico mediante los cuales se procesa información y facilitan que dos o más personas interactúen, no solo permite que ambas interactúen sino también *funcionen en red*"<sup>1</sup>.**

Siguiendo ésta línea de discusión, algunos autores como Bibiana Apolonia del Brutto<sup>2</sup> cree que en vez plantear la sociedad de la información debemos hablar de la Sociedad del conocimiento pues implica nuevos aprendizajes requerido para Internet y la web..

Otros<sup>3</sup> autores como Rifkin plantea que *" la palabra "acceso" sería una metáfora por la cual los individuos se comunican entre sí electrónicamente"* y en relación a lo económico y en especial a la economía de mercado donde de produce un intercambio de bienes y servicios entre vendedores y compradores lo define *" acceso a servicios y experiencias en el marco de una red"*

En consiguiente las redes incluyen dimensiones tecnológicas y sociales, las primeras hacen referencia a la infraestructura material que contribuye al soporte de la red, en cuanto a lo social a la conexión entre sujetos más allá de lo local...

Es decir que el análisis de Internet no debe dejar de ignorar su dimensión instrumental y tecnológica sino también las prácticas sociales que genera

---

<sup>1</sup> CEPAL, "Los caminos hacia una sociedad de la información" Bavara Punta Cana, Rep:dominicana, 29-enero 2003.)

<sup>2</sup> del BRUTTO BIBIANA A. "LOS MODOS DE INFORMACIÓN EN EL TRABAJO. OFERTAS Y EXPERIENCIAS EN ARGENTINA."www.cibersociedad.net N° 5.

<sup>3</sup> Rifkin,Jeremy "La economía del hidrógeno"paidos Bs.As. 2002. citado por Del Brutto.

.También hay que reconocer que la actividad producida por las TIC produce una gran variabilidad y lleva a provocar lo que se denomina "brecha digital" en donde confluyen ricos y pobres de la información., significa que algunos acceden con todos los recursos y otros no..

## **TECNOLOGÍA Y MERCADO LABORAL.**

Manuel Castell<sup>1</sup> plantea que son las sociedades las que adoptan nuevas tecnologías en base a su capacidad estructural a la producción, pero especifica que adoptan estas nuevas tecnologías las más desreguladas y flexibles donde las empresas plantean la relación entre informática y mercado financiero. .

Así en el mercado de trabajo y a partir de estas tecnologías los trabajadores se relacionan con estas grandes empresas también organizadas en red. Adoptando diferentes formas:

Tiempo parcial.  
Trabajo temporario

Entre las nuevas características, los perfiles de los puestos requeridos por las empresas, no mantienen el esquema del modelo fordista sino que busca trabajadores autónomos, creativos, polivalentes tanto en la línea como en el montaje<sup>2</sup>

Esto requiere:

-formaciones tecnológicas calificadas. Que implica, especialmente entre los jóvenes que se adecuen al mercado laboral vigente, implica mayores conocimientos en tecnologías., y la contrapartida es que parte de los sectores juveniles que no poseen estos conocimientos sólo pueden aspirar a trabajos menos calificados

. El tema del trabajo en la era informática nos lleva a considerar la región de A.L. en donde el PIB sostiene:

*"En relación a América la adaptación de la población a éste nuevo paradigma es mas lento he irregular dado las características estructurales de la región"* considerando:

- Alto porcentaje en pobres.
- Instituciones débiles
- Fragilidad en los regímenes democráticos.

.  
Por lo anterior la relación entre informática y trabajo creó:

---

<sup>1</sup> Manuel Castells, artículo publicado en [www.la](http://www.la) factoría titulado " *Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa*"

<sup>2</sup> Del Brutto, obra citada

- Trabajos más inestables con menos protección social.
- Debilitamiento de los sindicatos
- Reformas regresivas a favor de las empresas.
- Apoyo estatal a la investigación y desarrollo de la alta tecnología a los sectores de punta.-

## **EL TRABAJO EMERGENTE "EL TELE TRABAJO"**

*"El trabajo implica una actividad biológica que no podrá ser totalmente eliminada, a pesar del avance de la automatización y que no está exenta de las fallas y los fracasos propios de la condición humana."* J.Gautié y J:C:Neffa "Desempleo y política de empleo en Europa y EEUU:"Lumen 1998.

Es decir que el trabajo es una actividad humana que se despliega en diversas dimensiones, económica, tecnológica, social, ética, etc. que además incluye aspectos cognitivos y psíquicas, es decir subjetivas, afectivas y relacionales. Está orientado hacia otros y tiene una finalidad utilitaria.

Cabe entonces esperar que el tele trabajo reuniría al sujeto y a la tecnología.

Tomemos algunas definiciones de tele trabajo:

En relación a cómo definir al tele trabajo , no es el objeto de este informe presentar en forma exhaustiva las diversas clasificaciones sino solo queremos plantear de manera sucinta, diferentes propuestas de autores en torno al tema.

Ortiz Chaparro<sup>3</sup> define al tele trabajo:

*"trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena"* lo expresa en la siguiente ecuación:

Trabajo+distancia+telecomunicaciones+cuenta  
ajena

.

---

<sup>3</sup> "El tele trabajo, una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología" Madrid 1996, www.aece.org.

Otro autor como Francisco Javier Hierro Herrera.<sup>4</sup> Plantea:

*"En este nuevo contexto de la sociedad de la información, en donde se han producido cambios tanto en la economía como así también en lo social, repercutió en el trabajo. Y así emerge una nueva modalidad: el teletrabajo. "*

En tal sentido podemos decir que así como el Fordismo se inscribe en una forma de producir bienes utilizando máquinas herramientas par producir piezas de la producción de masas NEFFA<sup>5</sup>.

Este "nuevo empleo" que deriva de la nueva economía, está sustentado por la tecnología, la investigación y la innovación

En estos nuevos escenarios la sociedad está atravesada por estos cambios y requiere una reflexión, al respecto Pascal Petit<sup>6</sup> plantea:

***"Denomina sistema técnico al conjunto de tecnologías centradas en el procesamiento, transmisión y almacenamiento de información (TIC, tecnología de la información y la comunicación).***

***Mientras la evolución creciente de la demanda, que caracterizó a las épocas pasadas, permitía la estandarización productiva -economía de escala- y comercial -redes de distribución- hoy, la creciente diferenciación exigida y la imposibilidad de sostener existencias o stocks considerables de productos heterogéneos, reclama la producción a medida. Ésta requiere una ajustada articulación entre el avance tecnológico -que ofrece respuestas y soluciones a estas nuevas exigencias- y la modernización de la gestión operativa y comercial. Entre los múltiples cambios que este proceso requiere, se puede proclamar la sustitución de la racionalización de tipo fordista-taylorista y su sustitución por un nuevo modelo de producción industrial cuyos fundamentos son la flexibilidad y los nuevos métodos de organización de los trabajos adaptados a mercados siempre cambiantes y heterogéneos."***

Desde este punto de vista el contenido de las ocupaciones se han vuelto mas complejas, se requiere más conocimiento y se ha ampliado la gama de actividades realizadas por los trabajadores y estamos ante nuevas denominaciones como ser producción en equipo, subcontratación de tareas y flexibilización laboral.

Pensamos que esto implica la necesidad de adaptación del trabajador en relación a la producción configurada por las nuevas tecnologías.

---

<sup>4</sup> Revista Electrónica de geografía y Sociales. Univ.Barcelona Vol.VI N°119 agosto 2002www.ub.es

<sup>5</sup> Neffa J.C. "Los paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis" cap. IV y V-Ed.Lumen

Bs.As.1998

<sup>6</sup> Pascal Petit "tecnología y empleo: lo que cambió con los TIC" en Neffa y Gautié

De aquí surgen ciertas suposiciones., que implica el teletrabajo  
¿Contrato de trabajo a domicilio?  
¿Implica la internacionalización de las relaciones laborales?  
¿Existe vigilancia del empresario?..

Podemos decir que existe debate en relación a estas preguntas que abordaremos en otra instancia.

## **APOYO INSTITUCIONAL. Y DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

En cuanto al abordaje tecnológico, el diario Clarín le otorga un espacio a la sociedad de la información y la cumbre del 2003 y 2005 sobre estos temas:

Así en diario Clarín<sup>7</sup> le otorga espacio en relación a la cumbre Mundial sobre la Sociedad de la información:

*Para las Naciones Unidas (ONU), el mundo enfrenta la más grande revolución social de su historia: el paso de la sociedad industrial a la sociedad de la información. La convergencia de Internet con la radio, la televisión, los sistemas multimedia, la telefonía y otras tecnologías de la información y la comunicación, genera nuevos productos y servicios que modifican la vida cotidiana de las personas, la forma de hacer negocios, de comerciar, de enseñar y aprender y, hasta, de hacer política.*

*Con la organización de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que tendrá lugar en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003, y en Túnez del 16 al 18 de noviembre de 2005, Naciones Unidas quiere fijar una posición internacional sobre cómo los países deben enfrentar los cambios que imponen las tecnologías de la información y la comunicación. De cómo pueden aprovechar Internet y la multimedia, por ejemplo, para mejorar la educación o la salud de sus habitantes. El propósito de esta reunión es, valga la redundancia, informar sobre el poder de las nuevas tecnologías de la información para que todos puedan aprovecharlas. Y continúa.*

*Le dirección de esta cumbre esta a cargo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que tiene la misión de reunir a jefes de estado, líderes de la industria, ONG, representantes de los medios de comunicación y otros sectores sociales, de todos los países miembros de la ONU. La Argentina ya está trabajando, con diferentes representantes del sector público y privado, para llevar su posición a la cumbre de Suiza. Entre otros participan, el Programa Nacional para la Sociedad de la Información de la Secretaria de Comunicaciones (PSI), la Cámara de Empresas de Tecnologías de la Información, la Cámara de Informática y*

---

<sup>7</sup> informatica@inf.clarin.com.ar

## **OTRAS MIRADAS**

Hemos desarrollado algunas definiciones y posturas en torno a nuestro objeto de estudio, pero también existe cuestionamiento en relación a esta modalidad laboral, en el sentido de que no se analizan sus causas, ni tampoco se piensa en el trabajador.

Por ejemplo podemos citar a la tesis de Paula Lengüita<sup>8</sup>:

***"Tras la crisis económica de mediados de la década del setenta, el sistema económico fue reconstruyéndose hacia un esquema diferente. Principalmente, el patrón de acumulación capitalista ya no requiere de grandes masas de trabajadores, haciendo de la desocupación estructural un factor de disciplinamiento de la fuerza de trabajo y generalizando una situación de precariedad ocupacional (empleos temporales, sin cobertura social, con baja remuneración, formas de cuentapropismo precario y bajos ingresos. En un contexto de heterogeneidad laboral como el presente, el tele trabajo es un emergente que logra afectar sustantivamente el orden político del trabajo"...***

Según la presente definición, el tele trabajo más que un emergente de las nuevas tecnologías, es una necesidad del capitalismo actual, también podemos suponer que las nuevas tecnologías y el capitalismo se desarrollan con cierto paralelismo., esta postura la expone Manuel Castells. (Citado anteriormente).

Autores como Federico Vocos y Oscar A.Martinez<sup>9</sup> plantean en tanto que el tele trabajo modifica la forma de trabajo y las relaciones entre empleador y empleado y que debería ser analizado por su impacto desde el movimiento obrero.

Establecen que el abordaje es desde la sociedad de la información sin priorizar las necesidades del sujeto., y dan alguna información sobre los comienzos de ésta actividad:

***"Su desarrollo aparece en la década de los 70' época en que surgen las primeras computadoras personales. Y ya en la década de los 80' se difunde como trabajo por cuentapropia, y se expande en la década de los 90' con el auge de Internet. Aunque las cifras son un poco***

---

<sup>8</sup> Lengüita Paula. Tesis Doctoral UBA 2006

<sup>9</sup> Vocos Federico, Martinez Oscar A. tele trabajo ¿otro canto de Sirena? Cuadernos del Talle estudios laborales Bs.As. 2005.



**contradictorias, su mayor desarrollo se dio en EEUU e Inglaterra. En EEUU. Desde la perspectiva privada, Inglaterra desde el estado."**

Así planteado es ¿otro canto de sirena? Como sostienen los autores.

En este marco, además del trabajo en el hogar podemos citar nuevos trabajos que también están asociados con las tecnologías, os call-centers. Vittorio de Martino<sup>10</sup>.

*"son lugares donde los operadores telefónicos hacen o reciben llamados y por medio de la integración de la computadora y el Teléfono ofrecen diferentes servicios y generan diferentes tipos de negocios: como telemarketing, telebanca, consultas, líneas de apoyo, reserva para viajes, ventas, marketing y servicios de emergencia..*

En relación a los call-centers aunque se pone en duda su definición como tele trabajo, no implica trabajar en otra parte, lejos de la oficina, pero constituye nuevas formas en relación al trabajo tradicional, nuevas tecnologías, y los operadores de los call-centers trabajan con control remoto y lejanos dice de Martino.

Serían 300.000 en Argentina y Chile y 5 millones en Brasil, y se espera que se incremente para el 2008.

#### **OBSERVEMOS ALGUNOS DATOS.<sup>11</sup>**

NIVEL DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.  
AÑO 2002 POR TELEFÓNICA DE Argentina...

PAIS	%LÍNEAS TELEFÓNICAS	% DE COMPUTADORAS	USUARIOS DE INTERNET
ARGENTINA	21,88	8,2	11,21
BRASIL	22,32	7,48	8,22
EE.UU.	65,89	62,50	53,75

<sup>10</sup> Proyecto 102374-OIT. "Puesta en marcha el tele trabajo" Ginebra-setiembre2004.

<sup>11</sup> DE Martino, citado.

Vemos que en Argentina y Brasil existe cierta homogeneidad en los porcentajes, y una relación muy asimétrica con el país del norte...

**VEAMOS AHORA CUALES SON LAS OCUPACIONES?**

Administración de bases de datos	Escritos
Consultoría en diferentes profesiones	Programación informática
Atención al cliente	Consultas telefónicas
Edición de textos.	Traductores
Diseño gráfico	Telemarketing
Entrada de datos	Teleprocesamiento
Periodismo	Vigilancia electrónica

Fuente: 2º. Congreso Virtual sobre "Integración sin barreras en el siglo XXI"

Pablo Pascazzi. [www.redespecial web.org](http://www.redespecialweb.org)..

**La contrapartida de las ocupaciones y su desarrollo serías sus desventajas, podemos clasificarlas<sup>12</sup>**

<p>1- AISLAMIENTO.          Los trabajadores pueden sentir que ya no pertenecen a la empresa, y que la empresa los olvidó.          Se entiende como una separación del resto de sus compañeros/colegas ya que el teletrabajo implica un cambio en las relaciones sociales.</p>	<p>2- TOMA DE DECISIONES.          No cuenta con un jefe técnico, debe solucionar dificultades por no tener dicho apoyo.</p>
---	--

<sup>12</sup> Fuente: [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar)

<p>3- AISLAMIENTO SINDICAL. El trabajador lejos de su trabajo, no conoce las propuestas o decisiones del sindicato.</p>	<p>4- AUMENTAN GASTOS DEL TRABAJADOR. PUES REQUIERE: - mantenimiento del equipo. - Uso de energía eléctrica- - Imposición en la vida privada del trabajador.</p>
<p>5- MAYOR EXPLOTACIÓN DEL EMPLEADOR. Mayor disponibilidad horaria para la empresa.</p>	<p>6-TRABAJO POR OBJETIVOS , SIN FIJAR EL SUELDO</p>

Como ejemplos de esta nueva actividad podemos citar:

La entrada de datos, que fue una de las primeras actividades que se terciarios internacionalmente.

Jamaica cuenta con un sector de procesamiento de la información de comienzos de los años 80.

América Airlines reubicó gran parte de sus necesidades de información en Barbados desde 1984 al crear una empresa subsidiaria la "Caribbean Dato Services" y se desplaza donde la mano de obra es mas barata...

Y en nuestro país?

*"En la Argentina, los hogares-oficina (cumplan o no sus habitantes con la definición de la OIT) eran 320.000 a fines de 2003, de acuerdo a una investigación realizada por la consultora Carrier y Asociados. De estos tele-empleados, más del 40 % comenzó a trabajar en su casa hace cerca de dos años y 31,3 % suma un lustro de antigüedad".*  
[www.Neural.soft.com...](http://www.Neural.soft.com...)

Oscar del Álamo<sup>13</sup> también nos brinda información sobre nuestro país,

Una de las primeras experiencias la realizó Siemens que en 1997 capacitó a un grupo de personas para que trabajara desde su casa.

La empresa neural Soft technologies, una Pyme de Rosario, que produce Software, con una totalidad de 58 empleados, 6 de ellos que son programadores trabajan desde su casa. También 15 empelados se conectan los fines de semana para adelantar trabajo.

<sup>13</sup> Oscar del Álamo .wwwi.igov.org

La empresa IBM, con un total de 1500 empleados, 700 trabajan en forma remota.

La empresa Alfagrama, es una Editorial que trabaja a través de publicaciones que sus autores realizan desde sus casas.

La Asociación Integral Patagonia (AIP) cuyo objetivo es introducir el teletrabajo en Argentina, analiza los porcentajes de teletrabajo que puede realizarse desde el domicilio.

En Misiones la empresa Misiones Work Net proporciona información sobre oferta y demanda de trabajo a través de Internet., su página en Internet se encuentra suspendida. (Lic.Sonia A.Boiarov y Sr. Naum Poliszuk).<sup>14</sup>

La zona de tres de febrero, en la pcia de Bs.As., cuenta con un emprendimiento en teletrabajo, tiene propuestas en cuanto a formación., se denomina Form Tres y una agencia Colaborativa virtual de empleo.

### **Reflexiones finales.**

Nos encontramos en el actual escenario con una nueva realidad, el desarrollo de las nuevas tecnologías y las telecomunicaciones ha hecho posible un nuevo vínculo laboral desde cualquier ubicación geográfica y para diferentes empresas, Se ha desplazado el ámbito del trabajo como era la fábrica como estructura física y de contención del trabajador y empresario, por una nueva disposición la relación virtual...

A su vez creemos haber puesto en evidencia que el teletrabajo debe ser analizado en dos dimensiones, como emergente de la tecnología y cómo necesidad del capitalismo actual, el cuál requiere de sujetos calificados... Por último creemos que es un nuevo debate el tele trabajo, no hay todavía una respuesta desde la legislación y del sindicalismo. Queda mucho por hacer...

### **BIBLIOGRAFIA.**

Manuel Castells, artículo publicado en [www.la](http://www.la) factoría titulado " *Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa.*

CEPAL, "Los caminos hacia una sociedad de la información" Bavara Punta Cana, Rep: dominicana, 29-enero 2003...

Del BRUTTO BIBIANA A. "LOS MODOS DE INFORMACIÓN EN EL TRABAJO...OFERTAS Y EXPERIENCIAS EN ARGENTINA."www.cibersociedad.net M° 5.

Lengüita Paula. Tesis Doctoral UBA 2006.

. Neffa J.C. "Los paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis"cap. IV y V-Ed.Lumen Bs.As.1998.

Pascal Petit "tecnología y empleo: lo que cambió con los TIC" en Neffa y Gautié.

...

Proyecto 102374-OIT."Puesta en marcha el tele trabajo" Ginebra-setiembre2004 ...

---

<sup>14</sup> Red.telework.com (ambos autores son Directores del C.Teletrabajo y teleinformación. FCS.UBA.

Vocos Federico, Martínez Oscar A. tele trabajo ¿otro canto de Sirena? Cuadernos del  
Talle estudios laborales Bs.As. 2005.

Paginas Web.

El tele trabajo, una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología"  
Madrid 1996, www.aece.org...

Revista Electrónica de geografía y Sociales. Univ.Barcelona Vol.VI  
Nº119 agosto 2002www.ub.es.

[informatica@inf.clarin.com.ar](mailto:informatica@inf.clarin.com.ar).

.

[www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar).

Oscar del Álamo .wwwi.igov.org

<sup>1</sup> Red.telework.com (ambos autores son Directores del C.Teletrabajo y  
teleinformación. FCS.UBA.