



Revista Colombiana de Sociología

ISSN: 0120-159X

Universidad Nacional de Colombia; Facultad de Ciencias
Humanas; Departamento de Sociología

Rodríguez, Alejandro Damián; D'Errico, Julieta

**Teletrabajadores: entre los discursos optimistas y los contextos
precarizados. Una aproximación desde el caso argentino***

Revista Colombiana de Sociología, vol. 40, núm. 2, 2017, Julio-Diciembre, pp. 47-66

Universidad Nacional de Colombia; Facultad de Ciencias Humanas; Departamento de Sociología

DOI: <https://doi.org/10.15446/rcs.v40n2.66384>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551562358003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Teletrabajadores: entre los discursos optimistas y los contextos precarizados. Una aproximación desde el caso argentino*

Telecommuters: between optimistic discourses and precarious contexts. An approach from the perspective of the argentinean case

Teletrabalhadores: entre os discursos otimistas e os contextos precarizados. Uma aproximação a partir do caso argentino

Alejandro Damián Rodríguez**

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet),
Buenos Aires, Argentina

Julieta D'Errico***

Universidad de Buenos Aires (UBA), Buenos Aires, Argentina

Cómo citar este artículo: Rodríguez, A. D. y D'Errico, J. (2017). Teletrabajadores: entre los discursos optimistas y los contextos precarizados. Una aproximación desde el caso argentino. *Rev. Colomb. Soc.*, 40(2), 47-66.

doi: 10.15446/rsc.v40n2.66384

Este trabajo se encuentra bajo la licencia Creative Commons Attribution 4.0.

Artículo de reflexión

Recibido: 17 de enero del 2017

Aprobado: 20 de abril del 2017

* Esta investigación se deriva del proyecto de reconocimiento institucional (R15-116). "Las nuevas dinámicas y representaciones del trabajo y las transformaciones del mercado laboral en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) en el periodo de postconvertibilidad" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, cuyo director es Gustavo Moscona y el codirector el Dr. Alejandro Rodríguez.

** Doctor en Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS). Profesor de Enseñanza Media y Superior en Ciencia Política de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Actualmente es Becario Posdoctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet).

Correo electrónico: arodriguez@ides.org.ar-ORCID: 0000-0002-2241-5093

*** Estudiante avanzada de Sociología de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Participa como investigadora-estudiante del proyecto de reconocimiento institucional (R15-116) "Las nuevas dinámicas y representaciones del trabajo y las transformaciones del mercado laboral en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) en el periodo de postconvertibilidad" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

Correo electrónico: julietaderrico@gmail.com-ORCID: 0000-0002-1774-7579

Resumen

Este artículo pretende aportar al conocimiento del teletrabajo para el caso argentino, prestando especial atención a la perspectiva de una multiplicidad de actores que tienen intereses distintos sobre él, incluso contrapuestos si se toma en consideración la dicotomía capital-trabajo. Con base en una metodología cualitativa se elaboró, por un lado, un análisis de fuentes para dar cuenta de lo que algunos actores específicos de la órbita estatal y de los medios masivos de comunicación sostienen sobre esta modalidad laboral. Por otro lado, se efectuaron once entrevistas en profundidad a teletrabajadores del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) entre el 2013 y el 2017. A partir del cruce de estas dos fuentes de información, se cotejaron discursos muy distintos que abren un serio interrogante sobre el optimismo con que la mayoría de las veces se considera a esta nueva modalidad laboral. Para aportar al conocimiento del teletrabajo, se muestra la manera como este es comprendido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEYSS) de Argentina a través del Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo (PROPET) y por algunos periódicos de circulación nacional como *Clarín* y *La Nación*. Este ejercicio evidencia que una mirada demasiado optimista aglutina sus puntos de vista. Flexibilidad, libertad, creatividad, horizontalidad son algunas de las características que, desde su perspectiva, constituye la realidad laboral de los teletrabajadores. Sin embargo, a partir de las entrevistas se encontró que existe una gran brecha entre lo que los actores mencionados afirman sobre el teletrabajo y lo que ocurre en el día a día laboral de los teletrabajadores. Pues estos reconocen algunos beneficios de esta modalidad laboral pero también muchos perjuicios: falta de referentes jerárquicos claros a quiénes dirigirse, objetivos de trabajo difusos, separaciones difíciles entre el ámbito laboral y el hogar son algunos de los más evidentes. Es necesario recalcar que este texto constituye una primera indagación exploratoria realizada con un grupo de entrevistas reducido, razón por la cual las conclusiones son de índole muy preliminar.

Palabras clave: nuevas tecnologías de la información y la comunicación, organización del trabajo, teletrabajo, identificación laboral.

Abstract

The article contributes to the knowledge regarding telecommuting in the case of Argentina by paying special attention to the perspectives of a multiplicity of actors whose interests in the matter are different and even contradictory if one bears in mind the capital-labor dichotomy. Using a qualitative methodology, an analysis of sources was carried out in order to examine what some specific government and mass media actors have to say about this work modality. Furthermore, eleven in-depth interviews with telecommuters were carried out in the Metropolitan Area of Buenos Aires (AMBA, according to its acronym in Spanish) between 2013 and 2017. The comparison between these two sources of information revealed very different discourses, a fact that raises serious questions regarding the optimism with which this new labor modality tends to be considered most of the time.

In order to contribute the knowledge regarding telecommuting, the article shows how this concept is understood by the Ministry of Labor, Employment, and Social Security (MTEYSS) of Argentina through its Program for the Promotion of Employment in Telecommuting (PROPET), as well as by certain national newspapers like *Clarín* and *La Nación*. This exercise makes evident that the latter share an excessively optimistic outlook. Flexibility, freedom, creativity, and horizontality are some of the features that, in their view, characterize the work reality of telecommuters. However, the interviews showed that there is a great gap between what the abovementioned actors say about telecommuting and what happens in the day to day work of telecommuters. Although the latter recognize some of the advantages of this work modality, they also point out many negative aspects: the lack of clear hierarchical referents to whom they can address their concerns; unclear work objectives; and difficult-to-establish boundaries between the work environment and the home are some of the most evident ones. It is necessary to emphasize that this text is an initial exploratory inquiry, based on a small number of interviews, for which reason its conclusions are preliminary.

Keywords: new information and communication technologies, organization of work, telecommuting, work identification.

Resumo

Este artigo pretende contribuir para o conhecimento do trabalho remoto (*home office*) para o caso argentino, enfatizando a perspectiva de uma multiplicidade de atores que têm interesses diferenciados sobre ele, inclusive contrapostos se for considerada a dicotomia capital-trabalho. Com base numa metodologia qualitativa, foi elaborada, por um lado, uma análise de fontes para mostrar o que alguns atores específicos do âmbito estatal e dos meios massivos de comunicação sustentam sobre essa modalidade de trabalho. Por outro lado, foram realizadas 11 entrevistas em profundidade com teletrabalhadores da Área Metropolitana de Buenos Aires (Amba) entre 2013 e 2017. A partir do cruzamento dessas duas fontes de informação, foram comparados discursos muito diferentes que abrem uma série questão sobre o otimismo com o qual se considera essa nova modalidade de trabalho na maioria das vezes. Para contribuir para o conhecimento do trabalho remoto, mostra-se a maneira como este é compreendido pelo Ministério do Trabalho, Emprego e Seguridad Social (MTEVSS) da Argentina por meio do Programa de Promoção do Emprego no Trabalho Remoto (Propet) e por alguns jornais de circulação nacional como *Clarín* e *La Nación*. Esse exercício evidencia que um olhar muito otimista aglutina seus pontos de vista. Flexibilidade, liberdade, criatividade, horizontalidade são algumas das características que, sob sua perspectiva, constituem a realidade organizacional dos teletrabalhadores. Contudo, a partir das entrevistas, constatou-se que existe uma grande brecha entre o que os atores mencionados afirmam sobre o trabalho remoto e o que ocorre no seu dia a dia organizacional. Eles reconhecem alguns benefícios dessa modalidade, mas também muitos prejuízos: falta de referentes hierárquicos claros a quem se dirigir, objetivos de trabalhos confusos, separações difíceis entre o âmbito organizacional e o lar são alguns dos mais evidentes. É necessário destacar que este texto constitui uma primeira indagação exploratória realizada com um grupo de entrevistas reduzido, razão pela qual as conclusões são de índole preliminar.

Palavras-chave: identificação organizacional, novas tecnologias da informação e da comunicação, organização do trabalho, trabalho remoto (home office).

Introducción

Este artículo tiene el objetivo de aportar al conocimiento del teletrabajo para el caso argentino, desde la perspectiva de una multiplicidad de actores con intereses distintos, incluso contrapuestos si se toma en consideración la dicotomía capital-trabajo. El teletrabajo es un concepto en construcción que refiere un fenómeno polisémico, en el que importan tanto las definiciones *a priori* que se intenta imputar a esta modalidad de trabajo, caracterizada por la virtualidad más que por la presencia física en un ámbito concreto, como el contexto real en el que se teletrabaja. Esto explica, en parte, la ausencia de una figura jurídica precisa en Argentina (por ejemplo, un Convenio Colectivo de Trabajo (CCT)) que contemple los derechos y las obligaciones de todos los miembros del colectivo de teletrabajadores. El gran abanico de oficios y profesiones así como los escenarios particulares en los que los teletrabajadores se desempeñan día a día agrega una dosis clara de complejidad. A pesar de las dificultades para encontrar una única definición de teletrabajo existe cierto acuerdo en sostener que se trata de

una modalidad flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte de su jornada laboral que supone el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, así como algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa. (Lenguita, 2009)

De manera similar, Boiarov lo define como

aquella forma de trabajar que, utilizando las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), puede ser desarrollada a distancia, fuera del ámbito donde se encuentra el contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia (teleempleado) o en forma autónoma. (2009, p. 1)

Todas las conceptualizaciones *a priori* de esta modalidad de trabajo, surgida en las postrimerías del siglo XX y las primeras décadas del XXI, en sintonía con el avance cada vez más acelerado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC)¹ en el ámbito laboral, sin analizar los marcos de referencia (Goffman, 1997) en los que se trabaja,

1. El concepto de NTIC surgió para oponerse al de TICS. Mientras que este último hace alusión a un conjunto de herramientas en desuso (telégrafo, radio, televisión y teléfono), el de NTICS engloba a todas aquellas herramientas caracterizadas por la mayor velocidad y el menor costo monetario de comunicación. Aparatos *smart*, *gadgets* variados, *apps* de comunicación instantánea son algunos de las tantas NTICS que los teletrabajadores utilizan para realizar su labor cotidiana. Incluso el correo electrónico, que hace unas pocas décadas atrás había revolucionado las comunicaciones laborales, parece ir quedando en desuso. Los contactos de trabajo parecen requerir cada vez más de interacciones instantáneas, “en línea”, y si es posible encuentros “cara a cara” mediados por una pantalla, frente a lo cual el correo electrónico ya no puede competir.

son insuficientes para dar cuenta de su naturaleza y alcances. También resulta necesario prestar atención a los contextos prácticos en los que los teletrabajadores adelantan sus tareas todos los días.

Algunos actores específicos de la órbita estatal y de los medios masivos de comunicación han tratado de caracterizar el teletrabajo: flexibilidad horaria, trabajo por cuenta propia, modalidad *at home*² son algunas de las muchas particularidades que, bajo el influjo de las técnicas de *management*³ tan en boga en la actualidad, convierten al teletrabajo en una modalidad laboral repleta de características positivas. Sin embargo, como veremos en este artículo, el teletrabajo no está exento de conflictos, tensiones y zonas grises que los teletrabajadores reconocen como perjudiciales. En esto coincidimos con Tunal Santiago quien sostiene que

la mayoría de la literatura al respecto teoriza con base a modelos monolíticos que no tienen acomodo en la realidad y que no generan entelequias que equilibren el desfase entre el discurso político y académico con la percepción de los trabajadores. Por el contrario, muchas de las investigaciones en torno al teletrabajo y sus implicaciones han discurrido sobre un discurso acrítico y homogéneo en términos de las bondades o perjuicios de esta forma de organización. (2012, p. 37)

Visto en perspectiva histórica, el teletrabajo surgió durante el conflicto petrolero de la década del setenta, primero en América del Norte y luego en Europa. Apareció como una nueva modalidad laboral que permitía el procesamiento de datos de manera masiva, sencilla y a muy bajo costo. En particular, porque evitaba cualquier tipo de desplazamiento que implicara consumo de productos derivados de hidrocarburos, los cuales debían ser ahorrados en un contexto de crisis energética.

Los cambios en los modos de acumulación posfordistas y la organización empresarial, en estrecha relación con el desarrollo de la ciencia y la aplicación de las NTICs a los procesos productivos, han modificado las relaciones laborales (Neffa, 2003). A este respecto, Wehle afirma que en las décadas del ochenta y el noventa “las lógicas empresarias estuvieron dirigidas fundamentalmente a la reducción de costos y al aumento de la productividad, a medida que avanzan los cambios tecnológicos, en el contexto de la economía globalizada” (2002, p. 171-172). En consecuencia, emergieron nuevas formas de organizar la producción. El teletrabajo es una de ellas y su característica principal es que los trabajadores conectados en red pueden realizar su labor desde su hogar y trabajar para un empleador localizado en cualquier otra parte del mundo. Es decir, el teletrabajo no impone como norma que empleador y empleado convivan en un mismo espacio físico durante la jornada laboral.

2. Significa trabajo en el hogar.

3. Estas técnicas se utilizan en la actualidad para denominar a un conjunto moderno de técnicas de gestión y administración de empresas.

El teletrabajo resulta una modalidad laboral sumamente acorde al mundo globalizado. Con características flexibles y siempre deslocalizable, hace parte de una nueva morfología del trabajo que, en América Latina, todavía se encuentra en desarrollo. El crecimiento del teletrabajo tiene límites que se encuentran determinados por las condiciones objetivas de cada país. La capacidad de las empresas para informatizar sus estructuras productivas y renovar sus culturas organizacionales es uno de esos límites; otro tiene que ver con la capacidad de los teletrabajadores para adaptarse a los bruscos cambios laborales, entre los cuales el más notorio es que las tareas pasan a cumplirse de manera remota y a través de dispositivos tecnológicos.

Este trabajo es de tipo exploratorio y posee una metodología de corte cualitativo. Por un lado, realizamos un análisis de fuentes para identificar los planteamientos sobre el teletrabajo de algunos actores específicos vinculados a la órbita estatal y de los medios masivos de comunicación. Por el otro lado, efectuamos once entrevistas en profundidad a teletrabajadores del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) durante el periodo 2013-2017, es decir, durante los últimos 5 años. A través de estas entrevistas pudimos cotejar discursos muy distintos sobre el teletrabajo que abren un serio interrogante acerca del optimismo con el que es vista la mayoría de las veces esta modalidad laboral. Este artículo constituye una primera aproximación al fenómeno, razón por la cual sus conclusiones son de índole preliminar.

El teletrabajo en la perspectiva del MTEYSS y de la prensa escrita argentina

Movidos por intereses distintos, y a veces contradictorios, algunos actores específicos como el MTEYSS, a través del PROPET del año 2013, o ciertos periódicos de circulación nacional (*Clarín* y *La Nación*) se han encargado de mostrar los aparentes beneficios que el teletrabajo brindaría a las personas y a la sociedad en su conjunto. En un diagnóstico similar y unificado, estos actores llegan a la siguiente conclusión: el teletrabajo es un corolario ineludible de un proceso de cambio cultural mayor, producido, entre otras razones, porque las NTICS se introdujeron en la órbita laboral con consecuencias todavía poco descifrables. Esta afirmación se encuentra en sintonía con lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene sobre la aparición del teletrabajo: “Más allá de su crecimiento, el teletrabajo exige también un cambio cultural en la organización del trabajo por parte de los integrantes de las empresas” (OIT, 2011, p. 17).

Ante la inexorabilidad del cambio cultural, lo único que resta discutir es el modo en que se conducirá el paso de unas formas antiguas de trabajar a otras nuevas. Desde la órbita estatal, el PROPET fomenta actualmente el teletrabajo como una posibilidad de inclusión laboral para personas en condiciones de empleabilidad desfavorables: discapacitados, jóvenes de 18 a 24 años y adultos mayores de 45 años (MTEYSS, 2012)⁴. Estos tres segmentos

4. Sobre el vínculo específico entre teletrabajo y discapacidad véase Boiarov (2009).

poblacionales son los que, desde la óptica de este Programa, encuentran dificultades recurrentes para ingresar o reinsertarse en el mercado laboral. A través del PROPET, el Estado nacional argentino estableció el compromiso de brindar beneficios a las empresas que contraten personal con más de 45 años de edad o que dispongan que los dependientes en situación de reserva de puesto (Art. 211, Ley de Contrato de Trabajo) opten por esta modalidad de trabajo para continuar prestando servicios.

Por otro lado, dos periódicos de circulación nacional (*Clarín* y *La Nación*) se han encargado de mostrar las ventajas del teletrabajo para las mujeres, porque les permite permanecer más tiempo en el hogar: “el teletrabajo, una buena opción para la mujer, compatibiliza el ser ejecutiva, madre, esposa, hermana e hija. Al trabajar por objetivos y no por horarios, es más fácil compatibilizar la vida familiar y laboral” (Siseles, 2013).

Además, se destaca la flexibilidad como un rasgo positivo, porque cada persona, al transformarse en un emprendedor de sí mismo, compatibiliza horarios de acuerdo con sus posibilidades, “el principal mérito del teletrabajo es que uno acomoda el trabajo a su propio esquema personal y familiar. Ya no se trabaja ‘por horario’, sino por objetivo. Y esto implica un gran beneficio para el balance personal-profesional de cada uno” (Siseles, 2013).

En el mismo sentido, la prensa plantea que los horarios fijos de trabajo son reemplazados por objetivos y cada uno se vuelve responsable de sí mismo. Cumplir o no cumplir con las responsabilidades laborales se transforma así en una empresa estrictamente individual. Ya no sobre aspectos particulares, sino a nivel general, un estudio realizado entre más de 200 teletrabajadores arrojó como resultado que

la productividad de los profesionales aumenta un 58 %, la moral del equipo mejora un 79 %, el estrés se disminuye un 63 %, el ausentismo se reduce un 61 %, los accidentes laborales bajan 42 %, el ahorro en viáticos es de 57 % y el ahorro en comedores de planta promedia el 47 %. (Boggino, 2013, 3 de marzo)

En el portal *Trabajo Conectado* es posible encontrar más información respecto a los supuestos beneficios asociados al teletrabajo:

Aporta ventajas específicas tanto para las organizaciones que lo aplican, como para los propios teletrabajadores, su entorno familiar y a la sociedad en su conjunto: mejora la calidad de vida, ahorra dinero y tiempo de traslado, facilita la inserción de grupos vulnerables, es una alternativa ante situaciones de catástrofes naturales o pandemias. (Trabajo Conectado, 2017)

Se observa que se siguen los lineamientos generales de la OIT pero, atento a las características locales, el MTEYSS trató de encontrar en el teletrabajo una herramienta de inclusión social para sectores sociales desfavorecidos o con graves dificultades para conseguir empleo.

Los actores mencionados también han resaltado los beneficios que el teletrabajo posee desde el punto de vista del cuidado del medio ambiente.

Este constituye una opción sustentable porque descende los niveles de contaminación al reducir el número global de trabajadores que se moviliza a diario entre el hogar y la oficina. Al contribuir a la reducción del tránsito en las ciudades, ya sea porque los teletrabajadores hacen todo su trabajo en casa o porque sus tareas cubren mediante un tipo *home office* varios días a la semana, esta modalidad laboral también serviría para disminuir el estrés de los trabajadores, producto de sus largas epopeyas cotidianas en horarios pico y en transportes públicos repletos de pasajeros.

¿Pero qué sucede con los aspectos menos ventajosos del teletrabajo? Ni el MTEYSS a través del PROPET ni los periódicos mencionados (*Clarín* y *La Nación*) han presentado los aspectos negativos de esta modalidad laboral. Tampoco los sindicatos, de quienes se esperaba que hubiesen elaborado ya algunas reflexiones al respecto, se han expresado sobre el tema o lo han hecho de manera muy superficial. Junto a los beneficios de esta modalidad de trabajo, también es necesario señalar ciertos interrogantes. Si bien no son características negativas del teletrabajo, sí constituyen aspectos a considerar.

En primer lugar, se debería discutir la inexorabilidad del cambio cultural enarbolado por la OIT y del cual hace eco el MTEYSS a través del PROPET. Este resulta un problema si significa que los actores, especialmente los trabajadores, deben rendirse frente a él, ya que su carácter *omniexplicativo* se transforma en un argumento de tipo *Deus ex Machina* frente al cual no es posible sugerir alternativas. Así visto, el cambio cultural solo sirve para consolidar o profundizar las peores formas de explotación laboral. Una propuesta alterna y menos pesimista debería comprender el cambio cultural como una oportunidad de renovación para mejorar condiciones laborales, en lugar de empeorarlas. Así mismo, resulta necesario prestar atención a las múltiples dimensiones concretas de este cambio. Como sostienen Lenguita y Miano, este implica una importante cuota de confianza de parte del empleador hacia el empleado “al no poder controlar de forma directa y presencial la producción de este último por estar el puesto de trabajo deslocalizado de la empresa” (2005, p. 12). En la misma línea, Rodríguez da Silva plantea que lo que acontece en la actualidad es que ya no se conoce con precisión “quién controla o define los procesos organizacionales” (2002).

En segundo lugar, se requiere estudiar por qué se construye una relación entre teletrabajo y trabajo de menor calidad. El teletrabajo es presentado como una propuesta de vanguardia, superior en muchos aspectos frente a las formas más anquilosadas del trabajo moderno. Flexibilidad de horarios, caducidad del espacio oficina, relaciones menos estructuradas entre empleadores y empleados son algunas de las características de la renovada forma del teletrabajo. Sin embargo, en el contexto local, la realidad es que el MTEYSS a través del PROPET ha impulsado el teletrabajo como una alternativa para poblaciones en condiciones sociales y laborales desfavorables. Como vimos, la página web del MTEYSS considera que el teletrabajo es una alternativa interesante para discapacitados, jóvenes de 18 a 24 años y adultos mayores de 45 años, es decir, las poblaciones que históricamente han

tenido problemas para conseguir empleo. La pregunta que queda abierta entonces es ¿por qué el teletrabajo no es considerado una opción viable para quienes sí tienen óptimas condiciones de contratación y empleo? Y en todo caso, ¿quiénes son y cómo teletrabajan los trabajadores de sectores medios y altos de la población? Dar esta discusión también podría servir para comenzar a equiparar las condiciones laborales de los teletrabajadores como colectivo, para dejar atrás la idea de que se trata de un paliativo para grupos focalizados, como si se tratara de planes sociales⁵.

En tercer lugar, requiere más discusión la relación naturalizada entre teletrabajo y género. Los discursos analizados proponen, *a priori*, que esta modalidad laboral favorecería más a las mujeres, debido a que parten de la ya anquilosada idea de que existe un vínculo natural entre la mujer y el hogar. Se trata, en consecuencia, de un enfoque deliberadamente machista para pensar el fenómeno. Es más, poco se dice respecto a por qué solo las mujeres se beneficiarían de pasar más tiempo en el hogar, para equilibrar la balanza entre trabajo y cuidado de los hijos. Aunque el teletrabajo se presenta como una alternativa con respecto a la concepción más tradicional del trabajo, en este aspecto, al menos, continúa representando una opción conservadora y acorde a viejas épocas: mientras el hombre trabaja fuera del hogar, la mujer se encontrará más a gusto en el hogar como trabajadora, ama de casa y madre. Tampoco se señalan los beneficios que esta modalidad de trabajo podría brindar a los hombres que son padres, con lo cual se mantiene incólume el principio que ubica a la mujer en el ámbito privado y al hombre en el espacio público.

En cuarto lugar, nada se dice respecto al vínculo que se construye entre teletrabajo y emprendimiento. Desde principios del siglo xxi la noción de emprendimiento —junto a un colectivo de personas que se denominan a sí mismos como emprendedores— ha cobrado gran popularidad. Algunas investigaciones ya han estudiado esta noción a fin de analizar de qué trata, quiénes son y cuáles son las características necesarias para convertirse en emprendedores (Vargas, 2013). Los teletrabajadores son presentados, además de como una vanguardia de las relaciones laborales, como emprendedores exitosos de sí mismos. Sin horarios, sin jefes y sin oficinas ellos (re)inventan día a día sus trabajos de una manera menos rutinaria y más eficaz. Sin embargo, ¿los teletrabajadores han tenido capacitaciones específicas para ser emprendedores de sí mismos? En un contexto como el argentino, en el que la cultura del trabajo de fábrica está todavía tan presente en el imaginario laboral, y en el que los sindicatos representan el colectivo de trabajadores *par excellence* ¿cómo es posible cambiar las reglas de juego de manera tan

5. En términos coloquiales, bajo la denominación de “plan social” se agrupan programas del Estado que brindan algún tipo de ingreso monetario a poblaciones vulnerables a cambio de alguna contraprestación laboral o de estudio. El Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina, por ejemplo, implicaba un contrato en el que el Estado se comprometía a brindar un ingreso monetario siempre y cuando los beneficiarios, jóvenes de entre 18 y 24 años, cumplieran con los estudios secundarios hasta su finalización (PROG.R.ES.AR, 2017).

rápida sin explicarle a esos actores cuáles son las nuevas? Resulta difícil creer que, de la noche a la mañana, los trabajadores sabrán adaptarse a una nueva modalidad laboral que los requiere 24/7/365⁶, que los tiempos los regulan ellos, que la oficina ha dejado de existir y que ahora no trabajan para un patrón sino para cumplir objetivos que les son explicados con antelación. Sobre todo si se tiene en cuenta que estos mismos trabajadores laboraban, hasta hace unos pocos años atrás, de un modo totalmente opuesto. Veremos a continuación, a la luz de la experiencia de los teletrabajadores entrevistados, que mucho de lo que se cree superado en materia laboral todavía se encuentra presente en sus realidades cotidianas.

El teletrabajo en la perspectiva de sus trabajadores

A pesar de esforzados intentos por vincular el teletrabajo con un conjunto de características aparentemente positivas, los teletrabajadores evitan identificarse de este modo o se autorreconocen bajo esa categoría de manera marginal. ¿Si es una denominación tan positiva por qué la esquivan? A partir de los hallazgos de nuestro trabajo de campo observamos que los entrevistados prefieren identificarse como trabajadores de algún sector o actividad que les resulta conocido. La categoría de teletrabajador, en contraposición, les es poco familiar. En otros términos, los teletrabajadores categorizan su actividad laboral en función de su acervo de conocimientos (Schutz, 2008).

Gabriel, por ejemplo, nos indicaba que era docente. Maximiliano, en cambio, se reconocía a sí mismo como técnico electrónico. Marina, por su parte, indicaba que su posición dentro de la compañía era la de *HR Recruiter*⁷. Otros entrevistados señalaron que trabajaban en el área de sistemas o eran representantes comerciales de una empresa privada. Es decir, de parte de ellos nunca se evidenció que se consideraran a sí mismos como teletrabajadores, sino como trabajadores pertenecientes a algún sector económico que les era familiar y reconocible. Solo en segunda instancia, como veremos a continuación, se señalaban como trabajadores que realizaban un tipo de trabajo especial, como el telemático, por ejemplo. Este adquiriría denominaciones distintas, aunque todas unidas bajo un mismo “parecido de familia” (trabajo *at home*, *home office*, *home working*, *on line*, etcétera).

En un texto sociológico clásico, Erving Goffman resalta la importancia central de prestar atención a los personajes que los actores interpretan en las interacciones sociales, para así comprenderlas a cabalidad. Según el autor, para entender las interacciones sociales hay que observar:

de qué manera el individuo se presenta y presenta su actividad ante otros, en las situaciones de trabajo corriente, en qué forma, guía y controla la impresión que los otros se forman de él, y que

6. Significa todos los días del año sin importar horarios ni fines de semana.

7. Se denomina así a quienes se dedican a seleccionar recursos humanos, de ahí las iniciales HR, que hacen alusión a *human resources*, dentro de compañías privadas.

tipo de cosas puede y no puede hacer mientras actúa ante ellos.
(Goffman, 1997, p. 11)⁸

Todos los actores sociales representan un papel bajo el cual quieren ser reconocidos. Se trata, parafraseando al autor, del uso de máscaras del *yo* para autorrepresentarse. En el caso específico de los teletrabajadores, estos se muestran a los demás a través de un conjunto de profesiones (ingenieros en sistemas, docentes o representantes comerciales) que consideran *identificadorias* y por medio de las cuales quieren ser tenidos en cuenta. Es interesante que ninguno de nuestros entrevistados haya indicado que es un teletrabajador, si se tiene en cuenta que, según las definiciones teóricas expuestas anteriormente, en la práctica sí lo son. Por tal razón, parece posible señalar que las identificaciones laborales previas a la aparición del teletrabajo continúan siendo, al menos para nuestro grupo de entrevistados, más efectivas para definir personas y colectivos sociales, además de que cuentan con un prestigio mayor que la de teletrabajador.

A este respecto Richard Sennet muestra las dificultades de identificarse como panaderos para quienes realizaban ese trabajo cuando comenzó a estar mediado por la tecnología:

Ahora, los trabajadores no tenían contacto físico con los ingredientes ni con los panes, supervisaban todo el proceso en pantalla, mediante íconos que representaban, por ejemplo, imágenes del color del pan derivadas de datos acerca de la temperatura y el tiempo de cocción de los hornos; pocos panaderos ven en realidad las hogazas de pan que fabrican. Las pantallas de trabajo están organizadas según la conocida manera Windows. En una de ellas, se ven iconos de las muchas más clases diferentes de panes que fabricaban en el pasado: pan ruso, pan italiano, pan francés, todas ellas posibles con solo acercar un dedo a la pantalla. El pan se ha convertido en una representación en pantalla. (2000, p. 70)

Para estos trabajadores todo se reducía a apretar botones en una terminal de computadora, por lo que era lo mismo si estaban fabricando pan o zapatos. La labor artesanal de la generación anterior no tenía estos inconvenientes. Un panadero se veía a sí mismo y decía a los demás “yo soy panadero”. En su trabajo cotidiano existía un sustrato propio y característico, distintivo, frente a los demás oficios y profesiones, símbolo de orgullo y de prestigio. Nada de esto se observa en el caso de los teletrabajadores. La modalidad bajo la cual trabajan no es útil como medio de autoidentificación, razón por la cual los actores apelan a otras denominaciones que reconocen y consideran más prestigiosas: ingenieros, docentes, representantes comerciales u otras. En el fondo, buscan modos

8. Es necesario destacar que ese público que observa no es pasivo. Por el contrario, está formado por actores que también quieren ser reconocidos bajo un determinado personaje. La perspectiva teatral nunca es unidireccional sino multidireccional.

de reconocerse a sí mismos en una labor que no puede ser totalmente explicada por un dispositivo tecnológico.

El teletrabajo, antes que una identidad laboral que los representa, es visto como un tipo de trabajo que carga dentro de sí beneficios y perjuicios. Marina, por ejemplo, sostenía que el *work from home* es un beneficio que la empresa te brinda después de haber cumplido un año de trabajo ininterrumpido. Se trata de una especie de voto de confianza para quien ha demostrado ser una empleada leal a la empresa. Para Marina “es mucho más cómodo, aunque tengo que estar 6 horas de corrido frente a la pantalla. Sin embargo, ayuda muchísimo” (2014, 21 de septiembre). De manera similar Leticia recalca los beneficios de teletrabajar; para ella era sinónimo de trabajar en un ámbito más relajado que la oficina: “puedo trabajar en casa, en pijama y en la cama, con la *notebook* del *laburo*” (2014, 21 de septiembre).

A Gustavo teletrabajar le permitía evitar las típicas congestiones de tránsito en la zona norte del Gran Buenos Aires. Para él, ingresar a *la capital* a las 8 de la mañana y salir de ella a las 7 de la tarde por Ruta Panamericana⁹ no solo era una experiencia diaria tortuosa, sino también una pérdida total de tiempo que podía utilizar para teletrabajar desde su casa:

Es un caos la Panamericana a la mañana. Conviene más arrancar a la mañana en tu casa haciendo teletrabajo y alrededor de las 10 y media u 11, cuando amaina el lío de tránsito venir a la oficina. Llegás más rápido y luego seguís trabajando en la oficina. Así te evitás 1 hora y media de viaje. (2013, 21 de noviembre)

Gustavo creía que el teletrabajo había logrado aumentar la productividad y efectividad del personal: “al viajar menos pueden empezar a trabajar antes. Así nadie pierde tiempo viajando, se aprovecha más la jornada, me da la impresión a mí” (2013, 21 de noviembre).

Maximiliano estaba en su empresa bajo la modalidad de jornada flexible, eufemismo utilizado para reemplazar la categoría de teletrabajo. Según él, la jornada flexible era acordada directamente con cada jefe, sin mediación directa del Departamento de Recursos Humanos. En su opinión resaltaba los beneficios de teletrabajar en comparación con un trabajo de tipo formal: “Con mi usuario puedo acceder a todos los recursos que necesito de la oficina y me puedo conectar en cualquier lado. Eso suma mucho a favor del teletrabajo” (2015, 20 de agosto).

Pero no todos los entrevistados señalaron beneficios. Existen muchas desventajas producto de la flexibilidad en el modo de contratación y empleabilidad. Silvia, por ejemplo, nos indicaba que:

No existe ningún contrato firmado. Yo soy monotributista y me pagan una comisión. Facturo y cobro: si la carga no se hizo yo no cobro nada. No tengo un jefe, pero tengo varios referentes a los cuales responder con mi trabajo. (2013, 22 de noviembre)

9. La Ruta Panamericana, que atraviesa todo el continente Americano, es una de las principales vías de ingreso a la Ciudad de Buenos Aires.

La modalidad de teletrabajar, lejos de acarrear beneficios, le impuso a Silvia unas condiciones laborales muy poco claras, si se las compara con las de un trabajador formal enrolado en una actividad tradicional. Para Silvia, teletrabajar significaba depender de varias personas —aunque no tenía jefe— y asumir que sus ingresos mensuales serían irregulares e inestables. Julián opinaba de manera muy parecida; para él “depende de cómo *viene la mano*. Me voy acomodando: un día una empresa, otro día diez, quizá después no tenés nada y no llegas a fin de mes” (2015, 8 de septiembre).

El teletrabajo tiene, además de beneficios y perjuicios, una zona gris en la que abundan elementos indefinidos sobre derechos y obligaciones contractuales para las partes involucradas. Estos elementos son materia constante de disputa y negociación entre empleado y empleador. El primero de esos elementos es la misma conceptualización del trabajo.

Para algunos de los trabajadores entrevistados, teletrabajo era una noción desconocida. Para otros, cuando les señalamos lo que el MTEYSS dice al respecto, a la vez que nos indicaban que eso era lo que ellos hacían también observaban que en las empresas para las que trabajaban lo llamaban de un modo diferente. Por ejemplo, Leticia nos contó que en la compañía para la que trabaja lo llaman *homework*. Gustavo decía que el Departamento de Recursos Humanos en el que trabaja lo denomina “jornada flexible”.

El segundo elemento presente en esta zona de indefiniciones se refiere al cumplimiento de los horarios. Según Maximiliano, en ninguna parte de su ficha laboral personal había un espacio para consignar los horarios en que realiza funciones de teletrabajo: solo debía indicar que su jornada era de “tipo flexible”. Andrés, por su parte, debía completar unas fichas personales con las tareas que realizaba cada día, a final de mes iba a la oficina y entregaba esa ficha firmada y todos los meses realizaba la misma operación (2013, 22 de noviembre).

El tercer elemento indefinido lo constituyen las condiciones de contratación y empleo. En función de los datos relevados es posible sostener que las condiciones son informales, se las denomina coloquialmente *en negro*, y de una notable improvisación, según la actividad laboral en la que los teletrabajadores laboren. Maximiliano, por ejemplo, comentaba lo siguiente: “Siempre supe que estaba bajo la modalidad de teletrabajo. Aunque para ser sincero, nunca firmé ningún contrato que dijera teletrabajo” (2015, 20 de agosto). Este tipo de arreglos informales dejan demasiado margen de discrecionalidad para el empleador, porque puede modificar las condiciones cada vez que sus intereses se vean afectados.

Por otro lado, el teletrabajador no está protegido por ninguna figura jurídica específica frente a eventuales accidentes de trabajo. Estos últimos son cubiertos por la Ley de Riesgos del Trabajo, que en su art. 6° considera accidente:

Todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no

hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. (Infoleg, 1995)

[61]

Esta legislación cubre los accidentes producidos en el lugar de trabajo propiamente dicho o en el trayecto que va desde el hogar hasta el lugar de trabajo. Estas figuras son de difícil aplicación para los teletrabajadores, quienes han sido deslocalizados de la fábrica o la oficina. Por ejemplo, es complejo el alcance de la figura *in itinere* —que cubre al trabajador en el trayecto de su domicilio al domicilio laboral o viceversa— dado que los teletrabajadores pueden estar ubicados, mientras cumplen sus funciones, en cualquier lugar del planeta y en un huso horario diferente al que se encuentra la oficina.

Trabajar desde el hogar también implica riesgos. Es materia de discusión constante qué responsabilidad le cabe a teletrabajadores, empleadores y aseguradoras de riesgos del trabajo (ART) en caso de un accidente hogareño. Aquí también la informalidad es la norma, razón por la cual la seguridad laboral de los teletrabajadores es puesta en riesgo todo el tiempo. Marina, por ejemplo, sostenía que si le “pasa algo en su casa nadie se entera porque el teletrabajo no está encuadrado bajo ninguna figura legal”, no está cubierta por una ART. Esta zona de indefiniciones puede, además, desembocar en situaciones complejas. Maximiliano recordaba un suceso trágico acaecido en su empresa:

Hubo un hecho donde un empleado que pidió día de teletrabajo se fue de vacaciones, tuvo un accidente automovilístico en la ruta y falleció. La responsabilidad pasó a ser del jefe, porque tenían una relación muy gris, y no estaban claras las condiciones. La empresa tuvo muchos problemas legales por este hecho.

El cuarto elemento de esta zona de indefiniciones lo constituye el trabajo por objetivos, que es definido por el MTEYSS y algunos medios de comunicación de manera muy positiva. Para los teletrabajadores, en cambio, no parece ser una modalidad tan reconfortante. En primer lugar, ellos dudan de la efectividad del método, sobre todo porque desconocen cómo son evaluados sus trabajos. Por otro lado, la única regularidad que observan es que deben “responder con trabajo” a un superior no siempre conocido, debido a que los contactos son la mayoría de las veces “en línea” a través de un dispositivo tecnológico.

Te van mandando mails... básicamente es control, control general. Ni siquiera es una mirada evaluativa sobre lo que estás haciendo, ni un aporte que pueda contribuir en algo, solo te dicen: “Mira, estás atrasado en la planilla 3, la del mes de junio”. (Gabriel, 2014, 19 de julio)

Al igual que Gabriel, otros teletrabajadores señalaron cuán débil era el control virtual de sus labores, incluso a pesar de que el sentido común nos lleva a suponer que los avances tecnológicos han proveído a las empresas

de métodos mucho más eficaces para racionalizar el trabajo. Pero nada de esto parece ocurrir con los teletrabajadores entrevistados:

No, no hay control, o sea, tenés un *chat* que es un *communicator*, parecido a un MSN¹⁰ interno: si estás en verde estás conectado, si estás ausente estás en naranja, y si pasa un rato que no te conectas obviamente cambia de color y se pone naranja. No sé si hay alguien mirando eso realmente. (Maximiliano, 2015, 20 de agosto)

Otro ejemplo de los problemas de control virtual se manifiesta en las posibilidades para hacer otras actividades, mientras supuestamente se trabaja:

“Mirá, ahora yo estoy trabajando”. Carlos toma su teléfono, me lo muestra y se ríe. En un programa se ve su foto y una luz en color verde que es indicativa de que está trabajando. Dejamos el teléfono a un costado y volvemos a entrenar. Toda la escena aconteció en el gimnasio al que ambos asistíamos. (Nota de campo, 2016, 16 de noviembre)

La falta de referentes claros con respecto a quiénes dirigirse y de quiénes esperar indicaciones para realizar el trabajo, de controles y de evaluación aparecen como problemas significativos en las experiencias laborales de los teletrabajadores¹¹. Lejos de sumar beneficios, el trabajo por objetivos y la horizontalidad del *working team*¹² no han solucionado los problemas típicos de las organizaciones laborales, sino que además sumaron otros nuevos.

Uno de ellos está relacionado con el control de las funciones de los teletrabajadores. El teletrabajo parece haber agregado la necesidad de cumplir objetivos específicos sin deslindarse del todo de las antiguas formas de control de tipo fabril. Marina sostiene que “lo que importa es que cumplas con los objetivos”, pero a la vez “para controlar las horas lo hacen por *Skype*, o sea que tengo que estar conectada durante un determinado horario del día” (2014, 21 de septiembre). Silvia, por su lado, nos indicaba que a ella la “persiguen constantemente llamándola a través de todo medio de comunicación posible” (2013, 22 de noviembre). A la luz de las experiencias de nuestros entrevistados, parece posible sostener que los controles laborales lejos de haber desaparecido han aumentado. Por un lado, el teletrabajo ofrece a los trabajadores una supuesta autonomía ligada al cumplimiento de objetivos dentro de márgenes muy estrechos.

10. MSN Messenger es un programa de mensajería instantánea creado por Microsoft. Salió del mercado en el 2005 y fue reemplazado por otro similar denominado *Skype*.

11. Una variedad de términos han surgido para relativizar los clásicos de jefe y empleado. *Project Manager*, *Team Leader*, *Product Manager* son algunas de las más conocidas dentro de un abanico muy amplio. De una manera deliberada se busca relativizar la relación de explotación laboral bajo otros nombres. Llamar colaboradores en lugar de empleados a los trabajadores de una empresa es otro de los recursos más corrientes.

12. Equipo de trabajo.

Por otro lado, la disciplina laboral de los tiempos previos a la aparición del teletrabajo no ha desaparecido, por el contrario, se ha reforzado con la ayuda de los dispositivos tecnológicos. En definitiva, el control laboral no es cedido, el empleador retiene para sí el control de los tiempos y suma a estos el dominio sobre aquel que se agrega vía objetivos. La aparente libertad, en realidad, termina disolviéndose en una doble sujeción a controles impuestos por medio de horarios y objetivos.

Conclusiones

En este artículo buscamos aportar al conocimiento del teletrabajo para el caso argentino. Prestamos especial atención a la perspectiva de una multiplicidad de actores que tienen intereses distintos sobre él, incluso contrapuestos. Se trata de una primera indagación exploratoria realizada por medio de un conjunto reducido de entrevistas, razón por la cual las conclusiones de este texto son de índole muy preliminar. Para aportar al conocimiento del teletrabajo mostramos qué es lo que sostienen sobre el teletrabajo el MTEYSS, a través del PROPET, y algunos periódicos de circulación nacional como *Clarín* y *La Nación*. Estos actores presentan una mirada demasiado optimista: flexibilidad, libertad, creatividad, horizontalidad son algunas de las características que, desde su perspectiva, constituye la realidad laboral de los teletrabajadores. Sin embargo, a partir de la información obtenida en las entrevistas realizadas a trabajadores del sector, durante el periodo 2013-2017, pudimos observar que entre lo que esos actores sostienen sobre el teletrabajo y lo que ocurre en el día a día laboral de los teletrabajadores existe una gran brecha. Los teletrabajadores reconocen algunos beneficios en esta modalidad laboral, pero también muchos perjuicios: falta de referentes jerárquicos claros a quienes dirigirse; objetivos de trabajo difusos; separaciones difíciles entre el ámbito laboral y el hogar, son algunos de los más evidentes. Por otro lado, una cantidad importante de elementos que no pueden ser clasificados *a priori* como beneficios o perjuicios cae dentro de una gran zona gris de indefiniciones: contratos de trabajo informales, remuneraciones irregulares, inexistencia de figuras jurídicas que cubran hipotéticos pero posibles accidentes de trabajo. Todos estos elementos son constantemente objeto de disputa entre empleados y empleadores.

Además, presentamos dos problemas acerca de los cuales dimos algunas pistas y que consideramos centrales para la realización de futuros análisis en profundidad. El primero de ellos consiste en indagar mejor sobre la relación entre teletrabajo y el marco de referencia o contexto en el que el teletrabajador se desempeña a diario. Como el teletrabajo no es un trabajo en sí, sino una modalidad laboral, para comprenderlo mejor resulta central prestar atención a los espacios diversos donde estos actores trabajan día a día. El segundo problema se refiere al vínculo que se construye entre teletrabajo e identificación laboral como trabajador del sector. A pesar del optimismo con el que se presenta al teletrabajo, los teletrabajadores evitan llamarse a sí mismos teletrabajadores. ¿Por qué? Ellos se clasifican a sí

mismos de modos diversos, pero utilizan otras categorías laborales distintas y más anticuadas, propias de un contexto laboral menos caracterizado por la virtualidad y más por la presencia real en ámbitos concretos. Resulta llamativo que los entrevistados busquen categorías diferentes a la de teletrabajadores para identificarse laboralmente. Finalmente, es necesario decir que en este artículo hemos optado por evadir dos salidas típicas para pensar al teletrabajo: una de ellas suele caer en la condena directa que considera que el teletrabajo no aporta nada nuevo y que solo implicaría una forma renovada de alienación laboral. Su auge, más que como un producto del cambio cultural, es entendido desde esta perspectiva como parte de un pacto espurio entre Estado, empresas, medios masivos de comunicación y sindicatos para reducir costos y beneficios laborales. Esta mirada procede de un marxismo mal entendido y vulgarizado. La segunda salida, en cambio, implica una visión demasiado optimista. El teletrabajo proveería solo beneficios para los teletrabajadores, quienes ahora gozarían de trabajar en sus hogares, sin jefes, sin horarios y con remuneraciones mejoradas. Algo que, como hemos visto ya, no es cierto. Hemos tratado, entonces, de mantenernos lejos de ambos extremos. Nos interesamos más en prestar atención a las fuentes y al trabajo de campo, para hacer una lectura crítica que nos permitiera abordar el teletrabajo más allá de las limitaciones que implica asumir una visión optimista o pesimista frente al tema.

Referencias

- Boggino, F. (2013, 3 de marzo). Teletrabajo, una modalidad que suma adeptos. *La Nación*. Consultado el 13 de enero del 2017 en <http://www.lanacion.com.ar/1559385-teletrabajo-una-modalidad-que-suma-adeptos>.
- Boiarov, S. (2009). *Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Buenos Aires: El Cid. Consultado el 13 de enero del 2017 en <http://www.telecapacitados.tic.org.ar/telecapacitados.pdf>
- Goffman, E. (1997). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Información Legislativa (Infoleg) (1995). *Riesgos del trabajo. Ley 24 557*. Consultado el 17 de enero del 2017 en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/texact.htm>
- Lenguita, P. (2009). Las formas disciplinarias del teletrabajo en el periodismo gráfico. *Theomai*, (19), 77-95.
- Lenguita, P. y Miano, A. (2005). *Las relaciones laborales invisibles del teletrabajo a domicilio*. Consultado el 13 de enero del 2017 en <https://www.aacademica.org/amalia.miano/39.pdf>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEYSS) (2012). *Teletrabajo. Motor de inclusión sociolaboral*. Buenos Aires: MTEYSS.
- Neffa, J. (2003). *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: CEIL-PIETTE/Conicet y Lumen-Humanitas.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Buenos Aires: Oficina Internacional del

- Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina.
- Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROG.R.ES.AR). Consultado el 17 de enero del 2017 en <http://www.progresar.anses.gob.ar/>
- Rodríguez da Silva, R. A. (2002, octubre). Las dicotomías del proceso de gestión y sus implicaciones en el individuo-teletrabajador. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa, Portugal. Consultado el 17 de enero del 2017 en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043639.pdf>
- Schutz, A. (2008). *El problema de la realidad social. Escritos I*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Buenos Aires: Anagrama.
- Siseles, S. (2013, 2 de agosto). El teletrabajo, una buena opción para la mujer. *Clarín*. Consultado el 13 de enero del 2017 en http://www.clarin.com/buena-vida/mujeres-teletrabajo_o_S1-8S5SoPQe.amp.html
- Trabajo Conectado. (2017). *¿Qué es el teletrabajo?* Consultado el 17 de enero del 2017 en <http://usuaria.org.ar/etrabajo/que-es-el-teletrabajo/>
- Tunal, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y Sociedad*, (19), 35.
- Vargas, P. (2013). *Diseñadores y emprendedores. Una etnografía sobre la producción y el consumo de diseño en Buenos Aires*. La Plata: Al Margen.
- Wehle, B. (2002). Cambios del contexto económico global y nuevas lógicas organizacionales. En A. Bialacowsky, A. Lezcano y C. Senén (comps.), *Unidad en la diversidad. Estudios laborales en los 90* (pp. 171-172). Buenos Aires: Eudeba.

Fuentes primarias

Diario de campo (2016, 16 de noviembre). Buenos Aires.

Normatividad

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. *Ley 20744 de 1976. Contrato de Trabajo*. Buenos Aires.

Entrevistas

- Gustavo. (2013, 21 de noviembre). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez. Buenos Aires.
- Andrés. (2013, 22 de noviembre). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez. Buenos Aires.
- Silvia. (2013, 22 de noviembre). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez. Buenos Aires.
- Gabriel. (2014, 19 de julio). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez. Buenos Aires.
- Marina. (2014, 21 de septiembre). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez. Buenos Aires.

Leticia. (2015, 12 de agosto). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez.
Buenos Aires.

Maximiliano. (2015, 20 de agosto). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez.
Buenos Aires.

Julián. (2015, 8 de septiembre). Entrevista por J. D'Errico y M. Domínguez.
Buenos Aires.

Carlos. (2016, 16 de noviembre). Entrevista por A. Rodríguez. Buenos Aires.