

LA RECONSTRUCCION SOCIAL DE LAS CALIFICACIONES PROFESIONALES EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO*

*Amalia Miano***

Correo electrónico: mariamaly@hotmail.com

En este trabajo se analizará el impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (en adelante NTIC) sobre las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo. El teletrabajo es una innovación organizacional de la producción que implica la deslocalización del puesto de trabajo de las oficinas centrales o la fábrica y el uso de las NTIC. Esta modalidad de trabajo reúne diversas profesiones; en este trabajo analizaremos las prácticas laborales de una editorialista, una contadora, un licenciado en ciencias económicas, una ingeniera, un diseñador y un artista plástico que se desempeñan a través de esta modalidad.

La riqueza de tomar al teletrabajo como escenario laboral para analizar las calificaciones profesionales reside en varios aspectos. El primero es que el teletrabajo puede tomarse como paradigma de las formas de organización flexible del trabajo; la deslocalización del puesto de trabajo favorece la intensificación del trabajo, la reducción de costos laborales y la externalización de los circuitos de coordinación de trabajo, conformando así un conjunto de tendencias que se apoyan en un esquema individualizante de las relaciones laborales. El segundo es que en esta modalidad la tecnología es un factor estructural del trabajo, sin ella esta forma de trabajo no podría llevarse a cabo. Por último, esta modalidad permite reunir transversalmente distintas profesiones y esto lleva a cuestionar las calificaciones profesionales en tanto conocimientos ligados a un oficio y,

* Esta ponencia forma parte del Programa de Reconocimiento Institucional de Proyectos no Acreditados de la Universidad de Buenos Aires titulado “El teletrabajo a domicilio en Argentina. Ideologías y prácticas de una identidad laboral atrapada en un espacio ‘virtual’ de socialización laboral”.

correlativamente, la clasificación del teletrabajador, que parece reunir en la misma figura al trabajador manual, en tanto emplea constantemente el uso de herramientas informáticas en el proceso de trabajo, y al trabajador intelectual, en tanto concibe el trabajo que realiza.

Partimos del supuesto de que las NTIC, al introducirse en los procesos productivos, implican una innovación que va en detrimento de las calificaciones profesionales, ya que van suprimiendo conocimientos adquiridos por los trabajadores y exigen la adquisición de otros nuevos: “toda evolución técnica es descalificante en la medida que va suprimiendo la aplicación de conocimientos adquiridos a través de la experiencia” (Neffa: 1988, 37). Trataremos de ver qué especificidad adquiere este proceso descalificante en la modalidad de teletrabajo. Por lo tanto, la hipótesis que guiará nuestro análisis es que en esta modalidad el impacto del uso de las NTIC conlleva a una desvalorización de las calificaciones profesionales de la fuerza de trabajo.

Analizaremos primero los portales web de los dos Centros de Teletrabajo y Teleformación¹ (en adelante CTT) de Argentina y las entrevistas hechas a los directores de esos Centros para indagar la construcción que ellos hacen de las calificaciones necesarias para teletrabajar. Suponemos que este discurso del management cristaliza las redefiniciones que se dan en las identidades laborales a partir de la aplicación de las NTIC al proceso de trabajo y funciona como adoctrinador de la fuerza de trabajo, ya que a través del discurso se imponen un conjunto de significaciones que actúan como formas de comportamiento esperadas de los trabajadores. Luego analizaremos seis entrevistas hechas a teletrabajadores para ver la forma en que se negocia y ajusta ese discurso en la práctica laboral. Esta metodología nos permitirá comparar las representaciones y las prácticas que se configuran en torno a la redefinición de las calificaciones a partir del impacto de las NTIC en esta modalidad de trabajo.

** Tesista de grado de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Buenos Aires.

Calificaciones profesionales y nuevas tecnologías

Analizaremos el impacto de las NTIC sobre las calificaciones desde una visión crítica. Esta perspectiva nos permite indagar la modelización que el aparato tecnológico opera sobre los individuos en el proceso productivo, operación necesaria ante las reconfiguraciones que ha sufrido el mercado de trabajo a partir de la introducción de las NTIC: “en el capitalismo avanzado, la racionalidad técnica se encierra, a pesar de su uso irracional, en el aparato productivo. Esto se aplica no sólo a las instalaciones mecanizadas, las herramientas y la explotación de los recursos, sino también a la forma de trabajo como adaptación y manejo del proceso mecanizado” (Marcuse: 1965, 26). Intentaremos ver qué forma adquiere esta exigencia de adaptación de los individuos frente a las innovaciones tecnológicas.

El surgimiento de nuevos modelos productivos, la incorporación de nuevas tecnologías y la adaptación de nuevas formas de organización del trabajo exigen una revisión al concepto de calificación profesional. La polémica teórica acerca de si se habla del trabajador o del puesto de trabajo cuando se analizan las calificaciones, ha quedado superado por el enfoque relacional que sostiene que la calificación es una construcción social. De esta manera, “la forma como se concibe y se estructura en la práctica la calificación vendría a ser, entonces, el resultado de un ‘efecto societal’, y es éste, por lo tanto, el que permite comprender la construcción de distintos espacios de calificación en cada país”. (Carrillo, Iranzo, 2000: 190). Desde esta perspectiva, la calificación como conjunto de saberes puestos en juego en las tareas laborales está sujeto a resignificaciones a medida que se reconfigura el sistema productivo. En nuestro caso, analizaremos la

¹ Las páginas de estos centros son: www.caminandoutopias.org.ar y www.mundoteletrabajo.com

reconstrucción que los CTT realizan de las calificaciones que debe poseer un teletrabajador.

La calificación no se reduce entonces ni a las competencias del trabajador ni a las exigencias del puesto de trabajo sino que indica la relación entre los conocimientos y la experiencia que posee el trabajador y la manera de reconocerle socialmente un valor a esos conocimientos en vistas a un puesto de trabajo. Desde el lado del trabajador, existen distintos tipos de saberes: los que conciernen a los conocimientos ya sean prácticos o teóricos, que deben ser codificados para poder transmitirse y construir el objeto de una capacitación; los *saber hacer*: “referidos a habilidades tanto manuales como de resolución de problemas, que se adquieren preferentemente por el aprendizaje y son por lo general difíciles de explicitar y por este hecho subestimados” (Lichtenberger, 1992: 35) y los *saber ser*: “referidos a los comportamientos sociorelacionales o profesionales y que remiten generalmente a las trayectorias de los individuos, a su origen, a las experiencias vividas, las dificultades encontradas, las capacidades adquiridas para ubicarse en relación con otros” (Lichtenberger, 1992: 35). Desde el lado del valor social que se atribuye a estos conocimientos están las clasificaciones que, a través de una operación social de codificación, jerarquizan los conocimientos y les atribuyen un valor que se traduce en el salario del trabajador. Como son una construcción social “estas jerarquías profesionales y salariales no pueden captarse como simple proyección de un estado de la división y de la organización del trabajo o como simple reflejo de la contrastación natural de las calificaciones. Múltiples desafíos, en torno a los cuales los actores interactúan para orientarlos y lógicas diversas que subyacen a su acción, participan en la construcción de un compromiso renovado incesantemente” (Rozenblatt, 1999: 3). Estas clasificaciones definen las categorías socioprofesionales, cuya distinción más elemental es la que se hace entre trabajadores manuales y no manuales, que nos interesa particularmente para aplicarlo al análisis del teletrabajo.

Los CTT y la construcción de un modelo de teletrabajador o de un teletrabajador modelo

La necesidad de adaptabilidad del sujeto al entorno productivo reconfigurado por la innovación tecnológica recorre todo el discurso de los directores de los CTT. Este discurso presenta la exigencia de un cambio en la cantidad y naturaleza de las calificaciones para poder desarrollar la modalidad de teletrabajo de forma exitosa, por lo tanto apela a la construcción de un nuevo sujeto, con nuevas calificaciones, que se adapte a un nuevo entorno productivo. Esta adaptabilidad se consigue, según el discurso de los directores, desarrollando aptitudes y actitudes antes que reforzando conocimientos objetivos que pueden tener que ver con el uso de las NTIC, y es hacia la generación de esos comportamientos que se orienta la capacitación para el teletrabajo:

“cómo hacés para que un teletrabajador sea responsable, metódico, ordenado, vos le podés enseñar cómo hacer, enseñar qué aptitudes y qué actitudes tiene que tener porque después si no las tiene, tiene que incorporarlas y para eso entrás en...esto es un coaching, toda la rama que soporta la capacitación que uno le da”

“Hay muchas cosas, constancia, dedicación a las actitudes y aptitudes que tenés que tener, que son cosas que hay que incorporar, que no tenemos por cultura, porque no estamos acostumbrados a eso”.

La exigencia que los CTT postulan de adquirir un comportamiento disciplinado en el proceso productivo tiene que ver con el autocontrol de la producción que tiene que tener el sujeto. La modalidad de teletrabajo se caracteriza por el ‘cobro por resultado’ y los teletrabajadores deben cumplir con las fechas pactadas con sus empleadores. Podemos traer aquí la observación que hicimos al comienzo acerca del teletrabajo como paradigma de las formas flexibles de organización del trabajo: “es el modelo en el cual la empresa transfiere todos los riesgos al asalariado. En ese caso el salario depende de los resultados, del

rendimiento (...). Este es un modelo de intensificación del trabajo, es el modelo del stress” (Lichtenberger: 2001, 119):

“Tiene que ver con un cambio cultural, porque hay que cumplir, porque sino cuando estás teletrabajando y te piden algo para el lunes y no llegás, perdés el cliente”.

El valor que se atribuye en esta modalidad al conocimiento está centrado en un conjunto de saberes que tienen un referente individual, que debe desarrollar cada uno de forma particular, mientras que los conocimientos codificados funcionan como una plataforma, como una base a partir de la cual es necesario luego desplegar los saberes tácitos:

“Los conocimientos son más o menos estos que te dije, creo que con eso puede andar, más lo que vos sepas de tu profesión. Y después hay cosas que tienen que ver con comportamientos tuyos frente a esa actividad, cómo vos organizás el tiempo, la flexibilidad, la disponibilidad, la toma de decisiones, el poder solucionar un problema técnico (...), como tu rendimiento va a ser en base a resultados tenés que tener más o menos algunos conocimientos. Yo creo que los temas pasan por ahí, creo que tienen que ver más con un comportamiento, con ser independientes, si sos dependiente vas a tener que trabajar un poquito más”.

La construcción discursiva que hacen los CTT de las calificaciones que debe portar el teletrabajador apela entonces a actitudes individuales que se postulan como condicionantes para poder desarrollar esta modalidad. Los apelativos de “innovador”, “flexible”, “autónomo”, funcionan como objetivos a alcanzar para conseguir el éxito y buen desempeño en el mercado de trabajo. La capacitación se orienta hacia la autogestión del empleo, dando por sentado a la empleabilidad como una cuestión de responsabilidad personal:

“poder hacer un emprendimiento, generar tu propio trabajo, que sería la formación más completa, para que vos mismo puedas hacer tu desarrollo”.

Se construye así la idea de que la desocupación es propia de aquellos que no poseen todas las aptitudes y actitudes necesarias. La causa de la desocupación se individualiza y se repliega sobre el sujeto que pasa a ser un incompetente. El acceso a Internet como herramienta de trabajo se presenta como una solución al alcance de todos, pero el éxito laboral depende de la iniciativa que tenga cada uno y de su desempeño individual:

“Las nuevas tecnologías ofrecen una forma más ágil y económica de realizar las actividades diarias en una empresa. Internet es el lugar donde se realizan, uno debe considerarlo como un nuevo medio de trabajo e incorporarlo para sumar ventajas comparativas y competitivas que mejoren la performance de su negocio” .

Luego de este análisis y de forma provisoria podemos decir que se cumple nuestra hipótesis de desvalorización de las calificaciones a partir del impacto de las nuevas tecnologías en tanto, en la modalidad de teletrabajo, los conocimientos teóricos diferenciales de cada trabajador que pueden llegar a tener que ver con su diploma o con los conocimientos que posee en cuanto al uso de la herramienta informática funcionan como una base, pero no alcanzan para poder desarrollar la modalidad: “los diplomas de formación profesional toman un carácter de entrada a la carrera profesional” (Arnold, 1999: 75). Luego, es necesaria una recalificación que se centra en las aptitudes y actitudes individuales, orientadas al disciplinamiento necesario para desarrollar una modalidad de trabajo en la que no hay un control directo del proceso de trabajo por parte de los empleadores.

Si habíamos dicho que las calificaciones reunían un *saber hacer* que son los conocimientos objetivos o codificados que tiene cada trabajador y pone en juego en sus tareas laborales, y un *saber ser*, conformado por las actitudes comportamentales adecuadas necesarias para el cumplimiento de una actividad dada, podemos concluir provisoriamente que la modulación tecnológica en la modalidad de teletrabajo impacta sobre las calificaciones generando una inflación del conjunto de los *saber ser*.

El problema que se plantea es el del valor social de esos *saber ser*, valor social que conforma también la definición de calificación: ¿cómo certificar actitudes y aptitudes para luego poder remunerarlas?, ¿cómo volverlas visibles?. Ante esto, muchos autores hablan del paso de la calificación a la competencia, reconociendo a la primera como un espacio más objetivo: “remite a la identificación de cualidades requeridas cristalizadas en nomenclaturas objetivantes para espacios que superan teóricamente el taller, la empresa e inclusive la rama profesional” (Rozenblatt, 1999: 51); mientras que la segunda estaría asociada a la noción de ajuste: “[competencia] enuncia la noción de justo y adecuado. De ahí una hipótesis sobre la utilización de este vocablo en la puesta en valor de las relaciones de trabajo obligadas respecto del concepto de flexibilidad a ajustarse permanentemente para seguir siendo contractualmente adecuados”. (Idem).

El pasaje de la calificación a la competencia como clave de lectura del valor del trabajo tiene que ver entonces con el pasaje de un sistema estable, objetivo y estandarizado de los conocimientos y el valor social a ellos atribuidos, a un sistema de desestandarización que apunta a la continua reconversión de las calificaciones de los sujetos como condición para desempeñarse en el mercado de trabajo. La competencia exige un compromiso individual que es renovado día a día. En este contexto, y como vimos en el análisis de discurso de los CTT, los conocimientos objetivos ya no son el núcleo que da valor al trabajo, sino que ese valor reside en el comportamiento individual que determinará el éxito o fracaso de la trayectoria laboral: “en tal entorno, el dominio de la técnica y la adquisición de tecnicidad pueden seguir desempeñando un papel, pero ya no están en el núcleo de los dispositivos que empujan la reconfiguración del mundo profesional” (Rozenblatt: 1999, 63). El problema reside, como vimos más arriba en la dificultad de certificar aptitudes, ¿cómo se remunera la responsabilidad, la innovación, la flexibilidad?. Que actualmente el valor social del trabajo esté centrado en el *saber ser*, conduce a una competitividad extrema en el mercado de trabajo, que implica, como vimos en el análisis de los CTT, hacer creer a

aquellos que tienen acceso a la tecnología que el don de su ser puede permitirles ‘salvar’ su carrera laboral: “cultivar el propio capital de competencias le permitiría así a cada quien creer en posibles oportunidades de promoción que recompensarían un mérito estrictamente personal. Al alabar la historia del self made man de largos colmillos que tiene éxito, la puesta en valor del trabajo por medio del paradigma de la competencia introduce dentro del salariado la justificación de una competencia emancipadora que alienta el enfrentamiento de todos contra todos” (Rozenblatt: 1999, 67).

Habíamos dicho que el discurso de los CTT funciona como disciplinador del colectivo de teletrabajadores en tanto expresa un conjunto de comportamientos que funcionan como objetivos a ser alcanzados para tener éxito laboral; sin embargo, creemos que si bien este discurso apunta a la adaptación del sujeto al sistema productivo reconfigurado por las nuevas tecnologías, esta adaptación no se da de manera automática, sino que es un proceso que implica tensiones, ajustes y negociaciones. Por esto, en el próximo apartado analizaremos entrevistas hechas a teletrabajadores para determinar la forma en que los imperativos de adaptabilidad mencionados por los CTT se dan en la práctica.

La configuración de las prácticas

En este apartado analizaremos seis entrevistas hechas a teletrabajadores de distintas profesiones para dar cuenta: 1) de la forma en que se renegocia el imperativo de adaptabilidad a través del desarrollo de aptitudes y actitudes, 2) el lugar que ocupa el conocimiento en esta modalidad de trabajo y el valor social que se atribuye al mismo y 3) las repercusiones que genera la centralidad de las competencias en la construcción de la identidad del teletrabajador.

Al analizar las entrevistas se puede argumentar que la inflación del conjunto de los *saber ser* que funcionan como el núcleo del valor de trabajo en esta modalidad, se traduce en la práctica laboral como un conjunto de comportamientos que conducen y refuerzan la subordinación del sujeto al aparato técnico productivo. El comportamiento responsable que postulaban los CTT como condición para poder desarrollar de forma exitosa el trabajo, se vuelve en la práctica un autocontrol de los tiempos para poder cumplir con los acuerdos pactados con el empleador:

“Yo me hago un plan semanal, además de tener todo en la cabeza que tengo que terminar este libro para el 30 de abril y otro módulo que estoy haciendo para el instituto para el 15, y tener previsto que si un día me falló alguna cosa hay otra que puedo estar haciendo. Digamos, llevar un trabajo urgente y en paralelo un trabajo no tan urgente para ir metiendo cuando algo se cae, una u otra cosa. Me hago un plan semanal donde me anoto día por día lo que tengo que terminar y hasta que no lo termino no paro”.

“es difícil ordenarse porque tengo un escritorio acá [señala adelante] y otro escritorio acá [señala a su izquierda]. Entonces acá [señala el del frente] tengo la computadora y acá [el de la izquierda] apoyo papeles y cosas, y giro así [hacia la izquierda] traigo el plato y como mientras sigo trabajando. Es decir, me cuesta decir ‘bueno, en este horario voy a comer, este horario lo uso para tal cosa’. Es todo muy mezclado, todo está invadido por el trabajo”.

Vemos de esta forma como este entorno laboral mecanizado exige una planificación que desborda el ámbito de trabajo para extenderse a todos los ámbitos de la vida del sujeto. Se genera una especie de administración de la vida supeditada a las exigencias productivas que crecen a medida que avanza la innovación tecnológica:

“Digamos que cada vez que la tecnología avanza, se sabe que algo que antes resolvías en una semana ahora los podés hacer en dos días, la exigencia es esa, que lo hagas en dos días”.

Dentro de las actitudes y aptitudes que debe tener el teletrabajador se postula la autogestión del aprendizaje que depende de la iniciativa que tenga cada uno de ellos y de

las inquietudes que lo lleven a explorar nuevos conocimientos para resolver tareas que le demandan sus empleadores. El autoaprendizaje permanente es una de las tendencias más relevantes de la reconfiguración del mercado de trabajo a partir de la introducción de las NTIC: “adquiere importancia el aprendizaje informal y por cuenta propia en el proceso laboral. Este puede ser configurado a través del fomento de las competencias para el aprendizaje autónomo, por el uso de formas de aprendizaje asistidas por ordenador o por un mejoramiento de la intensidad del aprendizaje en el entorno laboral” (Arnold, 1999: 77). Como nos direcciona nuestra hipótesis, el uso de las nuevas tecnologías exige una recalificación que tiene que ver muchas veces con el uso de programas informáticos. En la modalidad de teletrabajo la exigencia de recalificarse en estos temas es permanente:

“como soy nuevo medianamente en el trabajo de la Internet, me toma mucho más tiempo del que por ahí le tomaría a una persona que tiene más experiencia, y además, como en la medida en que voy trabajando también voy estudiando, todo el tiempo saco de Internet recursos, cosas, tutoriales, y voy aprendiendo cada vez nuevas cosas. Entonces, por ahí un trabajo que me tomaría muy poco tiempo, me toma mucho tiempo, porque en el medio aprendo a hacer algo nuevo. Y entonces hay veces que no resulta tan eficiente como debería. Pero yo siempre lo considero un tiempo ganado, porque sea como fuera obtengo otro tipo de beneficio, por ahí no es el dinero, la velocidad con la que hay que cobrar, pero bueno, aprendí a hacer algo, resolví hacer algo de otra manera, entonces es un conocimiento, vale dinero eso”

Este autoaprendizaje permanente que exige el uso de la herramienta intensifica el trabajo y lleva una inversión de tiempo que es trabajo invisible porque no se remunera por parte del empleador:

“por un lado el trabajo se enriquece con lo que yo aprendo, y por otro lado, el trabajo se demora con lo que yo aprendo...entonces se arma lío ahí”

“Yo lo tomo como algo que debería haber sabido y no sabía. No como algo que incorporé y ahora tengo que hacer valer. No, esto lo tendría que haber sabido (...). Se supone que ahora hacés todo más rápido. Está bueno si vos lo hacés más rápido ahora y podés en ese tiempo libre que ganás parar y almorzar tranquilo, pero no seguir trabajando. Eso sería lo ideal. Yo sigo trabajando en esos segundos que gano”.

Como vemos en los testimonios, el uso de la herramienta tecnológica exige una recalificación constante que luego no se traslada al precio del producto final. Esto lleva a confirmar nuestra hipótesis de desvalorización de las calificaciones. La desvalorización parecería funcionar en dos niveles: 1) en el permanente desuso de conocimientos adquiridos: “si abandonamos el terreno del nivel general de formación y pensamos en el ‘savoir faire’ profesional, tendremos que admitir la existencia de saberes que se convierten en caducos; de tal forma, toda evolución técnica es descalificante en la medida en que va suprimiendo la aplicación de conocimientos adquiridos a través de la experiencia” (Neffa: 1988, 37); 2) en la no retribución monetaria de la adquisición de conocimientos nuevos: “puede reconocerse una ampliación y muchas veces, un enriquecimiento de las tareas con respecto a la actividad anterior, lo cual puede inducir a pensar que el nivel de calificación es mayor. Pero como este cambio cualitativo no es reconocido por la empresa, no solamente en lo que se refiere a la remuneración, sino en especial a su posición en la jerarquía de calificaciones, no puede decirse que el trabajador haya sido recalificado” (Neffa, 1988: 42). La recalificación intensifica el trabajo y no hay por parte del empleador una retribución monetaria de esta tarea de autoaprendizaje. El imperativo de autoexigencia es tan grande que los propios trabajadores no cuestionan la desvalorización de los conocimientos adquiridos para resolver la demanda laboral. La intensificación de trabajo que implica la capacitación permanente no tiene retribución monetaria ni les permite obtener mayor tiempo de ocio una vez que ponen en práctica esos conocimientos que les permiten simplificar las tareas.

Podemos concluir de forma parcial que las actitudes y aptitudes que se postulan como comportamientos esperados de los trabajadores, en la práctica se traducen en acciones que disciplinan al sujeto para volverlo adaptable a las nuevas exigencias técnico-productivas. Este “comportamiento adaptativo” garantiza la productividad en el trabajo sacrificando la libertad del trabajador, que percibe que el trabajo ha invadido todos los ámbitos de su vida. Esta invasión se ve particularmente en la modalidad de teletrabajo ya

que dentro de las actitudes que tiene que tener el teletrabajador está la disponibilidad para con su empleador.

Por otro lado, vemos que los conocimientos que estarían dentro del conjunto de los *saber hacer* en lo que refiere a las calificaciones, ya que son aquellos que se relacionan con el uso de la herramienta informática, se ponen constantemente a prueba y exigen ser renovados permanentemente en el trabajo diario. La adquisición de estos nuevos conocimientos es constante y no tiene como contraparte una retribución monetaria.

Certificación de conocimientos y clasificación: límites difusos para la estandarización

En tanto las competencias tienen que ver con saberes tácitos e individuales que se adquieren en su mayor parte en la experiencia laboral, el problema reside en determinar una certificación de estos saberes. Actualmente, ningún país europeo ha reconfigurado el sistema de certificaciones a partir de la reestructuración del mercado de trabajo y las modificaciones de los perfiles profesionales². La importancia de establecer un sistema de certificación de competencias laborales reside en la estandarización de los conocimientos requeridos para un puesto que funcionan como base para realizar la clasificación profesional del trabajador: “los métodos de clasificación para distinguir entre obreros y empleados, entre tareas de concepción-programación-evaluación y tareas manuales o mentales de ejecución, parten de una idea central: es posible medir objetivamente la calificación del trabajo, es decir, los requerimientos del puesto” (Neffa: 1993, 6).

Al problema de la certificación de las competencias laborales se le suma la tendencia en el mercado laboral al acercamiento entre los procesos de concepción (proprios

de un trabajador intelectual) y ejecución (propios de un trabajador manual): “en efecto, las NTI y su respectiva organización social y técnica del trabajo, muestran una ruptura con la organización taylorista-fordista del trabajo, implicando que el trabajador conciba y controle la calidad de las mercancías” (Neffa: 1988, 39). Con esto se estarían integrando las dos esferas básicas de la clasificación de los trabajadores: la manual y la intelectual.

Los dos problemas principales que se derivan del planteo anterior (la certificación de competencias y el acercamiento de las tareas de ejecución y concepción en los procesos de trabajo), se agravan cuando se los aplica a la modalidad de teletrabajo. Uno de los integrantes de la Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo se refirió al problema de la certificación de las competencias de los teletrabajadores de esta forma:

“Nosotros queríamos ver si podíamos hacer una certificación de competencias para los teletrabajadores (...). Esa certificación es transversal a todas las actividades, y ese es el problema que tenemos, porque las certificaciones son más verticales, son más de oficio, y acá no podés certificar a un teletrabajador, porque no existe como profesión, el teletrabajo es una forma de trabajar de cualquier profesión o actividad”.

El problema de la certificación parece residir en la transversalidad que implica la modalidad de teletrabajo, es decir, la tecnología permite la integración de distintas profesiones, con conocimientos propios diferenciales y que realizan actividades completamente diferentes, bajo una misma modalidad de trabajo. Veremos en el próximo apartado que esta integración impacta sobre la identidad del teletrabajador y esto repercute en las tareas que le son asignadas.

Por otro lado está la clasificación del teletrabajador: es un trabajador intelectual en tanto su trabajo se basa en la producción de información y maneja abstracciones, pero

² Este dato fue dado en la Conferencia Internacional “Nuevas Tecnologías, mercados de trabajo y políticas de desarrollo”, dictada en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República Argentina el 6 de junio de 2005.

también es un trabajador manual ya que sin el uso de la herramienta tecnológica no podría realizar su tarea. No intentaremos aquí resolver esta disyuntiva pero sí podemos dar cuenta de las representaciones que los teletrabajadores construyen de su propia identidad. Ante la pregunta de si se perciben como un trabajador manual o intelectual respondieron:

“ Y...es un trabajo combinado el mío, porque tengo un uso de la herramienta informática porque yo tengo que volcar toda la información a planillas de cálculo o a sistemas de contabilidad o a los aplicativos de la AFIP, y es trabajo intelectual porque tengo que pensar todo el tiempo lo que estoy haciendo, tengo que combinar los dos”.

“Manual no. Me definiría como un líder de la sociedad del conocimiento, con visión y capacidad de acción, por eso soy líder. Lo de manual es porque no hay otra alternativa, pero esto [toca la computadora] es transitorio, esto va a desaparecer”.

“No hay duda que esta modalidad de trabajo implica un desempeño intelectual toda vez que se debe aprender el manejo de las TIC's, las que no constituyen un trabajo mecánico”.

Como vemos, las representaciones de los teletrabajadores sobre su propia clasificación es diversa. En el análisis de las entrevistas que haremos a continuación podremos observar cómo repercute esta disolución de los límites de la identidad laboral en las tareas que le son asignadas a los teletrabajadores y en la remuneración que establecen a cambio de sus producciones. La falta de determinación de las competencias que se atribuyen a una profesión y la falta de estandarización de los conocimientos necesarios para resolver tareas laborales, impactan en los contenidos del trabajo que tienen que realizar los teletrabajadores y en la valoración social que se atribuye a los mismos.

Trayectorias individuales-Identities difusas

La calificación profesional junto con el espacio organizacional conforman la identidad del trabajador. En vista a lo que venimos analizando nos preguntamos ¿qué

ocurre con la identidad en el teletrabajo?. La posibilidad de construir una identidad profesional sólida, parece estar obstaculizada en esta modalidad por dos cuestiones: la apelación a competencias individuales que van más allá de los conocimientos teóricos de cada profesión y la falta de un espacio de trabajo que funcione como referente para el trabajador. Parece haber entonces una pérdida de referencias colectivas, por un lado con respecto a la profesión y por otro, con respecto al lugar de trabajo.

Vimos en el análisis que los conocimientos teóricos diferenciales de cada teletrabajador que podían llegar a relacionarse con su diploma funcionaban como una base sobre la cual desarrollar luego un abanico de competencias individuales. El teletrabajo, a través del dispositivo tecnológico, integra distintas profesiones y esto repercute en la identidad del trabajador. Sin considerar la heterogeneidad de calificaciones que cada trabajador trae consigo, los cursos de teletrabajo son los mismos para cualquier tipo de profesión. Esta nivelación hace que en los equipos de trabajo virtuales se reúnan trabajadores de las más diversas disciplinas:

“- ¿Te acordás cuáles eran las profesiones de las otras personas que hicieron el grupo con vos?

-Había un muchacho que era de Bahía Blanca y él era analista de sistemas, trabajaba en un supermercado como analista, una de las chicas era...no psicóloga pero algo relacionado con humanística, otra era arquitecta, otro muchacho que estaba en el área de comercialización y el resto de la gente del grupo no me acuerdo”.

Para Marcuse, esta integración que realiza el aparato tecnológico de distintas profesiones repercute en la autonomía del trabajador: “en la medida que la máquina llega a ser un sistema de instrumentos y relaciones mecánicas y se extiende así mucho más allá del proceso de trabajo, afirma su mayor dominio reduciendo la autonomía profesional del trabajador e integrándolo con otras profesiones que sufren y dirigen el aparato técnico” (Marcuse, 1956:58). Esta pérdida de autonomía profesional hace que se construya una

identidad difusa en torno al teletrabajador que repercute en los contenidos de las tareas que deben resolver en su trabajo:

“Inicialmente a mi me llamaron como editora. Un editor es una persona que lee y hace observaciones respecto de si se entiende o no se entiende, si hay que agregar un ejemplo, si la estructura se corresponde con la de los otros artículos, o lo que sea. El editor, tradicionalmente no escribe, escribe el autor. Bueno, yo terminé escribiendo porque los autores me decían ‘yo te mando dos artículos, usa eso de este, eso de este otro y armame con eso una clase porque yo no tengo tiempo’. Inicialmente eso me lo iban a pagar de manera especial, pero después era como inclasificable”.

“Decidí que bueno, que cuando me pidan cosas que por ahí son medio cosas, o que no entienden algunos...como no soy un profesional del diseño, sino un tipo que trabaja de eso, que es diferente, no me conflictuó para nada, simplemente hago las cosas y bueno...me pasa permanentemente que hago un diseño y me dicen ‘cambiale el color, cambiale esto’, y como que se desvirtúa todo el laburo que yo hice”.

La falta de visibilidad de las competencias que los teletrabajadores tienen que poner en juego para resolver sus tareas laborales genera una desvalorización de los conocimientos que se traduce en la descalificación que los empleadores hacen del trabajo pedido. Hay una deslegitimación de los conocimientos que ponen en juego:

“Porque sino yo tengo que participar de toda una cosa que no es mi trabajo. Pero generalmente pasa eso, todo el mundo se siente inspirado...con ganas de opinar y todos opinan, entonces vos te ponés a hacer el trabajo y posiblemente la persona que te encargó el trabajo dice ‘si, está bien’, pero hay otro que está en la empresa y te dice ‘no, cambiá esto’, no sé por qué, porque todo el mundo se siente con derecho a opinar...los contadores, cualquiera se siente con derecho a opinar de la Internet”.

La desvalorización de los conocimientos genera entonces una pérdida de autoridad del trabajador sobre lo que produjo. Este proceso de desvalorización repercute directamente en el precio que ponen los teletrabajadores a sus trabajos:

“No, no se los cobro. En realidad eso depende de uno pero a mi me cuesta bastante justificar lo que hice, ‘no, rosa no porque tal cosa’. En realidad me es más fácil...si sé que

la persona quiere rosa prefiero hacérselo rosa y que lo vea, y no darle toda una explicación y defender mi posición”.

Creemos que la explicación a la pérdida de legitimidad del conocimiento del teletrabajador se relaciona con la falta de presencia física en el lugar de trabajo y con el desconocimiento de las calificaciones a poner en juego para resolver las tareas laborales. Ambos aspectos repercuten en la identidad del teletrabajador y esta identidad inestable hace que muchas veces se cuestione la autoridad de sus conocimientos y todos opinen sobre sus trabajos sin que ellos defiendan la legitimidad de sus conocimientos. Opuesto a este tipo de trabajador, se define el trabajador calificado: “es aquel que tiene un oficio, que es autónomo en su trabajo, se le dice lo que hay que hacer pero es el trabajador el que sabe cómo tiene que hacerlo y no soporta que se le diga cómo tiene que hacer las cosas y hay un conflicto permanente con el empleador en torno a este rechazo a que se le prescriba la manera como tiene que hacer las cosas. Esta autonomía del trabajador es la que le da base a su fuerza para negociar: aquel que tiene un oficio es autónomo, puede disputar el valor de su trabajo” (Lichtenberger: 2001, 15). En el caso del teletrabajo, la pérdida de legitimidad de los conocimientos y su consecuente desvalorización parece estar relacionada con la pérdida de autonomía del trabajador. La falta de reconocimiento de las competencias de los teletrabajadores por parte de sus empleadores genera una fractura sobre la identidad: “la competencia depende de los modos de reconocimiento. Estos son los que permiten construir identidades profesionales, y una identidad profesional es la interiorización por parte del individuo del rol que la organización le confía” (Lichtenberger: 2001, 38).

Por lo tanto, creemos que esta desvalorización de los conocimientos se relaciona directamente con la fractura de la identidad laboral. La centralidad de las competencias como núcleo del valor de trabajo en lugar de las calificaciones, ha generado una desestandarización de los conocimientos a poner en juego para resolver las tareas laborales. Esto hace que no quede claro cuáles son los conocimientos que se requieren, qué se espera

de los trabajadores y correlativamente, la retribución que hay que darle a los mismos. La trayectoria laboral realizada en torno a las competencias individuales genera una crisis en las identidades profesionales. Los conocimientos diferenciales de cada profesión funcionan como base a partir de la cual se desarrolla una historia individual de competencias que marcan una trayectoria profesional única: “el paso de la tecnología industrial tradicional hacia la nueva técnica industrial está acompañado de cambios de la organización laboral, de las exigencias planteadas a la calificación profesional y de los modelos aplicados en el ámbito de la formación profesional. Este desarrollo está unido a la erosión de las profesiones, que han perdido fuerza en términos de identidad y competencia. El individuo ya no define su identidad en base a una profesión, sino que construye con el tiempo y los variados contextos de todas sus experiencias, un collage con el que da informaciones sobre él y sus competencias” (Arnold: 1999, 66).

La profesión deja de ser el principio estructurante de la identidad laboral. En lugar de ésta nos encontramos con perfiles profesionales configurados en torno a trayectorias diferenciales que se van construyendo en base a la puesta en juego de competencias individuales. Esta nueva ‘biografía profesional’ genera identidades cada vez más frágiles y esto repercute, como vimos, en los contenidos de los trabajos, la indeterminación de las competencias a poner en juego en los mismos y el valor social que se les atribuye.

Conclusiones

El análisis realizado en este trabajo nos permitió comparar el ámbito de las representaciones y el ámbito de las prácticas laborales en torno a las redefiniciones de las

calificaciones profesionales en una modalidad de trabajo donde la tecnología es un factor estructural.

Pudimos observar que en el ámbito de las representaciones se construye por parte del management un discurso orientado a postular las aptitudes y actitudes como núcleo del valor del trabajo en esta modalidad. Los conocimientos objetivos que tienen que ver con la profesión del teletrabajador funcionan como una base sobre la que es imprescindible desarrollar un conjunto de comportamientos de los que dependerá la autogestión de empleo y el éxito laboral.

Al analizar las prácticas laborales de los teletrabajadores pudimos identificar que los comportamientos que postulan los CTT como objetivos a alcanzarse para tener un buen desempeño laboral, se traducen en un disciplinamiento que subordina al sujeto al aparato productivo. A su vez, hay una necesidad de recalificación constante en lo que tiene que ver con el uso de herramientas informáticas. Esta recalificación se da a través del autoaprendizaje permanente que intensifica el trabajo y no tiene una retribución monetaria por parte del empleador.

Por otro lado, la falta de reconocimiento de las competencias que los teletrabajadores tienen que poner en juego para resolver sus tareas, genera una desvalorización social y una pérdida de legitimidad de sus conocimientos. Esto se relaciona con la pérdida de autonomía del trabajador a partir de la disolución de referencias colectivas, que en esta modalidad serían la profesión y el lugar de trabajo.

Llegamos a la conclusión que la desvalorización de las competencias a poner en juego tiene que ver con la existencia de una identidad débil de los teletrabajadores: la falta de reconocimiento de sus competencias, la indefinición de su clasificación, la falta de

visibilidad de este trabajador en el espacio físico de trabajo son todos factores que contribuyen al debilitamiento de su identidad laboral. Esto repercute, como vimos, en los contenidos de los trabajos que deben realizar, en las competencias a poner en juego en los mismos, en lo que se espera de ellos y en la retribución monetaria que obtienen a cambio.

Bibliografía

- Arnold, R. (1999): “Cambios tecnológicos y organizativos en la formación profesional en sociedades europeas”. En *Formación y empresa*. Guillermo Labarca (coordinador). OIT. Montevideo: Cinterfor.
- Carrillo, J., Iranzo, C. (2000): “Calificación y competencias laborales en América Latina”. En *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. Enrique de la Garza Toledo (coordinador). Fondo de Cultura Económica, México.
- Lichtenberger, Y. (1992): “La calificación: apuesta social, desafío productivo”. En *Formación Profesional: calificaciones y clasificaciones profesionales*. AAVV. Colección Ciencias Sociales del Trabajo. Piette-Humanitas, Buenos Aires.
- Lichtenberger, Y. (2001): “Competencia y calificación: cambios de enfoques sobre el trabajo y nuevos contenidos de negociación”. Seminario Intensivo de Investigación organizado por el CEIL-PIETTE, Buenos Aires.
- Marcuse, H. (1965): “El hombre unidimensional”. Editorial Ariel, Barcelona.
- Neffa, J. C. (1988): “Tecnología y trabajo. Informe final sobre el Segundo Seminario Multidisciplinario sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo”. Colección Ciencias Sociales del Trabajo. Humanitas-CEIL, Buenos Aires.
- Neffa, J. C. (1992): “Clasificaciones y calificaciones profesionales”. En *Formación Profesional: calificaciones y clasificaciones profesionales*. AA.VV. Colección Ciencias Sociales del Trabajo. Piette-Humanitas, Buenos Aires.

- Rozenblatt, P. (1999): “El cuestionamiento del trabajo. Clasificaciones, jerarquía, poder”. Seminario Intensivo de Investigación organizado por el CEIL PIETTE, Buenos Aires.