

# Acceso, uso y apropiación de las TIC para la inclusión socio-laboral

Propuestas para morigerar las ¿nuevas? desigualdades post-pandemia

**Leticia Muñiz Terra**

**Eugenia Roberti**

**Universidad Nacional de La Plata/CONICET**

En el marco de la pandemia de COVID-19, el Estado nacional decretó una serie de medidas tendientes a paliar el impacto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) de la población. Dentro del ámbito laboral, se destacan aquellas medidas referidas a proteger las fuentes laborales y promover el trabajo remoto o teletrabajo. Sin embargo, el despliegue de esta estrategia ha estado supeditado a las capacidades y recursos con los que el país contaba con anterioridad. Particularmente, en la Argentina, el surgimiento y desarrollo de la pandemia se efectúa en el marco de una estructura social desigual.

El capítulo realiza un diagnóstico y presenta propuestas en torno a los modos en que estas desigualdades preexistentes inciden –y podrían llegar a ser profundizadas y o morigeradas– en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales para el teletrabajo, en pos de garantizar la inclusión socio-laboral durante la post-pandemia.

Mediante la revisión de la literatura específica y las estadísticas disponibles, se recuperan los datos e indicadores necesarios para comprender el contexto social previo a la pandemia. En particular, se reflexiona sobre los desafíos que presentan la digitalización y virtualización en el ámbito laboral. Asimismo, se presenta un conjunto de propuestas de políticas públicas que reflexionan sobre las condiciones y modos de apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en pos de generar y dar continuidad al ciclo de relaciones laborales.

## Las TIC y sus desigualdades en el mundo del trabajo

Para comenzar, cabe señalar que en momentos previos a la pandemia de COVID-19, la Argentina se encontraba frente a un mercado de trabajo ampliamente heterogéneo a nivel nacional.

Así, si se observa el total de los 31 aglomerados urbanos relevados por la Encuesta Permanente de Hogares (EPH)<sup>14</sup> para el 4° trimestre de 2019, la tasa de actividad era del 47,2%, la tasa de empleo del 43% y la tasa de desocupación del 8,9%. Ahora bien, si desagregamos la tasa de desocupación según regiones estadísticas, puede verse que la más alta se encontraba en la región del Gran Buenos Aires (un 10%), seguida por la región Pampeana (8,5%), Noroeste (8,5%), Patagónica (6,6%) y Noreste (5,1%).

Por su parte, el universo de la población ocupada también presentaba rasgos de heterogeneidad. Las desigualdades aquí se vislumbran en torno a la condición de actividad y la calidad del empleo. Según los datos de la misma EPH, encontramos que el 72,6% de los ocupados eran obreros o empleados, el 22,8% cuentapropistas, el 4,2% patronos; y el 0,6% eran trabajadores familiares sin remuneración fija. Del conjunto total de obreros o empleados, puede observarse que cerca de la mitad se encontraba bajo condición de precariedad. Si se analiza este dato en términos regionales, se pone de manifiesto que la mayor concentración de trabajadores ocupados precarizados se ubicaba en el Noroeste (44,2%) y Cuyo (41,1%); mientras que la menor precarización se encontraba en la región Patagónica (20%).

En este marco, según coinciden las investigaciones e informes recientes, los efectos de la crisis son más graves para quienes se mueven en la informalidad y en el cuentapropismo en general, sobre todo si se trata de tareas que no se pueden realizar a distancia y que no están exceptuadas del aislamiento. De allí, que ante la excepcionalidad planteada por el ASPO, la problemática de los vínculos entre desigualdades laborales y digitales cobra un renovado interés.

Si analizamos la evolución del teletrabajo en la Argentina, se observa que este tipo de actividad no ha tenido un amplio desarrollo. Siguiendo los datos del “módulo teletrabajo” de la Encuesta de Indicadores Laborales (EIL) 2017 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, de un total de 3.432.791 trabajadores y trabajadoras relevados en 12 aglomerados urbanos, apenas 267.826 realizaban tareas asociadas al teletrabajo, resultando en un 7,8% del total. Del lado de las empresas, la evidencia disponible apunta a que son muy pocas las que implementan el teletrabajo: de las 64.695 empresas relevadas, apenas 946 (3%) implementan teletrabajo. En este sentido, las investigaciones señalan que, en nuestro país, el trabajo remoto ha sido fundamentalmente implementado a través del trabajo a domicilio (Lenguita, 2009) o mediante las estrategias de tercerización y de deslocalización de gran parte de las empresas que contratan y/o desarrollan servicios de plataformas (Del Bono y Leite, 2016, Del Bono, 2019).

En el actual contexto de pandemia, el problema radica en que no todas las actividades económicas se pueden adaptar al teletrabajo. Un estudio del 2020 del

---

14 Relevada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales (CEDLAS), estima que la proporción de la población ocupada que podría realizar sus tareas de forma remota es de un tercio del total (el 26,4%). A su vez, se señala que entre las tareas menos propensas a ser reconvertidas al teletrabajo se encuentran las que se desarrollan en condiciones de informalidad y con niveles de calificación muy bajos.

Sin embargo, es importante resaltar que el porcentaje de trabajos factibles de ser realizados desde el hogar se reduce drásticamente si atendemos al uso efectivo de aquellas tecnologías que son necesarias como soporte o infraestructura para la implementación del teletrabajo. En consonancia con esta afirmación, un informe reciente del Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) sostiene que es necesario considerar dos dimensiones. En primer lugar, que el aparato productivo se encuentra rezagado en términos tecnológicos y que se debe desarrollar una estrategia de transformación digital que permita llegar a los segmentos empresariales más alejados a la innovación tecnológica. En segundo lugar, que la transformación digital en los hogares también se encuentra rezagada y exhibe una alta heterogeneidad, tanto en términos de niveles de ingreso como a lo largo de los aglomerados urbanos (Albrieu, 2020).

En este punto, si bien la disponibilidad de equipamiento y la conectividad ha crecido sostenidamente durante la última década en la Argentina, el acceso a una computadora e internet en el hogar muestra aún una significativa brecha entre clases sociales y regiones geográficas. Asimismo, existen importantes brechas digitales en torno a los manejos, conocimientos y usos de estas tecnologías; cuestión que se acrecienta entre poblaciones adultas, de sectores populares y regiones rurales (Benítez Larghi y Ugarte, 2020; Kaplan y Piovani, 2018). A continuación, profundizaremos en el conocimiento de estas asimetrías dado que, en el marco de la pandemia, el acceso y uso de las tecnologías digitales resulta clave para la implementación del trabajo remoto, aunque su incidencia excede la temática aquí abordada.

Dentro del contexto regional, la Argentina exhibe unos niveles relativamente altos de conectividad, pues de acuerdo al Módulo de Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MAUTIC) de la EPH 2020, se estima que el 79,9% de la población de 4 años y más utiliza internet. No obstante, si analizamos la distribución de los accesos a internet residenciales en el territorio, no es un dato menor que el 51% de ellos se concentran en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y provincia de Buenos Aires. En la misma línea, según datos del citado Módulo, persisten importantes asimetrías no sólo entre regiones sino, principalmente, al interior de las mismas. Por ejemplo, en cuanto al uso de internet, más de diez puntos porcentuales separan a CABA (89,3%) de los partidos del Gran Buenos Aires (GBA, 79,1%). Asimismo, mientras que el Gran Catamarca se posicionaba quinto a nivel nacional (86,2%), el aglomerado Santiago del Estero-La Banda (considerado

parte de la misma región estadística) registraba uno de los niveles más bajos en el uso de internet (64,9%), posicionándose sólo por encima de Formosa (64,6%).

Algo semejante puede observarse en cuanto al uso de computadora sin internet. En este aspecto, la brecha entre CABA y los partidos de GBA se vuelve todavía mayor (57,8% del primero, frente al 36,9% del segundo). Sin embargo, los menores niveles de uso de computadora se registraban en la región Noroeste. Allí, nuevamente para el aglomerado Santiago del Estero-La Banda, se estimaba que un 73,4% de la población no utilizaba computadora.

Por último, si observamos las características de la población que no cuenta con acceso a computadora en el hogar, encontramos fuertes tendencias asociadas con el nivel socio-económico y la calificación del Principal Sostén del Hogar (PSH). Según datos de la EPH, el 32,4% de los hogares cuyos PSH poseen un trabajo en condiciones precarias, no cuentan con acceso a computadora. Estos contrastes se agudizan al analizar el uso de computadoras según el nivel de calificación laboral del PSH: la posesión de computadora entre los técnicos y profesionales ronda el 74%, mientras que entre los no calificados cae al 41,5%.

## Impacto del COVID-19 en la organización del trabajo

Las medidas de aislamiento obligatorio en el marco de la emergencia sanitaria han tenido un impacto regresivo en la actividad económica, pero también transformador, tanto a nivel productivo como en el ámbito de la reproducción social. Entre sus consecuencias, ha generado la necesidad de adoptar en forma inmediata y masiva la modalidad de teletrabajo (Resolución 279/20), con miras a limitar la propagación del COVID-19 y garantizar la protección de los trabajadores y las trabajadoras.

De este modo, se produjo una reconfiguración en el mundo del trabajo, que en buena medida puede haber llegado para quedarse: un horizonte posible en la post-pandemia es el crecimiento del trabajo no presencial. En este marco, especialistas en relaciones de trabajo y gremios advirtieron sobre el riesgo de que el teletrabajo implique una nueva forma de flexibilización laboral y una mayor sobre-explotación de los trabajadores y las trabajadoras. Asimismo, los estudios específicos en la temática (Lenguita, 2009; Montes Cató, 2011, Del Bono y Leite, 2016; Del Bono, 2019 y Adamini, 2019, entre otros), señalan que en esta modalidad los trabajadores y las trabajadoras suelen transitar condiciones de trabajo signadas por:

- La exigencia de competencias blandas (saber ser buenos trabajadores, autogestivos y productivos).

- El desarrollo de jornadas laborales flexibles (que cambian de acuerdo a las necesidades de las firmas o del contrato), con amplias dificultades para poder acceder a derechos laborales permanentes.
- Contratos por obra o servicio, ajustados al logro de objetivos concretos a partir de los cuales los trabajadores y las trabajadoras son evaluados, recompensados en términos salariales y recontratados o no.
- La teledisponibilidad, es decir la vinculación indefinida respecto al tiempo de ejecución de la tarea y el consecuente no pago de horas extras, etc.

En consecuencia, una medida significativa fue la sanción de la Ley de Teletrabajo N° 27.555, imprescindible para establecer los presupuestos legales mínimos en la regulación de esta modalidad laboral. De este modo, la Argentina cuenta con una reciente normativa, amparada bajo el artículo III de la Ley de Contrato de Trabajo, que dispone de regulaciones específicas para que cada actividad implemente mediante negociación colectiva.

El principal objetivo de esta iniciativa es cuidar la salud, los derechos y la unidad gremial de los trabajadores y las trabajadoras, así como evitar que los empleadores y las empleadoras les traspasen cargas y responsabilidades propias, como la provisión de herramientas y los gastos adicionales de luz, gas, teléfono y conectividad. Así, entre los principales aspectos que se busca regular, se encuentran el consentimiento del trabajador, la reversión de ese consentimiento, la periodicidad, los sistemas de control, la jornada y la carga de trabajo, el derecho a la desconexión, la provisión de equipamiento, la compensación de gastos, el teletrabajo transnacional, la protección de datos, la seguridad e higiene; y el rol sindical.

Finalmente, uno de los puntos que se destaca como novedoso a nivel regional es la incorporación de una perspectiva de género. En este punto, la normativa toma en cuenta la conciliación entre vida familiar y vida laboral, (principalmente para el caso de las mujeres, quienes presentan una mayor carga en el trabajo reproductivo), buscando garantizar “el derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada”.

## Propuestas finales

Tal como se señaló, en la Argentina el surgimiento del COVID-19 se desarrolla en el marco de una estructura social desigual. Aunque el impacto de los programas y medidas implementadas por el Estado nacional intenten morigerar las

consecuencias provocadas por la pandemia, es probable que éstas no logren evitar la ampliación de las inequidades sociales ya existentes.

En este sentido, las heterogeneidades del mercado laboral y, en particular, la evolución de la modalidad del teletrabajo, permiten visibilizar que la pandemia tendrá un *efecto desigualador* al interior de la estructura socio-ocupacional argentina (Benítez Larghi y Muñiz Terra, 2020). En este marco, sostenemos que se producirá una profundización de las desigualdades sociales provocada por:

- La suspensión temporal de las actividades laborales, desplegada en el marco del ASPO, con su consecuente paralización de la economía.
- La apertura escalonada de ramas de actividad para el trabajo presencial.
- La apertura escalonada de actividades en general, según zona geográfica.
- La diferencia entre las actividades esenciales y no esenciales.
- La distinción entre aquellas actividades teletrabajables y no teletrabajables.

Asimismo, pese a que el desarrollo de las TIC ha tenido escasa difusión en el mundo del trabajo, sostenemos que el acceso, uso y apropiación de las mismas también repercutirá en la ampliación de las desigualdades preexistentes, vinculadas a:

- Las asimetrías regionales en relación a los niveles de conectividad.
- Las desigualdades en la posesión de computadoras en los hogares, según su nivel socio-económico.
- Las brechas en las habilidades y capitales tecnológicos e informáticos.

En el marco de este diagnóstico, desde nuestro punto de vista resulta necesario desarrollar *una estrategia de transformación digital* que permita compensar y mejorar las desigualdades laborales a través de políticas dirigidas a segmentos empresariales (PyMES) que, siendo grandes generadores de puestos de trabajo, hoy se encuentran alejados de la innovación tecnológica.

Sumado a esto sería esperable la aplicación de *políticas que impulsen un mayor desarrollo regional del uso de las TICs por parte de las PyMES* para la generación de trabajo, de producción y de exportación en distintos puntos del país (tres líneas claves para el desarrollo).

Finalmente, consideramos que cualquier medida que se impulse debe promover una mayor equidad de género y mejores condiciones para regular trabajo productivo remunerado y reproductivo no remunerado (doméstico y de cuidados).

A continuación formulamos una serie de propuestas programáticas capaces de potenciar estrategias de política social y laboral orientadas a promover un desarrollo económico y productivo con inclusión social en base al acceso, uso y apropiación de las TIC.

- **En relación al acceso:** Si bien la Argentina presenta niveles de conectividad relativamente elevados respecto a América Latina, persisten desigualdades inter e intra regionales que evidencian fuertes restricciones en torno a la infraestructura digital, al considerar el acceso y la posesión de una conexión segura a internet.

En este marco, significa un avance el reciente DNU 690/2020 decretado por el presidente Alberto Fernández, que declara como “servicios públicos” a la telefonía celular, los servicios de internet y la televisión paga, en pos de garantizar el acceso a toda la población. En este línea, resulta imperante por parte del Estado asegurar una serie de recursos (humanos, materiales e infraestructurales) que garanticen las “condiciones de apropiabilidad” (Grassi, 2013) a este nuevo derecho esencial.

- **En relación al uso:** Las desigualdades se vislumbran no sólo con respecto al acceso, sino también al uso de internet y las tecnologías digitales (en particular, las disparidades se registran en cuanto a los tipos de dispositivos empleados). En este punto, si bien ambas operan como condicionantes fundamentales en el alcance y éxito de las políticas laborales referidas al teletrabajo, el problema no sólo es tecnológico.

El actual contexto de pandemia pone de manifiesto cómo se morigeran o ensanchan desigualdades educativas y socio-económicas preexistentes, expresadas a partir de las formas en que se distribuyen y apropian capitales tecnológicos e informáticos puestos en juego en el marco del ASPO. En este sentido, es importante desplegar estrategias para identificar no sólo las necesidades de equipamiento tecnológico y de información sino también las competencias requeridas para el cumplimiento de las tareas teletrabajables.

En última instancia, detrás de la posesión de una conexión segura a internet y de un dispositivo digital con la potencia adecuada para llevar a cabo el teletrabajo, se esconden grandes desigualdades vinculadas con calificación de las ocupaciones, condición, género, edad, niveles adquisitivos, desigualdades educativas, asimetrías regionales y ramas de actividad.

- **En relación a la apropiación:** Cabe esperar que el limitado desarrollo del teletrabajo preexistente y las escasas estrategias empresariales de formación para el teletrabajo, tenderán a aumentar las brechas digitales existentes en materia ocupacional. En esta dirección, adquieren relevancia las instancias de capacitación como parte de las estrategias implementadas desde el Estado para fomentar el trabajo a distancia a través de medios virtuales.

En este sentido, la nueva ley de teletrabajo brinda un amparo legal, un piso de derechos no exento de críticas al encomendar a la negociación colectiva la regulación de aquello no especificado en la ley. Sin embargo, la normativa señala que el empleador es quien debe proporcionar el equipamiento y asumir los costos de instalación, así como también garantizar la correcta capacitación en nuevas tecnologías.

El Estado puede acompañar a través de políticas de créditos que estimulen las condiciones e implementación de TIC para la inclusión socio-laboral; al mismo tiempo que propicie la creación de entes que supervisen el correcto acceso, uso y apropiación de las TIC, que fuera financiado por recursos públicos.

Todas estas propuestas programáticas tienen, por supuesto, la voluntad de aportar ideas que enriquezcan las posibles políticas sociales post-pandemia. Y aunque no pueda conocerse de antemano la efectividad de las mismas, esperamos que contribuyan a una disminución de la desigualdad socio-laboral puesta en evidencia y profundizada por la pandemia.



## Bibliografía

Albrieu, R. *Evaluando las oportunidades y los límites del teletrabajo en Argentina en tiempos del COVID-19*. Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC). Buenos Aires, Argentina, 2020.

Adamini, M. *Una mirada ampliada sobre la precariedad post-industrial. El caso de los trabajadores informáticos a partir de estudios sociales recientes*, en *Cuadernos de H ideas* vol. 13 N° 13. Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina, 2019. Disponible en <https://doi.org/10.24215/23139048e021>.

Benítez Larghi, S. y Ugarte, D. *Más allá de nativos e inmigrantes. Trayectorias generacionales de apropiación de internet en dos conglomerados urbanos de Sudamérica*, en revista *Question* vol. 1. Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina, 2020.

Benítez Larghi, S. y Muñiz Terra, L. (coord.). *Análisis de las desigualdades sociales en Argentina en tiempos de pandemia: un estudio del acceso, conectividad y apropiación de las TIC en el ámbito educativo y laboral*. Informe del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). CIDE. Ciudad de México, México, 2020.

Bonavida Foschiatti, C. y Gasparini, L. *El impacto social de la cuarentena*, en blog del Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina, 2020. Disponible en <http://www.cedlas.econo.unlp.edu.ar/wp/el-impacto-social-de-la-cuarentena>.

Del Bono, A. y Leite, M. *El impacto de la tercerización y la deslocalización en el trabajo de telemarketing: una comparación entre Argentina y Brasil*, en *Cuadernos del CENDES* vol. 33 N° 93, pp. 15-34. Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES), Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela, 2016. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40352382003>

Del Bono, A. *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*, en *Cuestiones de Sociología* N° 20. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina, 2019. Disponible en <https://doi.org/10.24215/23468904e083>

Grassi, E. *El Sujeto de la política social. Obstáculos persistentes y condiciones necesarias para el ejercicio de los Derechos*, en revista *SER Social* vol. XV N° 33, pp. 261-384. Departamento de Servicio Social, Universidad de Brasilia. Brasilia, Brasil, 2013.

Kaplan, C. y Piovani, J. *Trayectorias y capitales socioeducativos*, en Piovani, J. y Salvia, A. (coords.). *La Argentina en el siglo XXI: Cómo somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual: Encuesta Nacional sobre la Estructura Social*. Siglo XXI Editores. Buenos Aires, Argentina, 2018.

Lenguita, P. *Las formas disciplinarias del teletrabajo en el periodismo gráfico*, en revista *Theomai* N° 19, pp. 77-95. Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires, Argentina, 2009. Disponible en <http://www.revista-theomai.unq.edu.ar/numero19/ArtLenguita.pdf>

Montes Cató, J. *El trabajo en la sociedad de la información: desafíos para el movimiento obrero*, en *Kairos. Revista de temas sociales* año 15 N° 27, pp 1-22. Universidad Nacional de San Luis. San Luis, Argentina, 2011. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3702543>

## Fuentes estadísticas

Encuesta Permanente de Hogares (EPH, 2020). Mercado de Trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos. 4° trimestre de 2019.

Módulo de Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MAUTIC) de la EPH 2020. 4° trimestre de 2019. Recuperado de: [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic\\_05\\_20A36AF16B31.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_20A36AF16B31.pdf)

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS). *Teletrabajo en Argentina. Primer libro blanco nacional de buenas prácticas en teletrabajo, trabajo remoto y trabajo conectado*. Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo, MTEySS, 2019

MTEySS. Encuesta de indicadores laborales – Datos de abril de 2020. Junio de 2020.