

STS, Simposio Argentino sobre Tecnología y Sociedad
LOS IMPACTOS DE LA PANDEMIA EN LOS TRABAJADORES INFORMÁTICOS:
TELETRABAJO EN EL CAPITALISMO DE VIGILANCIA

Susana Finkelievich y Maria Belen Odena

Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información

Instituto de Investigaciones Gino Germani

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Buenos Aires

Uriburu 950, 6to piso

1114 Buenos Aires

STS, Simposio Argentino sobre Tecnología y Sociedad

LOS IMPACTOS DE LA PANDEMIA EN LOS TRABAJADORES INFORMÁTICOS: TELETRABAJO EN EL CAPITALISMO DE VIGILANCIA

Susana Finkelievich y María Belén Odena

Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información

Instituto de Investigaciones Gino Germani

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Buenos Aires

Uriburu 950, 6to piso

1114 Buenos Aires

Resumen. La pandemia de Covid 19 ha acelerado la transición del trabajo presencial al teletrabajo. El trabajo a distancia tiene a su vez impactos relevantes en los trabajadores y su vida familiar y social, en sus horas de trabajo y en su relación con sus compañeros de trabajo. Estos impactos se reflejan en la salud mental, con un aumento de las enfermedades profesionales. Esta ponencia aborda las dimensiones sociales y psicológicas de los impactos ejercidos por la pandemia sobre las condiciones de trabajo en el sector informático en Argentina. Se focaliza sobre la educación y el aprendizaje permanente de los trabajadores de las TIC, la rotación de puestos de trabajo, las consecuencias del teletrabajo en carreras profesionales y vidas privadas, las cuestiones de género, y el control de la sociedad de la vigilancia sobre muchos de los trabajadores informáticos a través de sus empresas. También se consideran cuestiones subjetivas, como los riesgos psicosociales, las perspectivas futuras, el tecnoestrés, las expectativas cara a la post-pandemia y otros. Este trabajo se aborda a través de un punto de vista multidisciplinar, uniendo Psicología y Sociología.

Palabras clave: Trabajadores informáticos, Economía del Conocimiento, Economía de vigilancia, sociedad del Conocimiento, Teletrabajo

1 Introducción

¿Cuáles son los impactos de la Economía del Conocimiento, y del Capitalismo de vigilancia sobre los trabajadores informáticos en Argentina? ¿Cuáles son las consecuencias psicosociales? ¿Qué cambios de estilos de vida y de trabajo se están desarrollando a causa de estos cambios socio económicos? Este trabajo aborda un tema nuevo y aún poco transitado en el país: las dimensiones sociales y psicológicas de los impactos ejercidos por la pandemia sobre las condiciones de trabajo en el sector informático en Argentina. El sector de las tecnologías informáticas (TI) es uno de los más vigorosos, con un tamaño de comercio internacional que se compara con los sectores de exportación más grandes de Argentina. Ha sido fundamental como motor para la expansión de la productividad. Estimuló y sigue generando profundos cambios en las formas de organización

social y económica. La continua expansión del sector en las últimas décadas se basa en dos factores: la producción de software que proporciona una plataforma de innovación en todos los sectores; y en la conformación del mercado laboral dentro del sector como motor de empleo. (López Bidone, 2019).

Esta ponencia se focaliza sobre la educación y el aprendizaje permanente de los trabajadores de las TIC, la rotación de puestos de trabajo, el teletrabajo, las cuestiones de género, y la vigilancia a la que muchos de ellos son sometidos por sus respectivas empresas. Se consideran cuestiones subjetivas, como los riesgos psicosociales, las perspectivas futuras, el tecnoestrés, las expectativas cara a la post-pandemia y otros.

El trabajo se aborda a través de un punto de vista multidisciplinar, uniendo Psicología y Sociología. Debido a las limitaciones impuestas por la pandemia COVID 19, se ha desarrollado mediante el análisis de fuentes secundarias, completado con entrevistas en línea con informantes clave en el sector de la tecnología digital: empresarios, trabajadores, investigadores y gremialistas. Para el marco teórico, nos hemos basado predominantemente en los trabajos de Castells (1996), López Bidone (2019), Palermo (2018), Zuboff (2019) entre otros. El trabajo forma parte de una investigación actual desarrollada por las autoras y su equipo para la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCyT, que ha financiado el proyecto): "Tecnologías 4.0 para la Industria en Argentina - Análisis y Herramientas de I+D+i para la formulación de políticas públicas y el desarrollo de la industria 4.0".

2. El mercado laboral en el sector informático

En Argentina los procesos de automatización avanzaron de una manera mucho más lenta que en los países más desarrollados debido a la falta de inversión estratégica en el sector de las telecomunicaciones y a las regulaciones laborales tardías e ineficaces. La crisis pandémica y las medidas adoptadas para enfrentarla se caracterizaron por ser abruptas y por no permitir una planificación a mediano o largo plazo, ya que las medidas impuestas por el gobierno se renovaban cada dos o tres semanas. Los periodos de aislamiento relativo debido al Covid-19 han acelerado la integración de las TIC en el trabajo, fundamentalmente en las empresas usuarias de tecnologías, además de las productoras de las mismas.

El sector informático abarca: trabajadores que son usuarios de tecnología y se desempeñan dentro de las empresas (por ejemplo: personal administrativo), trabajadores que cumplen funciones técnicas fuera de la empresa (en la vía pública, oficinas u hogares de clientes) y trabajadores productores de bienes y servicios TIC (programadores, expertos en seguridad informática, directivos). En general, estos últimos ya realizaban jornadas de teletrabajo parcial o total antes de la pandemia. Por lo tanto la adaptación a esta metodología no significó grandes cambios, ya que en su mayoría contaban con un espacio de trabajo con variables grados de confort en el hogar, cierto suficiente, conectividad y auto disciplina de trabajo. El teletrabajo ya estaba vinculado al sector informático, en mayor o menor medida.

La oferta de recursos humanos en el sector de las TIC está integrada por graduados y estudiantes de carreras universitarias o terciarias vinculadas al sector, trabajadores en busca de un nuevo empleo y, en menor medida, por profesionales y técnicos inmigrantes. La mayoría de los solicitantes de empleo en el sector han realizado cursos formales o informales, o han recibido formación experiencial en trabajos anteriores. La demanda de capital humano proviene de empresas relacionadas con las TIC, principalmente empresas de software, y firmas que utilizan las TIC para su producción u organización, particularmente el segmento del sector de software y servicios de información (Prince, 2019).

Durante años ha habido una demanda insatisfecha de trabajadores de las TIC; se estima que esta brecha se profundizará en el corto plazo. Según el Ministerio Nacional de Producción, el empleo en las TIC alcanzó el 3,5% del total de puestos de trabajo registrados en 2019. El 22 de mayo de 2019, el Congreso argentino promulgó la Ley N° 27.506 que establece un régimen promocional para la Economía del Conocimiento (el "Régimen"). Desde que se aprobó la Ley, hay estimaciones optimistas sobre la creación de entre 250.000 y 400.000 puestos en la industria de las TIC (Prince, 2019). Las exportaciones de bienes y servicios de las TIC son uno de los ingresos más importantes para la Argentina, junto con los productos agrícolas.

3. La deseada rotación laboral

A diferencia del capitalismo industrial, en el que los trabajadores tuvieron que adaptarse al ritmo de una tarea específica y repetitiva dentro de una rígida organización de producción piramidal, el actual tipo de "capitalismo cognitivo" productor de servicios requiere otras habilidades: profesionalización técnica, trabajo en equipo y participativo, y una organización de trabajo más horizontal y flexible. En el desarrollo del capitalismo cognitivo, las TIC han permitido una reducción de los costos y tiempos necesarios para la circulación de información y conocimientos codificados. Esta organización, llamada "fábrica difusa", está basada en la organización del trabajo descentralizado, y en diversas formas de externalización o *outsourcing*. (López Bidone, 2019). Estas transformaciones conducen a un nuevo modelo de organización cognitiva del trabajo, "la nueva división social del trabajo". Una de sus características es el proceso de rotación del personal. Este tipo de organización induce una doble desestabilización de los principios que rigen la relación empleador-trabajador, y de los mecanismos de control que fueron usados en el trabajo en el capitalismo industrial (Lopez Bidone, 2019).

La posesión de ciertas competencias, tanto personales como técnicas, es el principal activo de los trabajadores de las TIC. Ambos son factores clave en la negociación contractual, así como en la determinación tanto de la rotación entre las empresas como de la desvinculación de las mismas. A fin de tener suficiente poder contractual para imponer condiciones laborales y económicas favorables para sí mismos, incluidos beneficios adicionales, los trabajadores de las TIC deben ser competitivos en el mercado laboral. Por lo tanto, su valor reside no sólo en el nivel de sus conocimientos y experiencia, sino en su especialización exclusiva.

En general, los trabajadores de las TIC están abandonando la imagen tradicional del trabajador asalariado dependiente con contratos indefinidos, por trabajos independientes, o contratos más cortos, aumentando la flexibilidad en el tiempo y el espacio de trabajo. López Bidone formula dos hipótesis sobre la rotación de puestos de trabajo: a) existe una mayor inestabilidad laboral entre los jóvenes como resultado de la búsqueda de experiencia en diferentes empresas; b) dado que hay una entrada más tardía de los jóvenes en el mercado laboral debido a una mayor retención del sistema educativo, buscan constantemente adquirir experiencia en diferentes empresas. Además, los trabajadores jóvenes aprecian y buscan mejores condiciones de trabajo, horarios flexibles y una relativa falta de vigilancia por parte de los jefes y empresas. Algunos entrevistados manifestaron que un trabajador TIC que pasa cuatro años en la misma empresa no es bien considerado por su entorno laboral.

4. Educación y formación: ¿Cómo se preparan los trabajadores TIC?

El sistema argentino de capacitación en TIC, que incluye carreras universitarias y otras alternativas de cursos, grados y postgrados, aún no es del todo flexible. Las carreras de ingeniería son largas (5 a 7 años) comparadas con sus pares europeas o norteamericanas. Con frecuencia ocurre que los conocimientos adquiridos en la Universidad quedan obsoletos para cuando los estudiantes se gradúan. Es urgente prestar atención a los programas de capacitación del talento y discutir el sistema de capacitación de manera integral para aprovechar el crecimiento económico potencial y contribuir al crecimiento del empleo (Ortega, 2019). Gobiernos, universidades, empresas, profesionales de todas las ramas TIC deberían implicarse en la formación profesional del capital humano. Las empresas privadas ofrecen salarios relativamente altos, pero también se necesita el compromiso de las empresas con la formación permanente de sus trabajadores. La responsabilidad de las empresas de TI es estar cerca de las instituciones educativas y alentar a más personas a estudiar carreras STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), con el fin de adquirir una base de conocimiento que les permita evolucionar en cualquier carrera tecnológica. Por lo tanto, es importante eliminar algunos mitos que los categorizan como disciplinas para unos pocos, difíciles e incluso inaccesibles. Hay muchas maneras de tomar este camino: sin duda la flexibilidad, la curiosidad, la voluntad de aprender, la pasión, la energía y la empatía son factores clave para una carrera exitosa. (Rivero, 2019).

La brecha de género sigue siendo significativa en el sector. Un estudio llevado a cabo por UNESCO, FLACSO y Disney (2017) ha demostrado que la menor representación de las mujeres en las disciplinas STEM está dada principalmente por una variable sociocultural. Hasta la adolescencia, las mujeres descuellan en estas disciplinas pero posteriormente sus representaciones se modifican abruptamente y la figura femenina deja de asociarse con la ciencia y la tecnología. Las políticas públicas que fomentan la participación de las mujeres en el sector TIC deberían acompañar la trayectoria escolar desde períodos anteriores al ingreso universitario. Las mujeres entrevistadas han reconocido su vocación para las disciplinas STEM desde edades tempranas, alrededor de los 10-12 años. El ingreso y la permanencia en las carreras estuvo determinado por una fuerte voluntad y por la capacidad para imponerse por sobre los estereotipos de género de padres, madres y docentes que intentaron dirigir las hacia otras carreras, consideradas como más adecuadas para las mujeres.

Según estadísticas elaboradas por el Ministerio de Educación de la Nación, las mujeres son mayoría en las universidades: representan el 58% de la población estudiantil. Sin embargo, cerca del 83% concentra su elección en ciencias sociales, humanas y de la salud; mientras que sólo el 17% elige carreras básicas y aplicadas¹. Dentro de estas últimas, las mujeres representan el 37% del total en agronomía, el 31% en física y el 25% en ingeniería. Informática es una de las menos elegidas: las mujeres son sólo el 17% de la matrícula. Éste es un fenómeno interesante, ya que en sus comienzos era un área con gran cantidad de mujeres. La carrera de Computador Científico de la UBA, al ser la primera del país, permite comparar datos desde 1962; los mismos muestran que en la década del '70 las mujeres constituían el 75% de la matrícula total.

Dentro de la industria informática, uno de los espacios más masculinizados es el de la ciberseguridad, un área vinculada con la protección de sistemas, datos e infraestructura en organizaciones públicas y privadas. En ella los estereotipos se acentúan aún más, ya que se suele asociar al experto con la figura del hacker, que por lo general se identifica con un hombre. Sin embargo, en la última década, la industria del software cuadruplicó su número de empleados en el país. Este crecimiento no fue acompañado por el interés de los y las jóvenes, lo que generó un obstáculo para el desarrollo del sector. Despertar vocaciones, una tarea que corresponde tanto al sector educativo como a las empresas, podría ayudar a mejorar esta tendencia.

Las cámaras empresarias y las universidades afirman que para poder cubrir la demanda de estas profesiones estratégicas es necesario contar con más mujeres. La Secretaría de Políticas Universitarias acaba de lanzar el programa de Becas Manuel Belgrano, que se otorgarán de manera equitativa para ambos géneros. El programa entregará 12 mil becas para ingresantes o estudiantes universitarios en carreras relacionadas con petróleo, gas, minería, informática y computación, energía, logística, alimentos y ambiente. Se busca aumentar la tasa de participación de las mujeres para el 2023 de la siguiente manera: petróleo 19%; energía 90%; logística 156%; informática 68% y alimentos 13%. El objetivo incluye mejorar las condiciones de empleabilidad, satisfacer la demanda de profesionales de las empresas, estimular la innovación tecnológica y fomentar la competitividad económica.

5. Los impactos del teletrabajo en los trabajadores informáticos

El teletrabajo requiere que los trabajadores en general se (re)adapten, se actualicen y mejoren sus habilidades digitales, dado el mayor dinamismo en el uso de herramientas tecnológicas cada vez más sofisticadas que definen los tiempos actuales: flexibilidad, individualismo, implosión controlada, inmediatez e incertidumbre. El Covid 19 impuso el teletrabajo casi obligatorio. No todo trabajo puede ser realizado bajo esta modalidad; no todos los trabajadores cuentan con los dispositivos, espacio físico, la tecnología, los conocimientos y la conectividad necesaria para llevarlo a cabo, lo que ha generado una gran brecha en materia laboral. En el caso de los trabajadores informáticos este problema estructural no tuvo un impacto relevante dado que muchos ya teletrabajaban de forma habitual intercalando con encuentros presenciales semanales; actualmente comparten con los trabajadores en general la falta del contacto presencial con el grupo de trabajo, aspecto que comienza a ser revalorizado a partir del aislamiento.

El teletrabajo puede ser a) autónomo (trabajadores independientes o empleados que utilizan las TIC para el desarrollo de sus tareas, realizándolas desde cualquier lugar elegido por ellos); b) suplementario (trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella, usando las TIC para ejecutarlas); y c) móvil (trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas).²

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) (2020) señala que el 96% de las organizaciones y/o empresas de América Latina implementan el teletrabajo, en mayor o menor medida. La Iniciativa Trabajo del Futuro de RIET³ realizó una encuesta en Argentina sobre "teletrabajo en el contexto del aislamiento social en abril de 2020". Este estudio se enfocó especialmente en aquellos aspectos que inciden en la motivación, el planeamiento, el liderazgo, las habilidades blandas. El 80% de las personas encuestadas afirmaba estar teletrabajando, pero sólo un 11% lo hacía antes de que comenzara el período de cuarentena⁴. Sin embargo, el

¹ <https://www.argentina.gob.ar/noticias/mujeres-en-ciencias-duras-un-desafio-de-muchos-anos>, 11/03/2021

² LIBRO BLANCO. EL ABC DEL TELETRABAJO EN COLOMBIA, Colombia Digital, <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8367.html>

³ Red Internacional de Educación para el Trabajo, <https://www.riet-edu.org/>

⁴ El 78% de las personas que respondieron la encuesta residen en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), 32% en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 46% en provincia de Buenos Aires. El mayor porcentaje corresponde a personas de entre 24 y 39 años (62%), seguido por los de 40 a 55 años (24%). El 67% trabaja en el sector privado y el 33% en el sector público. El perfil más representado en la

estudio realizado por Albrieu (2020) es menos optimista: el porcentaje de trabajos que poseen el potencial para realizarse desde el hogar se encuentra entre un 27 y un 29% de los totales. Si se considera la cantidad de hogares con uso efectivo de computadoras, la proporción se reduce a 18%. Las cifras provienen de la última Encuesta Permanente de Hogares (EPH), que afirma que de un total aproximado de 11,7 millones de trabajadores (aquellos cubiertos por la encuesta), entre 3,1 y 3,3 millones se dedican a actividades que podrían ser realizadas desde el hogar. El resto, entre 8,3 y 8,5 millones, no puede trasladar sus tareas diarias al mundo digital. En síntesis, aún hoy el teletrabajo sólo existe para un segmento reducido de la población.

Según Albrieu (2020) el potencial del teletrabajo varía en función de los diferentes tipos de empleo y de sectores productivos. Por ejemplo, en profesiones es superior al 50%, mientras que en las ocupaciones no calificadas apenas alcanza el 10%. También hay diferencias importantes en términos de género: el potencial para el teletrabajo sube a 34% en el caso de los hombres y desciende a 25% en el caso de las mujeres. La distribución por grupos de ingreso también es asimétrica: el 10% más rico concentra el 20% de los trabajos que pueden realizarse desde el hogar. En cambio el 10% más pobre aporta menos del 3% de los trabajos que pueden realizarse a distancia.

En la rápida y abrupta implementación del trabajo remoto como respuesta a la pandemia, muchas organizaciones están trabajando "día a día", 47% de los encuestados reportaron recibir su lista de "tareas pendientes" diariamente de sus supervisores, y 27% semanalmente. Esto podría ser el resultado de un tiempo insuficiente para planificar este cambio (RIET, 2020). Pero a pesar de que el estudio es reciente y se basa en un evento en constante evolución, los datos muestran que la cultura laboral en Argentina está cambiando: hoy el 63 % de los trabajadores desea seguir teletrabajando en la postpandemia (RIET, 2020).

Los empleados expresan dos razones principales para continuar con el teletrabajo después de la pandemia. En primer lugar, afirman que son más productivos, lo que podría deberse al mejor uso de su tiempo y objetivos en reuniones virtuales, así como a la ausencia de interrupciones imprevistas. En segundo lugar, el teletrabajo ahorra tiempo y dinero asociado con los viajes al trabajo. En este caso, existe una amplia disparidad entre estos dos aspectos con respecto a la jerarquía laboral. Las personas mejor pagadas se centran en el tiempo, mientras que las personas peor pagadas se centran en el dinero. Sin embargo, el acortamiento de los desplazamientos debe observarse como un aspecto único. La gran mayoría de los encuestados desea sustituir parcialmente la jornada laboral por teletrabajo (83%), en contraste con la minoría que quiere un reemplazo completo de la jornada laboral (7 %)⁵.

Aquellos que no desean seguir teletrabajando aducen que no desean el solapamiento de su vida privada y laboral, y que parte de sus tareas sólo se pueden llevar a cabo en el lugar de trabajo. Los jóvenes menores de 23 años están significativamente más interesados en trabajar in situ (entre dos y tres veces más que otros grupos de edad). Es posible que esta preferencia se relacione con la pertinencia de la interacción cara a cara, como estrategia introductoria al mundo laboral, al visibilizar su trabajo efectivo y poder interrelacionarse con jefes y colegas. Consultadas por PwC Argentina en un reciente sondeo realizado con posterioridad a la sanción de la Ley de Teletrabajo, un 97% de las empresas nacionales está llevando a cabo esta metodología. El 34% decidió que adoptará un formato mixto tras la pandemia. Solo un 7% descarta hacerlo tras el fin de las restricciones sanitarias⁶.

Una reciente investigación de la Universidad UCEMA⁷ sobre teletrabajadores en general muestra que el 48% trabaja más de 8 horas al día, lo que se acentúa en empleados de alta jerarquía, y en personas de entre 41 y 55 años. Las interrupciones familiares son el principal inconveniente dependiendo de los trabajadores remotos, seguidas de condiciones de conectividad insuficientes y espacios físicos inadecuados. Por otro lado, el 52% de las personas tienen problemas para separar los tiempos personales y laborales, especialmente las mujeres y los que tienen hijos o adultos mayores a su cargo. Los trabajadores de TI entrevistados para este trabajo se sintieron cómodos con el teletrabajo, aunque significó una reconfiguración completa de su tiempo y espacio en casa.

Entre otras capacidades, los teletrabajadores aprecian que sus jefes puedan confiar en ellos y proporcionar flexibilidad adicional. En términos de confianza, muchos empleados expresaron que sus supervisores están más dispuestos a establecer nuevas responsabilidades y están más abiertos a propuestas y nuevas formas de colaboración. En términos de flexibilidad, los gerentes parecen más abiertos a los cambios en los plazos de

encuesta corresponde al sector profesional o no profesional de apoyo (46%), seguidos por aquellos que ocupan cargos de jefes, supervisores o responsables de proyectos (25%), trabajadores independientes y/o cooperativos (14%), alta gerencia (4%), y directores o gerentes (11%).

⁵ "PwC argentina, 2020, <https://www.pwc.com.ar/es/prensa/teletrabajo-solo-el-7-porciento-de-las-empresa...>"

⁶ PwC argentina, 2020,

<https://www.pwc.com.ar/es/prensa/teletrabajo-solo-el-7-porciento-de-las-empresas-argentinas-descarta-aplicarlo-tras-la-pandemia.html>

⁷ <https://ucema.edu.ar/posgrado/recursos-humanos/encuesta-teletrabajo>

STS, Simposio Argentino sobre Tecnología y Sociedad entrega y reuniones, problemas familiares, etc. Por otro lado, los empleados expresaron preocupación por la falta de habilidades de comunicación a distancia y apoyo emocional de sus jefes.

La invisibilidad es percibida como un factor de riesgo: el hecho de trabajar a distancia puede hacer que no se considere tanto a los teletrabajadores como a los trabajadores presenciales y por lo tanto que exista un peligro de invisibilización del vínculo laboral. La soledad y la poca comunicación asociadas con frecuencia al trabajo remoto entrañan otros riesgos: menor implicación en el trabajo; aburrimiento; incertidumbre, dado que a menudo tiene que tomar decisiones en solitario y gestionar el trabajo de forma independiente; problemas de concentración, y enlentecimiento del trabajo ya que en algunos casos es fundamental trabajar en equipo y tener un feedback por parte de compañeros de trabajo⁸.

La falta de condiciones ergonómicas es uno de los principales factores que facilitan una serie de trastornos de salud. La sensación de fatiga, cefaleas, trastornos del sueño, trastornos digestivos, tensiones musculares, problemas respiratorios, vértigos y problemas musculoesqueléticos son los principales riesgos de salud para quienes trabajan bajo esta modalidad. El peligro más importante para la salud de los teletrabajadores es el sedentarismo y las consecuencias que éste tiene para la salud: mayor predisposición a sufrir problemas de sobrepeso, enfermedades del corazón (incluyendo enfermedad coronaria e infarto), presión arterial alta, colesterol alto, accidentes cerebrovasculares, síndrome metabólico, diabetes tipo 2, determinados tipos de cáncer- incluidos los de colon, seno y de útero – osteoporosis y aumento de sentimientos de depresión y ansiedad. Este último se ve incrementado con otro de los principales “puntos negros” de la salud de los teletrabajadores, el “aislamiento” al que a menudo tienen que hacer frente.

Sin embargo, para la mayoría de los trabajadores informáticos encuestados para este trabajo, el trabajo “en solitario” no ha sido un problema, ya que demostraron características de personalidad que se adaptan mejor a este escenario. Empero, para los trabajadores que valoran como positivo y necesario el trabajo en equipo y el feedback permanente, el aislamiento originó grandes dificultades como estrés laboral, ataques de pánico y depresión.

Los rasgos de personalidad y las estrategias de afrontamiento son fundamentales al momento de evaluar los diversos trastornos psicológicos que se presentan en los trabajadores informáticos que teletrabajan en este contexto particular determinado por la pandemia de Covid 19. Las entrevistas realizadas en línea han proporcionado suficiente material como para arribar a las siguientes conclusiones: los trabajadores con rasgos obsesivos manifiestan síntomas de estrés y de ansiedad vinculados a la imposibilidad para cumplir con plazos de entrega y afrontar la carga de trabajo debido a la superposición de la vida familiar con la laboral. La falta de flexibilidad para adaptarse al nuevo entorno laboral (fundamentalmente para quienes tienen familiares a cargo) influye de forma negativa en la autovaloración y en la visión a futuro. Trabajadores con rasgos de personalidad fóbicos han sufrido un incremento en su sintomatología, registrándose mecanismos defensivos y evitativos excesivos que en ocasiones han causado estrés, trastornos de angustia con agorafobia, trastornos del sueño y de la conducta alimentaria. Asimismo se registra un aumento en conductas adictivas: tabaco, alcohol y comidas.

El teletrabajo originó diversas consecuencias psicológicas, sociales y ambientales visibles. En un contexto de aislamiento, en el que se incrementaron las enfermedades psicológicas como depresión, ansiedad, adicciones, trastornos de sueño y alimentación, el teletrabajo se instaló a toda prisa, literalmente de un día para otro, de manera abrupta y sin adecuada formación y contención de los trabajadores. Todo indica que se prolongará luego de la pandemia. Es de esperar que los mecanismos de teletrabajo y las correspondientes relaciones laborales puedan iluminar las ventajas halladas y eliminar o morigerar los “puntos oscuros”.

6. El capitalismo de vigilancia entra en casa

El capitalismo de vigilancia (*surveillance capitalism*) es un concepto utilizado desde 2013 por la socióloga Shoshana Zuboff. Se refiere a la mercantilización de datos personales, la transformación de información personal en una mercancía sujeta a la compraventa con fines de lucro. "El capitalismo de vigilancia establece una nueva forma de poder en la que los contratos y el estado de derecho son suplantados por las recompensas y castigos de un nuevo tipo de mano invisible." (Zuboff, 2015:2). En la teoría de Zuboff, el capitalismo de

⁸ Geseme News: Principales Riesgos Laborales del Teletrabajador «Freelance», <https://geseme.com/principales-riesgos-laborales-del-teletrabajador-freelance/>

vigilancia es una nueva forma de mercado y una lógica específica de acumulación capitalista. La robotización, la digitalización, la inteligencia artificial y el blockchain reestructuraron no sólo las ocupaciones y tareas de los trabajadores (BID, 2019), sino también las formas tradicionales de control.

Según Roncal Vattuone (2020: 179) la revolución informacional no sólo ha introducido la utilización de recursos innovadores en las empresas y la expansión en el uso de Internet, sino que ha generado transformaciones en los patrones laborales, en las formas organizativas empresariales y en la extracción de valor que significa la información personal de los teletrabajadores como condición de la desposesión digital. El germen de la productividad gravita en la tecnología de la generación del conocimiento y el almacenamiento de datos, donde el conocimiento de las habilidades propias favorece una mayor productividad y las relaciones de trabajo se ven modificadas por la individualización y diversificación de las actividades (Castells, 1996, en Vattuone, 2020).

El teletrabajo es una forma de fusión de lo laboral y lo doméstico. Se localiza en la dimensión virtual que exige a los trabajadores la recapacitación y el perfeccionamiento de sus habilidades digitales, dado el mayor dinamismo en la utilización de herramientas tecnológicas cada vez más sofisticadas que define los tiempos actuales: flexibilidad, individualismo, implosión controlada e incertidumbre (Roncal Vattuone, 2020:179).

El capitalismo de vigilancia acecha en el teletrabajo. Las "cámaras de seguridad" que garantizan un rendimiento eficiente y la optimización del tiempo se instalan de forma invisible y a precios bajos. Para muchas empresas es muy importante saber lo que hacen los trabajadores durante el día, segundo por segundo. Los softwares permiten visualizar el contenido de los ordenadores, analizar la productividad y capturar pantallas. es un escrutinio exhaustivo donde los sensores invaden la privacidad de los sujetos y rastrean no sólo las actividades de trabajo, sino que registran datos de eventos personales que se almacenan y constituyen la primera dimensión de los increíbles ingresos digitales (Roncal Vattuone, 2021).

Para garantizar y configurar los dispositivos de control, las empresas compran y utilizan distintos softwares que permiten monitorear las actividades de los teletrabajadores, y que acortan la desconexión física de las empresas y sus empleados. Los desarrolladores de software de las importantes compañías del Big-Data diseñan nuevas y sofisticadas tecnologías, los mecanismos tradicionales de vigilancia se sustituyen por "los panópticos digitales que vigilan y explotan lo social de forma despiadada" (Chul Han, 2014, p.11), en Roncal Vattuone, 2020).

Diversos tipos de software de monitoreo proporcionan valiosa información sobre el trabajador en su puesto de trabajo. La mayoría registra las actividades laborales a través de la identificación de los programas utilizados, el tiempo que se destina en las navegaciones en la red, capturas de pantalla en forma aleatoria, etc. En niveles más extremos, los softwares pueden inspeccionar todo lo que el empleado teclea en su computadora, realizar revisiones aleatorias por medio de videollamadas, así como vigilancia a través de la cámara de la computadora, la cual debe estar abierta, negando al trabajador la posibilidad de identificar en qué momento es observado detrás de la pantalla.

Para dar pocos ejemplos, a través de Microsoft 365, las empresas disponen de Productivity Score, un software que observa la actividad de cada empleado y genera informes al respecto. La herramienta valora la productividad de los empleados con una puntuación. El software analiza el uso que los trabajadores hacen de herramientas como Microsoft Word, Outlook, Excel, PowerPoint, Skype o Teams cada mes. También valora los diferentes dispositivos desde los que ha accedido a cada plataforma, pero no parece controlar otros programas que puede utilizar la persona vigilada. Kickidler, un software de seguimiento y monitoreo de computadoras en línea, permite evidenciar la ocupación de los trabajadores en tiempo real, los sitios web que visitan y las aplicaciones que utilizan. Es un programa que indica de forma automática las infracciones que se cometen en la jornada de trabajo, las cuales están en función de reglas predeterminadas (Roncal Vattuone, 2020). Otros programas similares, como Hub Staff, son más invasivos y controlan el uso de cualquier aplicación⁹.

Además la crisis sanitaria, la imposición del teletrabajo y la vigilancia han hecho visibles los emergentes riesgos laborales de género. El derecho a la privacidad y la protección de la vida privada se violan más fácilmente cuando el entorno de trabajo se superpone con la esfera privada. El uso inapropiado de software de monitoreo y control remoto pueden convertirse eventualmente en nuevas herramientas de acoso e intrusión en la privacidad de las mujeres (Poyato Matas, 2020).

7. Conclusiones

⁹ IPRO UP, Polémico: Microsoft lanza una herramienta para que los jefes puedan "controlar" a sus trabajadores en homeoffice, Noviembre 2020, <https://www.iproup.com/empleo/18693-teletrabajo-microsoft-lanza-herramienta-de-vigilancia-laboral>

El aislamiento sanitario y el distanciamiento social durante la pandemia Covid-19 tendrán sin duda un gran impacto en nuestra sociedad, particularmente en el mundo del trabajo. Ya estamos empezando a ver algunos de estos efectos, incluyendo el aumento de la desigualdad socioeconómica, la expansión del teletrabajo y la educación y formación en línea. En Argentina, como país periférico, el teletrabajo es una oportunidad para incrementar los ingresos derivados de la exportación de servicios informáticos, evitando la migración de trabajadores y la pérdida de capital humano cualificado. Por lo tanto, es necesario ampliar el debate sobre las nuevas regulaciones sobre teletrabajo y el lugar de trabajo, presencia digital, seguridad laboral e informativa, privacidad, convivencia y disciplina laboral, convenios colectivos y otros.

El teletrabajo ha generado amplias expectativas de libertad, autonomía y empoderamiento para los trabajadores, pero no todos están completamente satisfechos con sus maneras de implementación ni con los subsecuentes cambios en los estilos de vida. La falta de corresponsabilidad en las tareas domésticas impidió a las mujeres cumplir plenamente con su trabajo profesional, ya que están ocupadas realizando tareas domésticas y de cuidado a niños y /o personas mayores. Por otro lado, los trabajadores más jóvenes prefieren las actividades cara a cara: están apreciando los valores de los encuentros in situ, y valoran la relevancia de la interacción en persona como una valiosa estrategia de iniciación al mundo laboral.

En Argentina, el teletrabajo se impuso abruptamente, literalmente de la noche a la mañana, en el primer aislamiento sanitario nacional. A diferencia de la mayoría de los empleados, los trabajadores de TI en general no tenían que aprender nuevas habilidades tecnológicas para el teletrabajo. Sin embargo, para muchos de ellos acostumbrados a tener interacciones en persona en las empresas, el teletrabajo significaba un gran cambio en sus estilos de vida. Tiene importantes impactos en los trabajadores, sus familias, su tiempo y en su relación con los compañeros de trabajo y con las empresas. Sin embargo, una mayoría desea reemplazar parcialmente la jornada laboral por teletrabajo después de la pandemia.

Resulta fundamental priorizar una nueva agenda post-Covid-19 para que todos puedan acceder y disfrutar de oportunidades de mayor bienestar. Crear conciencia sobre las oportunidades de educación tanto en la educación formal como dentro de las empresas es clave para los trabajadores, en particular para las mujeres. Los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas (PYME) tienen menos acceso al aprendizaje corporativo. Informar a los trabajadores sobre las oportunidades de capacitación puede fomentar una mayor participación en la industria de TI. Esto requiere oportunidades más flexibles para que los adultos mejoren sus habilidades y para la coordinación entre instituciones y actores, incluidas las instituciones de educación y capacitación, los empleadores, pero también las instituciones de política social.

Los adultos mayores que continúan trabajando constituyen una fuerza de trabajo valiosa por su experiencia y know-how. Es un grupo que necesita formación y actualización permanente, y que no siempre recibe. Los trabajadores de más edad tienden a participar menos en las actividades de capacitación, debido a su propia reticencia y a un sesgo corporativo hacia concentrar la inversión en el desarrollo de habilidades juveniles. A medida que las poblaciones envejecen, en Argentina y en el mundo, es una prioridad proporcionar a los mayores las habilidades que necesitan para mantenerse productivos.

En cuanto a los impactos del capitalismo de vigilancia en los trabajadores de TI, la robotización, la digitalización, la inteligencia artificial, han reestructurado no sólo las ocupaciones y tareas de los trabajadores, sino también las formas tradicionales de control. En las empresas más grandes, los nuevos softwares rastrean las horas de trabajo, acceden a sus hábitos, recopilan datos sobre el desempeño de los trabajadores y envían informes a los empleadores automáticamente. (Byung Chul, 2014). En niveles más extremos, el software puede inspeccionar todo lo que los empleados escriben en su computadora, realizar revisiones aleatorias a través de videollamadas, así como la vigilancia a través de la cámara del ordenador, que debe estar abierta, negando al trabajador la capacidad de identificar cuando se observa detrás de la pantalla. La vigilancia viola un importante derecho humano: el derecho a la privacidad.

Sin embargo, sería un gran error asumir que el capitalismo de vigilancia es sólo una cuestión de observar y controlar a los teletrabajadores. No se limita a los softwares de vigilancia: es una forma de ejercer un control masivo sobre poblaciones enteras; y aún peor, se está naturalizando y, en nombre de la seguridad, se asume como normal e incluso deseable para una proporción considerable de la humanidad.

8. Referencias

- Albrieu, Ramiro (2021): 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, Buenos Aires, <https://www.cippec.org/publicacion/evaluando-las-oportunidades-y-los-limites-del-teletrabajo-en-argentina-en-tiempos-del-covid-19/>
- Álvarez Cantalapiedra, Santiago (2019). El capitalismo en la era digital. Revista Papeles de relaciones ecosociales y cambio global, 144, 2018/19, España. (pp. 5-10), <https://www.fuhem.es/wp-content/uploads/2019/05/Introduccion-144.pdf>
- Asociación por los Derechos Civiles- ADC (2019): “La deserción de las mujeres en la industria informática: el caso de la ciberseguridad. Otra dimensión del acceso a las TIC”, Buenos Aires, <https://adc.org.ar/wp-content/uploads/2019/06/051-A-la-desercion-de-las-mujeres-en-la-industria-informatica-04-2019.pdf>
- Bohórquez Castaño, V. (2020) “Riesgos Psicosociales Asociados al Teletrabajo Revisión bibliográfica”. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11695>
- Castells, Manuel (1996) La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. Editorial Siglo XXI. México
- Chul Han, Byung (2013) En el Enjambre. Herder Editorial S.L. España.
- Chul Han, Byung (2014) Psicopolítica. Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder. Herder Editorial S.L. España.
- Fabregat, B. & Cifre G.(2002) “Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología” Papeles del Psicólogo, núm. 83, 2002, pp. 55-61. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, Madrid, España
- Finquelievich, S., Odena, M. B. (2021). “Tecnologías digitales y pandemia”. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 12(22), 71-90.}
- ILO (2019): “Violence and Harassment Convention” (No. 190), https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- Lopez Bidone, E. (2020): “Aportes para el análisis de la rotación laboral tecno-informacional”. Revista Hipertextos, 8 (13), pp.151-186. DOI: <https://doi.org/10.24215/23143924e013>
- Ortega, M. (2019): “TIC: una industria clave, con salarios altos, y que necesita cada vez más profesionales”, Ambito Financiero, <https://www.ambito.com/negocios/empleo/tic-una-industria-clave-salarios-altos-y-que-necesita-cada-vez-mas-profesionales-n5037713>
- Palermo Hernán M. (2018). “Masculinidades en la industria del software en Argentina” Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET-Argentina)
- Poyato Matas, G. (2020): “Teletrabajo y violencia de género: el "nuevo" riesgo laboral que trajo el COVID-19”, https://www.lavozdelanzarote.com/opinion/teletrabajo-y-violencia-de-genero-el-nuevo-riesgo-laboral-que-trajo-el-covid-19_151150_102.html
- Prince, A. (2019): “Capital Humano TIC en Argentina 2019”, <https://medium.com/prince-consulting/capital-humano-tic-en-argentina-2019-312e199e27c9>
- Rivero, F. (2019): “Educación IT: cuáles son las nuevas carreras, cursos y diplomaturas en tecnología”, INFOBAE, <https://www.infobae.com/educacion/2019/02/02/educacion-it-cuales-son-las-nuevas-carreras-cursos-y-diplomaturas-en-tecnologia/>
- Roncal Vattuone, X. (2021) “Teletrabajo y Capitalismo de Vigilancia”, Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 23(1), Venezuela. (Pp. 177 - 192). DOI: www.doi.org/10.36390/telos231.14
- Sáez, C. (2020): “¿Dónde están las científicas en la pandemia? La covid-19 las borra del mapa”, https://www.niusdiario.es/sociedad/sanidad/donde-estan-cientificas-pandemia-covid-19-coronavirus-borra-mapa_18_3004320136.html
- Salanova, M., Cifre, E. y Martín, P. (1999). El proceso de “Tecnoestres” y estrategias para su prevención. Prevención, Trabajo y Salud, 1, 18-28.
- Zuboff, S. (2019a). La era del capitalismo de la vigilancia (Spanish Edition). Grupo Planeta/ Edición de Kindle. eBook
- Zuboff, S. (2019b). Un capitalismo de vigilancia. Extraído de <https://mondiplo.com/uncapitalismo-de-vigilancia>
- UNESCO, FLACSO y Disney (2017). Infancia, Ciencia y Tecnología: un análisis de género desde el entorno familiar, educativo y cultural
- UNODC (2019): Global Study on Homicide 2019, United Nations