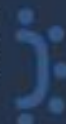




El Estado después del COVID-19: Teletrabajo



Mucho se ha escrito en estos meses acerca del modo en que la pandemia del COVID-19 reconfiguró las formas de relacionarnos en todos los ámbitos de la vida. La continuidad de los vínculos sociales, afectivos o económicos requirió de nuevos modos de expresarse, surgiendo la virtualidad como el camino posible en las presentes circunstancias. Millones de personas participan, repentinamente, en un experimento global forzado, pero inevitable, que las obliga a adquirir nuevas habilidades hasta hoy inexploradas. Esto provoca una evidente tensión entre quienes ven a las nuevas tecnologías como instrumentos para instalar una distopía de control totalitario sobre las personas, basado en la ciber-vigilancia y el debilitamiento de los vínculos asociativos, y aquellos que las entienden como una extensión de lo humano/social: una forma de ampliar los lazos y mejorar la calidad de vida a partir de nuevos soportes tecnológicos.

Paula canelo (2020) enfoca la excepcionalidad del momento desde diversos puntos de vista que nos permiten analizar las reglas que orientan la “normalidad”. La excepción pone en evidencia la regla. La pandemia nos iguala, en parte (todos estamos en riesgo), pero nos muestra también las profundas desigualdades en las que nos veíamos inmersos en materia de: trabajo, ingresos, educación, salud e, incluso, acceso a las tecnologías. Pero también la excepción constituye una oportunidad para pensar y establecer nuevas reglas que rijan la normalidad post pandemia, todavía incierta pero seguramente diferente a la anterior.

Cabe destacar que las siempre vapuleadas organizaciones estatales han sido, en esta coyuntura histórica, quizás las más tensionadas por la crisis sanitaria global. Las exigencias son múltiples y de variada índole. A la prestación presencial de servicios definidos como esenciales, tales como los de salud, de seguridad, defensa, que continúan prestándose de manera presencial, se incorpora una gama prestaciones *on line* en educación, justicia y servicios diversos a la ciudadanía -tanto en la atención al público, como en el *back office*-, algunos de los cuales ya eran objeto de un proceso de digitalización, mientras que en otros debieron establecerse esquemas de emergencia para evitar la interrupción de políticas públicas vitales. Sin dudas, nos aguarda una estatalidad diferente, que para la mayoría de las personas ha dejado de ser aquel lastre que postularan los teóricos neoliberales de Mont Pelerin, para convertirse en el instrumento idóneo para la cooperación social a gran escala. La única solución viable a los graves problemas actuales.

Carles Ramió (2020) habla de las lecciones que deja esta prueba de estrés institucional y señala la función trascendental de la Administración Pública en su defensa del bien común y del interés general que requiere de un posicionamiento proactivo para asegurar un mínimo de confort social a la ciudadanía ante un nuevo mundo con ingredientes disruptivos que pueden generar indeseables escenarios distópicos. En tal contexto, pone como ejemplo al teletrabajo, implantado como dinámica laboral de manera abrupta y “...sin ningún tipo de lubricante. Y estamos descubriendo que, en términos generales, funciona y muy bien.”

Esta nueva realidad encuentra un Estado activo en sus diversas modalidades y tecnologías, pero que exhibe el daño que le dejó un proceso sistemático de erosión de sus capacidades,

por desidia o intencionalidad. Esto obligó a diseñar estrategias de emergencia para suplir la falta de planificación, de una infraestructura consolidada y de una cultura administrativa preparada para gestionar la anormalidad presente. A pesar de las dificultades, las organizaciones estatales emergen como las únicas en condiciones de gestionar lo impensado y de brindar una red de contención social ante la crisis. La pandemia pasará, pero quedará la pregunta: ¿Qué Estado necesitamos construir?

Vicente Palermo (2020) observa diversos ejemplos históricos de países que lograron revertir procesos de declinación a largo plazo a partir de puntos de inflexión, generalmente crisis o catástrofes, que desarticulan las redes sociales, económicas y políticas beneficiarias y conservadoras de los regímenes disfuncionales, estableciendo, repentinamente, nuevos incentivos que posibilitan una mayor prosperidad e inclusión social. Caben, entonces, otros interrogantes ¿Permite la presente coyuntura ser optimistas acerca de la construcción de una nueva estatalidad a partir del incremento en las expectativas sociales sobre el rol del Estado como gestor de la crisis? ¿Pueden las circunstancias actuales dar a luz a una nueva coalición de poder transformadora en ese sentido?

Decíamos antes que, lejos de algunas visiones interesadas que pretenden imponerse, la mayor parte de las administraciones públicas están prestando servicios a la vez que se enfrentan a complejidades adicionales vinculadas a la necesidad de una mayor intervención social y al uso de soportes tecnológicos para cuyo manejo no estaban totalmente preparadas por carecer de una infraestructura consolidada y madura. En tal contexto es que se impuso la extensión del trabajo remoto o teletrabajo.

La repentina extensión de esta tecnología de gestión invita a su análisis, no sólo para encausar la presente coyuntura, sino para estructurar un modelo que, desde el Sector Público, demuestre que es posible conciliar el impacto positivo de las nuevas tecnologías en el funcionamiento de las organizaciones, con el trabajo digno y la mejor calidad de vida de las y los trabajadores; bajo la premisa de que todo avance tecnológico debe redundar en un beneficio humano, tanto para la ciudadanía, en general, como para quienes conforman las estructuras gubernamentales, en particular.

El teletrabajo exhibe múltiples facetas por pensar y, eventualmente, regular. Podemos definirlo como el "...trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora" (Tesoro OIT, 6.ª edición, Ginebra, 2008). Esto implica su realización en el domicilio de la persona trabajadora o en otros locales que escoja, distintos de la entidad empleadora, a cambio de una remuneración, para elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones de dicha entidad, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello (Convenio OIT n.º 177, sobre el trabajo a domicilio, 1996, aprobado por la Argentina en 2003 el mediante la Ley N.º 25800).

El tema no es, por cierto, novedoso. En el año 2003 se creó en el ámbito nacional una Comisión de Teletrabajo tripartita, donde se discutió la necesidad de darle un espacio y marco formal al teletrabajo con la orientación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. El objetivo era promoverlo como un medio para la creación de más y mejor empleo, el desarrollo de competencias laborales, la optimización de la calidad de vida, la conciliación de las obligaciones familiares y laborales, la inclusión de grupos vulnerables, la igualdad de oportunidades y el cuidado del medio ambiente. La labor de dicha comisión fructificó a través de: la Creación, en 2006, de una Coordinación de Teletrabajo en el ámbito del Ministerio; el nacimiento del PROPET (2007), programa que implicó el desarrollo de plataformas de teletrabajo para el sector privado y la ejecución de diversos programas de certificación de competencias laborales y capacitación; la creación de la Red de Teletrabajo (2009) integrada por empresas como YPF, Cisco, Telecom, entre otras, públicas y privadas, Universidades y fundaciones; el Programa de Teletrabajo para el Sector Público, iniciado en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social durante 2010; y la participación en el Comité Intergubernamental de Agenda Digital (2010); entre otras iniciativas.

Una publicación acerca de teletrabajo de la entonces Secretaría de Gobierno de Trabajo de la Nación (2017) reseña los principales datos en la materia, relevados en la Encuesta de Indicadores Laborales (EIL). De acuerdo con los resultados obtenidos, del universo de trabajadores/as del sector privado, sólo un 7,8% habían prestado servicios bajo dicha modalidad, observándose un fuerte predominio de la franja etaria que va de los 26 a los 35 años (97,4%, pese a que sólo representaban el 35,4% del total del universo trabajador). Por otra parte, únicamente el 3% de las empresas aplicaban el teletrabajo en sus procesos. Es decir que, aún dentro del sector privado que siempre ha sido ponderado por una supuesta apertura a la innovación, el teletrabajo era una realidad palpable, pero no demasiado extendida dentro de las prácticas laborales en la Argentina.

A lo largo de una serie de documentos, nos proponemos reflexionar sobre las diferentes dimensiones que hacen al teletrabajo, señalando sus posibilidades y los riesgos que trae aparejado, con la finalidad de identificar buenas prácticas que orienten un modelo maduro y funcional a la nueva estatalidad deseada. En ese camino, nos ocuparemos de aspectos como: su impacto en la cultura y la estructura organizacional, incluyendo los procesos de trabajo, la adaptación al cambio y los perfiles adecuados al teletrabajo; sus riesgos y potencialidad para la inclusión laboral y la reducción de las brechas sociales, entre ellas la de género; su regulación y la garantía de los derechos de los trabajadores, incluyendo la voluntariedad y reversibilidad de tal modalidad; la capacitación y nuevas formas de evaluación de desempeño; el trabajo por objetivos como alternativa al control presencial; las condiciones de salud y seguridad requeridas, y su impacto en la vida social y familiar de las y los trabajadores ante la disolución de los límites espaciales entre actividades diversas de su vida cotidiana; y, finalmente pero imposible de ignorar, sus potenciales efectos ambientales.

La presente transición abre una ventana de aprendizaje colectivo, impensada poco tiempo antes, que puede aprovecharse para incorporar alternativas que fortalezcan la prestación de servicios estatales y la gestión de políticas públicas. Cabe imaginar un futuro híbrido donde las administraciones públicas concilien el trabajo presencial y el virtual, tanto en sus procesos internos como en la interfaz con la ciudadanía, de manera que se amplíen las relaciones mediante diversas plataformas y soportes tecnológicos adaptados a la heterogeneidad de sus beneficiarios y a las diversas habilidades y aptitudes de sus integrantes. El objetivo debe centrarse en llegar de la mejor manera al universo diverso que requiere de la intervención estatal, a la vez que se retiene la mayor cantidad de talento posible dentro de las organizaciones gubernamentales. La construcción de un nuevo Estado, más efectivo y eficaz, que disipe la discusión sobre su tamaño a partir del fortalecimiento de sus capacidades. Se trata, en palabras de Canelo (2020), de: “Construir lo que nos es común rejerarquizando a la igualdad como valor y a la solidaridad como regla (...) en tiempos de creciente desigualdad y fragmentación social.”

Nos convoca pensar al Estado post COVID-19, sus prácticas, relaciones y nuevas subjetividades. Lejos de la *fetichización* tecnológica, pero con plena conciencia acerca de las posibilidades que abren las nuevas tecnologías para mejorar la gestión de lo público cuando están orientadas por una planificación político-estratégica consistente, que articule las fortalezas y oportunidades minimizando los riesgos.