

El trabajo después del coronavirus: el crecimiento del trabajo online.

Dra. Judith Linares Soto. Docente jubilado/Investigador. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" UNERMB. Correo electrónico linjud9884@hotmail.com. Mgs. Marta Helena Luckert Ferrobús. Docente ordinario en el área de las ciencias sociales. Correo electrónico: martaluckert10@gmail.com. Mgs. Milagros del Valle Uzcátegui. Docente. Directora de Institución Educativa Básica. Correo electrónico: milagrosuzcategui18@hotmail.com. Eje 2 | Mesa 164 | Crisis del Trabajo en tiempos de crisis Sanitaria. Consecuencias y Desafíos (ET: Pandemia).

Resumen

En la actualidad el Covid-19 ha forzado a las organizaciones empresariales a imponer políticas de trabajo remoto (online) en un mundo donde cada día está más confinado el contacto físico. Esta tendencia de trabajar a distancia u online está experimentando e impulsando un cambio repentino, tanto en la forma de trabajar, en la manera como se realiza el trabajo digitalmente, sin horarios preestablecidos, de la noche a la mañana, sin normativa legal, sin protección social a los trabajadores, entre otras. Todos estos cambios tienden a acelerar la forma de organizar el trabajo y la transformación digital del lugar donde se realiza el trabajo. Desde la visión de la organización y regulación del trabajo remoto (online), está centrada la investigación; la cual indagará sobre cómo ha crecido el trabajo bajo la modalidad online en Venezuela. El recorrido metodológico sobre esta nueva tendencia laboral es de tipo cualitativo, que será sistematizada con el recorrido sobre algunas aproximaciones y nuevas conceptualizaciones sobre las actividades laborales, el rol del trabajo online, el rediseño de espacios físicos y la adopción de trabajos más flexibles. Desde ese contexto, se propone una reflexión sobre probables escenarios en contextos habilitados digitalmente y no limitados a un espacio de oficina tradicional. De la conclusión de esta sistematización, se espera llevar a cabo un proceso de socialización de la experiencia de sistematizada y constituir esquemas flexibles y ágiles en la forma de trabajar.

Palabras claves: trabajo online, ambientes de trabajo remoto, trabajo flexibles.

Introducción

Actualmente la pandemia ha afectado seriamente la salud de miles de personas a nivel mundial, lo que ha traído como consecuencia que los mercados laborales estén en peligro. Esta situación de confinamiento obligatorio que se vive en la mayoría de países ha provocado que millones de personas no puedan ejercer sus trabajos, y muchos otros perdieran su empleo. Lo expuesto anteriormente ha causado una situación especialmente grave para América Latina y el Caribe, donde hay un contexto de alta informalidad y precariedad laboral fruto de la baja generación de empleo de calidad, situación que se viene planteando marcadamente en Venezuela en los últimos años y se agudiza aún más producto de la pandemia.

La situación planteada se hace más dramática en nuestro país, pues está conlleva a eliminar o reducir aún más los empleos formales en la región, y por tanto aumentalos sectores informales de servicio, el trabajo virtual, el teletrabajo, los trabajos de repartidores (Delivery); entre muchos otros;escenario de gran dificultad para millones de personas en la región; ya que no cuentan con la estabilidad laboral, horarios estables para realizar su labor, seguridad social para proteger la salud de las personas, los puestos de trabajo muy volátiles y los ingresos muy débiles y flexibles.

Todas estas mutacionesexpuestas, tienden acelerar los cambios en la forma de organizar el trabajo; dicha transformación pasa por la digitalización del lugar donde se realiza el trabajo. Es decir la visión de organización y regulación del trabajo desde las organizaciones empresariales, al trabajo remoto (online) desde sus casas. Partiendo de lo expresado, esta investigación hará un recorrido sobre esta nueva tendencia laboral, la cual será llevada a través de una sistematización de lo vivido por las investigadoras desde su medio de trabajo (las aulas de clase), hasta la intimidad de su hogar para poder cumplir con su trabajo.

Así mismo, la experiencia que será sistematizada se corresponde con el recorrido sobre algunas aproximaciones y conceptualizaciones de la organización y regulación del trabajo formal; la transformación y crecimiento del trabajo remoto bajo la modalidad online en Venezuela y del rol que el mismo debe asumir en la actualidad. Este proyecto de sistematización nos permitirá plantear ideas sobre aspectos que nos ayudaran a entender el ahora; colocará en la palestra el análisis crítico que debe tener actualmente la sociedad como organización inteligente creadora de nuevas maneras de organizar el trabajo productivo desde una nueva cosmovisión.

1.- Recorrido Histórico de la Organización del Trabajo

La organización del trabajo no podía quedar al margen de este proceso, partiendo de los estudios realizados por Novick (1995), Iranzo (1997), De la Garza (1994), Abramo y Montero (1995), Lucena (1997) entre otros; los cuales afirman que los procesos ocasionados por la re-taylorización o fordismo, reforzado por la introducción de la automatización, aumentó el ritmo de trabajo y le dio un mayor autoritarismo interno de las empresas.

Partiendo de lo expuesto por los autores, entra en boga una nueva estructuración en los puestos de trabajo, en los salarios, en la disciplina y la rotación de la mano de obra en el lugar de trabajo; toda esta estructura de organización del trabajo estuvo fuertemente influenciada por la dirección de las empresas frente a las oportunidades que le ofrecían las políticas gubernamentales. Cabe acotar que todos estos procesos coincidieron con la introducción puntual y limitada de nuevas tecnologías, la microelectrónica y otras tecnologías organizacionales que venían emergiendo en menor medida en América Latina.

Según Lucena (2009), se habla de la mayor emergencia de racionalización del trabajo, que conlleva a una re-taylorización del mismo; es decir, los cambios están acompañados por propuestas de rotación entre diversos puestos de trabajo, asignación de tareas de inspección de calidad a los operarios de producción y ampliación de tareas.

En este sentido se percibían, simultáneamente, movimientos convergentes de racionalización y re-taylorización en algunos puestos de trabajo, y una tendencia a promover nuevas formas de polivalencia y pluri-funcionalidad en los puestos de trabajos. De igual forma, el trabajo en equipo era una propuesta prevista más para el futuro que puesta en práctica en ese momento.

Desde ese recorrido, llega la modernización tecnológica, y con ella cambia nuevamente la organización del trabajo. Este cambio se presenta a principios de los ochenta, el cual comienza con la implantación de técnicas puntuales de lo que se dio por llamar en América latina el "modelo japonés". Este modelo entra con mayor impulso en las empresas con una alta vinculación a los mercados internacionales o de mayor tamaño; en ellas se comienza a aplicar este modelo de forma parcial y aislada; en los llamados círculos de calidad, "just in time" interno o externo en algunas etapas del proceso de trabajo y con algunos proveedores.

De igual forma, se va introduciendo esos cambios en la organización del trabajo: desde el trabajo en grupos, la polivalencia, achatamiento de las pirámides de mando,

reducción de niveles y cambios en el rol de las jefaturas las cuales que adquieren tareas de mayor carácter técnico y administrativo; remplazando aquellas ligadas fundamentalmente al control y la disciplina (Lucena; 2009).

Cabe destacar que el "modelo japonés" se reduce a la adopción (o tentativa de adopción) de una o muchas "técnicas" o "sistemas" tales como el just in time, el kan ban, la "célula de manufactura", entre otras. Se trata con frecuencia de la adopción del "modelo japonés" por parte de la empresa, es decir de pequeños cambios que no modifican de manera sustancial la organización de la producción, pero si la forma cómo se organizaba el trabajo y se distribuyen las tareas (Salema, 1992).

Hoy día hay se presenta un nuevo paradigma, el cual debe ser considerado como tal, pues presenta un conjunto de prácticas construidas en contextos históricos, retomadas en contextos sociales diferentes y construidas o reconstruidas socialmente desde otras latitudes, este nuevo paradigma está referido a la economía GIG o colaborativa, o también llamada economía de los freelance, la cual ha generado una gran cantidad de empleos informales o contratos a tiempo de empleo en estos últimos años, la cual ha sido fortalecida actualmente con la situación global de pandemia.

Este nuevo paradigma de organización del trabajo crece en la medida que se crean nuevos desarrollos tecnológicos que generan plataformas para que los usuarios intercambien bienes y servicios al margen de las empresas tradicionales. Según investigaciones recientes realizada por Diane Mulcahy (2019-20), este modelo de trabajo le ha dado buenos resultados a los innovadores tecnológicos que, con sus *start-ups*, crean las plataformas necesarias para el intercambio colaborativo, operando con mínimos costos y convirtiéndose en mediadores dominantes de un sector, lo cual les permite quedarse con un porcentaje de cada transacción.

2.- Tendencia de Trabajo a Distancia: En Línea (Online)

Este modelo de relaciones laborales o nuevo modelo de trabajo es acuñado en el año 2008 por la periodista estadounidense Tina Brown para definir los trabajos puntuales (Revista Forbes Diane Mulcahy 2019). Se trata de un cambio sustancial en el mundo del trabajo; un nuevo modelo económico de trabajo (GIG); el cual cruza todas las industrias, los salarios, los niveles de educación, entre otros. Es un modelo amplio adaptativo, en él cabe un desempleado que busca una opción para sobrevivir, un empleado que busca ocasionalmente una segunda fuente de ingresos o un joven profesional que desarrolla proyectos creativos. Parte de la digitalización y la adopción de metodologías ágiles que

permiten acceder a más información y reaccionar de forma más rápida, pero en este nuevo modelo de trabajo no se logra el éxito si las personas no perciben su valor.

Para Mulcahy (2019), este fenómeno no se reduce a los conductores de UBER; su análisis plantea que se trata de un cambio sustancial en el mundo del trabajo. La investigadora acota que muchos trabajadores independientes eligen esta forma de empleo porque valoran su autonomía, el control que tienen sobre su trabajo y la flexibilidad que les entrega a través de las plataformas disponibles para el trabajo; desde de codificadores, doctores, abogados, diseñadores gráficos y otros profesionales. Actualmente la economía GIG cruza todas las industrias, salarios y niveles de educación, todo esto afianzado por la pandemia.

Según Buenadicha (2017), la economía GIG o colaborativa, entendida como una nueva forma de interrelación entre consumidores y productores a través de plataformas digitales, crece velozmente en América Latina y plantea enormes oportunidades y retos. El autor acota que se debe analizar y entender a detalle las implicaciones laborales, fiscales, sociales, y en el ámbito de la competencia, de la economía colaborativa; así mismo, los riesgos que puede traer el crecimiento de este sector ya que está relacionado directamente con el posible aumento de la informalidad laboral. En este sentido, Buenadicha (2017) señala que, debe existir una regulación oportuna para fomentar la inclusión social y al mismo tiempo, la innovación y la normativa legal en los países de esta región.

Hay que destacar, que en países como Uruguay, Perú y Chile, a partir de 2014 ocuparon las primeras posiciones del ranking en América Latina y el Caribe, en ellos se ubicó la mayor tasa de actividad emprendedora para la región. Sin embargo estos países siguen demandando soluciones más avanzadas, innovadoras y específicas; de igual forma se necesitan alianzas inexcusables para ejecutar políticas, programas y proyectos que sean propulsores y afiancen las estrategias entre la sociedad civil y el sector privado.

En el caso particular de Venezuela, el crecimiento de este modelo de relaciones laborales o nuevo modelo de trabajo, fue bajo en sus comienzos, ya que en nuestro país la figura de UBER que fue la primera en dar frutos en la mayoría de los países de América Latina y el Caribe no tuvo éxito producto de la crisis planteada en el país por la escasez de gasolina; pero en cambio fue ascendiendo en plataformas virtuales como Facebook y wassat la venta de artículos de consumo de primera necesidad, el intercambio y venta de electrodomésticos, la venta de autopartes usadas para vehículos, la compra-venta de dinero en efectivo, entre otras.

De esa forma se fomenta en nuestro país la economía GIG o colaborativa, de igual forma, con el uso de Instagram y Telegram se incrementa la promoción de la mano de obra y el servicio al cliente; podemos acotar que en Venezuela la economía GIG o colaborativa, no se expandió de la misma forma que los países vecinos, pues las necesidades de expansión fueron otras.

En el año 2020 llega la pandemia y con ella llega la necesidad de virtualizar la economía a nivel mundial, es entonces donde el nuevo modelo de relaciones laborales o nuevo modelo de trabajo es aplicado sin previo aviso y con grandes fallas a nivel de telecomunicaciones, ya que las fallas eléctricas, el bajo nivel de internet, pocas empresas en el área de telecomunicaciones, operadoras de telefonía móvil, llevan al trabajador venezolano a asumir la modalidad virtual, en esta etapa ya no es solo el sector económico informal, sino también el sector gubernamental; profesionales de todo tipo pasa a ser parte de este nuevo modelo de trabajo, el sector educativo es llevado a manejar plataformas virtuales y herramientas tecnológicas sin tener la capacitación ni la tecnología para ello.

De igual forma el sector salud se enfrenta a este nuevo modelo virtual que solo es manejado a través de WhatsApp y Telegram, dos redes sociales que son manejadas por dos operadoras de telefonía móvil, que no están a la vanguardia del resto de América Latina, por las restricciones gubernamentales, aunado a ello por la falta del fluido eléctrico que a cada momento falla por horas.

Podemos destacar que en Venezuela, este nuevo modelo de relaciones laborales o nuevo modelo de trabajo además de llegar de manera casi improvisada, fue impuesto sin normativa legal con respecto a las horas laborales, al sitio donde se iba a interactuar con la clientela, a la forma como se establecían las estrategias de mercado, sin planificación administrativa, sin control de tiempo, entre otras dificultades.

A pesar de lo expuesto anteriormente, la economía colaborativa en Venezuela ha llegado para quedarse, todo ello producto del profundo cambio económico y social que está experimentando la sociedad y economía global. Para el caso de Venezuela, se vuelve especialmente relevante en sectores como el educativo, los servicios de reparación, el comercio financiero (compra-venta de dinero), la mano de obra informal, intercambio de bienes muebles e inmuebles, el servicio de reparto que se ofrece para entregar productos a domicilio (delivery) entre otros.

3.- Un Cambio Repentino en la Forma de Trabajar

Paulatinamente, la pandemia está imponiendo una enorme presión sobre todos los trabajadores a nivel global; los trabajadores venezolanos no escapan a esa presión, pues los mismos están pasando en estos momentos por una etapa muy difícil y sui generis, que va desde la precarización del trabajo, pauperización de la remuneración salarial, mano de obra a destajo mal calculada, entre otros; más sin embargo realizan pequeños trabajos, vinculados a plataformas digitales –como los de transporte o reparto de comida–. La mayoría de estos trabajadores carecen de acceso a beneficios socioeconómicos, seguridad social, seguro por enfermedad, aumento del riesgo de tener un accidente en la entrega del producto y no contar con un respaldo para asumir la pérdida, entre muchos otros factores.

Cabe destacar que a mediados de marzo 2020, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hizo pública una “elevada” cifra de desempleo a nivel global estimada en 24,7 millones a causa del Covid-19; una semana más tarde, el jefe del Departamento de Política de Empleo de la misma institución advirtió que la cifra final podría ser aún “mucho más elevada”; se espera que esa cifra a escala mundial pueda elevarse hasta 35 millones más de trabajadores pobres que antes del pronóstico pre-Covid-19 para 2020.

Sin embargo, pese a todas las dificultades, falta de normativa y regulaciones legales para los trabajos on line en Venezuela, las plataformas virtuales son en estos momentos la mayor fuente de empleo. Pero se debe recalcar que siguen persistentes las brechas en la cobertura de protección social para los trabajadores, tanto en el viejo esquema como en esta nueva forma de empleo, pero las mismas, constituyen un desafío fundamental para los mercados de trabajo en el contexto post-pandemia. Es por ello, que en este nuevo modelo de trabajo se debe acentuar lo primordial para el futuro del trabajo, es decir, que tipos de trabajos queremos crear en esta era digital. Es por ello que se necesita fortalecer y reglamentar el trabajo digital y de esa forma poder establecer los beneficios que puedan ofrecer las empresas a sus trabajadores y viceversa. Por lo tanto no se debe permitir que los trabajadores asuman un formato de desprotección y privación social, que se ha hecho habitual en la economía gig presente en nuestro país.

Contextualizando se puede decir, que este cambio repentino en la forma de organización laboral o nuevo modelo de trabajo, entra en Venezuela en una etapa muy frágil y volátil del sistema formal de trabajo ya que producto de la recesión económica que se vive en el país, los empleos formales quedaron desprovistos de trabajadores (caso inusual) ya que siempre las luchas laborales apuntaban al trabajo formal, estable, que le

diera al trabajador la seguridad de permanecer en el hasta su jubilación, cosa que actualmente es casi imposible de cumplir por las grandes organizaciones empresariales, tanto por las empresas privadas como las públicas.

Es por ello que las plataformas digitales o el trabajo on line es la puerta abierta a la creación de nuevos empleos, es a través de ella donde se están creando los nuevos puestos de trabajos; por lo tanto, se debe crear una normativa regulatoria que apunte y proteja al trabajador virtual on line.

4.- Organización y Regulación del Trabajo Remoto (on line)

Parafraseando a Ushakova (2015), el trabajo a distancia, es producto de la liberalización económica a nivel mundial, el mismo tiende a escaparse o a ser escurridizo de la reglamentación normativa. Ya que, en algunas de sus modalidades se aprecia un alto grado de flexibilidad en la normativa que la regula, es por ello que no cabe duda, que el trabajo virtual, a distancia on line, como una realidad económica, exige de una reglamentación jurídica, la cual debe tener a su vez establecida un marco regulador, que actúe sobre esa nueva realidad.

En lo que respecta a la organización del trabajo remoto (on line), la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015), lo acuña a través del término “trabajo a distancia”; y argumenta que no cuenta con una definición propia del mismo, y lo remite al término “teletrabajo”, el cual fue definido como trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora”. Ante esto, Ushakova (2015) expone que los tres términos más habituales que emplea la OIT – “trabajo a distancia”, “teletrabajo” y “trabajo a domicilio” – son intercambiables y pueden ser sinónimos en determinados contextos.

No obstante, según lo expuesto por el autor, cada uno de ellos resalta un aspecto concreto, posee un término propio, que no coincide con las demás. Ya que el “trabajo a distancia” acentúa el carácter remoto del servicio prestado, el “teletrabajo” pone de relieve el uso de las TIC, y el “trabajo a domicilio” resalta la tarea que se lleva a cabo en la residencia habitual del trabajador. Cabe destacar que el término empleado por la OIT desde el Convenio núm. 177 y Recomendado en el convenio núm. 184 de 1996 es el correspondiente al trabajo a domicilio, dicha definición es cuestionable en el contexto actual ya que el trabajo a domicilio se consideraba como un modo de producción obsoleto y, por consiguiente, destinado a desaparecer debido a la modernización económica.

Sin embargo esta forma de empleo ha ido cobrando nueva vigencia, gracias a la revolución tecnológica y a la misma globalización económica, todo ello con el fin de

desarrollar la economía local en regiones aisladas, aminorarlos problemas de tráfico que aumentan el deterioro del medio ambiente, flexibilizar la contratación de personal calificado, reducir los costes fijos que implican salarios, promocionar trabajo para los sectores con un alto grado de desocupación, entre otros factores.

Con respecto al marco regulatorio del trabajo remoto (on line), este se establece a partir del Convenio núm. 177, de 1996, la cual se sitúa en la Declaración de la OIT referida a los principios y derechos fundamentales del trabajo, y la de 1998, referida a la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, refrendada en 2008, la cual reafirma el valor de la primera y señala que los Estados miembros de la OIT reconocen, el cumplimiento del mandato de la Organización, la importancia y el significado especial de los derechos fundamentales, es decir: la libertad de asociación, la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación.

Aunque actualmente en Venezuela no se ha fomentado la igualdad entre los trabajadores a domicilio o trabajadores a distancia (on line) y los otros trabajadores designados como formales, por tanto se debería de respetar y resguardar a estos trabajadores remotos o a distancia bajo la figura correspondientes a los cuatro estándares fundamentales que están acopiados en el Convenio núm. 177 estos son: a) el derecho de los trabajadores a domicilio a constituirse o a afiliarse a las organizaciones que escojan y a participar en sus actividades; b) a la protección de la discriminación en el empleo y en la ocupación d) la igualdad en materia de remuneración; g) la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo.

Se debe traer a colación que actualmente en Venezuela muchos de esos derechos fundamentales no se están cumpliendo a cabalidad en muchos sectores empresariales tanto públicos como privados, es por ello que el trabajo a distancia (on line) no tiene normativa legal, y en la mayoría de los casos no cumple con los convenios establecidos entre el empleador y el empleado; otras veces el pago por la labor realizada no es cumplida o medianamente cumplida por el contratante, de igual forma se corre el riesgo de ser fraudulento o que se preste un servicio de mala calidad.

5.- Reflexiones Finales

En Venezuela el trabajo a distancia o trabajo remoto (on line) llevo sin la planificación correspondiente, ni se sospechó que pudiera darse con la premura que se ha dado, en condiciones de gran incertidumbre y en medio de una crisis total. Es por ello

que los desafíos que se les plantea a las organizaciones empresariales tanto públicas como privadas y al rol del trabajo como tal, exceden el dominio de plataformas virtuales, herramientas tecnológicas sin tener la capacitación ni la tecnología para ello.

Las organizaciones empresariales asumieron que la solución ante la necesidad de quedarse en casa producto de la pandemia para reducir el número de contagios por COVI-19, era planificar trabajos virtuales a distancia. Sin embargo, se hizo evidente la gran dificultad del acceso a internet, y que los recursos tecnológicos tanto en zonas urbanas como en áreas rurales eran muy remotos, lentos y que en algunas áreas rurales casi nulo, agudizándose el acceso en las zonas de escasos recursos económicos.

Aunado a ello, la escasez de gasolina, las fallas eléctricas constantes en grandes bloques de horas hacían más dificultoso y desafiante la puesta en marcha de este nuevo modelo de relaciones laborales, pero a pesar de todas esas dificultades ha logrado aumentar la oferta de empleo tanto para el trabajador calificado, profesionales en cualquier área del saber, mano de obra y servicio al cliente.

Todo lo expuesto anteriormente nos debe llevar a repensar, si toda esta improvisación dio respuesta y bienestar tanto a la sociedad en general como al aparato productivo y económico del país. De igual forma deliberar si el tiempo otorgado por los empleadores es el correcto para realizar la tarea, si los horarios son los apropiados, si los trabajadores no están agobiados por cumplir con las metas propuestas por la empresa, si la comunicación fue fluida, clara, efectiva y frecuente entre el empleado y el empleador, ya que no es realista seguir pensando que se lograron abarcar todos los objetivos que estaban previstos antes de la pandemia; se debe aceptar que hay que priorizar y al mismo tiempo corregir las improvisaciones que hay en materia de regulación y normativa laboral para este sector.

Por último podemos demarcar que actualmente hay una crisis global producida por la pandemia, la cual ha llevado a fortalecer este nuevo modelo de relaciones laborales; aunque los cambios son drásticos y pragmáticos tanto lo interno de las empresas como en la mentalidad de los trabajadores, es por ello que se desglosa una mayor autonomía e independencia en los trabajadores. Las expectativas y motivaciones en este estilo de trabajo demandan un liderazgo más adaptativo e inclusivo y una nueva distribución de las actividades.

Referencias Bibliográficas

Buenadicha, C., Madariaga, J., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.

Informe mundial sobre salarios 2020-21: Salarios y salarios mínimos en tiempos de COVID-19. Publicado en diciembre 2020.

Lucena, Héctor (2018), **Relaciones de Trabajo en el Nuevo Siglo**. Tropykos. Caracas.

Tesoro de la OIT, disponible en <http://www.ilo.org/thesaurus/defaultes.asp> (visitado el 31 de julio de 2015).

Tomei, M., El trabajo a domicilio en los países seleccionados de América Latina: una visión comparativa, Documento de discusión 29, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1999, p. 9.

Ushakova, T (2015), "El teletrabajo en el Derecho de la OIT", Información laboral, 2015, en prensa.