

Sector software y la situación respecto de la pandemia de COVID-19

Patricia Ventrici, Denise Krepki y
Hernán M. Palermo

RESUMEN

Mientras la crisis producida por la expansión vertiginosa de la pandemia del COVID 19 golpea fuertemente a una gran parte de los sectores productivos, las empresas vinculadas a la tecnología de la información encuentran en esta coyuntura la oportunidad de posicionarse en un lugar protagónico.

Por un lado, desde el inicio del aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO) participaron articulando con el Estado nacional para el diseño de dispositivos tecnológicos para la gestión de la pandemia. El Ministerio de Salud de la Nación trabajó con referentes de empresas como Amazon, Microsoft, Google, Globant, Red Hat y Mercado Libre para planificar la utilización de inteligencia artificial y big data para el control del despliegue del COVID 19 en el país. Dos ejemplos de las iniciativas que se concretaron en esta dirección, fueron la creación de un tablero interactivo para conocer cuántas camas y respiradores hay disponibles en 1400 hospitales en tiempo real y la aplicación CUIDAR, que permite el auto diagnóstico, rastreo de contagios y brinda accesos a permisos de circulación.

Por otra parte, en términos económicos, estas empresas se posicionan claramente como las grandes ganadoras de la crisis. Las compañías líderes vienen transitando desde el inicio del ASPO, un periodo de notable alza en sus ventas y cotizaciones en todo el planeta. En Argentina en particular, dos compañías de origen nacional son quienes más capitalizaron esta ola de crecimiento: Mercado Libre y Globant. En cuanto a la cotización, Mercado Libre creció un 37% y Globant un 17%. En materia de las ventas, Mercado Libre constató 5 millones nuevos compradores en toda América Latina y un 45% de crecimiento en las ventas en comparación al mismo período del año pasado. Por su parte, Globant pudo articular sus contratos con los clientes rápidamente y aunque las demandas bajaron, no vieron recortadas sus actividades. El caso contrastante, en esta materia, es de otra de las grandes empresas tecnológicas del país, Despegar.com, que al estar concentrada en el negocio del turismo, entró en colapso, con riesgo de quiebra.

En lo que refiere al proceso de adecuación del trabajo a las modalidades remotas, los testimonios de los informantes de las distintas empresas coinciden en señalar que no sufrieron grandes sobresaltos para adecuar su organización interna con la modalidad del teletrabajo. Desde el punto de vista de los trabajadores, queda evidenciado que el teletrabajo genera un incremento de la intensidad laboral, al tiempo que tensiona la dinámica cotidiana, provocando diversas situaciones de tensión frente a las tareas de cuidado, las cuales son particularmente llevadas adelante por mujeres. Esta modalidad remota extiende la jornada laboral durante todo el día. La intensificación de actividades puede verse no solo por una extensión de jornada como podría darse en el trabajo presencial a partir de la realización de las horas extras, sino también por pequeños momentos de conectividad que hacen que el flujo de trabajo sea intermitente pero acumulativo. A pesar de esta caracterización, compartida por todos los informantes, cabe resaltar que, en términos generales, el teletrabajo encuentra una gran legitimidad tanto en el discurso de las empresas, los y las trabajadoras y los sindicatos.

CONTEXTO: LA EXPANSIÓN DE LO DIGITAL*

Mientras la crisis producida por la pandemia del COVID 19 golpea a la gran mayoría de los sectores productivos, una parte importante del sector vinculado a la tecnología de la información encuentra en esta circunstancia una oportunidad casi única: algunas de las grandes compañías denominadas como unicornios¹ vienen transitando, desde el inicio del aislamiento social preventivo (ASPO), un periodo de importante alza en sus cotizaciones y sin grandes sobresaltos para adecuar su organización interna con la modalidad del teletrabajo.

Desde el estallido de la pandemia y la posterior implementación del ASPO, las poderosas compañías dominantes de la llamada “economía de plataformas” como Apple, Alphabet (corporación que contiene a Google), Amazon y Facebook protagonizaron un crecimiento acelerado de sus cotizaciones bursátiles debido a las inversiones realizadas antes del estallido de la pandemia y al incremento en la utilización de sus espacios virtuales. A su vez, empresas tales como Zoom y Netflix, están teniendo su apogeo debido a la cantidad de usuarios que las utilizan como medios de comunicación virtual y de esparcimiento. Así, a finales del mes de abril, estas empresas vieron crecer su cotización conjunta en unos 750 millones de dólares: Netflix sumó 16 millones de suscripciones y Zoom, con 300 millones de usuarios, incrementó su cotización a 46.000 millones de dólares, más que el doble de Twitter².

El crecimiento acelerado que se encuentran transitando estas empresas puede ser pensado a partir de dos fenómenos:

1. La expansión vertiginosa de la utilización de dispositivos digitales y plataformas virtuales en toda la sociedad, como consecuencia de la política de cuarentena adoptada por casi todos los gobiernos del mundo a partir de la pandemia³.
2. La rápida asimilación del teletrabajo como modalidad preventiva de organización del trabajo. Esta última cuestión es interesante ya que, a diferencia de otras industrias, la conversión al teletrabajo como modalidad se llevó a cabo en muchas de estas empresas casi de manera “natural”. Esto se debe a que el denominado *home office* venía siendo una modalidad ampliamente utilizada previamente a la pandemia. El teletrabajo o *home office* es una política empresarial presentada como parte del paquete de

* Este informe se elaboró en el marco de las actividades del Proyecto Unidad Ejecutora CONICET “Empresas, trabajadores y sindicatos en contextos de globalización del capital” 2017-2022

1 Se les llama unicornios a las empresas basadas en el uso intensivo de la tecnología, que comienzan como start-up y en períodos relativamente cortos alcanzan una cotización superior a 1000 millones de dólares en los mercados de inversión privada.

2 Jimenez, Marimar (27 de abril de 2020) Los ganadores empresariales de la pandemia son tecnológicos. El país. Recuperado de:

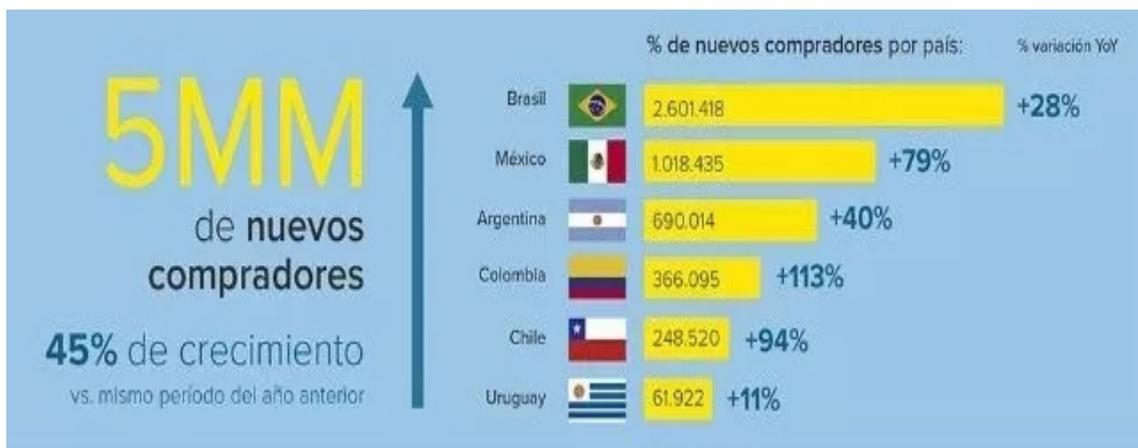
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/04/26/companias/1587926357_776058.html

3 Cada país en el mundo implementó el aislamiento de manera más o menos estricta, pero en la mayoría de ellos se suspendieron las clases en todos sus niveles, se cerraron comercios, se prohibió la circulación entre fronteras, se restringieron los movimientos internos, etc.

“beneficios no remunerativos” a los que acceden los trabajadores, por tanto, parte de la cotidianeidad laboral.

En Argentina, las empresas de tecnología que se encuentran en esa sintonía de crecimiento acelerado son: Mercado Libre y Globant. El incremento en la cotización que presentaron desde el inicio de la cuarentena ambas empresas corresponde a un 37% en el caso de Mercado Libre con respecto al mismo periodo del año anterior y un 17% en el caso de Globant⁴. En el caso de Mercado Libre, el incremento del negocio del *e-commerce* y el uso de los pagos electrónicos potenció su negocio⁵. Por otra parte, Globant pudo articular sus contratos con los clientes rápidamente y aunque las demandas bajaron, no vieron recortadas sus actividades.

Durante el período de cuarentena, la empresa Mercado Libre constató 5 millones nuevos compradores en toda América Latina y un 45% de crecimiento en las ventas en comparación al mismo período del año pasado⁶. En el porcentaje de compradores por país, Brasil creció un 28%. Le siguen México y Argentina.



Fuente: Web de Mercado Libre

4 Info technology (11 de mayo de 2020) Las únicas empresas argentinas que ganan en la crisis: qué hacen para crecer y subir en la bolsa. Recuperado de: <https://www.infotechnology.com/negocios/Las-unicas-empresas-argentinas-que-ganan-en-la-cri-sis-que-hacen-para-crecer-y-subir-en-la-Bolsa-20200511-0010.html>

5 Sebastian Catalano (5 de mayo de 2020). En el medio de la pandemia, Mercado Libre presentó su balance y el precio de su acción saltó un 20%. Diario Infobae. Recuperado de: <https://www.infobae.com/economia/2020/05/06/en-medio-de-la-pandemia-marcado-libre-presento-su-balance-y-el-precio-de-su-accion-salto-un-20-por-ciento/>

6 Info technology (28 de mayo de 2020) El producto "fetiche" que hoy salieron a comprar en masa todos los argentinos: mercadolibre vende miles por día y son furor. Recuperado de <https://www.infotechnology.com/negocios/El-producto-fetiche-que-hoy-salieron-a-comprar-en-masa-todos-los-argentinos-MercadoLibre-vende-miles-por-dia-y-son-furor-20200515-0001.html>

VINCULACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TECNOLOGÍA Y EL GOBIERNO NACIONAL: LA APP CUIDAR

Un día antes de la oficialización de la cuarentena en el país, el ministro de Salud de la Nación, Ginés Gonzalez García se reunió, vía la plataforma Zoom, con los principales exponentes de las empresas de tecnología para coordinar un plan de acción con el objetivo de monitorear el avance de la pandemia en tiempo real. Participaron de la reunión referentes de Amazon, Microsoft, Google, Globant, Red Hat y Mercado Libre. Algunas de las alternativas planteadas por el sector fueron la utilización de inteligencia artificial y *big data* para poder cruzar datos y automatizar los resultados de los casos infectados, sus orígenes, tiempo de contagio, etc⁷.

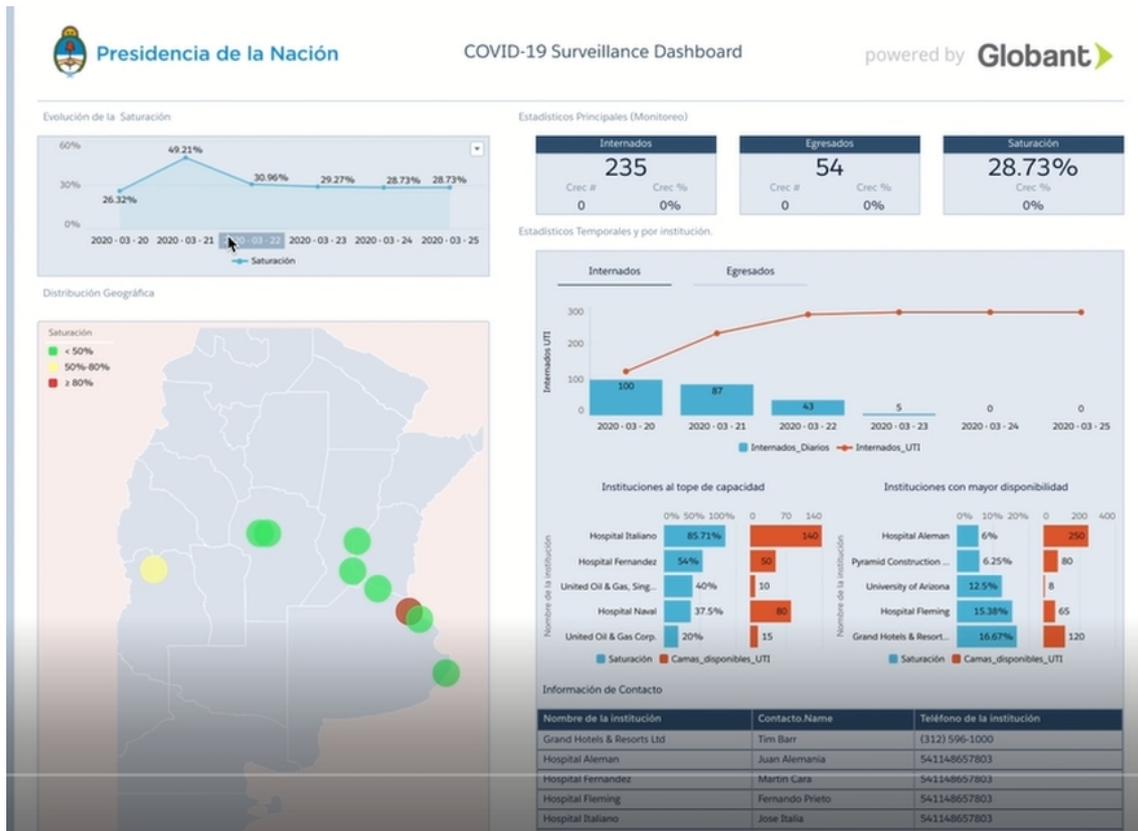
Dos ejemplos de las iniciativas que se concretaron producto de estas conversaciones, fueron la creación de un tablero interactivo para conocer cuántas camas y respiradores hay disponibles en 1400 hospitales en tiempo real y la reciente lanzada aplicación CUIDAR, que permite el auto diagnóstico, rastreo de contagios y brinda accesos a permisos de circulación.

El desarrollo del tablero interactivo estuvo a cargo de la empresa Globant en conjunto con la empresa estadounidense Salesforce, y contempló la carga de datos por parte de cada establecimiento de salud a partir de dos medios, un sitio web y vía whatsapp. Teniendo en consideración las fallas de conectividad que pueden generarse en estos momentos debido al masivo uso de los dispositivos digitales, se decidió incluir a la plataforma de WhatsApp para aligerar la carga de datos y a su vez, realizarlo de un modo más sencillo, rápido y cotidiano. El tiempo de desarrollo de esta herramienta fue inédito: en siete días se realizó la primera prueba piloto y el trabajo completo se concluyó en 18 días. Contaron con expertos técnicos de la empresa Globant de distintas filiales: Chile, Colombia y México, entre otros. En total, participaron 30 trabajadores/as. La inclusión de la inteligencia predictiva que manejó el equipo de Salesforce, resultó clave para la detección de patrones y el acceso inmediato a la información.

La aplicación CUIDAR fue desarrollada en conjunto entre la Secretaría de Innovación Pública -siguiendo los requerimientos y necesidades del Ministerio de Salud-, el Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación, la Fundación Sadovsky, el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) y la Cámara de la Industria Argentina del Software (CESSI), que nucleó a las empresas Hexacta, Globant, G&L Group, C&S, QServices, GestiónIT, Intive, Finnegan y Faraday. Asimismo, el equipo se complementó con el trabajo de Arsat, la empresa de telecomunicaciones del Estado, y los servicios brindados por Amazon Web Services, RedHat Argentina, Thinkly y Biodyn SAS⁸.

7 Ambito (19 de marzo de 2020) La tecnología, aliada de Salud para monitorear la pandemia de coronavirus. Recuperado de: <https://www.ambito.com/informacion-general/salud/la-tecnologia-aliada-monitorear-la-pandemia-coronavirus-n5089877>

8 Ambito (11 de mayo de 2020) Cómo funciona CuidAR, la nueva app de Coronavirus Argentina. Recuperado de: <https://www.ambito.com/informacion-general/coronavirus/como-funciona-cuidar-la-nueva-app-argentina-n5098539>



Fuente: iprofesional.com

LOS CASOS DE GLOBANT, MERCADO LIBRE Y DESPEGAR.COM

Como venimos mostrando, empresas como **Globant** y **Mercado Libre** han tenido con la pandemia una oportunidad excepcional de crecimiento. No obstante, **Despegar.com** está asistiendo a un agudo proceso de crisis a partir de la pandemia.

A continuación presentamos una caracterización del estado de situación de las tres empresas, a partir de distintos ejes temáticos y en base a entrevistas a informantes claves de cada empresa y de uno de los sindicatos del sector⁹.

Globant

En el caso de la empresa Globant, la cuarentena fue comunicada y llevada adelante cuatro días antes del anuncio oficial por parte del Gobierno Nacional¹⁰. En ese momento, todos los trabajadores comenzaron a trabajar desde sus casas, a

9 El detalle de los entrevistados se expone en el anexo metodológico.

10 El anuncio oficial de la implementación del Aislamiento preventivo social y obligatorio se realizó el día 19/03/2020 a través de una conferencia de prensa del presidente Alberto Fernández y la posterior publicación de un Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) que declaraba la vigencia efectiva a partir del día 20/03/2020.

excepción de algunos vinculados a ciertos proyectos que nunca habían utilizado la modalidad de teletrabajo¹¹.

La primera pregunta común a todas las entrevistadas estaba vinculada con la **comunicación oficial** por parte de la compañía sobre cómo abordaron la pandemia y bajo qué circunstancias se definió el **teletrabajo** posteriormente. Teniendo en cuenta que los proyectos a los que pertenecían estaban atravesados por cláusulas de confidencialidad, les informantes planteaban lo siguiente:

- “ *En los proyectos que no había necesidad de estar en la oficina se estableció muy rápido el teletrabajo. En otros, como en el que estoy yo, que por seguridad se requería trabajar juntos físicamente en una zona de la empresa, se tardó más ya que el proyecto no estaba preparado para el teletrabajo. Pasaron un par de días mientras preparaban herramientas para que esto fuera posible, el 17 de marzo nos dijeron que desde el día siguiente no se iba a ir a la oficina y que nos lleváramos lo que pensemos que necesitábamos de periféricos para trabajar desde la casa. Los siguientes dos días fue estar conectado hablando con el equipo y para el viernes ya estábamos pudiendo trabajar de manera remota.*” (Lucas)
- “ *El nuestro es un proyecto que nunca había implementado teletrabajo por cuestiones, restricciones de seguridad y de protección de datos y la verdad es que cuando se comenzó a recomendar el teletrabajo, la empresa a nivel global, Globant recomendó a todas sus oficinas que implementaran el teletrabajo en la manera que fuera posible y nosotros vimos cómo en nuestro edificio, en nuestra sede, muchos proyectos en seguida comenzaron a trabajar desde sus casas y nosotros por un par de días más, seguimos yendo a la oficina. Igualmente se movieron, creo yo, que rápido para buscar la alternativa y nos comunicaron que bueno, que nosotros también íbamos a pasar a esta modalidad. Esto sucedió entre 4 ó 5 días antes de la declaración nacional de la cuarentena. No me acuerdo las fechas exactas, pero creería yo que sí, fueron 3, 4 días antes que nosotros empezamos esa modalidad. Entonces cuando se decretó la cuarentena, ya estábamos en casa.*” (Sebastián)
- “ *Solo se retrasaron 2 semanas algunas fechas internas. Pero desde el primer día de home office ya estuvimos trabajando al 100% prácticamente. Salió todo mejor de lo esperado. Yo creo que va a quedar. No para todos los días, pero alguno a la semana seguro.*” (Mario)

Los impedimentos técnicos y administrativos que estos proyectos implicaban fueron solucionados en un lapso de 48 horas. El teletrabajo se hizo masivo de una

11 Hay ciertos proyectos que se llevan adelante en la empresa que están atados a estrictos contratos de confidencialidad con las empresas clientes. En estos proyectos, la transición al teletrabajo tardó un poco más dado que debían establecer las condiciones de conexión remota y evaluar las posibilidades existentes con los diversos clientes.

semana a la otra y sin mayores complicaciones para continuar operando según el relato de los programadores entrevistados¹².

Ahora bien, para que este proceso se lleve a cabo, la empresa aplicó una serie de medidas tales como: facilitar el transporte de los trabajadores que se encontraban yendo a la oficina o el pago del combustible en caso de contar con movilidad propia, proveer de los equipos (hardware) de las oficinas que se requieran para continuar las tareas en los hogares, así como su traslado.

Implementada la modalidad remota como eje de las jornadas laborales, la pregunta que se suscita es ¿qué tensiones se producen a partir de esta modalidad? En esta línea, al indagar acerca de las jornadas laborales y si registraban cambios en las mismas, los trabajadores expresaron:

“ Con respecto a la rutina, podemos decir que nos unificó, porque antes los horarios en la oficina eran mucho más flexibles. El equipo iba llegando a la oficina entre las 9 y las 11, te diría. Así cada uno más o menos con su horario. Lo mismo con el horario de salida. Y bueno, ahora con la cuestión del teletrabajo sucede que cumplimos el horario más formalmente. A las 9, yo por lo menos a las 9, ya estoy conectado y creo que el resto también. A las 9.30 tenemos una reunión de equipo, que antes era impensable porque había compañeros que llegaban regularmente entre las 10.30 y las 11. Entonces se regularizó eso, y digamos que se respeta más la formalidad del 9 a 18. Y bueno nos pasa eso, a las 9 empezamos, a las 9.30 tenemos una reunión diaria donde charlamos cuales son las prioridades del día, con que estamos. Y todos los días a las 18 hacemos una reunión de cierre como para cerrar el día.” (Sebastián)

“ Me levanto a las 9 y me conecto al trabajo inmediatamente. Entre la 1 y 2 hago una pausa para almorzar y de ahí sigo hasta las 6, 6/30 generalmente. Las reuniones se siguen realizando normalmente, a las que ya teníamos a diario con el cliente vía zoom se sumaron reuniones internas por distintos medios. Todo sigue funcionando con total normalidad.” (Mario)

De los relatos anteriores, dos cuestiones son interesantes para subrayar:

1. La utilización de las tecnologías telemáticas suplantaron sin mayores problemas las reuniones presenciales
2. El teletrabajo opera como un ordenador de los horarios, que en condiciones habituales tendían a ser disímiles. La estandarización de estos momentos de reunión al inicio y al cierre de la jornada establece cierto orden en la organización de la jornada de trabajo delimitando formalmente los límites de

12 Existe un interrogante en este punto, que tiene que ver con las negociaciones que en esos dos días se llevaron a cabo por parte de los mandos medios y altos. Si bien terminaron siendo exitosas, teniendo en cuenta la infinidad de clientes con los que Globant opera a nivel nacional y en mayor medida, internacional, esto representa sin dudas una sobrecarga de trabajo para esos estamentos.

la misma. Sin embargo, esto no significa que una vez finalizada la reunión de cierre las pantallas se apaguen y no vuelvan a encenderse hasta la próxima jornada. La utilización de las *laptops* personales con fines laborales o convivir con los dispositivos de trabajo en sus hogares, mantienen a estos trabajadores/as al alcance de un *click* de sus trabajos inconclusos, con errores o con posibilidades de revisión, que impiden una desconexión total con la tarea. La intensificación de actividades puede verse no solo por una extensión de la jornada, como podría darse en el trabajo presencial a partir de la realización de las horas extras, sino también por pequeños momentos de conectividad que hacen que el flujo de trabajo sea intermitente pero acumulativo. La ejecución del trabajo con más lentitud (propia de la ralentización que produce la vía remota), también muestra como esa intensificación se potencia por no poder compartir los espacios de socialización que implicaban dejar de mirar la pantalla por unos minutos y retomar la actividad tiempo después.

Con respecto a **los momentos de esparcimiento y ocio** que les trabajadores experimentan, pudimos detectar que la mayoría son mediados por dispositivos digitales.

- “ *Fuera del horario laboral al no ver las herramientas de trabajo en la computadora puedo usar otros programas para relajarme sin problemas, como videojuegos.*” (Lucas)
- “ *Ver series y películas, hacer un poco de actividad física en casa. Tal vez hacer algunas actividades de la casa que tal vez antes no tenía tiempo para hacer como momentos de dispersión, de ocio o de proyectos pendientes. También intento dedicar algo de tiempo a proyectos personal o actividades medio free lance que también tienen que ver con lo laboral pero no específicamente con la relación de dependencia con Globant.*” (Sebastián)

En relación al desarrollo de **la actividad laboral y el trabajo de cuidado**, la convivencia de la actividad profesional con la vida personal coloca las actividades de cuidado y las tareas domésticas relacionadas con la esfera privada en un primer plano. En el caso de las tareas de cuidado, esto es mucho más visible ya que el tiempo que demandan no es compatible con jornadas de trabajo extensas. Pablo, en este sentido, tenía una consideración adicional del teletrabajo con respecto a los demás informantes quienes no contaban con personas a cargo.

- “ *Realmente nunca trabajé desde casa anteriormente, así que la experiencia es nueva y tiene sus pros y sus contras, a mí gustó ya que paso más tiempo con mi familia y en un ambiente más cómodo. Tengo un nene de año y 6 meses, que es muy demandante de atención y que además hace las actividades del jardín. Eso hace que frecuentemente me tenga que levantar en turnos con mi esposa (también es ingeniera y trabaja desde casa)*” (Pablo)

Por lo expuesto hasta aquí, la transición masiva de los trabajadores de la empresa a la modalidad del teletrabajo fue sin mayores problemas. Las razones que subyacen a este proceso están vinculadas a la experiencia previa de este tipo de organización con respecto a la implementación del teletrabajo en ciertos proyectos de forma parcial. El trabajo orientado a objetivos también influye en este tipo de empresas, sobre todo en las denominadas *software factories*¹³.

Mercado libre

Al igual que el caso anterior, antes del anuncio oficial que decretara la cuarentena, la empresa estuvo ensayando simulacros de teletrabajo para todo el personal, exceptuando a los que realizan tareas en depósitos.

A continuación, presentamos los testimonios de los entrevistados y entrevistadas de esta empresa, en torno a los núcleos problemáticos que venimos analizando.

En cuanto al **pasaje a la modalidad remota**:

“ El viernes 13 de marzo Mercado Libre hizo simulacros de trabajo remoto para todo el personal de la empresa vinculado a I+D. El domingo 15 de marzo dejó de ser simulacro y se hizo un hecho. Es decir, el domingo 15 (previo a la cuarentena oficial) se hizo trabajo remoto por medio del canal de comunicación oficial de la empresa que es Workplace, por celular y computadoras. Los jefes de equipo tenían que reportar el trabajo realizado por los equipos. Esta medida fue una semana antes de la cuarentena obligatoria. La empresa tenía amplia experiencia en el trabajo remoto. Tal situación facilitó el pasaje del trabajo presencial al teletrabajo”. (Cynthia)

“ Tomamos la medida de teletrabajo para el 100 por ciento de la planta de Mercado Libre: unas 9000 personas. Excepto para los operarios de depósitos que son los que hacen los envíos. Desde el día 0. Ya se había avanzado en ejercicios de hacer teletrabajo con todos. Hoy el home office es obligatorio”. (Ricardo)

Respecto de los **protocolos de seguridad**:

“ Para el personal que trabaja dentro del depósito se toman diversas medidas como: transporte que pone la empresa en determinados puntos de encuentro, obviamente gratuito. Las personas deben sentarse siempre en el mismo asiento con un asiento libre entre personas. Se arman equipos de 6 personas que comparten siempre el mismo espacio físico: esto es por si hubiera un afectado, controlas el contagio y no se dispersa en otros equipos. Es obligatorio el uso de barbijos que se cambian cada tres horas. Estamos ensayando todo el tiempo planes de contingencias antes cualquier situación o problemas que pueda ocurrir”.

13 Empresa del rubro tecnológico que produce software a pedido de un tercero.

En relación al **teletrabajo y las tensiones con la rutina diaria**.

- “ *La primera semana fue difícil. Sucedió que aumento muchísimo la intensidad del trabajo. Para poner a punto la nueva modalidad tuvimos que hacer muchas reuniones virtuales. Jornadas extensas de ajustes. Trabajar desde casa pone un poco más intenso el trabajo. Se está pensando de manera más efectiva como trabajar y organizar. Tener más daylís, reuniones de planning.*” (Antonio).
- “ *Lo que se incrementa es la tensión con la familia, sobre todo aquellos que tenemos hijos. Conciliar el trabajo, las tareas de cuidado y las tareas escolares es todo un problema. Acá hay un combo explosivo. Hay que planificar mucho la cotidiana. Cocinar para el día siguiente; planificar lo estructural para el otro día. Implica muchísima organización. Por ejemplo, duermo a los chicos a la noche, y luego cocino para el día siguiente así solo tenemos que calentar la comida al medio día. Con mi marido que trabajamos los dos hacemos turnos de trabajo, turnos de clases virtuales, turnos para trabajo de cuidado. Uso del calendar de Gmail mucho. Lo otro que nos está matando es toda la tarea escolar.*” (Cynthia)

Se expresa la tensión que suscita el teletrabajo con las tareas cotidianas del hogar, sobre todo en aquellas trabajadoras con hijos, que en su mayoría son las que se encargan del trabajo de cuidado del hogar. Se añade el problema de la escolarización virtual y la recarga de tareas sobre las madres y los padres. Les que viven solos o solas directamente hacen jornada laboral todo el día.

Aquí se marca otra cuestión que tiene que ver con las **condiciones de trabajo**:

- “ *Los problemas que estamos detectando es que la gente que hace home office no tiene las mismas condiciones de trabajo que en la empresa. Por ejemplo, los monitores, sillas y comodidades que hay en mercado libre que no hay en las casas. Las sillas que tenemos en mercado libre son ergonómicas y están diseñadas para el uso que le damos. La silla de una casa no es cómoda y además no es saludable. Estamos viendo cómo podemos hacer para que cada empleado pueda llevar a su casa su silla de la empresa y el monitor.*” (Ricardo)

En lo que refiere a las **condiciones salariales**:

- “ *salario no se modificó en nada. Los aumentos y pago de bonos de marzo se respetaron. Es más, estamos creciendo y venimos contratando porque el negocio viene subiendo*” (Ricardo)
- “ *Respecto de los salarios, no hubo reducción de salarios. Mercado libre está trabajando a toda máquina en este momento. No hay tema que afecte.*” (Antonio)

Despegar.com_

El caso de esta empresa desarrollada a partir de una plataforma que se dedica principalmente a la venta de pasajes de avión y paquetes turísticos contrasta con los casos anteriores. A diferencia del crecimiento que Globant y Mercado Libre, Despegar.com está atravesando una profunda crisis que golpea su *core business* provocando un profundo desmejoramiento y pauperización de la situación laboral de los trabajadores.

Acercas de esta situación crítica de la empresa, provocada por la pandemia, el trabajador entrevistado expresa:

“ *Despegar echo gente en todos los países que opera¹⁴. Pero en Argentina no se pudo despedir por el decreto presidencial¹⁵. Pero a pesar que no se despidió, está pasando de todo: suspensiones, baja de salarios... reducen costos de todos lados. Solo el sector de tecnología no se tocó”. (Santiago)*

Asimismo, agrega detalles en torno a las consecuencias inmediatas que generó el colapso:

“ *Hay todo un manejo muy desprolijo por parte de la empresa. Por ejemplo, en marzo hubo aumentos en los salarios. Se informa un sábado a la noche (fuera de horario laboral) por mail que el aumento del lunes no se cobra. Todos nosotros mirando el mail que nos estaban recortando el salario un sábado a la noche. No hay comunicación oficial y prolija. Nos mandan un mail a todos y nos dicen recorte de salario. Después te enteras por radio pasillo que a unos los suspendieron, otros recorte de salario, otros no se toca. Los rumores corren a pleno de que se cierra la empresa. Los listados a quien suspender fueron a discreción y a los apuros. Se suspendió mucha gente hasta el 30 de septiembre. A otros se les recorto el salario hasta el 50 % y jornadas laborales se redujeron más del 75%”. (Santiago)*

Sobre el **teletrabajo** en esta circunstancia, comenta:

“ *Se está pensando en pasar muchos de los procesos manuales a automatización para prescindir de aquellos puestos y el día que concluya el decreto se eche más gente. Esto se está planificando para volver a una nueva normalidad”. (Santiago)*

“ *El teletrabajo sin dudas intensifica la jornada y tensiona toda la lógica de la dinámica familiar. Pero es más barato para las empresas”. (Santiago)*

14 Despegar opera en 21 países de la región. Su negocio principal se concentra en Brasil, Colombia, Chile, México, Uruguay y Argentina.

15 Página 12 (1 de abril de 2020) “El Gobierno prohibió los despidos por 60 días a través de un DNU” Recuperado de: <https://www.pagina12.com.ar/256697-el-gobierno-prohibio-los-despidos-por-60-dias-a-traves-de-un>

Respecto del futuro de la empresa en esta coyuntura de particular incertidumbre, expresa:

“ Se especula con que se reactive en un año la industria del turismo. La idea que se maneja es que muchos competidores van a quebrar, y nosotros vamos a aguantar y volvernos monopolio. Aunque el miedo que la empresa quiebre está”. (Santiago)

SINDICATO: UNIÓN INFORMÁTICA¹⁶

Frente a la situación de la pandemia del Covid 19 el sindicato Unión Informática elaboró un protocolo de Higiene y Seguridad para la industria informática. Los puntos clave son los siguientes:

- ◆ Promover en todos los casos que sean posibles la prestación de tareas en forma remota (teletrabajo/home office), disponiendo del personal mínimo en planta para sostener el nivel de producción y al mismo tiempo reducir la propagación del COVID-19.
- ◆ Establecer horarios de ingreso y salida escalonados, que permitan evitar aglomeraciones de personas y realizar previo al ingreso el cuestionario de seguridad COVID-19
- ◆ Promover la utilización de sistemas de comunicación (telefónicas, video llamadas, video conferencias, etc.) minimizando las reuniones presenciales.
- ◆ En caso de tener que desarrollarse reuniones limitar el número de presentes y celebrarlas en espacios que permitan cumplir con la distancia de 1,5 metro como mínimo entre cada asistente.
- ◆ Promover los sistemas de cobranza electrónica y evitar el cobro en efectivo (billetes) en sector de cajas. Definir los sectores donde se recibirán a proveedores y clientes, con el objeto de minimizar el contacto con el personal de la empresa y planificar, de ser posible, días y horarios para evitar superposición.
- ◆ Evitar reducir al mínimo el ingreso a planta del personal externo (solo en caso de excepciones tales como: inspecciones, tareas de mantenimiento).
- ◆ Al personal externo se le aplicarán los mismos controles que al propio respecto al acceso y medidas de higiene y seguridad.

16 Se trata, hasta el momento, del único sindicato específico del sector, recientemente constituido. “Los comienzos de la organización se sitúan en una multinacional protagónica a nivel global: IBM, a la que en la UI llaman “el gigante azul”. La gran mayoría de quienes actualmente forman el consejo directivo del sindicato trabajan en IBM y vienen de ese grupo primigenio que impulsó la organización gremial en la empresa a partir de 2009, primero junto al gremio de telefónicos Cepetel y que luego se independizó para crear la UI. A partir de entonces se intensificaron las protestas en la empresa, fundamentalmente por el descontento salarial. En 2010 tiene lugar la primera elección de delegados y un año después, el 28 de julio de 2011, UI realiza la primera huelga en la empresa, que es, además, la primera medida de acción directa de los trabajadores informáticos en Argentina”. (Palermo y Ventrici, 2020)

- ◆ Escalonar los turnos de comida en el mayor tiempo posible, manteniendo la distancia mínima recomendada entre comensales y conformando los distintos turnos con personal de las distintas áreas, de forma tal que de ocurrir un contagio no paralice un área completa de la empresa.
- ◆ Los trabajadores deben sentarse a una distancia segura y no enfrente de los demás.
- ◆ Se debe asegurar una ventilación adecuada del comedor si son espacios cerrados.
- ◆ Se limpiarán y desinfectarán los asientos, las mesas, los mostradores y demás mobiliarios cada turno (antes y después del uso).
- ◆ Deben lavarse las manos con agua y jabón y/o usar una solución de alcohol en gel para higienizarse las manos antes de comer.
- ◆ Las puertas del comedor se mantendrán abiertas, para que nadie deba abrirlas manualmente
- ◆ Realizar un control inicial de trabajadores disponibles para retomar la actividad, a través del cuestionario de seguridad COVID-19.

Respecto al **teletrabajo**, Unión Informática alerta de algunas situaciones:

Preferentemente se deben establecer pautas para generar un ambiente sano para el teletrabajo en el hogar, como ser:

- Establecer con claridad el horario en el que se debe estar a disposición, e instruir a los líderes para que sea respetado, evitando incurrir en pedidos fuera de hora.
- Informar al trabajador de manera específica las funciones que deberá cumplir en esa modalidad, tiempo definido, o de ser indefinido dejar constancia.
- Registrar a los que realicen las tareas en modalidad teletrabajo a la ART.

En relación a las medidas que tomaron las empresas frente a la pandemia para adecuar las **condiciones de trabajo**, el dirigente entrevistado plantea:

“ De las medidas que se implementaron ya en algunas multinacionales con base operativa en EEUU y Europa se habla de la posibilidad de mandar a todos a las casas a hacer teletrabajo. Todas las empresas con infraestructura objetivas enviaron a todos los trabajadores a sus casas. La mayoría de las nóminas de las empresas, excepto donde se necesite presencia física de un trabajador, por ejemplo en un banco. Por ejemplo, varios afiliados nuestros están en los bancos poniendo a punto las laptops del personal. Sin ellos no funcionarían los bancos”. (Hernán)

En relación a cómo se comunicó el pasaje a teletrabajo en las empresas, comenta:

“ La forma de comunicarlo fue diversa. Hubo mucha informalidad en las empresas. Por ejemplo, en el caso de IBM: el viernes 10 se informó a la planta de Martínez que se pasaba a la modalidad de home office. Hubo casos donde tuvimos que intervenir como gremio para que clarifiquen

que protocolo iba a seguirse. Otra empresa de 300 empresas de Rosario, Neuralsoft: allí hubo una denuncia en el ministerio de trabajo de Santa Fe porque no querían pasar a home office". (Hernán)

" Las comunicaciones oficiales en esta industria siempre es por mail". (Hernán)

" En la industria, entre un 10 y 15 % de las nóminas que tienen que ir a trabajar se hacen en equipo de 10 o 15 personas. Pero todo está en modalidad home office". (Hernán)

En torno a las tensiones que suscita el teletrabajo:

" El principal problema que surge es la sobrecarga de tareas. Que tiene que ver con la modalidad de home office. Hay un debate sobre ello por todo lo que genera esto. Hay varios proyectos que estamos elaborando desde el sindicato que queremos impulsarlo como proyectos de ley. Como se compatibiliza la vida diaria y el trabajo no lo sé. Los que tienen hijos la complejidad se profundiza aún más. Acá hay una cuestión delicada para debatir. La vida familiar y el trabajo no congenia, se convive, pero no es lo mismo. Acá hay un gran debate. No está claro tampoco. Todos nos vemos afectados, pero es la mujer sobre la que recae la carga de forma más profunda".

" Estoy 120 % a favor del Teletrabajo ofrece un montón de ventajas, desde todo punto de vista: ahorro de viaje, ambiental, etc., pero para que tenga buen efecto las ventajas que da hay que ordenar bien las cosas"

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTADO DE SITUACIÓN EN EL SECTOR

- ➔ Las empresas vinculadas a las economías de plataforma dinamizan un discurso que colocan a la tecnología a la vanguardia de la lucha contra la pandemia.
- ➔ La virtualización de la vida se presenta como la solución frente a la pandemia.
- ➔ La crisis producida por el Covid 19 es una oportunidad de crecimiento para algunas empresas emergentes de economía de plataformas y para la consolidación del liderazgo de las empresas más grandes del sector.
- ➔ Se legitima un discurso que pone en el centro del debate a la tecnología, evidenciando las potencialidades frente a la pandemia.
- ➔ El teletrabajo genera un incremento de la intensidad laboral, al tiempo que tensiona la dinámica cotidiana.
- ➔ El teletrabajo configura diversas situaciones de tensión frente a las tareas de cuidado, las cuales son particularmente llevadas adelante por mujeres.
- ➔ El teletrabajo opera como un ordenador de los horarios de la jornada laboral.
- ➔ El teletrabajo extiende la jornada laboral durante todo el día. La intensificación de actividades puede verse no solo por una extensión de jornada como podría darse en el trabajo presencial a partir de la realización de las horas extras, sino también por pequeños momentos de conectividad que hacen que el flujo de trabajo sea intermitente pero acumulativo.
- ➔ El teletrabajo encuentra una gran legitimidad en las empresas, los y las trabajadoras y los sindicatos.

BIBLIOGRAFÍA

- Byung-Chul. H. (2014). *En el enjambre*, Barcelona: Herder editorial.
- Krepki, D (2019). Trabajar jugando: la institucionalización del ocio como práctica empresaria en la industria del software. *Revista de Estudios del ISHIR*, 9 (25), 1-15.
- Krepki, D y Palermo H. M. (2020) Ludificación del trabajo y disciplina algorítmica. Prácticas, sentidos y representaciones de los trabajadores y trabajadoras en el desarrollo de videojuegos. *Estudios del Trabajo*, Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET). (EN PRENSA)
- Ribeiro, G Lins. (2017). El precio de la palabra: la hegemonía del capitalismo electrónico-informático y el googleísmo. *Desacatos*, (56),16-33.
- Reygadas, L. (2017). Dones, falsos dones, bienes comunes y explotación en las redes digitales. Diversidad de la economía virtual. *Desacatos* (56), 70-89.
- Sadin, E. (2018). *La silicolonización del mundo. La irresistible expansión del liberalismo digital*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Ventrici P. y Palermo H. M. (2020) La siliconvalización del trabajo. Una experiencia argentina. *ICONOS Revista de Ciencias Sociales*, FLACSO Ecuador. (EN PRENSA)

ANEXO METODOLÓGICO

Empresa	Informante ¹⁷	Edad	Antigüedad	Puesto de trabajo	Medio de entrevista
Globant	Mario	35	3 años	Programador	WhatsApp (mensaje)
Globant	Lucas	29	4 años	Programador	WhatsApp (mensaje)
Globant	Pablo	36	3 años	Programador	WhatsApp (mensaje)
Globant	Sebastián	32	2 años	Programador	WhatsApp (audios)
Mercado Libre	Ricardo	40	5 años	Dirección	WhatsApp (mensaje)
Mercado Libre	Cintia	39	4 años	Líder de equipo	WhatsApp (mensaje)
Mercado Libre	Antonio	30	3 años	Programador	WhatsApp (mensaje)
Despegar.com	Santiago	40	10 años	Jefe de equipo	Teléfono
Unión Informática	Hernán	36	10 años	Dirigente de Unión Informática	WhatsApp (audio)

17 Todos los nombres son de fantasía para no poner en riesgo la situación laboral de los trabajadores y trabajadoras.

ISSN 2684-0510

Serie EL TRABAJO EN LOS TIEMPOS DE LA COVID-19

Dirección: Claudia Figari

Coordinación editorial: Nuria Giniger y Julia Soul

Diseño editorial: Irene Brousse

Este informe se elaboró en el marco de las actividades del Proyecto Unidad Ejecutora CONICET "Empresas, trabajadores y sindicatos en contextos de globalización del capital" 2017-2022

Los textos que forman parte de esta serie fueron sometidos a referato interno.

© CEIL CONICET, 2020

Saavedra 15 4° piso

C1083ACA Buenos Aires, Argentina

www.ceil-conicet.gov.ar/publicaciones/el-trabajo-en-tiempos-del-covid/

