



# Teletrabajo

Licinia Lagartos

Entre los muchos conceptos y términos nuevos que nos encontramos con cierta frecuencia (demasiada frecuencia últimamente), el Teletrabajo es uno de los que más están proliferando, ya sea en los comentarios de prensa, en las revistas técnicas, en las conversaciones, e incluso en las películas más actuales. Dicho vocablo suele verse acompañado de otros similares, como “trabajo virtual” o “empresa virtual”, cuestiones que vamos a aclarar en el resto del artículo.

El Teletrabajo no es una técnica que se estudie en algún centro de formación, ni tampoco es un nuevo tipo de trabajo. En principio sólo es un concepto de organización actual del trabajo que significa *trabajo a distancia*. Los trabajos siguen siendo iguales, pero cambian las relaciones entre las personas implicadas en un proceso determinado.

Cuando escuchamos que una persona teletrabaja traduciendo libros, no significa que traduce de forma distinta a otros traductores, sino que para realizar su labor no precisa conocer a su jefe, ni ir a la empresa que le ha contratado, ni manejar papeles, ni siquiera disponer físicamente del libro que está traduciendo.

Básicamente, teletrabajar consiste en llevar a cabo una actividad determinada sin la necesidad de estar en el taller, la empresa o el centro de trabajo que normalmente se precisa para llevarla a cabo. Implica por tanto unas relaciones sociales distintas con los compañeros y jefes, una diferente distribución de los espacios (taller, despacho, fábrica, etc.), y también unas especiales relaciones de producción menos tangibles y visibles que las tradicionales.

Aunque en teoría cualquier trabajo que se realice a distancia se puede denominar Teletrabajo, se suele denominar como Teletrabajo “tipo” el que utiliza como materia prima principal la información, como vías de transporte las telecomunicaciones y como herramienta de trabajo al ordenador. Es este modo de Teletrabajo el que da lugar a la denominación de “trabajador virtual”, ya que hace posible que realice su labor sin necesidad de relacionarse físicamente ni intercambiar materiales, existiendo para los demás únicamente como un terminal informático. Como este teletrabajador tipo suele ser una consecuencia del autoempleo, también se denominan “empresas virtuales” a las que constituyen legalmente, conocidas actualmente como pymes, trabajadores autónomos o profesionales liberales.

Podemos aclarar la situación diciendo que el Teletrabajo está estrechamente relacionado con la distancia, y todo lo virtual tiene que ver sobre todo con la informática.

No todo el Teletrabajo es igual y no todo el trabajo que se hace a distancia se considera Teletrabajo, por eso hay que ver con detalle qué características importantes podemos encontrar en este concepto.

## LAS DIFICULTADES

Lo que normalmente conocemos como Teletrabajo implica ciertas peculiaridades difíciles de concretar con exactitud. La cuestión es que es un sistema que ha surgido espontáneamente, poco a poco, paralelamente al avance de las telecomunicaciones y de la informática, encontrando huecos en varios sectores y mezclándose con otras formas de trabajo.

Los sociólogos y demás especialistas que han intentado analizar el proceso del Teletrabajo suelen encontrarse con un problema común a los estudios de las cuestiones en proceso de cambio, y es que mientras se realiza un buen estudio sobre estas materias, cambian tanto que, o bien los resultados no sirven cuando se termina, o bien se alargan en el tiempo más de lo deseable para considerar las conclusiones como válidas.

Un ejemplo de las implicaciones que conlleva el Teletrabajo se puede ver en que en todos los países más avanzados, actualmente están elaborando nuevas legislaciones o están modificando las actuales para contemplar las nuevas relaciones contractuales, jurídicas, impositivas y económicas que exige el proceso, existiendo verdaderas dificultades en llegar a acuerdos que no se vean desfasados en un corto periodo de tiempo.

Aunque son varios los problemas que dificultan el control de los procesos del Teletrabajo, los más importantes son la internacionalización de las relaciones y la "virtualidad" de sus participantes.

La utilización de las redes de comunicaciones internacionales abiertas a cualquiera, permite que un teletrabajador pueda realizar actividades

para cualquier parte del mundo de la misma manera que lo hace con su vecino. Esta internacionalización de las comunicaciones dificulta enormemente el control de las transacciones de información y de las relaciones laborales y jurídicas. Cualquiera puede imaginar la gran dificultad que implica controlar los impuestos o los derechos de autor de un pequeño contrato para realizar una traducción entre un español y una empresa rusa, por ejemplo. Además de las dificultades de control que se le presentan a las instituciones nacionales, existen trabas también para las personas, ya que es imposible que cualquier teletrabajador sea capaz de controlar múltiples relaciones de carácter global sin encontrar grandes dificultades. Un ejemplo lo tenemos en la propia Unión Europea, en la cual podemos realizar trabajos para otros países excepto Portugal.

Por otro lado, la no presencia directa de las personas implicadas en el proceso da lugar a que se puedan establecer relaciones entre personas reales y empresas virtuales o entre empresas reales y personas virtuales de la misma manera en que se relacionan las personas y las empresas reales. Nadie puede asegurar que los nombres de las personas o entidades que se relacionan a través de las telecomunicaciones o el teléfono se corresponden con personas reales o empresas registradas, dando lugar a que sea imposible realizar actividades tan usuales como firmar un contrato o presentar testigos en un litigio.

## LAS SOLUCIONES

La mayoría de las veces, no obstante, las relaciones se producen entre empresas y personas conocidas o que se pueden reunir físicamente para concretar los trabajos, firmar los contratos, intercambiar documentos u objetos, realizar pagos, etc.

Las soluciones a los problemas que se plantean los teletrabajadores siempre deben provenir de la aplicación de la lógica, ya que en los casos en los que no se pueda garantizar la seguridad de las transacciones comerciales, debe realizarse la labor de tal manera que ninguna de las partes tenga siempre toda la sartén por el mango, de forma que si ocurre un desacuerdo, se pierda

solamente el tiempo invertido en la última fase del trabajo, que deberá ajustarse lo más reducidamente posible mientras mayor sea el riesgo de discrepancia.

La solución más interesante para los teletrabajadores pasa por asociarse en entidades especializadas en resolver sus problemas específicos, que normalmente se dedican a solucionar problemas de equipamiento, de financiación, de búsqueda de proveedores, de representación en ámbitos sectoriales, de formación, de asesoría fiscal o legal y otros similares, pudiendo llegar a constituir redes que aprovechen las ventajas derivadas del pequeño tamaño de sus componentes y del poder de una organización de gran tamaño.

Aunque esta idea está perfectamente asentada en otros países, en España se encuentra hoy día en fase de iniciativa, que en breve plazo dará lugar a “redes virtuales” que agrupen a “trabajadores virtuales” y a “empresas virtuales”.

## LAS VENTAJAS

El Teletrabajo surge de la generalización de las comunicaciones a través de las máquinas informáticas. La mayoría de las personas realizan corrientemente actividades en las que se maneja información, materias y dinero a distancia, como puede ser la utilización de los cajeros automáticos, la solicitud de información en los teletextos o la compra de objetos a través de Internet.

Una vez que las comunicaciones se generalizan hasta hacerse cómodas y eficaces, y que la gente se acostumbra a realizar transacciones a través de medios informáticos, aprovechar estas posibilidades en las relaciones laborales es una cuestión obvia.

Si en un primer momento se aplicó a trabajos que realmente exigían que los empleados estuviesen distanciados de su empresa, como los vendedores de productos que recorren otras provincias o países, para aprovechar la inmediatez de las telecomunicaciones, que en el caso del ejemplo permite que un contrato determinado pueda activarse en el mismo momento en el que

se realiza la operación a través de un ordenador portátil conectado a una línea telefónica, en poco tiempo se vio que presentaba ciertas ventajas para los trabajadores y para las empresas en general.

En el caso de los trabajadores, una persona que no precise ir a diario a un centro de trabajo obtiene ventajas tales como la ganancia de tiempo que precisan los viajes de ida y vuelta, la eliminación de los costes de dichos viajes, la disminución del estrés que produce en las grandes ciudades los atascos y la búsqueda de aparcamiento, la reducción de problemas laborales entre compañeros, la flexibilidad del horario, la posibilidad de tener mayor vida familiar, más tiempo libre, menos ruidos y, en muchos casos, aumentar la autonomía e independencia del propio trabajador, que suele optar por el autoempleo en muchas ocasiones.

En cuanto a las empresas, sus ventajas son también muy importantes, ya que la generalización del Teletrabajo entre sus empleados conlleva principalmente un importante ahorro de espacio e instalaciones (y consecuentemente un ahorro de los costes), un mayor control de los gastos y un aumento de la productividad.

Estas claras ventajas han dado como resultado en los últimos años un aumento constante del número de teletrabajadores y un interés de las instituciones en controlar este movimiento y en potenciar los casos que faciliten la creación de puestos de trabajo.

Este interés de las instituciones no sólo se debe a las posibilidades de aumento del número de los trabajadores, ya que también tiene en cuenta algunas ventajas que repercuten en la propia comunidad, tales como la disminución del tráfico, la mejor distribución de la población o el reparto del trabajo. Por desgracia, en España no hay muchas iniciativas institucionales para potenciar el Teletrabajo, pero poco a poco se van viendo algunas acciones puntuales, que con toda seguridad aumentarán en los próximos años, ya que está comprobado que una parte de la sociedad actual camina hacia empresas más pequeñas y más flexibles, o sea, más adaptables a los cada vez más reducidos ciclos económicos.

## LOS INCONVENIENTES

No existen las panaceas totales, y el caso del Teletrabajo no es una excepción, ya que suele plantear algunas desventajas que en muchos casos son insalvables.

Algunas de ellas han sido comentadas en los párrafos anteriores; recordaremos entre las más importantes el aislamiento que produce el trabajo en el domicilio propio, la necesidad de disponer de más espacio en el hogar, la disminución de la seguridad laboral del autoempleado, la dificultad de equilibrio entre las labores domésticas y los compromisos laborales, las necesidades de equipamiento actualizado y la dificultad de conseguir ayuda en caso de necesidad.

Aunque en principio pueda parecer que las cuestiones que implican un aumento de los costes o del espacio puedan ser las más importantes, en la mayoría de los casos, después de un tiempo de aplicación, los problemas de aislamiento, de falta de relación con los compañeros o jefes y de organización del tiempo, suelen pasar a primer plano, llegando incluso a ser tan importantes que den al traste con algunas experiencias.

Como la gran mayoría de los teletrabajadores actuales han llegado a esta situación gradualmente, después de pasar por empleos en empresas y por fases intermedias combinando el Teletrabajo y el trabajo tradicional, la decisión final no suele ser traumática ni supone una ruptura total con una estructura tradicional.

Cuestión distinta es el caso de las personas que desean entrar en este tipo de empleo desde el primer momento. Para estos casos, la solución pasa por asistir a los cursos que se están empezando a dar en algunas instituciones, en los que se dejan claras todas las posibilidades del sistema, existiendo una reducción importante de los riesgos y de las sorpresas.

De todas formas, según vaya aumentando el número de teletrabajadores, y en consecuencia, se vayan adaptando las legislaciones, las tecnologías de comunicación, las agrupaciones virtuales y las facilidades en general, se reducirán también algunos de los inconvenientes comentados.

Las generaciones futuras no tendrán los problemas de adaptación que se nos plantean a "las menos futuras", ya que la forma de aprendizaje más o menos anárquica que tienen los niños de la actualidad (la TV, los viajes, las redes informáticas, etc.), les capacitan mucho mejor para el cambio continuo que exigen las nuevas tecnologías.

Sólo las personas que desde la infancia están acostumbradas a las tecnologías de la información y de la comunicación pueden asumir plenamente la nueva sociedad de la información.

## EL EQUIPAMIENTO

Cualquier persona que decida aprovechar las ventajas del Teletrabajo (y las desventajas), precisa disponer de un equipamiento que haga posible su relación con las restantes empresas virtuales. Dicho equipo debe reunir ciertas condiciones mínimas dependiendo de las necesidades del tipo de trabajo que se realiza.

Un teletrabajador tipo que realice su labor desde un lugar fijo debe disponer como mínimo de un ordenador, un módem, una impresora, un fax y un teléfono, debiendo ser cada uno de estos elementos adecuados a las características (velocidad, capacidad, resolución, etc.) que exija el trabajo.

Algunas de estas características deben estudiarse con especial atención, ya que pueden ser una gran ayuda en ciertos casos, pero también pueden significar un impedimento en otros.

En cuanto al ordenador, no se puede especificar un tipo más adecuado que otro. Todo depende del tipo de trabajo y de las posibilidades económicas, teniendo siempre en cuenta que cualquier configuración se queda anticuada en un plazo no superior a los 2/3/4 años, lo que no quiere decir que sea inservible.

El módem es el encargado de hacer posible que nos comuniquemos con otros ordenadores a través de la línea telefónica. Debe reunir la condición de ser lo más rápido y eficaz posible, que si en principio puede suponer un incremento del coste en comparación con otros modelos, en

poco tiempo será amortizado con el menor gasto de la factura telefónica.

La impresora debe tener siempre la suficiente calidad como para obtener documentos de gran calidad. Hay que recordar que la presentación por escrito de los trabajos suele ser una condición en la mayoría de los casos. Las impresoras láser garantizan la mejor calidad, aunque las impresoras de inyección pueden ser válidas en muchos casos. Si los documentos se entregan exclusivamente en formato digital, se puede adquirir cualquier tipo de impresora.

El fax puede ser de dos tipos: integrado con el ordenador o autónomo; cada uno de ellos tiene sus ventajas y sus inconvenientes. El primero proporciona una mejor calidad en los textos y las imágenes y no se necesita imprimir el documento generado con el ordenador para poder mandarlo a su destinatario, disponiendo también de muchas posibilidades de gestión a través de programas comerciales, y lo mejor, suele ser más barato y rápido. El fax autónomo tiene las ventajas de que no precisa tener el ordenador encendido para funcionar y de que puede capturar documentos que no tengamos en formato digital, como los folletos, los catálogos o las fotos. Una combinación de un fax conectado al ordenador con un buen escáner es la mejor solución posible.

Sobre el teléfono hay poco que decir. Las posibilidades de centralita, contestador automático, discriminación de llamadas, uso con "manos libres", etc., son sobradamente conocidas por todos, pero lo verdaderamente importante es que se disponga de una línea digital. No todas las zonas están controladas por centrales digitales, pero en los casos en los que sea posible disponer de una línea digital, hay que asegurarse de que nos suministren una de ellas en el momento del contrato.

Adicionalmente a los elementos comentados, puede ser necesario disponer de otros servicios o aparatos, como los ordenadores portátiles (para trabajadores móviles), los teléfonos móviles (para lugares sin línea telefónica), las líneas RDSI- Red Digital de Servicios Integrados (para transferencias de datos a alta velocidad), los equipos de videoconferencia (para comunicaciones que requieran pseudopresencia) y los servicios de

mensajería y correos (para transportar objetos físicos).

## LOS CASOS CONCRETOS

Todos los que conocemos casos concretos de Teletrabajo tenemos claras las características de este modelo de trabajo, pero aquellos que no tengan conocimiento de personas que utilizan este sistema, puede que no sepan con exactitud en qué casos se está aplicando actualmente.

El sector de servicios es el más idóneo para aprovechar las posibilidades del Teletrabajo, y dentro de este sector, todo lo referente al tratamiento de la información es el campo más adecuado, sobre todo si se puede traducir a formato digital.

Así, los escritores, los traductores, los programadores, los maquetistas, los ilustradores, los correctores, los contables, los asesores, los publicistas, los televendedores, los que proporcionan servicios de oficina y otros trabajadores parecidos, son los más adecuados para el Teletrabajo, ya que utilizan principalmente textos, imágenes, bases de datos y conjuntos numéricos, todos ellos fácilmente manejables en formato digital.

Otros trabajos del tipo de ventas por catálogo, administración de servicios, gestión de inversiones, enseñanza dirigida, administración pública, atención a clientes, telemarketing, telebanca, investigación, y en general, las profesiones liberales, van entrando poco a poco en el proceso.

Por ahora, la mayoría de los trabajos que manejan objetos o materias primas o que exigen la utilización de locales, siguen utilizando los medios tradicionales.

## LOS CASOS INTERMEDIOS

Aunque para centrar las ideas, las referencias anteriores han ido dirigidas a los teletrabajadores tipo, existen muchas situaciones intermedias entre el teletrabajo puro y el trabajo tradicional, bien sean para abarcar ciertas tareas imposibles

de tratar con un sistema puro o para reducir las desventajas del Teletrabajo.

En los casos en los que los trabajadores pertenecen a la nómina de la empresa, ésta suele combinar las jornadas para que cada ciertos días de trabajo en el domicilio, se tengan otros en la empresa, existiendo la idea de que como mínimo, se debe hacer presencia física una vez a la semana.

En otras ocasiones, si la empresa abarca una zona muy extensa, puede mantener centros secundarios que permitan a los empleados estar más cerca del lugar que gestionan y acceder a la oficina sin grandes desplazamientos. Estos centros secundarios están comunicados constantemente con la central, dando el mismo resultado que si estuviesen en otro piso del mismo edificio.

Otros sistemas adoptados en las zonas en las que la contaminación o los atascos alcanzan grados extremos, son las denominadas "teleoficinas", consistentes en edificios de despachos situados en las afueras de las grandes ciudades, perfectamente equipados para dar servicio a las necesidades de los teletrabajadores, no sólo en lo que respecta al equipamiento informático y de comunicaciones, sino también en lo referente a comedores, gimnasio, talleres de reparación de coches, etc.

Los casos que seguramente utilizan más las actuales posibilidades de comunicación a distancia son los teletrabajadores móviles, o sea, aquellos que constantemente están viajando y cambiando de zona, tales como los comerciales. En estos casos, el tren, el avión, el coche o el hotel sustituyen a la oficina tradicional, siendo el ordenador portátil y el teléfono móvil la base de su equipo.

## LA ACTUALIDAD

No cabe duda alguna de que el Teletrabajo es una solución para muchas empresas y personas; en los últimos años se halla en continuo crecimiento, sobre todo en los países más avanzados tecnológicamente, y más en las zonas que tienen ciudades muy pobladas. Estados Unidos y Japón son los países donde más implantado está el Teletrabajo.

En España todavía no ha adquirido la suficiente importancia como para que suponga un fenómeno social, aunque en ciertos sectores se va implantando con la suficiente velocidad como para que en poco tiempo consiga un porcentaje importante. Hasta ahora, los teletrabajadores se han creado de forma individual, simplemente por evolución lógica de ciertas profesiones capaces de asumir los avances tecnológicos. No obstante, últimamente se están produciendo las primeras actuaciones dirigidas por instituciones, entre las que destacan las organizadas por la comunidad autónoma de Cataluña y por la Dirección General de Telecomunicaciones.

Europa trata de ayudar a las actuaciones nacionales subvencionando programas que ayuden a la implantación del Teletrabajo, contemplándolo como uno de los ejes de la recuperación económica.

También el fenómeno Internet es el motor actual de muchas empresas virtuales que ven en la red de redes un inmenso mercado para ciertas profesiones y actividades.