

NUEVAS FORMAS DE TRABAJO EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO: EL TELETRABAJO

Jaime Hormigos Ruíz*

INTRODUCCIÓN

Una de las características fundamentales de la nueva economía global es la exigencia de mejorar la competitividad tanto de empresas como de países con el fin de poder competir en el mercado. Ya no se compete con una empresa cercana que tiene las mismas circunstancias legales, sociales, demográficas, culturales o políticas, sino con empresas de todo el mundo cuyo entorno es totalmente diferente; en cuanto a su regulación legal, en cuanto a las cualidades del factor humano al que tiene acceso, diferente en un conjunto de factores de los que depende la capacidad productiva. La nueva economía globalizada afecta a todas las empresas, sean del tamaño que sean. Por este motivo, todas las organizaciones deben adaptarse a esta nuevas coordenadas que impone el mercado global. La existencia de este mercado global ha sido posible gracias a la presencia de las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC)¹ que han facilitado el desarrollo de un mercado a escala mundial, gracias a ellas se ha producido el fenómeno de la desubicación, por medio del cual el trabajo ya no es necesario realizarlo en un lugar físico determinado, donde se reúnan todos los integrantes de la empresa. De esta forma aparece la máxima representación de la flexibilidad de la nueva empresa y con ella las nuevas formas de entender el trabajo. Pero además debemos ser conscientes de que la rapidez con la que se está asimilando el uso de las nuevas tecnologías provoca una aceleración aún mayor del cambio, no sólo en la forma de trabajar, sino también en la forma de vivir.

* Profesor de Sociología de la Universidad Rey Juan Carlos y miembro de la Asociación Castellano Manchega de Sociología. El presente trabajo obtuvo el primer premio de ensayo breve «Fermín Caballero» convocado por dicha asociación.

Siguiendo las ideas del economista J. Rifkin², podemos afirmar que nos encontramos ante una importante decadencia de lo que hasta ahora entendíamos como trabajo. El número de personas infraempleadas o que carecen de trabajo está creciendo rápidamente, debido en gran medida a que los millones de personas que están llegando al mercado laboral se están convirtiendo en víctimas de una nueva revolución tecnológica ya que los grandes avances en el campo de la alta tecnología están sustituyendo rápidamente a los seres humanos en la mayor parte de los sectores económicos. En el pasado, en la medida en que las nuevas tecnologías sustituían a los trabajadores de un determinado sector económico, siempre aparecían nuevos sectores que permitían absorber a los trabajadores despedidos. Sin embargo en la nueva “revolución tecnológica” todos los sectores han ido cayendo como consecuencia de la reestructuración tecnológica y no ha irrumpido ningún sector significativo para canalizar la mano de obra desplazada. Las innovaciones tecnológicas nos están llevando al borde de un mundo carente de trabajo para todos ya que la gran mayoría de los trabajos, tal y como los conocemos hoy, van a desaparecer, el único sector expansivo es el del conocimiento, de manera que el mundo acabará polarizándose en dos fuerzas, por una parte, una élite formada por los trabajadores del conocimiento que controlará y gestionará la economía global de alta tecnología y por otra, un creciente número de trabajadores permanentemente desplazados, con pocas perspectivas de futuro y con pocas posibilidades de entrar a competir en un mercado laboral cada vez más automatizado.

LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Las grandes transformaciones sociales se iniciaron cuando la información y el conocimiento empezaron a convertirse en el elemento central del funcionamiento de las economías nacionales y la economía mundial. El recurso económico básico pasó de estar en los recursos naturales y en la mano de obra a estar en el conocimiento. *“En la sociedad actual, información y conocimiento están tan unidos que el referente histórico capital-trabajo ha sido sustituido por información-conocimiento”*³. En el mundo empresarial actual se ha demostrado que las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones facilitan el flujo del conocimiento en la empresa, de modo que a mayor tecnología, mayor necesidad de talento para competir. Las nuevas tecnologías proporcionan ventajas competitivas y constituyen un activo, hasta el punto de que las empresas tienen activos tangibles, que residen en el valor contable de las mismas, pero son los activos intangibles o intelectuales los que hacen funcionar de una manera óptima a las empresas actuales: *“los activos intangibles, que constituyen el capital intelectual, son la nueva riqueza de las empresas”*⁴.

Las empresas modernas se enfrentan a una creciente implantación de la Nueva Economía, la economía del conocimiento. En esta nueva economía, el capital humano y el conocimiento en red son el fundamento para la creación de riqueza.

Por tanto, las empresas que entiendan este cambio tendrán mayor éxito que aquellas que no gestionen bien su conocimiento interno. El mundo empresarial debe tener consciencia de que, como antes explicábamos, las grandes transformaciones sociales se iniciaron cuando la información y el conocimiento empezaron a convertirse en el elemento central del funcionamiento de las economías nacionales y la economía mundial. Por este motivo, el mundo empresarial debe comenzar a considerar el conocimiento como el nuevo recurso principal, deben asumir que el factor de producción decisivo ha dejado de ser el capital o la mano de obra para pasar a ser el conocimiento. *“En lugar de capitalistas y proletarios, las clases de la sociedad poscapitalista han pasado a ser los trabajadores del saber y los trabajadores de los servicios”*⁵. Parece que el recurso económico básico es el conocimiento. Los grupos sociales dirigentes de esta nueva sociedad del conocimiento serán los trabajadores del saber, por lo tanto, el desafío económico al que se debe enfrentar la sociedad poscapitalista será la productividad del trabajo del saber y del trabajador del saber. Esta nueva sociedad del saber se apoya en la educación como motor central de la misma, ahora bien, como afirma P. Drucker⁶, puede que la escuela no sea la institución clave puesto que en esta nueva sociedad del saber la mayoría de los conocimientos se adquirirán después de la edad normal de escolaridad y quizás mediante procesamientos educativos que queden fuera de la escuela tradicional. En esta nueva sociedad se apostará más por una educación permanente y sistémica ofrecida en el lugar de trabajo.

La nueva economía: la economía global

La nueva economía que surge en la sociedad del conocimiento es una economía que funciona a tiempo real como una unidad en un espacio mundial, tanto para el capital como para la gestión del trabajo, la tecnología, la información o los mercados. Esta nueva economía será una **economía global** cuyo soporte fundamental será la información, que se ha digitalizado. La globalización de la economía se está produciendo debido precisamente a que estamos dentro de una economía digital. La estructura global de la economía está cambiando y vemos como aparece un nuevo sector industrial de la convergencia entre informática (ordenadores, servicios, software), comunicaciones (telefonía móvil, satélites...) y la industria del contenido (entretenimiento, proveedores de información...).

A medida que esta nueva economía se va haciendo más global, la necesidad de nuevos planteamientos de gestión se hace más crucial. Poco a poco vemos como van tomando importancia las alianzas estratégicas y las tecnologías de la información. Son precisamente estas nuevas tecnologías de la información las que están contribuyendo a la globalización del mundo ya que permiten la transmisión de información que enriquece a los pueblos que, tradicionalmente aislados por razones geográficas o políticas, acceden a estas nuevas tecnologías. Caminamos, gracias a

ellas, hacia una nueva sociedad de la información que posee cuatro cualidades: descentralizadora, globalizadora, armonizadora y permisiva.

El conocimiento como materia prima de las empresas

En la nueva sociedad del saber, la riqueza de las empresas comienza a apoyarse en el conocimiento. Conocimiento e información se han convertido en las materias primas principales de la economía y son sus productos clave. El conocimiento hoy en día se compra y se vende en cifras nunca vistas. Los activos de capital que se necesitan para crear riqueza (antes eran el trabajo físico, las máquinas, herramientas...) se han convertido en los activos del conocimiento. Las organizaciones empresariales y públicas disponen de un recurso vital e intangible que les permite desarrollar su actividad esencial y este recurso es el conocimiento. Los soportes básicos del conocimiento son: 1º) los recursos humanos: que intervienen en los procesos de producción o de soporte organizacional (formación, cualidades personales...); 2º) la información manejada en dichos procesos que capacita a estas personas a incrementar su formación o habilidades para el desarrollo de sus tareas. La función de estos dos soportes hace emerger el conocimiento. La organización necesita convertir los datos en conocimiento y difundirlos rápidamente dentro de ella misma allí donde sea preciso.

NUEVA EMPRESA = RR.HH + INFORMACIÓN => CONOCIMIENTO

De este modo aparece como un concepto vital en las empresas la gestión del conocimiento y los sistemas y herramientas inteligentes. Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) juegan un papel fundamental en esa gestión del conocimiento y se están convirtiendo en impulsoras de los cambios que reclaman las empresas para hacerse más competitivas. Por su parte, el conocimiento juega un rol dominante en la economía actual, se ha convertido en el recurso económico más importante (en ocasiones más importante que el dinero), debido a esto no es extraño que la gestión del conocimiento se convierta en la primera prioridad de todas la grandes empresas.

EL TELETRABAJO. UNA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN LA ECONOMÍA GLOBAL

Nos enfrentamos ante una realidad socioeconómica en la que todo está cambiando. La internacionalización de la economía, exige que nuestras empresas sean competitivas al máximo para poder sobrevivir y, para ser competitivas las empresas deben adaptarse al entorno en el que se encuentran inmersas. Este entorno exige unos planteamientos nuevos en las formas de organizar el trabajo y la producción. En una producción orientada al consumidor las empresas que quieran sobrevivir no tienen más remedio que ajustar sus recursos, tanto materiales como

humanos, a las exigencias del mercado. Es aquí donde entra en juego el papel de las nuevas formas de empleo y de organización del trabajo en la economía global. Las empresas necesitan de manera apremiante tener a su disposición formas de empleo que faciliten la producción oportuna, en el momento oportuno, a un coste competitivo. «*El trabajo temporal directo, el trabajo temporal a través de ETTs, las subcontratas, el empleo a tiempo parcial, el trabajo por cuenta propia, el teletrabajo, etc., se presentan como formas de empleo que hacen posible que las empresas dispongan del personal necesario en cada momento, ahorrando costes laborales*»⁷. Son formas de empleo que permiten flexibilizar las plantillas de las empresas para adaptarlas a esta nueva situación.

Las empresas ante la aceleración del cambio tienen que buscar estructuras flexibles, que les permitan evitar rigideces en sus gastos. Si no lo hacen, sus respuestas ante los cambios bruscos del entorno serán indiferentes. Ante esta necesidad de flexibilidad las empresas recurren a estructuras sociales en red, a la externalización de mano de obra a través del *outsourcing* (subcontratación) de parte de sus trabajos, a la utilización de alianzas temporales o estables, al trabajo a tiempo parcial, al teletrabajo y al trabajo temporal, ya sea este directo o a través de ETTs. Por tanto vemos como cada vez se impone más un modelo de empleo *atípico*. Desde el punto de vista sociológico, esto supone una nueva forma de entender el trabajo. Podemos afirmar, siguiendo las ideas de U. Beck⁸ que si bien, seguirá existiendo la figura del empleado de toda la vida, el número de empleados temporales se verá muy incrementado. A partir de ahora existirán muchos más trabajadores temporales. Probablemente, se dará el caso de que casi todos los empleados habrán pasado alguna vez en su vida por un trabajo temporal. Principalmente en las primeras etapas de la vida laboral. Esto puede suponer un inconveniente ya que si no se crea una cultura adecuada a esta nueva situación, los trabajadores temporales se enfrentarán a un mundo creado para los que tienen un empleo estable y esto traerá consigo un trauma psicológico para una parte importante de la población. Ahora bien, la sociedad que se vuelve cada vez más competitiva, trata de enseñar a este nuevo tipo de trabajadores que lo importante es conseguir ser valioso en el mercado laboral. La empleabilidad como meta exigirá a estos trabajadores formación, nuevos conocimientos y una constante puesta al día. De este modo vemos como esta exigencia conducirá a una «sociedad de la formación continua».

¿Qué es el teletrabajo?

Una de las principales formas de trabajo que se proponen para hacer frente a las demandas de esta nueva empresa más flexible y competitiva es el «Teletrabajo». Definir el teletrabajo se nos antoja una cuestión cargada de dificultad debido a la existencia de un gran número de definiciones sobre el término. Para la mayoría de la gente implica «trabajo a distancia», pero esto no es todo. Podemos decir que el

teletrabajo *“es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa”*⁹. Por tanto, el teletrabajo supone una forma flexible de organización laboral que implica:

TRABAJO + DISTANCIA + TELECOMUNICACIONES + CUENTA AJENA¹⁰

1°. El teletrabajo es trabajo. El trabajo existe cuando se genera algo. Una economía que sea incapaz de generar puestos de trabajo no podrá generar puestos de teletrabajo. Y para generar trabajo hay que generar riqueza.

2°. El teletrabajo es trabajo a distancia. La actividad se desarrolla para una empresa (empleador) o institución sin necesidad de acudir al centro de trabajo tradicional. El lugar donde se realizará el trabajo puede ser el domicilio, el telecentro, el propio vehículo en el que el trabajador se traslada...; resumiendo, el teletrabajo se realizará fuera de los contornos inmediatos del lugar en que se evalúan los resultados. Además, el empleador no tiene posibilidad física de observar la ejecución de la prestación por parte del trabajador.

3°.- En el teletrabajo se utilizan las telecomunicaciones. Implica necesariamente la transmisión del producto del trabajo por medio de comunicación. También, en ocasiones, la transmisión por parte del empleador de los datos e informaciones útiles para la ejecución del trabajo solicitado. Esta comunicación se puede llevar a cabo por medio de: un teléfono, fax; o con todos los tipos de medios o sistemas de comunicación sofisticados: redes de área local, satélites, red digital de servicios integrados, correo electrónico, audio o videoconferencia, etc. Las tecnologías de la información se utilizan no sólo como enlace con el empleador, sino también como instrumento de trabajo fundamental: para consultar bases de datos, navegar por la información, relacionarse con otros individuos de un mismo equipo o grupos de trabajo, etc.

4°. El teletrabajo es un trabajo por cuenta ajena. Para otros y remunerados por otros. El trabajador se conecta con una corporación o una persona física que se beneficia del fruto de su esfuerzo y que paga por él. En el teletrabajo, resulta indiferente el tipo de relación contractual que medie entre empleador y empleado. Puede tratarse de una relación ocasional, para una sola obra, un contrato temporal o definitivo, a tiempo parcial o jornada completa.

El desarrollo social del teletrabajo

El trabajo electrónico en el hogar, aparece ya en 1957 en la literatura sobre la automatización. De hecho, la industria británica del *software* empleó a un gran número de mujeres que trabajaban en casa en los años sesenta. Pero la primera

aparición de la conciencia pública de este fenómeno corresponde a los años setenta. El contexto de esta aparición fue la crisis de la energía padecida en aquellos años y el toque de atención contra el despilfaro de los recursos escasos que supusieron estudios como el libro-informe sobre *Los límites del crecimiento*, publicado por el Club de Roma, en este libro se pretende demostrar la necesidad que tiene la humanidad de reducir el despilfaro de recursos que lleva consigo el desarrollo indiscriminado y el concepto de la sociedad opulenta.

Sin embargo, el teletrabajo no experimentó en años posteriores a los mencionados el auge que se pronosticó, a pesar de que se dieran aún dos condiciones más que llevaron a pensar en su rápida extensión: el comienzo de la evolución vertiginosa de los equipos y aplicaciones informáticos, por una parte, y el nacimiento y expansión de la telemática, por otra. Pero a pesar de esto, el teletrabajo sufrió un estancamiento de dos décadas por causas muy diferentes: resistencia de las empresas y sindicatos; miedo a realizar cambios en plena crisis económica; y sobre todo las tarifas de las telecomunicaciones. Mientras que el descenso en los precios de equipos informáticos permitió ponerlos al alcance de prácticamente todos los trabajadores y empresas, los precios de las telecomunicaciones siguieron constituyendo una barrera para aquellos particulares y empresas que querían implantar el teletrabajo.

Pero pese a esto, durante estos años, la conciencia de las posibilidades del teletrabajo y de sus ventajas se fue extendiendo lo bastante como para que pudiera experimentar un gran auge en cualquier momento. A estas ventajas que ofrecía se unían otra serie de características muy importantes: los factores tecnológicos continuaban ofreciendo más posibilidades cada día, se fue dando una mayor extensión de las comunicaciones móviles que suponían una gran flexibilización de la comunicación. Todo esto trajo consigo el hecho de que muchas grandes empresas no tardaran en apostar por el teletrabajo. Este cambio parece haberse iniciado a comienzos de los noventa y se ha acelerado a partir del año 1993. Esta evolución se explica por la conjunción de diversos factores¹¹:

- 1) La disponibilidad y abaratamiento de los sistemas informáticos y de las redes de comunicación y sobre todo la alfabetización de la población en el manejo de equipos y sistemas informáticos.
- 2) La flexibilización de las legislaciones laborales: que permite diversificar las modalidades de trabajo por cuenta ajena. A pesar de ello, uno de los problemas con el que se encuentra el teletrabajo es la carencia de una legislación específica, no sólo de tipo laboral, sino también fiscal.
- 3) Los problemas de tráfico, energía y contaminación: el tráfico constituye un problema de solución muy difícil en las grandes ciudades. Aunque se está intentando introducir horarios flexibles, se potencia el transporte público y se crean nuevas infraestructuras, se está alcanzando un importante límite de saturación. Esto hace que las autoridades de algunas grandes ciudades se estén planteando la potenciación del teletrabajo.

- 4) Las nuevas actitudes ante el consumo de energías no renovables y ante la contaminación: el deterioro del medio ambiente ha dejado de ser únicamente un problema ecológico y se ha convertido en un problema cultural. Esto ha hecho que las empresas se preocupen por su imagen de contribución a la calidad del medio ambiente.
- 5) Nuevas actitudes ante la vida: el trabajador valora cada vez más su tiempo libre y la posibilidad de vivir más en contacto con la naturaleza. Se tiende a huir de las grandes aglomeraciones urbanas.
- 6) Nueva mentalidad hacia la empresa y las instituciones: los miembros de las generaciones más jóvenes se muestran menos propicios a mantener fidelidad a una empresa o institución, se sienten menos comprometidos con sus empleadores que con sus equipos de trabajo. Tampoco muestran mucho respeto por las jerarquías. Son más independientes y están más preparados técnicamente para las nuevas formas de trabajo que demandan personas que sepan establecer relaciones personales y comerciales a través de las redes telemáticas.
- 7) Razones de economía empresarial: se trata de un factor decisivo ya que son las empresas las que tienen los medios necesarios para poner en práctica el teletrabajo. Por este motivo, esta modalidad de trabajo la están imponiendo las grandes multinacionales y con ello están generando una nueva cultura y unos nuevos modos de gestión a los que han de adaptarse las empresas que deseen sobrevivir.

Modalidades del teletrabajo

Uno de los criterios comunes a la hora de hablar del teletrabajo consiste en identificarle forzosamente con el trabajo en el propio domicilio, es entonces cuando en nuestra mente surge la imagen idílica del trabajador que se programa su tiempo de la manera más conveniente. Ahora bien, es verdad que el teletrabajo *ideal* pueda ser aquel que se desempeñe en casa del trabajador, pero fuera de este tipo ideal, en la práctica dentro del teletrabajo encontramos multitud de modalidades que dan, tanto al trabajador como a la empresa, un abanico de posibilidades entre las que elegir la solución más conveniente a sus situaciones particulares. La elección de la modalidad de teletrabajo dependerá de muchos factores entre los que podemos destacar: el tipo de trabajo, la duración del mismo, la cantidad de empleados, forma de gestión, tamaño y disponibilidades económicas de la empresa, equipamiento de la misma, etc. Por todo esto, es necesario buscar formas que reúnan las ventajas del trabajo en el domicilio con las ventajas de trabajar en otros lugares. Entre los muchos lugares para teletrabajar podemos destacar:

1) El domicilio del trabajador: Si bien es la imagen idílica, no es la forma de teletrabajo más extendida ya que a excepción de las personas que trabajan por

cuenta propia, el resto de los teletrabajadores a tiempo completo suelen ser trabajadores móviles o *itinerantes*. Sin embargo, el trabajo en el domicilio es probablemente la modalidad de teletrabajo con mayor potencial de crecimiento. Si nos preguntamos quienes son los profesionales que trabajan en el domicilio, podemos ver que suelen ser personas que trabajan con información y no con objetos físicos. Los ejemplos más típicos de esta modalidad lo forman los profesionales y directivos que trabajan uno o dos días a la semana en el domicilio, ya sea por la política de la empresa de reducir los tiempos de desplazamiento o simplemente porque trabajan con más tranquilidad. Algunos profesionales como analistas y programadores informáticos también se encuentran dentro de este grupo. Los trabajadores que deciden realizar su actividad profesional en sus hogares lo hacen principalmente motivados por: a) Ahorrar tiempo y dinero; b) Reducir el nivel de estrés gracias a la reducción de los desplazamientos; c) Conseguir una mayor autonomía y mayor flexibilidad del horario laboral. Ahora bien, el aislamiento causado por la práctica del teletrabajo es considerado como el problema más importante al que tienen que hacer frente los usuarios que trabajan en el domicilio.

2) Las oficinas satélites: Son lugares de trabajo que pertenecen a la misma empresa, pero son independientes de la sede corporativa. En ellas prima la organización geográfica. Se abren para que acudan a trabajar los trabajadores que viven más cerca, con independencia del puesto de trabajo que ocupen. Con esta estructura geográfica, un director corporativo de una gran empresa tendrá a su personal repartido por muchos lugares de una gran ciudad, región e incluso por varios países. Esto hará que los métodos de dirección tengan que ser muy similares a los que se adoptarían si todos los trabajadores de estos centros estuviesen en el propio domicilio. Ahora bien, debemos tener en cuenta que la gestión de un personal tan repartido no es nada fácil. El jefe en su contexto de dirección debe sustituir la sala por la red. Ha de actuar como si estuviese ante un tablero de mando. Estas oficinas satélites son relativamente autosuficientes en todos los aspectos. Se diferencian de las tradicionales sólo en el hecho de que reúnen a empleados de la empresa que viven cerca de ellas. De ahí que el criterio para agrupar a los empleados sea puramente geográfico.

3) Los telecentros: son oficinas de recursos compartidos por varias empresas (fundamentalmente pequeñas y medianas) que disponen de las instalaciones de telecomunicaciones y de los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo. Estos centros operan como una oficina de oferta de servicios y alquiler temporal de despachos. Suelen disponer de puestos de trabajo bien equipados para todo tipo de teletrabajadores. Pueden ser propiedad de empresas o de asociaciones de empresas que comparten costes. Pueden ser propiedad de empresas de telecomunicaciones y empresas de informática, que los crean con la intención de incentivar el consumo tanto de equipos como de líneas. También pueden ser propiedad de organismos de la Administración que desean promover los

asentamientos en sus demarcaciones. Otros de estos centros regionales son públicos, para cualquiera que pague por utilizarlos. Abundan cada vez más en las grandes ciudades. Además, en este tipo de centros también se puede compartir la permanencia en el domicilio con la asistencia a ellos: el teletrabajador puede trabajar en su casa y acudir a este centro determinados momentos en lo que tenga que hacer una transmisión especial y no cuente con los equipos adecuados en su casa, o bien puede acudir para reuniones.

4) Telecottages: Son centros de teleservicios asociados a instalaciones en granjas, pueblos pequeños, ayuntamientos, locales de escuelas públicas, etc., en las zonas rurales. Suelen conformar una mezcla de negocio, de política de empleo y de altruismo. Con ellos se trata de retener a la población autóctona y atraer incluso a población más preparada, que suele vivir en los grandes centros urbanos. En estos centros se suele dar, a los habitantes de estas zonas rurales, todo tipo de formación relacionada con las nuevas tecnologías. Son activos en teleenseñanza, facilitando el estudio y la formación básica o permanente a los habitantes de la zona. Además, se pone a disposición de los teletrabajadores un equipo caro, gratuitamente o con un alquiler muy reducido. Los propietarios de las pequeñas y medianas empresas locales que no tienen medios para adquirir estos equipamientos tienen la posibilidad de alquilar los servicios y los equipos de este centro. El personal permanente en este telecottage conoce el funcionamiento de las máquinas y ayuda en caso de necesidad. También ofrecen servicios como la consulta a bases de datos, traducción, contabilidad, etc. Esta fórmula permite crear empleos por medio de los servicios que se prestan también a grandes empresas situadas en los centros urbanos.

5) Móviles o nómadas: el trabajador llamado *Móvil o nómada* es la máxima expresión del teletrabajo. Es el trabajador que trabaja allí donde puede o donde le surge la necesidad de trabajar. Debido a la naturaleza de su trabajo, este personal solía aparecer muy poco por la empresa, en la cual no se integraba. Pero ahora, con los nuevos medios telemáticos, sigue yendo igual de poco por la empresa pero se siente *unido* a ella todo el día, lo que aumenta su identificación y su grado de compromiso con la misma.

Beneficios e Inconvenientes del teletrabajo

Beneficios

Uno de los principales atractivos del teletrabajo es que casi todo el mundo sale ganado. Debemos distinguir entre los beneficios que aporta a la empresa y los beneficios que aporta al trabajador. De entre los beneficios que tendrá la empresa que adopte programas de teletrabajo debemos destacar: a) Reducción de los costes fijos de la empresa, como gastos de alquiler y mantenimiento de oficinas en las zonas céntricas de las ciudades o los gastos relacionados con el desplazamiento de

los empleados; b) Flexibilidad en la organización del trabajo de los empleados que puede permitir una mejor adaptación a un entorno cambiante; c) Retención de buenos empleados y profesionales que de no existir la posibilidad del teletrabajo podrían verse obligados a abandonar la empresa; d) Mejora de las oportunidades de selección de personal al poder contratar a trabajadores que prefieren trabajar en sus casas y cuyo lugar de residencia está lejos de la empresa; e) Incremento de la productividad de la empresa, ya que está demostrado que los programas de teletrabajo aumentan la productividad de los teletrabajadores.

Los teletrabajadores pueden también beneficiarse de alguna de las siguientes ventajas: a) Reducción de los desplazamientos al trabajo, lo que supone un ahorro de tiempo y de dinero; b) Mayor flexibilidad del horario laboral, que permite al teletrabajador organizar sus horas de trabajo y adaptarlas a sus necesidades personales; c) Mayor autonomía; d) Mas tiempo libre; e) Menos problemas laborales.

También hay que decir que los beneficios del teletrabajo repercuten de una forma positiva sobre la comunidad en su conjunto. Esto se debe fundamentalmente a los efectos beneficiosos que la reducción del número y tiempo de los desplazamientos tienen en la contaminación atmosférica, el ruido y los problemas de tráfico. Adoptar programas de teletrabajo supone un importante ahorro de energía, infraestructuras, tiempo, así como una mayor distribución de la población con lo que se potenciaría el desarrollo local y regional.

Inconvenientes

También existen una serie de inconvenientes que hay que tener en cuenta a la hora de adoptar un programa de teletrabajo. Para las empresas estos inconvenientes son: a) Realizar una importante inversión inicial en la compra de equipos informáticos; b) Pérdida de control presencial sobre los empleados; c) Afrontar importantes cambios organizativos; d) Más dificultad para trabajar en equipo.

Para los teletrabajadores los principales inconveniente pueden ser: a) Sensación de pérdida de status dentro de la empresa; b) Cierta grado de desorientación que puede llegar a conducirle a una situación de aislamiento con respecto a sus compañeros de trabajo; c) Dificultad para adaptarse al trabajo en grupo; d) Desvinculación de las empresas.

CONCLUSIONES

La economía global impone algunas nuevas formas de regular la relación laboral entre empresario y trabajador, derivadas de la necesidad de flexibilizar el trabajo que experimentan las empresas. Esto unido a la aparición de las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) ha traído consigo nuevas formas de trabajo que hacen posible que el empresario pueda *comprar* el

trabajo allí donde más le convenga por calidad y precio. Del mismo modo, el trabajador podrá ofrecer sus servicios donde crea que puede obtener más por ellos. El trabajo tiene ahora la posibilidad de traspasar las fronteras y de este modo la competitividad en los mercados de trabajo queda totalmente abierta (por ejemplo, para los países de habla hispana el mercado laboral pasará a estar constituido por más de 300 millones de personas). Parece ser que todo esto traerá consigo un considerable aumento en el volumen de trabajo temporal.

Este aumento del trabajo temporal unido a la utilización de las nuevas tecnologías va a modificar la forma de trabajar en las organizaciones, permitiendo entre otras cosas la desubicación y la rapidez en el tratamiento de la información. Como resultado aparecerán nuevas formas de trabajo (teletrabajo) que traerán consigo una serie de beneficios para las sociedades más desarrolladas, como el ahorro de tiempo en traslados, la reducción de espacios en oficinas, revitalización de zonas rurales como centros permanentes de residencia, etc. Pero también requerirán esfuerzos de adaptación por parte de las empresas y de los trabajadores. Esta nueva modalidad de trabajo requerirá una mayor atención a los procesos de comunicación e integración, dada la distancia física entre las personas.

El teletrabajo ofrece nuevas oportunidades de crecimiento y creación de empleo dentro de la nueva economía. Ofrece la oportunidad de incorporar una gama de empleos mucho más amplia, la mayoría de ellos basados en la información. Ahora bien, toda transformación es problemática y el paso al nuevo modelo de trabajo no va a ser nada fácil, de ahí que hoy en día dentro de la sociedad del conocimiento y de la información todavía nos encontremos ciertos recelos a la hora de hablar de las nuevas formas de trabajo y sobre todo a la hora de valorar su eficacia. Si hay algo que nos debe quedar claro es que la nueva empresa flexible exige un nuevo tipo de trabajador capaz de adaptarse a un entorno en continuo cambio y expansión. Y es precisamente aquí donde la perspectiva sociológica debe jugar un papel relevante: analizando los efectos de la flexibilidad empresarial, sus causas, el proceso de implantación de las nuevas tecnologías, los cambios que van a sufrir los puestos de trabajo, las estrategias a seguir por las nuevas empresas, etc. Sólo así será posible que el tránsito hacia estas nuevas formas de trabajo no sea tan complicado para los actores que se ven envueltos en este proceso de cambio.

NOTAS

¹ FREEMAN, CH.- SOETE, L., (1996): *Cambio tecnológico y empleo. Una estrategia para el siglo XXI*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.

² RIFKIN, J., (1996): *El fin del trabajo*, Paidós, Barcelona.

³ JOYANES AGUILAR, L., (1998): «*Globalización de la información y la comunicación. ¿Hacia un nuevo orden mundial?*». En *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*. Fundación Pablo VI, Madrid.

⁴ JOYANES AGUILAR, L., (1997): *Cibersociedad: los retos sociales del siglo XXI*. McGraw Hill, Madrid.

⁵ DRUCKER, P., (1995): *La gestión en un tiempo de grandes cambios*, Edhasa, Barcelona.

⁷ PIN ARBOLEDAS, J.R. - SUÁREZ RUIZ, E., (1998): Las nuevas formas de trabajo en la economía global. En *Sociedad y Utopía. Revista de ciencias sociales*. Nº 12, Fundación Pablo VI, Madrid.

⁸ BECK, U., (2000): *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Paidós, Barcelona.

⁹ GRAY, M.- HODSON, N.- GORDON, G., (1995): *El Teletrabajo*, Fundación Universidad - Empresa, Madrid.

¹⁰ ORTIZ CHAPARRO, F., (1995): *El teletrabajo: una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*, McGraw Hill, Madrid.

¹¹ ORTIZ CHAPARRO, F., (1995): *El teletrabajo. una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*, McGraw Hill, Madrid.

BIBLIOGRAFÍA

BECK, U., (2000): *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Paidós, Barcelona.

CARRASCO PÉREZ, R.- SALINAS LEANDRO, J.M., (1994): *Teletrabajo*, Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Medio Ambiente, Madrid.

CASTELLS, M., (1998): *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura*, Alianza, Madrid.

COLLER, X., (1997): *La empresa flexible. Estudio sociológico del impacto de la flexibilidad en el proceso de trabajo*, CIS, Madrid.

DRUCKER, P., (1995): *La gestión en un tiempo de grandes cambios*, Edhasa, Barcelona.

FREEMAN, Ch.- SOETE, L., (1996): *Cambio tecnológico y empleo. Una estrategia de empleo para el siglo XXI*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.

GRAY, M.- HODSON, N.- GORDON, G., (1995): *El Teletrabajo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.

JOYANES AGUILAR, L., (1997): *Cibersociedad: Los retos sociales del S.XXI*, McGraw-Hill, Madrid.

JOYANES AGUILAR, L., (1998): Globalización de la información y la comunicación. ¿Hacia un nuevo orden mundial?. En *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, Nº 12, Fundación Pablo VI, Madrid.

ORTÍZ CHAPARRO, F., (1995): *El teletrabajo: una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*, McGraw-Hill, Madrid.

PIN ARBOLEDAS, J.R. - SUÁREZ RUIZ, E.,(1998): Las nuevas formas de trabajo en la economía global. En, *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, N° 12, Fundación Pablo VI, Madrid.

RIFKIN, J., (1996): *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: El nacimiento de una nueva era*, Paidós, Barcelona.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

www.teletrabajo.es	Base de datos de ofertas y demandas de Teletrabajo.
www.aet-es.org	Asociación española de Teletrabajo.
www.telecat.org	Asociación Catalana de Teletrabajo.
www.iaf.es/teletrabajo	Instituto Aragonés de Fomento.
www.canaltrabajo.com/teletrabajo	Noticias sobre el mundo del Teletrabajo.
www.pta.es/cet	Centro de Teletrabajo.
www.festel.org	Forum Español de Teletrabajo.
www.ctv.es	Telework Spain
www.eto.org.uk	European Telework Online
www.iff.org	International Flexwork Forum
www.homeworkers.org	The International Homeworkers Association.