Prof. Claudio Josemaría Altisen / Rep. ARGENTINA - Rosario, 1999.
 Profesor de Filosofía y Ciencias de la Educación.

Teletrabajo...

Una opción laboral del futuro, disponible "hoy" en tu PC.

El *Teletrabajo* y la creación de nuevas posibilidades laborales en **Internet**.

/ Consideración inicial:

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación, junto con la modificación de todos los modos de producción, están trayendo consigo cambios muy importantes en lo que tiene que ver con el empleo, con la contratación y las formas que adopta la relación laboral en todas sus dimensiones.

En ese contexto, el **teletrabajo** se convierte en *una alternativa cada vez más plausible* a las formas tradicionales de empleo y a la inserción laboral de los jóvenes que buscan conseguir su primer empleo y/o a las posibilidades de los desocupados.

Como puede suponerse, la introducción del **teletrabajo** entraña una serie de *efectos a muy distintos niveles*, entre los que cabe destacar el económico-laboral, el jurídico-contractual, el social-familiar y el tecnológico. Teniendo en cuenta el interés que tal forma de producción laboral puede tener en *un futuro muy inmediato*, Instituciones, Empresas y aún Gobiernos de varios países, "ya" están trabajando en proyectos de creación de Centros de Orientación y Consultoría para el Teletrabajo, y Centros de Teletrabajo, en el marco del *impulso* de esa alternativa como **forma concreta de inserción laboral**. Con la presente investigación pretendemos dar a conocer los aspectos principales del debate en torno al tema del teletrabajo, sus problemas y la forma de articularlo en **Internet**, sin entrar (por razones de espacio) en tecnicismos operativos, pero teniendo muy en cuenta que esta *Red de redes* a escala planetaria y en constante crecimiento, vehiculiza no sólo informaciones, sino también bienes y servicios, eliminando amplios segmentos en la cadena de fabricación y distribución... Este fenómeno no sólo *hace desaparecer a los intermediarios comerciales*, sino también a los mismos *soportes materiales del producto*...

1/ ¿Del trabajo sin futuro al futuro sin trabajo?

1.1/ Deshumanización del trabajo y desempleo.

Labor es la voz latina que en Occidente siempre ha designado la idea de *trabajar...*, *esforzarse en...*, *afanarse por...* Incluso la hemos incorporado coloquialmente en Argentina con el término "*laburo*"... con el cual elogiamos a alguien al decir que es un "*laborante*". Una labor, un trabajo, es siempre una "*actividad transformante*"... El trabajo al que nos acotamos es toda aquella actividad que el hombre desarrolla para procurarse los medios de sustento de la vida propia y de su familia... (1) Esto montado sobre el derecho que todo hombre tiene a la *iniciativa laboral*, que le permite usar libremente sus talentos personales en orden a desarrollar una actividad *justa* que le resulte provechosa. El *acceso al trabajo* y al ejercicio de la profesión, deben estar *abiertos a todos* sin discriminación..., *abierto* a hombres y mujeres, a autóctonos e inmigrantes, a personas de cualquier color, y a los discapacitados... Sin embargo, desde la Revolución Industrial a esta parte, junto a un notable progreso tecnológico, hemos asistido también a un evidente y creciente proceso de *despersonalización* o *deshumanización* del trabajo. La técnica ha venido desplazando el centro de gravedad del trabajo humano al enorme dominio de la máquina y, progresivamente, ha hecho al hombre "*servidor*" de su propia creación.

Esto significa, en **primer lugar**, que trabajando con la máquina el hombre queda impregnado del *automatismo* propio de la máquina; la máquina está llena de *determinismos físicos* y doblga a su propia ley a los hombres que la sirven. Este mecanismo operativo modela el *conformismo* y la *uniformidad* de las actividades humanas, disciplinándolas en el proceso de la producción y de la universalización del mercado.

En **segundo lugar**, el avance tecnológico ha producido el llamado "*desempleo estructural*"; en efecto, merced al desarrollo de las fuerzas productivas prevalece la aplicación de tecnologías con las que se reduce la ocupación de mano de obra. Es lo que sucede en todos aquellos trabajos que tratan de "*modernizarse*" en procura de una más alta productividad... Frederick Taylor decía a sus obreros: "*No se les pide pensar*"... Ese discurso es hoy obsoleto para los empresarios al momento de emplear gente..., hoy los empresarios intentan contratar materia gris más que fuerza de

trabajo. Hoy la productividad industrial no tiene necesidad de "brazos" como tenía Taylor. Las fábricas robotizadas y los ordenadores han llevado la productividad industrial a su punto de optimización. Hoy los empresarios necesitan lo que ninguna máquina les puede dar: *conocimiento*... conocimientos prácticos, experiencia, creatividad, capacidad de discernimiento. Pero... nuestro sistema educativo ¿prepara para esa perspectiva laboral? Sucede que aún muchos siguen sugestionados por la visión de la tecnología del siglo XIX: una actividad conjunta de mecánicos e ingenieros que crean máquinas y sistemas para que funcionen como si estuvieran regidos por leyes naturales e inmutables. Cadena de producción uniforme, programada y controlada férreamente, para garantizar una producción seriada (taylorismo-fordismo). Mientras que las nuevas tecnologías computacionales proponen la *superación de la mecanización*... En lo sucesivo, *ningún saber-hacer adquirido será definitivo*. El fenómeno de **Internet**, como veremos, muestra claramente la amplitud de las *incertidumbres*. En este sentido es conveniente mencionar un comentario de Keynes: "*Descubrimos medios para economizar la economía a una velocidad más rápida de la que somos capaces de encontrar nuevas utilizaciones del trabajo humano*". Las nuevas tecnologías hasta ahora han creado pocos nuevos empleos y han destruido muchos de los viejos... ¿Cómo medir la *frustración* —generalmente de la clase media— para quienes el éxito de los estudios permitía alimentar ambiciones laborales elevadas? La perspectiva de una vida laboral activa aparece ahora como una zambullida en el mar del desconcierto... ¿Qué decir de las clases más bajas y de las personas sin estudios?

1.2/ Digitalización de los servicios.

En general, quienes pierden su trabajo por la automatización en los sectores primario y secundario de la economía, se desplazan hacia el sector de los servicios; pero la tecnología computacional penetra también en el ámbito de los servicios... avanza la digitalización de los servicios. Su presencia se hace visible en las esferas crediticia-financiera, contable, comercial y de salud. Las computadoras *personales* pasan a ser de uso corriente... avanza la digitalización de la vida cotidiana; las PC ya son parte de los objetos que pueblan nuestra cotidianeidad. De esta forma el desempleo tampoco alcanza a ser compensado por los empleos del rubro servicios. Los servicios son un refugio laboral transitorio en tanto y en cuanto un "*software*" (soporte lógico) cada vez más optimizado y simplificado en su interfaz operativa está reemplazando a los seres humanos de todo el mundo. La *automatización del sector servicios* está avanzando a pasos agigantados... El efecto es siempre el mismo: *se obtiene más productividad*. Con tecnología se producen volúmenes cada vez mayores de riqueza con volúmenes cada vez más reducidos de trabajo (2).

1.3/ Las máquinas no tienen moral...

Pero la tecnología no es ella *en sí misma* culpable de nada... puede llevar un hombre a la luna o borrar del mapa a Hiroshima y todos sus habitantes en un instante. Por otra parte, no son sólo factores tecnológicos los que influyen en el fenómeno del desempleo, sino también otras variables de carácter social, económico, político, de organización empresarial, etc. Ahora bien, la **variable tecnológica** impone su propia lógica en el mercado y por eso es tan significativa: introduce exigencias de financiación, condiciones de competitividad, e incluso influye en la conformación de nuevas formas organizacionales del trabajo.

¿Las consecuencias? Drama social y tragedia individual. El desocupado queda "*al margen*" de la sociedad *mercantilizada* que es el tipo de sociedad considerada "*normal*", con lo cual él —por desempleado— es *diferente*, un sujeto *patético*. De hecho, ha aumentado la tasa de *suicidios* entre jóvenes desempleados. Y cada vez son más los adultos que se tratan por depresión y ansiedad... El estrés avanza de la mano de una vida que se autopercibe "*en peligro*"... La clase media decae, y con ella decaen los incentivos de movilidad y ascenso en la escala social. Por otra parte, la inocultable visión de *lo bien que lo pasa* la clase política, no ayuda precisamente a mejorar el estado de ánimo de los desempleados. Las consecuencias sociales son escalofriantes: hambre, hacinamiento, prostitución, drogas..., además del incremento de la agresividad en la vida cotidiana (incluso en la de los "*empleados*" que saben de la precariedad de los puestos de trabajo / rivalidad), y de las distintas formas de violencia (racismo, xenofobia, delincuencia, etc.).

¿Qué hacer? Hay muchas soluciones en danza, un verdadero maremágnum de propuestas y análisis..., todas en algún sentido válidas..., pero prima la incertidumbre. Mientras tanto, el mercado sigue su curso hacia la universalización creciente, el Estado deja de creer en el Estado y presta su fe al Mercado..., crece la corrupción política..., el desconcierto inunda las mentes y lo más importante sigue siendo que la gente pueda tener trabajo... *su propio* trabajo. Pero por el contrario, el desempleo es alto y la gente sigue *perdiendo* trabajo...

Una de las soluciones hace notar que dada la intensidad y la fuerza productiva creciente del trabajo, la jornada de trabajo *necesario para la producción* debería ser *más corta...*, no sea que una clase goce de tiempo libre a costa de convertir la vida de las masas en *tiempo de trabajo*, como decía Marx.

En verdad, en el corazón de *muchas* propuestas originales predomina la idea de la disminución (o flexibilización) del *tiempo* de trabajo, permitiendo así el desarrollo de "*otras*" tareas (3)...

Esto supone **un cambio de gran profundidad histórica** en cuanto a la forma de organizar la vida económica, la producción, los servicios y sus modalidades de gestión. Conduce a **cambios culturales inéditos**, entre otras cosas en la *actitud* ante el trabajo y el aprovechamiento del tiempo libre.

Algunas de las ideas en debate son:

- 1) Flexibilización del mercado laboral (uso de contratos temporarios).
- 2) Para las personas con bajo nivel de capacitación y educación general: seguro de desempleo e inserción en programas de capacitación con servicios de reubicación laboral.
- 3) Apoyo estatal (si es que el Estado acaso aún cree en el Estado) a pequeñas y medianas empresas y a microemprendimientos.
- 4) Ofrecer a los trabajadores informales, urbanos y rurales, la oportunidad de prepararse y brindar servicios en sus viviendas.
- 5) Organizar el "*trabajo compartido*".
- 6) Invertir en el "*reciclaje*" de la mano de obra.

En concreto, respecto de este devenir nadie tiene la menor idea de qué pasará... Lo que si sabemos es que se busca el incremento de la productividad, partiendo especialmente de la configuración de modelos complementarios de relaciones laborales..., que van dando lugar a formas singulares en la relación Capital-Trabajo, para impulsar un *nuevo tiempo* de desarrollo y crecimiento. Es así que pensamos en **Internet como una herramienta** prometedora respecto de la inserción de las personas en el mercado laboral y aún para la exploración empresarial de nuevos mercados... Por eso, entre tantas perspectivas posibles hemos elegido la del **teletrabajo** en Internet; no porque sea la única opción, sino porque tiene que ver con "*el futuro*", que es la *convergencia de las telecomunicaciones y la informática*, y porque está a la mano de cualquier usuario medio de una PC común.

NOTAS

1. Trabajo, en términos mercantiles: es una *actividad remunerada*, vinculada con la *producción* de bienes y servicios.
2. En la relación precio/rendimiento, el uso de computadoras es cada vez más barato, mientras que los costos de trabajo humano son altos o van en aumento. Así, las consecuencias para el empleo son evidentes...
3. Es previsible que —en el futuro próximo— los contratos fijos de trabajo pasarán a mejor vida... Las grandes empresas tienen un objetivo claro e indeclinable: ahorrar costos y poder prescindir de los trabajadores cuando lo necesiten. Por eso en un futuro no muy lejano, el teletrabajo y el auto-empleo serán las soluciones habituales a la desocupación en una jornada laboral menos extensa (Cfr. Jornadas madrileñas de Tecnociencia '97 / TeleWork Spain, Agrupación de Teletrabajo Cibernético: <http://www.ctv.es/USERS/gesworld/home.htm>).

2/ Teletrabajo.

2.1/ Conceptualización y ámbito de aplicación.

Ya no habrá que preocuparse por fichar en el reloj de la empresa. El mercado laboral se inclina por el *trabajo en casa*: con la computadora personal conectada al sistema de la oficina, es posible cumplir con gran parte de las obligaciones desde *la propia casa*.

La introducción del *teletrabajo*, *telenetworking* o *telework*, en Europa, *telecommuting* en los EEUU, implica una serie de cambios en el *entorno* laboral. El término *tele-trabajo* a menudo se interpreta simplemente como "*trabajo en casa*". Sin embargo, hay más *formas* de aplicación del teletrabajo. En cualquier caso, el *elemento común* al concepto del teletrabajo no es *la casa*, sino **el uso de ordenadores y telecomunicaciones para cambiar la modalidad y el ámbito laboral**.

El teletrabajo aparece a fines de este siglo como una nueva *forma flexible de organización del trabajo* aplicado a *multitud* de actividades laborales, lo cual implica que el trabajador (teletrabajador o ciberworker) preste sus servicios **fuera** del entorno empresarial *tradicional* del empleador. El teletrabajador tiene menor número de horas de presencia física dentro de la empresa que fuera. Esto no implica necesariamente y en todos los casos que el *teletrabajador* trabaje *fuera* la jornada completa..., muchas veces puede ser mitad y mitad.

Para el caso, es teletrabajador quien utiliza equipos electrónicos para procesar y cambiar información o documentos y las telecomunicaciones para mantener el contacto con la empresa o empresas para la o las que trabaja.

No es una locura ni el privilegio de unos pocos. Las computadoras y los avances en telecomunicaciones e informática, permiten que mucha gente pueda cumplir con sus obligaciones laborales casi sin moverse de su casa, o desde cualquier rincón del planeta: sólo se necesita una computadora estándar, un módem y una línea telefónica. Este «trabajo a distancia» —o *tele-trabajo*— está desarrollándose en todo el mundo y promete cambiar costumbres y estilos de vida. Esta modalidad de trabajo modificará sin duda la estructura misma de la relación laboral y de la organización empresarial. En EEUU (más de 8 millones) y Europa (más de 2 millones) los teletrabajadores ya son un *pequeño ejército imparable* que avanza utilizando las nuevas tecnologías como herramientas de trabajo.

2.2/ ¿Quiénes teletrabajan?

Aunque al principio el sistema estaba destinado a *empleados de categoría* con grandes responsabilidades y cierta capacidad de decisión, esta modalidad laboral se está extendiendo a casi todas las ocupaciones... La tendencia es *digitalizar* el trabajo en todos los aspectos susceptibles de ser *digitalizados*. El abanico es muy amplio y son muchas las áreas en las que se puede *trabajar a distancia*: Asesoría laboral, fiscal, jurídica y contable; ventas; servicios de traducción, consultoría, medicina, enseñanza; trabajo de secretaría, arquitectura, diseño, edición, ingeniería, seguimiento de valores bursátiles, vigilancia de bosques y medioambiente, administración, entre tantísimos otros. El teletrabajo resulta ideal para aquellos que hacen *buena parte* de su tarea, o *toda* su tarea, *en la calle*: como vendedores, visitantes médicos, promotores... *la oficina va con ellos*, y así pueden enviar pedidos e informes por su computadora. Sin embargo, por ahora la mayor parte de los teletrabajadores son *profesionales independientes* —contadores, analistas de sistemas, periodistas, expertos en marketing, diseñadores— que decidieron manejar sus asuntos desde otro ámbito laboral. En la Argentina no hay de momento estadísticas sobre el teletrabajo, pero se sabe que la mitad de las computadoras personales instaladas en nuestro país van al mercado hogareño... ¿Cuántas para teletrabajar? No lo sabemos. Lo que sabemos, observando la progresión a nivel internacional, es que dentro de *pocos* años, la mayoría de las profesiones enfilarán hacia el trabajo cada mañana por el «camino virtual».

2.3/ ¿Cómo teletrabajan?

Existen diversas *modalidades* de teletrabajo ya funcionando en EEUU y Europa:

a) Teletrabajo en casa.

Admite varios tipos...

- 1) *Teletrabajadores empleados*: El hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador.
- 2) *Autoempleado o "freelance"*: Ofrece sus servicios él mismo desde su propia casa.
- 3) *Teletrabajadores "empresarios"*: Aquellos que inician una aventura *empresarial* desde su propia casa (4).

b) Teletrabajo en Oficinas remotas:

- 1) *Centros de Recursos Compartidos*: Es un centro que aglutina en un sólo edificio una serie de *prácticas relacionadas con el teletrabajo* y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad. Poseen gran equipamiento de tecnologías de la información y tele-comunicaciones.
- 2) *Telecentros u Oficinas Satélite*: Son lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en *un entorno dirigido*. De este modo, *una empresa puede tener sus oficinas o departamentos en diferentes lugares*, pero trabajando *conjuntamente* (compartiendo recursos).
- 3) *Telecottages*: Un tipo especial de *telecentro*, pero *ubicado en zonas rurales*. Su origen (escandinavo) fue el de acercar las nuevas tecnologías y conocimientos a los habitantes de áreas de difícil acceso a una serie de oportunidades y conocimientos.

c) Televillage.

Es un concepto que supone el combinar un estilo de *vida en el campo* con el acceso a las grandes redes de información. En este caso serían pequeños pueblos *conectados en su totalidad* a este tipo de redes... Como el caso de un pueblo en Virginia, EEUU: Blacksburg.

d) Teletrabajo Móvil.

Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad *en diferentes lugares* (nómades). De hecho necesitan disponer de equipos fáciles de usar y transportar.

e) Teleredes de Pyme.

Interconexión de Pymes a través de una red telemática... Desarrollo de una Intranet.

2.4/ Factores de incidencia del Teletrabajo...

Las empresas pronto descubrieron que obtenían *beneficios* con esta modalidad de trabajo... De hecho, en una empresa las ventajas del teletrabajo son numerosas: en primer lugar significa un *gran ahorro* de luz, calefacción, alquiler de inmuebles y costos de transporte, y una mejora de la *calidad de vida* de los empleados, por ejemplo. Es decir que han comprendido cómo las tecnologías digitales y las telecomunicaciones son de gran ayuda en lo que hace al diseño, fabricación, marketing y gerenciación de un negocio... *Mayor competitividad*, sobre todo en lo que se refiere a mejoras en la *productividad*, y *reducción de costos*... Mejora de la *motivación*, adquisición de conocimientos, flexibilidad y descentralización de la organización, ampliación del servicio al cliente y mayor capacidad de reacción frente a los problemas físicos. En una economía *global en red* esto incrementa la prosperidad local y *genera oportunidades laborales*... amplía el marco de posibilidades del mercado laboral. El hecho de proporcionar servicios a "*consumidores distantes*" puede traer oportunidades y riqueza a la economía local. *Desde el ámbito de la organización*: El teletrabajo puede ser entendido como "*el cambio del empleo asalariado al de las oportunidades de trabajo*"...

a) *Cambio del empleo asalariado*: Las grandes compañías se esfuerzan por parecerse a las pequeñas en términos de empleo. Las pequeñas compañías en expansión buscan crecer en términos de negocio, pero con inversiones mínimas, entre otras cosas *inversiones mínimas en personal*. Los mecanismos para ahorrar en personal incluyen la "*subcontratación*" o *externalización de los procesos productivos*.

b) *sobre el cambio a oportunidades de trabajo*: El aumento de autoempleo. El aumento de pequeñas empresas y micro-empresas individuales o familiares. El aumento de programas flexibles de trabajo. Lamentablemente son muchas las personas que aún no saben realizar sus tareas en un entorno diferente al meramente laboral (férico horario y sueldo fijo, rutina reglamentada, control y supervisión).

Tecnológicamente: Medidas de fomento al desarrollo de las infraestructuras de comunicaciones y servicios avanzados. Entorno competitivo y liberalizado en el sector de las telecomunicaciones. Bajo costo de los servicios de telecomunicaciones. Disponibilidad de nuevos servicios y tecnologías: adecuado nivel cultural en el uso y conocimiento de base de las nuevas tecnologías. Infraestructura tecnológica bien desarrollada.

Socialmente: Favorece la integración al mercado laboral de colectivos tradicionalmente menos favorecidos, fundamentalmente: discapacitados, mujeres, etc. Los *discapacitados* —que así evitan el traslado, siempre problemático— se ven muy beneficiados con esta modalidad laboral.

Intento de solución de problemas propiamente urbanos: La descongestión del tráfico en las grandes ciudades (reducción de gastos y tiempo de viajes, y disminución de la polución urbana). Mejora de las condiciones medio-ambientales.

Algunos empresarios que temían perder "*autoridad*" sobre sus empleados pronto descubrieron que **es más fácil controlar los resultados que los horarios**. Es una perspectiva más sensata para la supervisión (digitalizada) de los empleados.

Por otro lado, está comprobado que trabajar en un ambiente agradable *aumenta la productividad*, y está comprobado también que el mejoramiento de la interfaz hombre-computadora (entornos gráficos) hace que se vaya diluyendo la línea entre el placer y la obligación.

Al principio algunos tal vez sospechen que *la falta de una oficina «tradicional»* podría significar una *imagen comercial poco seria e insegura*. Pero no es así... Las telecomunicaciones como ámbito de trabajo son tanto o más serias (eficientes y seguras) que las cuatro paredes de una buena oficina. El tema de la seguridad es muy importante para mantener la confidencialidad de la información que se intercambia durante el teletrabajo. Actualmente hay varios sistemas de encriptación de la información (codificación y decodificación con claves), generalmente suministrados por quien proporciona el trabajo. Las herramientas disponibles son sistemas sencillos que proporcionan la seguridad adecuada. Es preciso recordar, además, que dado el enorme número de documentos que se transfiere a través de la red (son miles de millones diariamente) es poco probable que se filtren datos. Sin embargo toda información *confidencial* debe codificarse, al menos como medida cautelar.

Aunque de momento las *zonas urbanas* son más propicias para la actividad del teletrabajo debido a mejores infraestructuras y también a una mayor actividad económica, las medidas adoptadas recientemente por la Comisión Europea en cuanto a *desarrollo regional* han promovido este tipo de actividad también en zonas rurales, lo que supone importantes mejoras para la calidad de vida del teletrabajador y *dar un impulso a la economía de las zonas donde se practique*... Los gobiernos obviamente tienen una tarea que realizar al respecto. Por otra parte, el teletrabajo viene

como anillo al dedo a la nueva tendencia empresaria hacia la *descentralización* y el *achicamiento* de las estructuras. Los especialistas predicen que durante los primeros años del siglo que viene, el ochenta por ciento de las empresas tendrán *teletrabajando* a un tercio (o más) de sus empleados...

El movimiento ya empezó: el Consejo Superior del notariado francés subcontrata servicios jurídicos en Costa del Marfil, Empresas de EEUU contratan a mejor precio a contadores de la India y Siemens tiene muchos *teletrabajadores* en Filipinas haciendo *tele-mantenimiento*, IBM en España ha puesto a teletrabajar a 1000 empleados... Los ejemplos no acaban... En España la *Fundación Universidad Empresa*, la *Universidad Nacional de Educación a Distancia* y la *Universidad Politécnica de Madrid*, han diseñado en 1996 una "*bolsa de trabajo informatizada*" (presentada en la 10ª Edición de *Tecnociencia / Carpa Paraninfo* de la Ciudad Universitaria de Madrid), que incluye las ofertas de empleos de más de 250 empresas... El funcionamiento es sencillo: el alumno tiene que introducir al sistema su expediente académico, personal y profesional, para que luego de unos minutos el mismo sistema le devuelva la dirección de las compañías que buscan un *perfil* como el suyo.

Todo lo *digitalizable*, se digitalizará, pues cada área de trabajo tiene su solución informática.

Con una estructura descentralizada y *altamente inter-comunicada*, una empresa tiene mucha mayor *flexibilidad* y, por lo tanto, mejores posibilidades de supervivencia... Así es más sostenible y pasible de evolución a través del tiempo. Cualquier actividad posee *múltiples procesos* susceptibles de ser digitalizados, y cualquier proceso digitalizado *puede ser realizado a distancia* —sin que por ello en ningún momento se pierda eficacia ni calidad en los acabados—, por lo cual a dichos *procesos digitalizados* le pueden ser aplicadas técnicas de teletrabajo. Y todo esto puede implementarse ya mismo, porque no hay que esperar a que se concrete algún invento. Ya está, aquí y ahora... **Internet.**

NOTAS

4. **¿Quiere abrir un negocio en Internet?** Con inversiones relativamente pequeñas, aparecen en Internet numerosos competidores a la caza de nuevos mercados. Juan Carlos Llorente, director de *Internet y Herramientas de Desarrollo* de "Microsoft", anunciaba recientemente un nuevo producto con el cual cualquiera *puede crear su propio negocio en la red* por menos de 3.500 dólares y lo puede gestionar sin salir de su casa. Todos estos avances, impensables hace un año, también presentan problemas específicos. Uno sobre el que se ha hablado mucho en los últimos tiempos es el de la seguridad de pagos... Pero ya se han adelantado soluciones que permiten ser optimistas de cara al futuro: el nuevo protocolo SET (Seguridad en las Transacciones Electrónicas, con un doble mecanismo de encriptación / claves), se convertirá en el lenguaje informático estándar para el comercio en Internet. Está apoyado por todos los grandes del sector, como *Microsoft, Netscape, IBM, Visa, Mastercard*, etc. y terminará con muchas de las preocupaciones sobre el uso de datos de las tarjetas de crédito. La posibilidad de comprar y vender productos a través de Internet va a revolucionar el mundo de los negocios. Por un motivo: Internet tiene *innumerables ventajas* para las empresas. Para empezar, no hace falta un espacio físico, no es necesario pagar alquileres, ni mobiliario, y apenas se necesitan empleados. Además, no hay que contar con intermediarios y los gastos de distribución y de almacenamiento son mucho menores. Estas parecen ventajas más que suficientes para pensar que efectivamente se va a producir un gran cambio en la forma de hacer negocios tal y como la conocemos hoy en día. Pero lo mejor de todo, lo más trascendental, es que **cualquiera puede montar su empresa en el ciberespacio.**

3/ Puntualizaciones.

3.1/ Buscando trabajo en Internet.

Ya hemos visto que quienes tienen trabajo pueden ahora mejorar su posición intentando *teletrabajar* a través de Internet. Y quienes no lo tienen verán que es posible *encontrarlo* vía Internet. Existen en la WWW toda clase de servidores destinados a proporcionar información de bolsas de trabajo, o lugares donde dejar un currículum, y en los *newsgroup* hay sitios de oferta y demanda de trabajo, al igual que *mailing lists* sobre lo mismo.

3.2/ ¿Cómo conseguir trabajo por Internet?

Conseguir trabajo se ha convertido en *un problema mundial*. Sin embargo, para quienes son capaces de manejar una computadora, Internet proporciona innumerables posibilidades. Por otra parte esa búsqueda, para quien tiene una cuenta con un proveedor de Internet, es *prácticamente gratuita*... La comunicación con quienes ofrecen trabajo, o lo buscan, se efectúa mediante el correo electrónico. La manera más rápida y simple de encontrar los servidores de la red que ofrecen, o buscan, trabajo es utilizar alguna *herramienta de búsqueda*, el *Yahoo*, el *AltaVista*, etcétera, escribiendo en el lugar correspondiente la palabra **trabajo** si se lo busca en español, *travail* para quienes hablan francés, *jobs* en inglés, *die arbeit* en alemán y *lavoro* en italiano. También puede escribir: *Bolsa de trabajo*, o *Teletrabajo*, o *Teletrabajador*, o *Telework*, o *ciber-worker*, o bien directamente el nombre de una empresa en particular en la que se tiene interés de dejar un currículum. Una buena idea es preparar un currículum completo en un procesador de texto para archivarlo como *texto DOS* (ASCII). Este archivo podrá después mandarse por e-mail a los posibles empleadores cada vez que lo soliciten. Este método proporciona además *coherencia*. Por un lado, no es fácil preparar un texto con los

datos necesarios de un momento para otro, siempre se olvidará algo; por eso la redacción del *currículum vitae* es una tarea que conviene hacer previamente con tranquilidad y archivarla. Por otra parte, nunca se sabe si la información proporcionada no se comprueba con otras empresas como método de seguridad respecto de quien busca ocupación. La conversión del texto en ASCII permite reducir al máximo el tamaño del archivo en memoria, lo que redundará en beneficio de quien lo recibe. Pero recuérdese que, actualmente, por correo electrónico puede mandarse toda clase de información, incluyendo fotografías. Es muy probable que el empleador solicite una fotografía de la persona que ha de emplear..., para lo cual convendrá tener archivada una foto en color.

Al fin, cuando una mañana al revisar el correo electrónico vea que alguna empresa ha respondido al requerimiento de trabajo, por haber encontrado aceptable el perfil del *currículum* enviado, tendrá que comunicarse para concertar (antes de comenzar nada) qué beneficio obtendrá y a qué se compromete laboralmente.

En toda relación comercial *responsable*, en primer lugar hay que identificar claramente a las partes intervinientes en la misma y a sus legítimos intereses. Todo el que interviene en una determinada operación persigue algún objetivo que debe ser adecuadamente expuesto y que, de ser aceptado por las partes, debe luego *garantizarse su cumplimiento*.

3.3/ Asesoramiento...

Es de esperar que a quien busca trabajar a través de Internet le surjan *dudas* operativas, concretas, respecto de aspectos no muy claros o que desconoce... A tal efecto, y si uno no quiere moverse de su casa hasta alguna empresa dedicada a brindar servicios para colocarse laboralmente en Internet, existen *en Internet* servicios muy concretos de *Asesoramiento en emprendimientos laborales...* al estilo: ¿Cómo poner en marcha su negocio? Además, existen Grupos de Asesoría y Consultoras en la Web, a quienes se puede recurrir gratuitamente para *algunas* consultas. Muchos de estos proyectos se orientan a la creación en la Red de una *Super-Gestoría* comercial y laboral. De hecho, muchos *espacios* en Internet ya divulgan y *gestionan* contactos para emprendimientos diversos.

3.4/ Principales dificultades en la implementación del Teletrabajo.

El mercado laboral es aún demasiado *rígido y poco flexible*, lo cual no favorece al teletrabajo, sino que hace de su implementación concreta un proceso innecesariamente lento... y plagado de incertidumbre. La mutación laboral provocada por el nuevo sistema no sólo desemboca en cambios en el ritmo de vida del trabajador, sino que se traduce en desarraigos masivos..., en la exclusión del mercado laboral *tradicional* de grandes masas de trabajadores sin *"flexibilidad digital"*... Antes de la aparición del *teletrabajo* la palabra *multinacional* o *corporación* equivalía a *"grande"*, pero con la creciente digitalización surgen las empresas multinacionales compuestas por sólo unas 10 personas. Ahora se necesitan 3 personas para operar estaciones de trabajo que antes requerían una planta de más de un centenar de empleados. Los excluidos de la planta, en la medida en que no permanezcan en la situación de *info-pobres* y decidan integrarse al teletrabajo, podrán proponer diversos productos y servicios a través de Internet (solos o asociados cooperativamente). Muchos gobiernos aún no parecen contemplar esta posibilidad laboral... Les parece (equivocadamente) una *historia de ciencia ficción*, o un proyecto a muy *largo* plazo... Pero igual que una *multinacional* ya no equivale a *"grande"*..., tampoco *país de avanzada* equivale ya a *"levantar una industria costosa"*... El futuro es la información... y la esencia del desarrollo está dada por el poder del cerebro (5).

Lamentablemente, de parte de los trabajadores tradicionales, existe una mentalidad muy arraigada (y poco creativa), según la cual *"hay que ir"* al lugar de trabajo (ej.: oficina). Al empleado tradicional le gusta sentirse *arropado* por la Empresa: horario fijo, sueldo fijo y rutina de tareas... *para toda la vida*... Tal parece ser la perspectiva media de muchos asalariados. Existe una resistencia muy marcada al cambio, aún cuando sea para bien. Sin embargo, hoy la adaptabilidad y la capacidad para aprender cosas nuevas, son las virtudes más valiosas en un trabajador. La *flexibilidad laboral*, tan necesaria para adaptarse a la globalización del mercado de trabajo, debe realizarse *criteriosamente*... De lo contrario, las conquistas sociales de los trabajadores pueden peligrar seriamente ante el avance de los nuevos sistemas... De hecho, hablamos concretamente de *tele-trabajo*, y no de *tele-esclavización*. Muchas Empresas bien podrían valerse de esta fórmula laboral para ahorrar costos y conseguir *trabajadores en condiciones precarias*. Por otra parte, las Empresas que se resistan a la informatización, y que no adopten los mecanismos de teletrabajo, serán más vulnerables a la competencia de otras Empresas con mejores precios y mayor efectividad en la atención del cliente. Para las Empresas y los trabajadores es todo un desafío..., pues se trata de implementar el teletrabajo como modalidad laboral, *sin que ello implique una pérdida* de las responsabilidades de la Empresa ante sus empleados, ni de éstos frente a sus obligaciones con la Empresa.

3.5/ Leyes...

Hasta el momento, las *dificultades* son de carácter legal y político, no tecnológicos... Los problemas tecnológicos son más fáciles de resolver que los legales y políticos. Una crítica a esta modalidad laboral, suele ser la *facilidad* aparente de las empresas para *evadir* las obligaciones fiscales. Pero para tener las cuentas claras con el fisco, hay que atender a que en el caso de un teletrabajador *empleado* por una Empresa, sus obligaciones serán las mismas que las de cualquier otro trabajador. En los demás casos, cuando el teletrabajador no está *empleado*, es un *autónomo* o un *profesional independiente...*, y para todo eso ya existen leyes *en cada país*, aunque necesiten retoques para actualizarse. De cualquier modo, el teletrabajo es una forma de trabajo más y, por lo tanto, le son aplicables *en principio* las leyes del trabajo ordinario. El escollo real está en la ausencia de un marco legislativo *global...*, la normativa, de cara al teletrabajo, deberá ser *tras-nacional...* Los teletrabajadores, con el uso de Internet (Red de redes *planetaria...*), realizan cada vez más fácilmente tareas para Empresas de otros países. En Europa concretamente, el 3º Congreso de la Unión Europea (Noviembre de 1996) ha insistido en la necesidad de la creación de un *marco* legal-laboral *europeo*.

3.6/ Cobrar...

Mientras se espera la mayor difusión del *dinero electrónico* y de la consiguiente *banquización de la sociedad*, las Empresas en Internet cobran por Tarjeta de Crédito (por ejemplo: venta de software, libros, indumentaria, algunas suscripciones, etc.). Pero para un teletrabajador *free lance*, los costos bancarios son inferiores a los de la Tarjeta, además es bastante improbable que una Empresa pague con tarjeta un servicio laboral. En general, *los cobros* pueden realizarse a través de cualquiera de los medios de pago existentes: *cheque personal, bancario, transferencia, remesa simple o documentaria, crédito documentario*. Y la elección vendrá determinada por la experiencia comercial entre los contratantes de la operación, el medio de pago se irá *flexibilizando* a medida que la *confianza* entre el comprador y el vendedor aumente. Así, a mayor confianza podremos utilizar medios de pago menos seguros, pero con menor coste, como por ejemplo el cheque. Existe *un amplio abanico de posibilidades*, y cada Empresa y/o teletrabajador ha de analizarlas teniendo en cuenta su propia situación, a fin de que, como en el caso de un sastre, llegue a *confeccionarse un traje a medida*. Cada situación es distinta para cada Empresa y/o teletrabajador, y existen muchos condicionantes internos y externos que conducen a un modelo u otro, pero en todo caso y sea cual sea la alternativa que se escoja, la consigna es ir siempre reduciendo al máximo los costos financieros, y alcanzar una buena rentabilidad... mientras llega el cercano *"e-money"* (dinero electrónico / *smart card* o tarjetas inteligentes).

3.7/ Decisiones políticas...

Los gobiernos de los diferentes países y Regiones económicas, haciéndose cada vez más conscientes de este fenómeno del teletrabajo, han comenzado a *"moverse"* para tomar decisiones políticas tendientes al desarrollo de proyectos de teletrabajo de diversa índole... en particular *telecentros* para *teletrabajo*. Pensamos que los *Centros Comunitarios de teletrabajo* (barriales o rurales), pueden ser una posibilidad laboral para ayudar a los desocupados urbanos y/o a los de zonas alejadas, aún no suficientemente explorada por los Gobiernos con mayor problema de desocupación... La Comunidad Europea, por su parte, ha lanzado el programa *Worknel*, destinado a estimular y desarrollar el teletrabajo. Su objetivo es *«mandar de vuelta a casa»* a por lo menos veinte mil empleados. Los *workcenter* («centros de trabajo») constituyen una alternativa para las *oficinas virtuales*. Se trata de edificios ubicados cerca de los suburbios más poblados: sus despachos, equipados con computadoras conectadas a la red telefónica, se alquilan por hora. Quienes no cuenten con un ordenador en su hogar podrán utilizar sus servicios para comunicarse con clientes o empresas o lanzarse a navegar por las aguas de Internet y apuntarse en las bolsas de trabajo o dejar su currículum en alguna empresa. Los *«bares informáticos o ciber-café»*, en donde se puede tomar un café al mismo tiempo que alquilar los servicios temporarios de una computadora conectada a Internet, y los servicios de *«acceso gratuito»* en Bibliotecas Públicas, son la avanzada más popular de este fenómeno con el que contamos ya en nuestro país. En 1995 el gobierno de los Estados Unidos lanzó una reglamentación —el Acta del Aire Limpio— destinada a controlar la contaminación aérea en las ciudades. Se dispuso —a modo de prueba— que a partir de ese año *las empresas con más de cien empleados deben ofrecerles la posibilidad de trabajar desde sus casas*: el objetivo es disminuir los traslados hacia las oficinas. Si hay una motivación clara por parte de las autoridades de ámbito local, en adoptar los principios de tele-trabajo y tele-comercio, siempre podrán atraer inversores hacia su entorno. Programas de teletrabajo bajo el *desarrollo regional* para corregir los desequilibrios regionales y para el fomento de las regiones más deprimidas, (ej. Irlanda, Reino Unido).

NOTAS

5. Cfr. Alvin Toffler: *Actualmente... en muchos países [del 3º mundo] se están observando bolsones de muy veloz desarrollo tecnológico... Y no son solo las máquinas, sino la gente. Porque para alcanzar ese grado de desarrollo no sólo se necesitan computadoras, sino gente educada...* (Entrevista para Noticias Nº1053, 1/3/97, C. Lauria, Nueva York).

4/ Reflexión final: Irrenunciable optimismo...

Nicholas Negroponte culmina su libro "*Ser Digital*" con una decidida apuesta al optimismo..., aún con clara conciencia de que todo legado de la ciencia tiene su lado oscuro... La digitalización creciente de los procesos de producción y de los servicios conducen a la exclusión del mercado laboral de amplias masas de trabajadores... El "*empleo vitalicio en una sola Empresa*" ya ha comenzado a desaparecer... Lo que ha comenzado a desarrollarse velozmente es una transformación radical de **la naturaleza** de nuestros mercados de trabajo: por un lado, cada vez más *trabajamos menos con átomos y más con bits* y, por otro lado, en la medida en que esos *bits* corren por la *autopista informática* (Internet), se produce un fenómeno según el cual la masa laboral de 2.000.000 de indúes y de chinos, por ejemplo, ya comienzan a *conectarse* (literalmente) y a digitalizarse... *teletrabajan*. Un diseñador independiente (free lance), por ejemplo en Santa Fe, compite con su contraparte en Madrid... Las Empresas estadounidenses ya están recurriendo a terceros en Rusia y en la India..., no sólo para encontrar mano de obra más barata, sino para asegurarse una fuerza laboral *intelectual*, altamente capacitada y dispuesta a trabajar más duro, más rápido y en forma más disciplinada... A medida que el mundo de los negocios se globaliza e Internet crece, comenzamos a observar un lugar de *trabajo digital* (teletrabajo) sin fisuras. Los límites geopolíticos tan importantes —aún— para la manipulación de "*átomos*" (agua mineral, ropa, maquinaria, etc., etc. con su arancelamiento, tarifas, aduanas, etc.), casi no cuentan —o cuentan cada vez menos— para el almacenamiento y manipulación de los "*bits*"... A medida que nos vamos moviendo hacia ese mundo digitalizado, un importante sector de la población mundial comienza a sentirse y verse excluido... Cuando un trabajador de la industria siderúrgica, de cincuenta años de edad, por ejemplo, pierde hoy su trabajo, muy probablemente no tiene —a diferencia de su hijo de 24 años— *flexibilidad digital* alguna... Es un *analfabeto informático*, lo que lo transforma en un *info-pobre*, y como tal en alguien difícilmente *empleable*. Cuando una joven secretaria de hoy en día pierde su trabajo, si por lo menos está *familiarizada* con el mundo digital, tendrá *habilidades transferibles* y aprovechables en otras actividades... es decir, tendrá *flexibilidad digital*. Los bits no son comestibles y, por lo tanto no pueden paliar el hambre de los desocupados en forma directa. Las computadoras no tienen moral, y no son capaces de resolver temas tan complejos como la falta de empleo... Los Gobiernos tienen la obligación —por naturaleza— de moverse en esa dirección... Sin embargo, estar digitalizados nos da muchos motivos para ser "*optimistas*". Casi como una fuerza natural, la era digital no puede ser negada ni detenida... Lo más racional es tratar de conocer sus problemas actuales, los límites de lo que puede modificarse y optimizarse, y en cómo lograrlo.

La *digitalización* tiene cuatro grandes cualidades que la hacen tan atractiva:

- 1) La descentralización.
- 2) La globalización.
- 3) La armonización.
- 4) La motivación. Veamos...

1) El efecto *descentralizador* de la digitalización no puede ser percibido en ningún otro lado con la fuerza con que se lo percibe en el comercio y en la industria de la computación misma... La línea de trabajo tiende a que la Empresa del futuro cubra sus necesidades de computación en forma escalonada, poblando su organización de computadoras personales (independientes e interconectadas a la distancia), que —cuando resulte necesario— puedan trabajar al unísono para solucionar problemas más complejos... Esta mentalidad de descentralización, se está extendiendo en diversísimas áreas de nuestra sociedad. La tradicional visión *centralista* de la vida, se está convirtiendo en cosa del pasado.

2) Los Estados están constantemente exigidos por los desafíos que les plantea la *globalización*... Los países son —al mismo tiempo— más grandes y más pequeños... Se toman decisiones *particulares*, enmarcadas *regionalmente*, con conexión *global*... En un mundo digitalizado, las soluciones que antes parecían *imposibles*, se van haciendo más y más *viabiles*...

3) El efecto *armonizador* de la digitalización de la vida cotidiana, ya se está haciendo sentir. Disciplinas y Empresas que antes estaban del todo separadas, comienzan a *relacionarse operativamente*... En la misma Escuela, los niños tienen la posibilidad de ver las *mismas cosas desde muchas perspectivas diferentes*... Esos chicos, liberados de las limitaciones

mentales de personas de otras décadas, y libres de los viejos prejuicios digitales, constituyen una nueva generación que va haciendo emerger un *paisaje digital armonioso*.

4) Pero, ante todo, el optimismo nace de la *naturaleza motivadora* de la digitalización. El acceso, la movilidad y la habilidad para efectuar cambios es lo que hará que el futuro sea *tan* diferente del presente. Este optimismo no está puesto en la espera de un descubrimiento futuro, o en que se concrete un invento... El descubrimiento y el invento *ya están*, aquí y ahora... Los bits *son* hoy. Su naturaleza es casi genética, dado que cada generación está más digitalizada que la anterior. Los bits que controlan ese futuro digitalizado están, más que nunca antes, en manos de los jóvenes... y nada podría fundamentar mejor nuestro optimismo.

/ Bibliografía consultada:

- 1.- Lista de Distribución de TeleWork Spain.
- 2.- Lista de Distribución INFOEDU.
- 3.- Programación de la UNESCO (en especial el Gran Programa IV)
- 4.- Noticias Intercom
(Periódico electrónico español de noticias sobre Internet e informática)
- 5.- Camino al futuro; Bill Gates, Mc.Graw-Hill, Madrid 1995.
- 6.- La Familia conectada; Seymour Papert, Emecé, Bs. As. 1997.
- 7.- Ser Digital (Being Digital); Nicholas Negroponte, Atlántida, Bs. As. 1995.
- 8.- Realidad Económica; IADE (Instituto Argentino para el Desarrollo Económico).

Acerca del Autor...

El Profesor *Claudio Josemaría Altisen* es Master en Educación Psicoinformática, Profesor de Filosofía y Ciencias de la Educación y Diseñador Gráfico.

Es miembro del Equipo de investigaciones del Centro universitario CERIR-educativo, en la Sede de Gobierno de la Universidad Nacional de Rosario (Argentina).

Trabaja en el desarrollo y dictado de Cursos de Perfeccionamiento Docente en ejercicio para el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, y es miembro del Área de Fundamentación en el Instituto Superior del Magisterio N° 14 "Domingo Faustino Sarmiento", dependiente del Ministerio de Cultura y Educación de la Provincia de Santa Fe (Argentina).

Es Profesor en la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de La Plata, y en la Licenciatura en Calidad de la Gestión Educativa, de la Universidad de El Salvador.

También se desempeña como docente en otras instituciones educativas del Nivel Superior.

Este libro y artículos sobre "Teletrabajo", han sido publicados en España y en Colombia.

Este trabajo de investigación ha merecido un destacado reconocimiento en importantes páginas webs internacionales, y ha obtenido el primer premio del Concurso de publicaciones de la Universidad Nacional de Rosario (1997).

Correo-e: altisen@infovia.com.ar