

Jaume Sarramona y Gonzalo Vázquez

## El teletrabajo. Sus implicaciones sociales y para la formación

### El teletrabajo como expresión del desarrollo tecnológico

Si actualmente es posible realizar una compra desde el propio domicilio, comunicarse en tiempo real con personas alejadas miles de kilómetros, si un programa informático puede ser *capturado* a través de Internet, si podemos dejar en el *buzón* del ordenador de un colega un documento en cuestión de segundos, ¿qué tiene de extraño que podamos hacer realidad actividades laborales fuera del marco convencional de la empresa?.

Se podría decir que esto, *de facto*, se ha realizado desde siempre. Efectivamente, ha existido el trabajo autónomo, realizado en el domicilio del artesano o profesional para satisfacer las necesidades de clientes distantes, del mismo modo que persiste toda una economía sumergida que realiza fases de los procesos industriales o de servicios en el propio domicilio de los trabajadores. Pero hoy aparece un nuevo concepto, el denominado *teletrabajo*, que no se refiere a estas situaciones de simple trabajo a domicilio. ¿Qué es, pues, el teletrabajo?.

No existe una definición única del teletrabajo. Véanse algunas:

- *Modalidad de organización y de ejecución de un trabajo que se ejerce habitualmente... a distancia... fuera de toda posibilidad de supervisar la ejecución o la prestación del teletrabajador por parte de quien ordena el trabajo;... ( desarrollado por medio de herramientas informáticas,...) y que implica necesariamente la transmisión, por medio de técnica de telecomunicaciones, de datos útiles para la realización o del trabajo realizado o en curso de realización.*

- *Forma de trabajo en el que (...) el trabajo se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, alejando así al trabajador del contacto personal con otros trabajadores [y en el que ] (...) las nuevas tecnologías permiten este alejamiento mediante la ayuda de la comunicación.*

Como puede advertirse, hay tres características comunes en estas definiciones: la referencia al *alejamiento* del trabajador respecto del centro principal de trabajo, la falta de comunicación y de control cara a cara y el empleo de las nuevas tecnologías para el desarrollo del trabajo.

Fuera de estas características básicas y comunes, apenas hay acuerdo en lo que se entiende por teletrabajo, en buena medida debido a la dinámica de los procesos organizativos, económicos y laborales. De hecho, la voz *teletrabajo* (y sus análogos *telework*, *télétravail*, *telearbeit*, ...) ha adquirido una mayor fortuna que otras análogas –como *trabajo [electrónico] a domicilio*– dejando la expresión *trabajo a distancia* para referirse a una *diversidad de organizaciones de centros flexibles con diferentes combinaciones de trabajo en las oficinas centrales, en las ubicaciones de los clientes, en centros satélites o a domicilio*

Una definición generalmente aceptada de teletrabajo es que se trata de una actividad laboral realizada lejos del centro de producción o de servicio, en el cual se utilizan tecnologías modernas de transmisión y tratamiento de la información para comunicarse con el resto del personal del centro en cuestión. Por consiguiente, aunque lo habitual es que el teletrabajo se lleve a cabo en el propio domicilio, no debe confundirse con el simple trabajo a domicilio; el factor clave que los diferencia es la utilización de una *infraestructura de comunicaciones*.

**El teletrabajo es un trabajo realizado a distancia del centro laboral responsable de la producción o del servicio en su conjunto**

Esta infraestructura comunicativa permite mantener el contacto del trabajador con su empresa, así como facilitar el acceso a los sistemas de información empresarial. La actividad laboral realizada no tiene por qué ser una novedad; la novedad consiste en realizarla fuera del marco habitual. Se mantiene, por tanto, la relación de dependencia del trabajador respecto a la empresa, si bien no se aplican los mismos sistemas de control habitual vigentes en el interior del centro: horario rígido, ubicación fija, etc., aunque sí los concernientes al rendimiento general.

Aparte de las posibilidades de la tecnología, el teletrabajo se ve influenciado por el actual aumento del individualismo y mayores deseos de autonomía personal de acción, sin olvidar las nuevas posibilidades que se ofrecen para la creación de empleo, tal como se ha indicado desde la misma Comisión Europea para las pequeñas y medianas empresas.

Después de reseñar estas características queda claro también que no se trata de un trabajo independiente, al estilo del profesional liberal. Porque aquí persiste el grupo laboral de la empresa y persisten sus recursos puestos a disposición de la actividad laboral realizada fuera de ella. El teletrabajo es un trabajo realizado a distancia, entendida ésta en sentido geográfico, del centro laboral responsable de la producción o del servicio en su conjunto. Si hablamos de los escenarios donde tiene lugar el teletrabajo, se puede diferenciar entre:

- Trabajadores que laboran en su propio domicilio. Como ejemplo, estarían los correctores de pruebas de edición o los diseñadores gráficos de



los materiales impresos, que reciben a domicilio los originales vía correo electrónico y los remiten ya reelaborados por esta misma vía.

- Centros específicos de teletrabajo, situados habitualmente en lugares próximos al domicilio de los empleados. En tales centros se ubican personas vinculadas o no a una misma empresa, pero el trabajo de cada una de ellas se realiza de forma independiente. Se puede citar como ejemplo el caso de la *Pacific Bell* de EE.UU, que tiene establecido este sistema.

- Las empresas de distribución o descentralizadas que, situadas en lugares geográficos distintos, se hallan todas intercomunicadas bajo una red común para sumar sus esfuerzos laborales como si estuvieran en un mismo centro. Se puede citar el caso de la BC TEL de Vancouver.

- El trabajo móvil, cuando no hay una localización fija del trabajador, sino que gracias a la telecomunicación (telefonía portátil) se transmiten las indicaciones de la actividad a realizar y el lugar donde se deberá ejecutar. De manera habitual se realiza esto con los trabajadores que tienen servicio de guardia a determinados días u horas, pero puede ser una modalidad permanente, como el caso de la British Telecom.

Sin embargo, el desarrollo del teletrabajo está vinculado más al factor tiempo que al factor espacial. En otros términos: el desarrollo del teletrabajo ha corrido en paralelo a la flexibilidad en el tiempo de trabajo. La progresiva sustitución del (pleno) empleo por el trabajo, y el de éste por la actividad laboral, ha hecho que sean, o nos parezcan, imágenes de otros tiempos las sirenas, campanas y timbres. Hoy es usual, sobre todo en empresas industriales y de servicios, los calendarios de trabajo/vacaciones flexibles, así como existe la posibilidad de entrar y salir del trabajo a horas distintas, dentro de ciertos límites.

Tiempo y espacio son dos características con valores muy peculiares en el actual mundo laboral. La flexibilidad en el tiempo (incluso en el contrato; si prescindimos del trabajo de los funcionarios, ya casi nadie cuenta con la seguridad en el contrato laboral) y la movilidad geográfica van de la mano de la movilidad funcional. Así, funciones-tareas, espacio y tiempo son condiciones alterables incluso dentro de la misma profesión básica, ya que no dentro del *mismo puesto* de



trabajo. Pero de las tres dimensiones, es la temporal (símbolo de la organización tayloriana del trabajo) la verdadera unidad de medida del cambio imprimido por y dentro del teletrabajo.

Por lo demás, la dinámica del teletrabajo está ligada al incremento en el sector servicios (incluso al desarrollo de lo que se ha llamado aparición del *sector cuaternario*, el de las tecnologías de la información y de la comunicación), a la pérdida de tamaño de las empresas, a su desestructuración, a la disminución de los costes fijos de las empresas, al incremento en la dimensión internacional de la economía y al desarrollo de las empresas multinacionales, a la subcontratación, al desarrollo de las funciones pericial y de asesoramiento, al cultivo –si no al culto– de la individualidad en el trabajo, etc.

No se conocen con exactitud las cifras reales de trabajadores que se situarían en la modalidad del teletrabajo, pero en países como EE.UU. su número es creciente. Se estima que en 1995 los teletrabajadores suponían ya el 6,6% de la masa total de trabajadores, a los cuales hay que añadir quienes realizan parte de su actividad laboral a domicilio, lo cual haría crecer tal porcentaje hasta superar el 30%. En el Reino Unido se estimaban en unos dos millones y medio el número de trabajadores en iguales fechas. En España se calculaban en unos 180.000 los teletrabajadores existentes en 1994, con algunas experiencias altamente desarrolladas, como es el caso de IBM-España que calculaba para 1996 en cerca de 1000 los trabajadores de la empresa laborando de este modo. En cualquier caso, la diferencia entre sectores es evidente, despuntando los vinculados a la información, venta y contabilidad.

## **Ventajas e inconvenientes del teletrabajo**

Para no alargar excesivamente este trabajo en el estricto apartado sociológico y dejar así margen a la reflexión pedagógica, nos limitaremos a enunciar las principales ventajas e inconvenientes que envuelven al mundo del teletrabajo, con la clara conciencia que cada una de ellas podría merecer un largo comentario y las correspondientes matizaciones.

### **Ventajas**

#### ■ *De tipo general*

- Disminución de los desplazamientos masivos en horas punta, con los consiguientes perjuicios sobre la ecología, los gastos generales de transporte y de energía, y la pérdida de tiempo general por parte de los trabajadores.



- Apertura a nuevas formas de trabajo en unos momentos de elevado paro y reconversiones laborales constantes: telemedicina, telemarketing, asesoramiento a distancia, ayuda a domicilio, etc.
- Aumento de la importancia de las tareas basadas en la información con respecto las estrictamente vinculadas a la producción.
- Actuación de reequilibrio territorial, al no exigir la concentración de los trabajadores en los mismos lugares de las redes empresariales.
- Facilitación del acceso al mundo laboral de sectores con dificultades: disminuidos, mujeres con hijos pequeños, presos, etc.

#### ■ *Para la empresa*

- Disminución de costes en algunos apartados, tales como infraestructuras, desplazamientos, etc.
- Aumento de la productividad general de los teletrabajadores, en especial en el ámbito de las actividades más creativas.
- Se introduce en la empresa una cultura de organización flexible, que rompe con rigideces de jerarquía y de funcionamiento.
- Crea un sistema de comunicación interno y externo propio, de tipo descentralizado.
- Aumento de la calidad general del trabajo realizado, al quedar vinculado más a criterios que a horarios.
- Flexibilidad en la captación de personal para la empresa.

#### ■ *Para el trabajador*

- Ahorro de gastos de desplazamiento y de desgaste tensional, cansancio, etc.
- Aumento del tiempo de libre disposición.
- Flexibilidad en la utilización del tiempo laboral, lo que le permite compatibilizarlo con otras actividades.
- Posibilidad de acceso a empresas y trabajos distantes del lugar de residencia.
- Posibilidad de aumento de ingresos económicos.
- Adaptación del trabajo a las necesidades familiares.

### **Inconvenientes**

#### ■ *De tipo general*

- Posible marginación del teletrabajador de las estructuras generales de socialización, que pasan por las organizaciones laborales de las empresas.
- Dependencia de la infraestructura comunicativa establecida, que puede plantear problemas técnicos de saturación, averías, interferencias, etc.
- Debilitamiento de los sistemas organizados convencionales (sindicatos) de defensa de los trabajadores.

■ *Para la empresa*

- La disminución de costos no es absoluta y depende de las situaciones concretas.
  - El aumento de la productividad no es tampoco un principio absoluto; en algunas actividades puede ser inferior, porque se introducen factores de distracción fruto del contexto familiar o social donde se trabaja.
  - Peligro de perder la información confidencial.
  - Existencia de problemas técnicos derivados del sistema comunicativo.
  - Pérdida del control sobre el tiempo laboral, lo cual puede llevar a constatar un fracaso sólo al final del proceso.
  - Pérdida de la posibilidad de aprendizaje por imitación y comunicación informal que acontecen en la empresa.
  - Pérdida de la dinámica interactiva que entraña el trabajo en equipo, aunque se mantenga la estructura formal de trabajo compartido.

■ *Para el trabajador*

- En ciertas condiciones de exigencia de resultados el nivel de estrés puede aumentar.
  - Pueden surgir sensación de aislamiento y de dificultad en tomar decisiones.
  - Puede exigir gastos extraordinarios a causa del acondicionamiento del domicilio y de la necesidad de equipos informáticos, si no los costea la empresa.
  - Pueden surgir problemas respecto la protección social en caso de accidente, enfermedad, incapacidad, etc.
  - Facilidad de puestos de trabajo precarios.
  - Posibilidad de explotación por parte de la empresa, con niveles de exigencia superiores a los convencionales.
  - Dificultades de promoción y de tener un peso específico importante en la empresa.

La lista no pretende ser exhaustiva, ni definitiva para poder determinar la conveniencia o no del teletrabajo. Como casi todas las situaciones sociales complejas, se trata de una realidad de múltiples perspectivas y que pueden despertar el optimismo o el pesimismo según donde uno se coloque, y según la idea misma que se tenga de la historia y del porvenir. Se dice esto último porque el teletrabajo suele contraponerse al trabajo localizado en una organización que conocemos como empresas, olvidándonos de entrada que éstas fueron una invención básicamente de la primera revolución industrial, y no realizada precisamente para alcanzar esos objetivos que ahora nos pueden parecer tan loables de interacción social, socialización, defensa de intereses laborales, obtención de beneficios sociales, etc. Sin pretender hacer una mera futurología alguien podría igualmente pensar en la consecución de tales logros con la evolución futura del teletrabajo.



En cualquier caso el teletrabajo lo podríamos situar en la época postmoderna, en el ámbito de la realidad virtual, en el sentido que se trata de formar parte de empresas virtuales, cuya constitución no tiene por qué responder a las *reales*, sino tomar las formas variables que conviene a los objetivos, naturaleza de la producción e intereses de sus laborantes. Adviértase que cuando, por ejemplo, nos referimos a un grupo de personas que tienen una *empresa de formación* ya se nos rompen la mayoría de los esquemas convencionales bajo los que entendemos el rótulo *empresa*.

## El teletrabajo como cuestión política, social y tecnológica

La cuestión del teletrabajo está cobrando un progresivo interés público, tanto para los organismos internacionales, como para los poderes legislativos y administrativos internacionales y, desde luego, para los agentes económicos y sociales.

Por una parte, la O.I.T. (*Organización Internacional del Trabajo*) ha realizado estudios, como el señalado de 1990, dentro del P.I.A.C.T. (*Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo*) uno de cuyos principales objetivos es *hacer más humano el trabajo*. Precisamente, esta es una cuestión pedagógica (si el teletrabajo es una forma de trabajo más humana que el trabajo convencional, en igualdad de otras condiciones). Por otra parte, los poderes públicos y los agentes sociales muestran una preocupación continuada por el desarrollo de esta nueva forma de trabajo. Así lo prueba el origen de la mayor parte de las publicaciones disponibles, sobre todo en la década de los años 80 pues en los últimos años se está apreciando un interés más profesional y de mercado. En la Asamblea Nacional francesa se llegó a constituir, a finales de 1993, un grupo de trabajo formado por ochenta y cuatro diputados pertenecientes a diversos partidos políticos con el propósito de estudiar los efectos que el teletrabajo ocasionará sobre los hechos sociales. Otros estudios se han hecho desde distintos departamentos gubernamentales en Alemania, Finlandia, Suecia, Reino Unido, Estados Unidos, Australia,...

Una buena parte de la preocupación pública se relaciona con aspectos de planificación y gestión territorial. El teletrabajo, conjuntamente con otros fenómenos previamente indicados aquí, está contribuyendo a una nueva distribución de los recursos productivos y humanos, a un cambio –con una pequeña disminución todavía– en el uso del transporte público y privado y a un mejor aprovechamiento de las posibilidades de trabajo en las zonas rurales (incluido el fenómeno de la llamada *rururbanización*). En el caso de que estas tendencias se mantengan y acrecienten en el futuro es posible que

se pueda alcanzar una mayor rentabilidad de las inversiones públicas. Cabe que se llegue a producir una disminución, al menos un menor incremento, en los costes de mantenimiento de las infraestructuras viarias pudiéndose utilizar parte de esos recursos en los núcleos rurales o suburbanos en los que viven los trabajadores; así las *ciudades-dormitorio* podrían ver mejoradas sus condiciones de vida.

Desde una perspectiva más ideológica, el interés se centra sobre la cuestión de la pérdida o ganancia de la autonomía por parte del teletrabajador. Juicios y valoraciones aparecen divididos, probablemente porque unos y otros se refieren a distintos aspectos del problema. Así, mientras unos cantan las ventajas de la mayor autonomía (real en algunos puntos, como el de la distribución del tiempo dentro de la jornada, sea ésta realmente tal, diaria, o no, de trabajo) del trabajador, otros han llegado a plantear la cuestión de la *libertad vigilada*. En efecto, si, por una parte, el control social sobre el trabajo se hace menos penetrante, es posible que por otra (en el *núcleo duro* del teletrabajo, esto es, el del trabajo a través de las telecomunicaciones) el sujeto puede ser controlado por el propio sistema tecnológico, bien sea a través del *módulo tutor* o de algún otro artificio. En todo caso, resulta evidente que las empresas que acuden al mercado del teletrabajo han de ser cuidadosas en la selección de sus trabajadores y de la convergencia entre sus intereses personales (y aun de los microclimas sociales y familiares) y los intereses de la organización.

El mundo del teletrabajo rota, como hemos visto, en torno al uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. No resulta extraño, por lo tanto, que exista un gran interés tecnológico respecto de la evolución que va adquiriendo este fenómeno. Una buena parte del interés es claramente venal: el teletrabajo constituye un formidable mercado emergente para las comunicaciones, sobre todo con los programas que permiten trabajar en red. Pero, además de éste, hay otro interés tecnológico, de naturaleza más cognitiva que convencionalmente *física* y, por lo tanto, más próxima a la concepción de la tecnología como *saber hacer*. Estamos con ello en uno de los puntos críticos para la pedagogía: tanto para la pedagogía social, como para la pedagogía tecnológica.

## **Consecuencias del teletrabajo para la pedagogía laboral**

Hay indicadores que señalan que la escuela pertenece a la primera revolución industrial, a la época moderna, pero la escuela como institución centralizadora de educación deberá desaparecer en aras de estructuras descentralizadas y sistemas personalizados de aprendizaje. Es la consecuencia lógica de las





tendencias provocadas por la introducción de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la vida cotidiana y del resto de las características que definen los tiempos postmodernos: flexibilidad, final de las certezas, individualismo, simulación, ...

Como muestra de lo dicho, baste pensar que hoy es una realidad la existencia de un *campus virtual* para uso y disfrute de los alumnos de la Universitat Oberta de Catalunya, que ya quisieran para sí los alumnos (no sé si también los docentes) de nuestras universidades convencionales. La teleenseñanza, por tanto, ha entrado ya en la creación de estructuras organizativas flexibles, de carácter virtual, como sustitución de una parte de las convencionales.

Al igual que ocurre con el trabajo a domicilio, la teleenseñanza es también un concepto que viene de bastante tiempo atrás y que ahora se beneficia del uso de las nuevas tecnologías de la comunicación conectadas en red o bien descentralizadas para uso en ordenador personal sin más requisitos. Sobre las posibilidades y realidades de la autoformación o enseñanza a distancia no insistiremos ahora porque son sobradamente conocidas y bastante nos hemos prodigado sobre ellas.

Como ya avanzamos hace unos cuantos años un grupo de colegas, el teletrabajo se sitúa en la línea de prevalencia del trabajo sobre el empleo, del mismo modo que la educación a distancia se sitúa en la línea del *aprendizaje* y no de la *enseñanza*. El énfasis, por tanto, se pone en la actividad del sujeto que trabaja o que aprende, más que en las estructuras organizativas que propician tal actividad.

Parece más que evidente que el teletrabajo es una modalidad laboral que tendrá un aumento progresivo en la misma medida que se desarrollen y expandan los sistemas comunicativos que lo hacen posible. Sin maximalismos, cabe pensar que durante mucho tiempo convivirá con el trabajo institucionalizado en las empresas y que en un futuro puede llegar a ser la modalidad laboral más difundida. Hay datos suficientes para avalar este pronóstico.

Pero si nos situamos en el terreno estricto del teletrabajo y sus consecuencias directas sobre la escuela, podemos afirmar que: *la escuela no tiene el patrimonio exclusivo del espacio educativo toda vez que, ni el aprendizaje ni siquiera la educación, se reducen a los procesos que tienen lugar en la institución escolar. Y, sin embargo, la escuela no acaba de encontrar una solución flexible para el tratamiento de la cuestión del espacio precisamente en la era del teleaprendizaje, de la autoformación y del trabajo a distancia.*

***Con el uso de la tecnología  
informática se ha roto la posible  
dicotomía entre la letra impresa y  
los medios audiovisuales***

Las consecuencias para la educación de esta nueva situación laboral, por demás de una trascendencia personal y social de primera magnitud, se desarrollan en dos frentes: la preparación específica para el dominio de la tecnología de la comunicación a la que se vincula el teletrabajo, y la concerniente al tipo de socialización que comporta o deja de proporcionar.

Por lo que respecta al uso de las tecnologías de la comunicación en la formación laboral, habrá que recordar que se enclavan dentro de la *formación tecnológica*, entendiéndolo por tal, no sólo el dominio de los recursos en perspectiva de usuario, que posibilite su aplicación futura en la actividad laboral, sino también el fomento de actitudes positivas hacia la tecnología en cuanto posibilitadora de proyectos innovadores e instauradora de ciertos hábitos personales que resultan luego exigibles en cualquier contexto laboral: rigor, precisión, control, orden, estructura, etc. En definitiva, se trata de dominar los medios perdiéndoles el temor que puedan suscitar a causa del desconocimiento, para así rentabilizarlos en aras de proyectos personales.

Adviértase que con el uso de la tecnología informática se ha roto la posible dicotomía entre la letra impresa y los medios audiovisuales. El teclado del ordenador sirve tanto para gobernar la utilización de imágenes y sonido como para comunicarse mediante el lenguaje escrito. No es que el hombre electrónico haya desplazado al hombre tipográfico, como pronosticaba Mac Luhan, sino que el hombre informático los ha reunido a ambos. Prueba de ello es que los responsables de FICOSA, empresa de Catalunya que ha realizado una experiencia de teletrabajo, concluyó que entre las ventajas logradas es que todo queda por escrito.

Los objetivos antes indicados sólo se podrán lograr en la formación si los recursos tecnológicos forman parte integral de esta formación, si son empleados como soportes materiales de las informaciones y participan también en el control de los procesos de enseñanza-aprendizaje. El principio resulta tan obvio que su aplicación sólo depende ya de la mentalización previa de los formadores, quienes tienen que modificar su tradicional de exclusiva fuente informativa. Dígase que el cambio va mucho más avanzado en el marco de la formación, que se realiza en las empresas, que en el sistema escolar convencional.

Sólo los centros de enseñanza a distancia, con sus medios instructivos más o menos sofisticados, hace tiempo que cambiaron las funciones del docente al anticipar la enseñanza mediante planificación previa, depositar los mensajes en soportes instructivos diversos y luego quedar como tutor y



evaluador de procesos y resultados. El mensaje estrictamente docente queda así diferido en el tiempo, en el espacio o en ambas dimensiones a la vez.

Esta exigencia de tecnificación de la formación laboral, y por ampliación del conjunto del sistema educativo, no puede justificarse solamente desde la perspectiva del aquí comentado teletrabajo, sino que resulta igualmente necesaria para desempeñar cualquier actividad laboral presente y futura, porque el uso y dominio de las actuales tecnologías de la información es parte integrante de todas ellas. Adviértase, pues, de lo absurdo que resulta seguir planteándose desde la pedagogía académica la posible confrontación de modelos instructivos y aún más la condena inicial del denominado como *tecnológico*. Toda exclusión resulta simplista en extremo, pero en este caso, además, resulta perjudicial para las metas propias de la formación laboral.

Y nos queda la segunda línea de formación, la que respondería además de manera más próxima al rótulo de la Pedagogía social, la que se refiere a la socialización de las personas que luego pueden ser teletrabajadores, sin que se les haya de formar concretamente para ello. Se trata sin duda de un punto crítico.

La reflexión se orienta hacia dos perspectivas:

- a) por una parte, el desarrollo tecnológico propicia la consecución de metas pedagógicas de socialización por otras vías que las convencionales de presencia física, consistente en compartir un mismo marco arquitectónico
- b) la exigencia de poseer características de socialización específicas para ser utilizadas con la comunicación telemática.

Defendemos la escuela, entre otros motivos, porque la consideramos altamente socializadora. En ella se desarrollan los hábitos de convivencia que luego deberán ser aplicados a situaciones sociales de la vida cotidiana, más ahora que la familia ha perdido su papel preponderante en este terreno a causa de las formas de vida instauradas y del reducido número de miembros que la componen. Pero cuando nos referimos a la socialización proporcionada por la educación formal raramente hacemos referencia a las actitudes y a los hábitos sociales que derivan de las relaciones no presenciales. Por sólo citar unos ejemplos, nos podríamos preguntar qué hace expresamente la escuela para el fomento de la socialización a través de la comunicación postal o telefónica, por no citar la ya ampliamente difundida del fax o correo electrónico. ¡Quién duda que se puede ser desconsiderado, marginador, despectivo u ofensivo tanto presencialmente como por teléfono, carta, fax o mensaje electrónico!. La socialización del hombre de hoy exige contemplar todas las situaciones presenciales y no presenciales que componen nuestra

vida cotidiana. Seguro que la propia experiencia personal avala estos planteamientos, porque todos somos agentes y pacientes de las situaciones descritas.

Claro está que la socialización pedagógica no sólo contempla las actividades que cabe realizar en el contexto social. La educación siempre ha consistido en el fomento de actuaciones que se consideren pertinentes con las metas finales a lograr, tanto como la evitación de aquellas actuaciones que alejan de tales metas. La decisión personal sobre lo que cabe hacer y lo que hay que evitar hacer es el resultado de la reflexión responsable sobre el contexto; en definitiva, es el resultado del ejercicio de la crítica. Pues bien, la socialización deberá comprender esa actividad crítica personal para advertir cuándo el contexto resulta insuficiente para satisfacer las necesidades de interacción personal con los demás y, por tanto, conviene buscar o crear las situaciones que las propicien.

Pensando nuevamente en el teletrabajo, pero con validez de carácter general, la formación laboral habrá de preocuparse de desarrollar cuanto se vincula a la socialización del mundo laboral, tanto en su perspectiva presencial como a distancia, pero también fomentar el hábito de complementar en otros contextos las limitaciones que pueda tener. Y esto pasa por el fomento del asociacionismo, la vinculación con organizaciones sociales de diversa índole, desde las más estrictamente sociales, a las deportivas o culturales.

Bien es cierto que algunas de las limitaciones que se han indicado como propias del teletrabajo no son resolubles con la sola iniciativa personal, sino que requieren de acciones colectivas más amplias. Tal es el caso de la defensa de los intereses corporativos frente a la posible explotación empresarial o la creación generalizada de trabajo precario. Pero también cabe pensar que si fue la creación de las empresas en sus primeras versiones lo que propició el surgimiento de los sindicatos de defensa de los trabajadores, las nuevas situaciones laborales pueden igualmente crear las condiciones para que surjan los correspondientes colectivos que habrán de velar por la mejora de las condiciones laborales.

Tal vez los colectivos en cuestión no sean los sindicatos en su concepción actual, pero pueden resultar igualmente válidos en la defensa de los intereses en juego. Como prueba de lo dicho basta comparar cómo defienden sus intereses los profesionales liberales o algunos sectores profesionales donde los sindicatos tienen escasa implantación. A nuevas situaciones se pueden aplicar soluciones también nuevas, siempre y cuando exista lo que antaño se denominaba *conciencia de clase* y que ahora



podemos ampliar en catalogar de conciencia crítica para el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos.

Si el teletrabajo es un ámbito más de trabajo, entonces la Pedagogía (concretamente la Pedagogía laboral) tendría que ocuparse de este nuevo fenómeno. Los pedagogos del trabajo habrán de actuar en dos tipos de situaciones:

**a)** en el *centro* de una empresa, promocionando la cultura del teletrabajo y desarrollando acciones específicas para el logro de este objetivo; los destinatarios de estos programas serán el conjunto de la organización (para actuar sobre el clima de la misma), quienes diseñan y evalúan programas destinados a los futuros *teletrabajadores* y los que se van a acoger a esta modalidad de trabajo (en el supuesto de que ya formen parte de la empresa);

**b)** en la *periferia* de la empresa, actuando sobre los propios trabajadores; los programas perseguirán, sobre todo, las metas de la vinculación entre el trabajador que está “a distancia” de la empresa y ésta, actuando, al mismo tiempo, sobre la autonomía del trabajador, sobre su relación con otros *teletrabajadores*, con los clientes –en su caso– y con el conjunto de la organización.

Tanto en un caso, como en el otro, la formación debe procurar el desarrollo de programas centrados en los tres ámbitos de objetivos:

■ **Ámbito cognitivo (del saber):**- conocer el conjunto de la organización, su estructura, sus productos y servicios;

- conocer el contenido del trabajo que se le asigna, los límites de sus responsabilidades, su dependencia (a quien informar, a quien acudir en el caso de dudas que no se resuelvan por el propio programa de trabajo);
- conocer a otros teletrabajadores con los que tenga, o pueda, trabajar *en red*;

■ **Ámbito de las competencias (del saber hacer):**

- dominar las competencias propias de la función encomendada;
- identificar los principales riesgos (errores posibles) del propio trabajo;- saber distribuir bien el tiempo cumpliendo los plazos previstos y los objetivos intermedios;
- dominar las posibilidades que le prestan las nuevas tecnologías disponibles para la resolución de sus tareas;
- mantenerse en comunicación con la organización de una manera eficaz y siempre que sea necesario;
- saber solicitar y prestar ayuda cuando se requiera;

- identificar los principales riesgos que puedan afectar a la seguridad e higiene en el trabajo, cómo prevenirlos y cómo actuar en el momento adecuado;
- saber conciliar y distribuir bien los tiempos de trabajo y de ocio;
- preparar bien las visitas a la empresa y obtener de ellas la información necesaria;

■ **Ambito de las actitudes (ser, saber ser, saber comportarse):**

- sentirse a gusto en esta modalidad de trabajo;
- valorar positivamente las posibilidades laborales y de realización personal propias del teletrabajo;
- tener una actitud favorable hacia el trabajo autónomo;
- desarrollar una actitud positiva que lleve a aprovechar las posibilidades del aprendizaje cooperativo;
- preocuparse por la propia promoción profesional superando la tendencia a refugiarse en el teletrabajo como modalidad laboral poco exigente o que facilita la rutina y la inercia;
- desarrollar una actitud favorable hacia las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación;
- generar una actitud crítica hacia la comunicación a distancia, de forma que se sepan utilizar los canales sin generar servidumbres o comportamientos adictivos;
- mantener una actitud de responsabilidad en el trabajo, sobre todo en el manejo de la información, sin facilitarla indebidamente a terceros, sea dentro del propio lugar (hogar) de trabajo, sea fuera del mismo a otras personas u organizaciones.

Hecha esta reflexión estricta sobre el teletrabajo, no podemos tampoco olvidar el contexto en que éste se desarrolla y que supone la ya existencia de colectivos, especialmente jóvenes y mujeres, que están sometidos a contratos empresariales de carácter provisional, de corta duración, frente a los cuales no poseen mucho poder de negociación, ni por sí solos ni mediante los sindicatos.

En definitiva, el teletrabajo está ahí. Entre nosotros tiene aún una difusión limitada, aunque sí prodigamos diversas formas de trabajo a domicilio, entre las cuales destaca la que ejercemos los mismos profesores universitarios, pero su desarrollo creciente parece inevitable. La Comisión Europea tiene la previsión que haya diez millones de teletrabajo en Europa al final del milenio, lo cual parece alcanzable. No obstante, el teletrabajo se enfrenta a barreras de diversa índole para su difusión, aparte de toda la relación de inconvenientes ya mostrada. Por ejemplo, cabe insistir que no todas las tareas se prestan igualmente a ser ejecutadas por esta modalidad, pero el



mayor obstáculo parece residir en los ejecutivos de las empresas, desconocedores de cómo organizar y planificar el teletrabajo.

A modo de síntesis de lo expuesto, véase la siguiente relación de normativa pedagógica básica, que cabría considerar en el ámbito de la Pedagogía laboral para contemplar la modalidad del teletrabajo, como posible opción total o parcial para los trabajadores presentes y futuros:

- Formación en el uso de las tecnologías telemáticas, de modo que se llegue a ser un usuario hábil en las mismas y se les pueda obtener su máxima rentabilidad.
- Desarrollo de actitudes positivas hacia la tecnología, en el sentido de sentirse seguro en su empleo y no desarrollar fobias conscientes o inconscientes que puedan bloquear su uso racional.
- Fomento de los hábitos propios de la autoformación, esto es, hábitos de estudio en solitario, organización personal de las actividades, autocontrol del proceso, etc.
- Desarrollo de la capacidad de innovación dentro de la actividad laboral, que incluye la toma de decisiones y el ensayo de soluciones novedosas.
- Uso de las nuevas tecnologías en los procesos mismos de formación, como estrategia para conseguir los propósitos anteriores, además de eliminar las posibles fobias respecto su empleo. Este uso abarca tanto la consideración de soporte informativo como la estructura comunicativa para hacer posible la tutoría a distancia.
- Desarrollo de las prácticas socializadoras propias del trabajo institucionalizado, pero también de las propias del teletrabajo, donde se llevan a cabo interacciones personales, y, bajo los condicionantes técnicos correspondientes, así como también se desarrollan actividades de grupo.
- Fomento de la capacidad crítica social, que permita tomar conciencia de las posibilidades de participación que ofrecen las diversas modalidades laborales, así como sus limitaciones, para buscar las opciones complementarias pertinentes.
- Fomento del asociacionismo diverso, que infunda la necesidad de vincularse a organizaciones sociales de diversa índole, como medio de participación en proyectos colectivos.
- Desarrollo de las inquietudes y los hábitos que hagan factible la formación permanente, insistiendo en su consecución mediante iniciativas personales, como de hecho ya ocurre en las profesiones liberales.

## Conclusión

Las posibilidades de transferencia del teletrabajo son muy amplias de tal manera que apenas hay ámbito de la actividad laboral que no pueda realizarse en parte -y algunas plenamente- a través de esta modalidad. Aquí se ha adoptado una perspectiva de análisis deliberadamente genérica, pero existen algunas posibilidades específicas en el caso de los servicios pedagógicos. Los trabajos de asesoría, más institucional, pero también personal, son susceptibles de desarrollo a través del teletrabajo.

Por otra parte, y en caso de que aceptáramos la analogía estudio-trabajo, el teletrabajo adquiriría todo el juego de posibilidades del autoaprendizaje y de la autoformación. Pensemos, por ejemplo, los desarrollos posibles para la educación superior en la que concibiéramos al grupo de estudiantes (alumnos + profesor) como un grupo de aprendizaje en red. O como *una empresa virtual de aprendizaje*. Pero esa es *otra historia* que está todavía por hacer y por contar: transferir a la organización del aprendizaje formal las características de la empresa virtual.

Jaume Sarramona y Gonzalo Vázquez