

Los jóvenes en el teletrabajo

Francisco Ortiz Chaparro

Telefónica

El teletrabajo (trabajo a distancia utilizando las telecomunicaciones) es una forma de trabajo, surgida como consecuencia de la aplicación al mundo laboral de las llamadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y de las nuevas exigencias de los mercados a las empresas y a la actividad económica, en general. Las posibilidades que ofrece al empleador y al empleado son tan importantes con respecto a las formas habituales de trabajar, que está llamado a ejercer una profunda influencia en el modo de vivir y de comportarse de personas, instituciones y sociedades.

El teletrabajo encierra una serie de ventajas e inconvenientes tanto para el trabajador como para la empresa para la que trabaja y para la sociedad en general. Una de las ventajas es la mayor facilidad para generar empleo, debido a que la creación de un puesto de teletrabajo es mucho más económica que la creación de un puesto de trabajo tradicional. Ello ha originado que las autoridades de numerosos países avanzados y las de la Comunidad Europea incentiven seriamente las prácticas de teletrabajo como fuente de empleo cualificado, al mismo tiempo que como instrumento de ahorro de costes para las empresas y las sociedades (menos contaminación, menos consumo de energía, menos infraestructuras para el transporte, etc.).

En el caso específico de los jóvenes, el teletrabajo puede facilitar su incorporación al mundo del trabajo. Cuentan para ello con mayores conocimientos técnicos, gran capacitación profesional, un espíritu independiente y emprendedor, que están entre las cualidades más valoradas a la hora de emprender esta modalidad laboral. Sin embargo, no todo joven se muestra proclive a teletrabajar. La empresa, tal como existe en la actualidad, es un elemento fundamental en el proceso de socialización al que los jóvenes no están dispuestos a renunciar. Otro factor disuasorio reside en la falta de una legislación específica para el teletrabajo que imprima seguridad y confianza.

Palabras clave: Tetrabajo, trabajo, empleo, economía, empresa, telettrabajador.

1. Conceptos básicos

El teletrabajo (trabajo a distancia utilizando las telecomunicaciones) es una forma de trabajo, surgida como consecuencia de la aplicación al mundo laboral de las llamadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y de las nuevas exigencias de los mercados a las empresas y a la actividad económica, en general. Las posibilidades que ofrece al empleador y al empleado son tan importantes con respecto a las formas habituales de trabajar, que está llamado a ejercer una profunda influencia en el modo de vivir

y de comportarse de personas, instituciones y sociedades.

El teletrabajo surgió a finales de los años cincuenta y conoció una existencia ligada a casos muy puntuales, como correspondía al estado de la tecnología y de la difusión de su uso en aquellos momentos. A finales de los setenta despertó singulares expectativas, inducidas en parte por la crisis del petróleo. Pero la tecnología, aunque había evolucionado y la telemática era ya una realidad, no estaba al alcance de las grandes masas de trabajadores y el sector de las telecomunicaciones carecía de la "cintura"

suficiente para adaptarse, de forma que éstas constituyesen una facilidad y no una rémora desde los puntos de vista técnico y económico. En los ochenta y principios de los noventa, el ordenador personal y la generalización de las redes de telecomunicación, fundamentalmente Internet, supusieron dos pasos de gigante.

Hoy, la tecnología ha dejado de ser problema en el teletrabajo, aunque sólo pueda hablarse de sus comienzos. Y, con el desarrollo de sus posibilidades, el teletrabajo habrá de imponerse por las indudables ventajas que ofrece.

Simplemente es necesario insistir en la formación y en la información, de manera que se produzca un cambio de mentalidad.

2. El teletrabajo, una forma "natural" de trabajar

El teletrabajo se ubica en la confluencia de una serie de tendencias de la tecnología y de la empresa, de la economía y de la sociedad que hacen de él una herramienta idónea y "natural".

1. Desde el punto de vista de *la tecnología*, las prestaciones de ésta cada día lo facilitan más. Surgen las posibilidades de trabajar en grupo, en red, de la videoconferencia, del software para trabajo en grupo, llamado groupware, etc. El precio de esta tecnología es cada día más asequible y su utilización más amigable. Además, las tarifas de las telecomunicaciones van a descender muy considerablemente, como consecuencia de la liberalización de los mercados y de la evolución de la propia tecnología. De hecho, en estos momentos asistimos a una diversidad de oferta de acceso gratuito a Internet que puede poner este inmenso medio al alcance de todas las fortunas.
2. Desde el punto de vista de *la economía*, ésta se ha globalizado. Desaparecen las fronteras (el dinero no tiene fronteras; el trabajo mediante las telecomunicaciones, sólo una: el idioma), el subsector de la información (donde se enmarca el teletrabajo) se convierte en el principal (el 80 por ciento de los trabajos que se han creado en

los Estados Unidos durante estos últimos años de crecimiento espectacular lo han sido en el sector de los servicios, dentro de estas actividades relacionadas con la información y en gran parte como consecuencia de la aplicación idónea de las tecnologías).

3. Desde el punto de vista de *la empresa*, ésta, acuciada por la creciente competencia a nivel mundial, se ve obligada a implantar una serie de políticas y procesos, como son: cercanía al cliente por encima de todo, agilidad para reaccionar ante los cambios del mercado, incremento de la eficacia y de la rapidez, ahorro de costes, gestión por resultados, adelgazamiento, externalización, en tendencia continua que encuentra su máxima expresión en la empresa virtual: una empresa sin sedes ni prácticamente trabajadores a tiempo completo, que factura grandes sumas. El ejemplo tan traído a colación es el de Amazon, la mayor librería del mundo... que no tiene estanterías ni mostradores. En las empresas de este tipo, los equipos de trabajo se forman y deshacen de acuerdo a los cometidos y las urgencias del momento. Resulta paradigmático a este respecto el proceso hoy frecuente de grabación de un disco en un determinado lugar (Londres, por ejemplo) integrando las distintas partes solistas elaboradas por todo el mundo y enviadas por las redes: la batería en Australia, la trompeta en Nueva York, el bajo en Birmingham, la voz en San Francisco... Y, al igual que en la música, en todo. No en balde Peter Drucker señalaba que mientras que la empresa se ha constituido hasta ahora como un ejército, vertebrado a lo largo de jerarquías piramidales, la empresa moderna es como una orquesta, en la que el director se comunica directamente con todos y en la que todos responden perfectamente al instante.

3. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo

Pero en el teletrabajo no todos son ventajas. También tiene sus inconvenientes que, como

las primeras, alcanzan a todos los protagonistas y al marco social y económico en que se insertan.

1. *Para el trabajador*, el teletrabajo supone un ahorro de desplazamientos y de tiempo que le permiten disfrutar más y mejor de su familia y de su círculo de amistades, de su ocio, y que disminuye su cansancio y su estrés. Supone la libertad de organizarse, de acuerdo a sus conveniencias, su situación personal y familiar, sus biorritmos. Vivir donde le apetezca. Supone la posibilidad de simultanear varios trabajos (cuando no se está ligado a un patrono) y alcanzar mejor estatus económico. Supone, en fin, ahorro en transporte y aparcamientos, en ropa, en comidas fuera de casa y otros. Un ahorro que el proyecto Teleurba de la UE calculó en 500.000 pts anuales (1992) para un madrileño medio. Todo lo expuesto se traduce en *mayor calidad de vida*.

Los inconvenientes son, fundamentalmente, dos: sensación de aislamiento y dificultad para seguir un plan de carrera al modo tradicional. La sensación de aislamiento no nace tanto de la misma soledad "física" en que se vea envuelto el teletrabajador, como de la dificultad para consultar datos y solucionar problemas conjuntamente con los compañeros. Los mejores antidotos ante esta soledad son el trabajo en telecentros, las rotaciones empresa/domicilio, las reuniones periódicas en la empresa, etc. En cuanto a la comunicación, no cabe duda de que el abaratamiento de las telecomunicaciones que ha de producirse por motivos técnicos (voz sobre IP), económicos (competencia) y políticos (tarifa plana o acceso gratuito en Internet) convertirá en algo natural la conexión prácticamente continua entre los compañeros y entre ellos y los directivos de la empresa. El correo electrónico, la videoconferencia y quizás el videoteléfono, por ejemplo, darán más calor a las comunicaciones en red.

2. *Para la empresa*, el teletrabajo supone un incremento de la productividad estimado del 30 al 40 por ciento como promedio. Por una parte,

el teletrabajador es más productivo: puede concentrarse mejor al ahorrar desplazamientos, cansancio, estrés, charlas, interrupciones, visitas, reuniones, tiempos muertos. En una oficina, 60 minutos no son una hora de trabajo. En un lugar aislado, son más de una hora cuando el trabajador se concentra. El teletrabajo disminuye también el absentismo. Por otra parte, el teletrabajo ahorra costes: locales, iluminación, calefacción/refrigeración, vigilancia, limpieza, pluses de desplazamiento... El puesto de teletrabajo no incurre en ninguno de estos costes. Un despacho de un directivo está vacío el 80 por ciento del tiempo, por término medio, contando vacaciones, fines de semana, noches, viajes, reuniones de trabajo, etc. Gran parte de los comerciales tienen asignado en sus empresas un puesto de trabajo físico que apenas utilizan.

Finalmente, el teletrabajo proporciona flexibilidad y agilidad para reaccionar ante los avatares del mercado y acerca más la empresa al cliente.

¿Inconvenientes? También, e importantes, hasta el punto de que constituyen la rémora principal para la decidida expansión del teletrabajo. La introducción de esta práctica en la empresa obliga a modificar los métodos de gestión, a reconfigurar todos los sistemas de información internos (un teletrabajador no se levanta a consultar un archivo; entra en él, por medios electrónicos, desde cualquier parte), a establecer una política de telecomunicaciones muy avanzada. Pero, sobre todo, obliga al empresario a cambiar su mentalidad: una empresa en la que se teletrabaja no es una sede, unos locales, un edificio lleno de personas, sino una red incorpórea de relaciones humano/profesionales. Es una orquesta, como decíamos antes, pero sin músicos visibles. Concebir, crear y gestionar una estructura así se hace muy cuesta arriba al empresario no mentalizado adecuadamente.

3. *Para la sociedad*, el teletrabajo supone ahorro de desplazamientos diarios, en una estrecha franja horaria, de millones de personas y, en

consecuencia, de energía, de infraestructuras costosísimas y abocadas a un límite (1), de instrumentos y agentes de ordenación y control, de accidentes, de contaminación y sus secuelas de todo tipo. Supone la posibilidad de ordenar más racionalmente los asientos poblacionales sobre el territorio, la vertebración del tejido social en función de las redes telemáticas y, con ello, la incorporación de los ciudadanos a la llamada sociedad de la información, que se está instalando en los países más avanzados.

4. Las modalidades del teletrabajo

La relación de teletrabajo entre empleador y empleado abarca toda la gama de relaciones posibles: desde el teletrabajador que pertenece a la empresa, con un trabajo "de por vida", hasta el teletrabajador autónomo, cuya relación con la empresa es la de proveedor a cliente. Se puede teletrabajar desde casa o ir a un telecentro cercano al domicilio. También se puede ejercer el teletrabajo "nómada" desde un hotel, un aeropuerto, el propio vehículo, etc., con un ordenador portátil y un teléfono móvil.

5. El teletrabajo y el empleo

En momentos como los actuales, en los que la tasa de desempleo de la Unión Europea se sitúa en torno al 11 por ciento de la población activa (el 18 por ciento en España), —con tasas bastante más elevadas entre los jóvenes— el teletrabajo suscita un interés a veces desproporcionado, aunque no carente de fundamento. Desde posiciones extremas, se le ha

(1) En el citado estudio Teleurba se llegó a la conclusión de que si el cinco por ciento de los trabajadores de oficinas de Madrid se quedarán en sus hogares teletrabajando, se produciría un ahorro de 250.000 millones de ptas. anuales (1992). En París se sacó la conclusión de que con sólo el siete por ciento de esta población teletrabajando se solucionaban los atascos de las horas punta. París, Roma, Londres y otras grandes ciudades tienen en fase de estudio o ejecución proyectos para disminuir el tráfico mediante teletrabajo. En los Estados Unidos hay leyes anticontaminación que obligan a mucha gente a teletrabajar.

considerado tanto la panacea que vendrá a resolver los problemas de desempleo de las sociedades avanzadas como la genuina expresión del trabajo basura. Ninguna de las dos posiciones es cierta. *El teletrabajo no es la panacea para resolver los problemas de desempleo.* Quienes defienden estas posturas optimistas olvidan que el teletrabajo no es una profesión ni un puesto de trabajo, sino solamente *una forma de hacer un trabajo que "existe"*. El teletrabajador no hace más que desempeñar un puesto de trabajo de una determinada forma. Si no hay trabajo, tampoco habrá teletrabajo. Lo que ocurre —y en ello se fundamentan estas posturas optimistas— es que el teletrabajo abarata y, como consecuencia, potencia y facilita, la creación de un puesto de trabajo. Volveremos sobre esto más adelante.

El teletrabajo no es sinónimo de trabajo basura. En el polo opuesto de las anteriores están las teorías que identifican al teletrabajo poco menos que con la explotación del trabajador, algo ante lo que la juventud se siente especialmente sensible por su arraigado sentido de la justicia. Quienes sostienen estas teorías aducen que el teletrabajo se presta a la precariedad, a la ausencia de prestaciones sociales, a la jornada interminable y a la remuneración menguada hasta la miseria. Nadie puede afirmar que esto no pueda producirse. Al fin y al cabo, el teletrabajo —en su expresión más genuina— es exactamente igual en la práctica que el trabajo a domicilio, existente desde los inicios de la actividad económica social; y la práctica de esta modalidad de trabajo está plagada de usos abusivos. Pero, por una parte, los usos de las sociedades en las que se está implantando el teletrabajo han evolucionado desde los tiempos más negros de la explotación laboral. El teletrabajo que requiera menos cualificación por parte del teletrabajador conocerá las vicisitudes que permita la sociedad en que se desarrolle. Sociedad que, en el peor de los casos, contará con un mínimo de legislación y de actividad sindical. De todas formas, dado el incesante incremento de la competencia en todo tipo de mercados —incluido el laboral— no nos atrevemos a afirmar nada.

Por otra parte, el teletrabajo es una modalidad de trabajo "vertical", en el sentido de que no está circunscrito a unas profesiones o colectivos sociales determinados. Es cierto que se ejerce fundamentalmente en el sector terciario –aunque tiene sus ramificaciones en el primario y el secundario– y, fundamentalmente, en el subsector de los trabajadores de la información, pero dentro de éste hay tareas de muy distintos niveles de capacitación y sofisticación: desde la simple introducción de datos en los ordenadores hasta las funciones más especializadas de investigación y desarrollo. Y mientras que los profesionales menos cualificados carecen de fuerza para exigir las condiciones más satisfactorias, los más cualificados pueden exigir (y exigen) condiciones que no tienen nada que envidiar a las mejores que puedan disfrutar los trabajadores presenciales. Una vez expuesto lo anterior, quisiéramos declararnos optimistas, lo que también nos permite la experiencia. El teletrabajo incrementa la productividad, como hemos dicho, y los incrementos de productividad han ido siempre acompañados de prosperidad. El teletrabajo permite crear puestos de trabajo. ¿Por qué? Por las siguientes consideraciones.

- Como hemos señalado ya, *el teletrabajo abarata la creación de un puesto de trabajo*. Reduce notabilísimamente la inversión necesaria para iniciar un negocio o para permitir el acceso a un mercado integrado en las redes de comunicación. Se puede teletrabajar con un simple teléfono (tal ocurre en el marketing telefónico, en los *call centers* y otras actividades de esta naturaleza, por ejemplo, modalidades que han creado, y crean continuamente, miles de puestos de trabajo). Los precios de los instrumentos más genuinos del teletrabajo: informática y líneas de telecomunicación, se reducen día a día, al tiempo que se incrementan sus prestaciones, lo que permite una ganancia continua de tiempo, agilidad, calidad y precisión. Montar un negocio mediante teletrabajo no exige inversión en locales, acondicionamientos, almacenes ni existencias. Se puede teletrabajar

desde el propio domicilio, con un simple teléfono, como señalábamos anteriormente, o con un equipo sofisticado que demande programas costosos o líneas de comunicación de alta capacidad, pero su precio total será siempre menor que el del negocio tradicional situado en un local.

Estas consideraciones han llevado a las autoridades de determinados lugares y territorios a procurar el desarrollo de los mismos mediante la creación de oportunidades de teletrabajo para sus habitantes. Las de los Highlands escoceses, por citar un ejemplo, consiguieron que la British Telecom realizase instalaciones de capacidad suficiente para desarrollar actividades comerciales a través de las redes –es decir, instalase infovías– y dieron a este tipo de inversiones más importancia que a las inversiones en infraestructuras de comunicación "física". Como consecuencia de ello, hoy pueden efectuarse operaciones económicas de nivel global desde domicilios particulares, con la consiguiente elevación del nivel de vida y la ausencia de emigración de sus habitantes, fundamentalmente jóvenes, hacia focos económicos de actividades más arcanas. Muchos otros ejemplos podrían traerse a colación, principalmente de los Estados Unidos, el Reino Unido, Irlanda y los países nórdicos. En todos ellos se ha procurado la creación de puestos de trabajo mediante la formación de las poblaciones en el manejo de la informática y la creación de telecentros, que incentiven la formación de empresas más o menos virtuales. Así, se pueden citar casos de telecentros rurales donde se procesa la documentación de grandes empresas multinacionales (la de la UPS en una aldea del norte de Suecia, por ejemplo), de grandes hospitales (en aldeas irlandesas) o incluso un caso en el que se lleva el control de los aparcamientos de pago en las calles de varias ciudades del centro-norte de Suecia desde un domicilio particular. Todo ello traducido en la consiguiente creación de puestos de trabajo de distintos niveles de cualificación, pero siempre dentro del campo de las tecnologías de futuro.

España experimenta un retraso considerable en actividades de este tipo. Bien es cierto que, al parecer, se está tomando conciencia de que tenemos un nuevo tren a punto de partir en la estación y que sería pernicioso perderlo. Por ello son dignas de mención iniciativas como la de Infoville, que ha situado a la Comunidad Valenciana en un puesto relevante dentro del movimiento de las "ciberciudades". Por su parte, la Comunidad de Madrid anunciaba hace poco tiempo la creación de telecentros, algo que un puñado de especialistas hemos venido incitando sin excesivo éxito, hasta ahora. También en otros lugares de nuestro territorio surgen iniciativas, algunas notablemente meritorias, como la que ha llevado a la constitución de la Asociación de Teletrabajadoras Extremeñas o a la del Telecentro pionero de Gordexola (Vizcaya). Cuando aparezcan estas líneas, se habrá creado la Asociación Española de Telecentros. Pero ha de hacerse mucho más para recuperar el terreno perdido. Baste señalar que la proporción de nuestros telecentros con respecto a los del Reino Unido puede ser de 1 a 60. Y los telecentros son un elemento importantísimo no sólo para el teletrabajo en sí, sino para la formación en el teletrabajo y en las demás actividades que se desarrollan mediante las tecnologías de la información, y a las que son especialmente receptivos los jóvenes.

Este tipo de formación es un factor fundamental de desarrollo. También en este aspecto conocemos iniciativas muy notables y participamos en algunas, pero no son suficientes. Como veremos más adelante, la condición (que no profesión) de teletrabajador es muy exigente y requiere una sólida formación y mentalización. Un serio trabajo, en definitiva.

- En un segundo nivel, el teletrabajo permite a la empresa superar momentos de crisis o de ajuste sin prescindir de un valioso equipo humano. Cientos de empresas, enfrentadas a la necesidad de reducir costes, han emprendido costosísimas políticas de despidos y prejubilaciones que han sumado a sus costes financieros el de prescindir de valiosos

profesionales... *que ha aprovechado la competencia*. Algunas, más inteligentemente, han recurrido al teletrabajo: "váyense ustedes a trabajar a sus casas o a las instalaciones de nuestros clientes. Conserve sus puestos de trabajo, sus salarios y las prestaciones sociales inherentes, háganse más rentables y productivos y permítanme, con ello, *obtener ventaja sobre la competencia*. Al mismo tiempo, permítanme prescindir de un buen puñado de edificios en el centro de las grandes ciudades." Es la solución que han adoptado algunas grandes empresas a la hora de enfrentarse a la imperiosa necesidad de reducir gastos drásticamente. Por este procedimiento, IBM prescindió de 12 de las 18 sedes que tenía en París en 1993, con un ahorro de costes que le permitió mantener íntegra su plantilla.

- El teletrabajo permite a muchos profesionales desempeñar sus labores desde casa en momentos de transición entre dos empleos "fijos". En el caso de los jóvenes que aún no han encontrado su primer trabajo en una empresa, el teletrabajo permite iniciarse en el desempeño de la profesión, adquirir experiencia y relaciones, y ganar un primer dinero. Muchas empresas exploran continuamente el mercado de trabajo para encontrar el tipo de trabajador que necesitan. El teletrabajo es un buen medio para promocionarse y, de hecho, conocemos numerosos casos de jóvenes teletrabajadores que, a base de destacar en el cumplimiento de los encargos que les efectuaban las empresas, han terminado por verse contratados en alguna de ellas.
- El mercado del teletrabajo es global, infinito, en teoría. Como dijimos anteriormente, el teletrabajo no conoce más frontera que la del idioma. Lo cual presenta dos vertientes:

- a) Todo aquel que tenga una buena idea explotable comercialmente y susceptible de desarrollarse a través de las redes de telecomunicación (Internet, por ejemplo) puede acceder a cualquier lugar del mundo y hacer negocio con unos costes mínimos. La

aventura de los jóvenes que montan "en un garaje" una empresa que se acaba cotizando en las principales bolsas de valores del mundo se ha repetido demasiadas veces como para no considerar muy en serio las posibilidades de generar riqueza a partir de una idea que las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones permiten desarrollar plenamente.

- b) Un empleador puede encontrar a un teletrabajador en cualquier parte, en cualquier país (con la única exigencia, ya señalada, del idioma) y, lógicamente, lo buscará donde le resulte más económico, a igualdad de prestaciones y calidad. A ningún lector se le oculta la trascendencia jurídico/laboral, económica, político-sindical y social de esta transnacionalidad.
- Un punto clave en el teletrabajo es el teletrabajador autónomo. Es aquí donde más esperanzas se ponen a la hora de considerar al teletrabajo como bolsa de empleo –creemos que fundamentalmente– y donde más temores de explotación se suscitan. De todos modos, la figura del teletrabajador autónomo encierra más dificultades de las normales en los trabajadores integrados en las empresas, lo que se traduce en mayores exigencias de formación de todo tipo: profesional y técnica, básica y permanente.
- a) En primer lugar, el teletrabajador autónomo tiene que tener una gran *competencia profesional*. El empleador no le conoce: le ha podido contratar a través de las redes de telecomunicación. De hecho, en Internet existen oficinas de empleo virtuales en las que empleados y empleadores coinciden puntualmente, sin llegar a conocerse en persona. Ello elimina cualquier relación "humana", con sus inconvenientes pero, sobre todo, con sus ventajas. El teletrabajador es para quien le emplea una mera dirección de Internet y sólo se le va a valorar por la calidad de su trabajo y la seriedad en el cumplimiento de sus compromisos. Tiene que ser un

profesional de absoluta solvencia, si ha de ser competitivo.

- b) *Competencia tecnológica*. El teletrabajador tiene que manejar perfectamente las herramientas telemáticas. Debe saberse "mover" por las redes de la misma manera que un comercial o un repartidor se saben mover por las redes de carreteras y calles. Tiene que "navegar" continuamente para conocer las posibilidades de negocio en la red. Y tiene que estar al día en todo lo que se refiere a sus instrumentos de trabajo: hardware y software. El empleador le pedirá que entregue el trabajo en el último programa que haya salido al mercado. Si no, estará anticuado. Ello obliga a la formación continua y a la inversión permanente. Ha de adquirir y aprender a manejar toda innovación que salga al mercado. Además, normalmente no contará con compañeros o técnicos de la empresa que le solucionen problemas en los momentos claves.
- c) *Competencia como emprendedor y empresario*. La de emprendedor es una cualidad que, como todas las demás, reside de muy distinta forma en las diferentes personas. En unos países y culturas es más frecuente que en otros. Ahora se exige prácticamente a todo el mundo y, si no se tiene, ha de adquirirse y cultivarse. Por otra parte, regir una empresa –la propia empresa– exige preparación específica, que también ha de adquirirse.
- d) *Preparación psicológica*. El teletrabajador se encontrará aislado normal aunque no necesariamente. La organización de su trabajo, su horario, su calendario le corresponden en exclusiva. Y en un mercado tan competitivo no se le permitirán incumplimientos ni trabajos deficientes.
- El teletrabajo crea empleo en el sector turístico. Ejecutivos y equipos de trabajo se "concentran" fuera de sus oficinas en ocasiones especiales o, simplemente, como descanso, al tiempo que siguen en contacto con sus empresas. La Costa

del Sol y Baleares acogen ya a algunos de estos teletrabajadores, pero falta una concienciación de todo el sector turístico nacional que ponga en marcha planes, infraestructuras y servicios.

- Una bolsa de creación de empleo son los telecentros, a los que nos hemos referido en varias ocasiones. Se trata de lugares, generalmente incentivados en sus comienzos, con equipamiento completo de oficina a los que acuden trabajadores que viven en la cercanía y pequeñas empresas sin equipos o conocimientos técnicos suficientes. La mayor parte de los telecentros actúan también como incubadoras de empresas e incluso como empresas que teletrabajan para clientes de sus localidades o de cualquier otro lugar, con la consiguiente creación de puestos de trabajo.
- Señalemos, finalmente, que el teletrabajo puede –y quizás debe– actuar como catalizador de desarrollo local y regional, al hacer viable la incorporación de inteligencia y servicios avanzados a regiones y sectores que por su lejanía o por su dispersión geográfica no podrían acceder por otros medios económicamente atractivos. Es así como ha surgido en muchos países europeos un próspero rosario de iniciativas que permite a las comunidades locales incorporarse a la sociedad de la información, lo que es aún más importante que la mera creación de empleo inmediato en sí.

Estamos, como dijimos al principio, ante una modalidad laboral que encierra en sí grandes potenciales de cambio económico y social. El hecho de que el trabajador tenga que ir diariamente al lugar de trabajo ha modelado ciudades, territorios, economías, culturas y sociedades. La “ida” del trabajo al trabajador (que es una de las definiciones clásicas del teletrabajo) tiene que generar forzosamente muy notables distorsiones en esos modelos. Bien entendido que el teletrabajo solamente afectará a aquella parte de la población que trabaja con información, pero la proporción de ésta es cada día mayor en las sociedades avanzadas.

6. El caso específico de los jóvenes

El teletrabajo puede, y debe, facilitar la incorporación de los jóvenes al mundo del trabajo, constituyendo un impulsor del empleo juvenil. Sin embargo, la experiencia nos obliga a matizar.

- Por una parte, los jóvenes son los más susceptibles de prepararse para el teletrabajo, como veremos a continuación.
- Por otra, ofrecen una cierta resistencia a teletrabajar, aunque cuando se deciden a ello hacen gala de una mayor creatividad.

Veamos cuales son los **aspectos positivos** de los jóvenes de cara al teletrabajo:

1. *Capacitación tecnológica.* Los jóvenes han nacido ya en el mundo de los videojuegos, de los ordenadores y de la informática. La tecnología del teletrabajo no encierra misterio alguno para ellos. Tampoco el precio de los equipos tiene por qué ser un obstáculo, ante el creciente descenso de los precios de los equipos informáticos y de las líneas de telecomunicación debido a la liberalización de las telecomunicaciones y a la consiguiente y creciente competencia. En este aspecto, las perspectivas de utilización de las redes tipo Internet como cauce universal para el audio, los datos y las imágenes presentan un panorama muy favorable a la creación de puestos de trabajo mediante los medios telemáticos.
2. *Preparación profesional.* La práctica del teletrabajo –ya lo hemos dicho– exige del teletrabajador una gran competencia profesional, debido a que las relaciones entre el patrono y el trabajador se reducen a los aspectos estrictamente profesionales. Prácticamente, ninguna otra cualidad del trabajador que pueda producir empatía con su patrono, o viceversa, entra en juego en la relación de teletrabajo. Por otra parte, no debe olvidarse que la amplia oferta de trabajo incrementa la competencia. El teletrabajador

que quiera obtener un trabajo debe ser mejor profesional que sus competidores y además tiene que presentar todas sus labores de manera prácticamente perfecta, porque éste es su escaparate, su carta de presentación y su puerta de entrada en la empresa. Esto requiere no sólo unas cualidades específicas que se pueden aprender, sino conocimientos de todas las posibilidades del hardware y del software.

No cabe duda de que los jóvenes, en su mayoría, tienen una gran preparación en la actualidad. Y al referirnos a la preparación profesional no podemos olvidar la importancia que tiene en el teletrabajo el idioma. Como hemos señalado, hay países que obtienen una gran cantidad de trabajo procedente de los Estados Unidos gracias a su dominio de inglés. El teletrabajador que quiera ampliar su radio de acción, su mercado, debe dominar al menos otro idioma y, preferentemente, el inglés.

3. *Espíritu independiente.* Quizás la principal ventaja del teletrabajo sea la libertad e independencia que otorga al trabajador para repartirse como quiera su tiempo entre ocio y desempeño de tareas. Los jóvenes tienen más espíritu de libertad, en cuanto que no les apetenecen los horarios rígidos, las normas estrictas, las tareas fijas. Tienen un espíritu más anárquico. Pero la libertad que proporciona el teletrabajo tiene también sus contrapartidas. El teletrabajador no puede ser completamente anárquico. Tiene que ser disciplinado, organizado, metódico. Quien no sepa disciplinarse no puede teletrabajar. No se pueden dejar las tareas para el último momento porque lo más probable es que no se llegue, o se llegue mal.
4. *Espíritu emprendedor.* Los jóvenes son, por lo general, más emprendedores que las personas mayores. Como ya hemos señalado, el trabajo a distancia es, en muy considerable proporción, tarea de personas emprendedoras. Las grandes empresas y las administraciones cada vez contratarán a menos personal al modo tradicional, es decir, con un trabajo de por vida. No queremos decir con ello que el Estado o las

distintas Administraciones públicas vayan a hacer dejación de sus funciones con respecto a la sociedad, pero los recursos del Estado se dedicarán cada vez más a tareas de contenido más social, tipo ayuda a organizaciones no gubernamentales o a servicios sociales directos, como, por ejemplo, la atención a la tercera edad y otros colectivos necesitados. Esto llevará efectivamente a la creación de puestos de trabajo, pero serán de naturaleza más temporal. El principal recurso de creación de puesto de trabajo o la principal fuente será el trabajo autónomo.

... y cuáles son los **aspectos negativos**:

A pesar de todas las ventajas que tiene en teoría el teletrabajo para los jóvenes, una de las sorpresas que se han puesto de manifiesto a la hora de implantar experiencias de teletrabajo es que son los jóvenes precisamente quienes más se resisten a teletrabajar dentro de las empresas. Ocurre algo parecido en el colectivo de los discapacitados, para quienes se les auguraba un gran futuro con el teletrabajo. Estos colectivos no desean permanecer en sus casas y trabajar desde allí, sino que, por el contrario, lo que quieren es ir a las empresas, con el fin de ampliar sus contactos y relaciones. Por lo menos, por el momento, puesto que si bien como decíamos antes han nacido ya en la cultura de la tecnología, también han nacido y se han criado en una cultura en la que ven a sus mayores ir a las empresas todos los días y no permanecer en casa.

Esto es lógico por otra parte, si nos planteamos que el desempeño de la actividad laboral dentro de un colectivo es, junto con la familia y el colegio, una de las grandes vías de socialización en la vida moderna. El joven quiere, y necesita, relacionarse. La incorporación al mundo del trabajo se produce en un momento existencial en el que muchos han perdido sus contactos en el colegio o en el barrio por multitud de circunstancias. Ello se hace más evidente cuando el joven tiene que dejar su ciudad natal para ir a trabajar a otro lugar.

El joven suele comenzar su trayectoria profesional

en el mundo empresarial con una mentalidad totalmente abierta y, poco a poco, en la interacción con los compañeros y con los superiores, interioriza unas pautas de comportamiento que le van a servir para desenvolverse dentro de dicho mundo. El joven va configurando esta integración que muchas veces es cauce de desengaños y frustraciones, pero que muchas otras es también cauce de realización personal, de forja amistades e incluso de encuentro de una pareja para toda la vida.

Otro aspecto negativo en la relación juventud/teletrabajo reside en la mayor dificultad para trazar una carrera profesional. En la empresa, o dentro de una empresa determinada, la carrera suele estar claramente definida. Mejor, *solía* estar definida. No podemos entrar aquí en los cambios de la vida empresarial que subyacen en todas estas manifestaciones y en toda la categoría socio económica en que se inserta el teletrabajo; bástenos decir que la vida en la empresa moderna se asemeja cada vez menos a la vida en las empresas tradicionales. Como ya hemos repetido varias veces, no hay ya tantas facilidades para encontrar un trabajo de por vida. Los equipos de trabajo cambian constantemente. El trabajador se ve obligado a formarse de una manera permanente, de modo que cualidades que en su momento le han servido para ganarse la vida o incluso para triunfar, en otro determinado momento no se cotizan. Esto quiere decir que la carrera profesional es cada día más difícil de predecir.

Pero, por el momento, aún quedan vestigios de lo que es una carrera tradicional. El joven que entró en una empresa sabe que si trabaja bien, cae bien a sus superiores, y no crea demasiados conflictos, puede ir escalando una serie de peldaños hasta quizás alcanzar la cima de la compañía. Lo que sí es evidente es que el teletrabajador que no esté integrado en una empresa no va a poder trazarse claramente una carrera profesional. Pero por otra parte, tampoco hay que extrañarse demasiado por una conjetura de esta naturaleza. De hecho, todos los que con anterioridad se han dedicado a una empresa propia, a inventarse su propio trabajo,

han carecido de la perspectiva que tenían las personas que se integraban en una empresa. Algo evidente que no es fácil hacer ver a los jóvenes. De todas maneras, a la hora de hablar de los teletrabajadores y de las cualidades de los mismos tenemos que distinguir entre los teletrabajadores que pertenecen a una empresa y los teletrabajadores que no pertenecen a ninguna y que trabajan como contratados para tareas o periodos concretos. En el primer caso, está demostrado que quienes se presentan voluntarios para las experiencias del teletrabajo no son prácticamente nunca los más jóvenes; tampoco quizás los más veteranos. Estos últimos temen que la pérdida de determinados vínculos con la empresa les suponga, más tarde o más pronto, una desvinculación de la misma en forma de jubilación anticipada, de despido incentivado o quizás de algo peor. Los más jóvenes se resisten por las razones que hemos señalado antes. Porque, además, en la empresa se da un proceso de aprendizaje que vale mucho más en ocasiones que el adquirido en los centros académicos. Los estudios sobre el particular consideran que un trabajador no es rentable a su empresa hasta que no lleva en ella un determinado tiempo que en ocasiones puede ser casi un año. El joven sabe esto, o por lo menos lo intuye y, por tanto, no quiere perderse este proceso de aprendizaje de la empresa que muchos consideran imprescindible incluso para poder luego independizarse, lo que ocurre en multitud de ocasiones.

Ello hace que las personas que más interés demuestran por teletrabajar cuando se hace una experiencia de teletrabajo dentro de una empresa sean trabajadores que ya tienen un determinado camino recorrido en la misma. Estos teletrabajadores conjugan la experiencia necesaria para teletrabajar aislados sin ayuda, con la falta de temor de que las empresas vayan a desvincularse de ellos.

Otros factores que inciden en el hecho de que los jóvenes no manifiesten un excesivo entusiasmo por el teletrabajo son la dureza del mismo (por ello conviene dotar al teletrabajador de una buena preparación psicológica) y la desconfianza, que se

ve incrementada por su falta de experiencia para desenvolverse libremente en los mercados. No es infrecuente encontrar en las listas del teletrabajo en Internet diálogos reiterativos de jóvenes no ya sobre la manera de encontrar un trabajo por las redes sino, por lo menos, de no ser estafados y que se les pague. Tampoco la falta de una legislación específica para el teletrabajo ayuda mucho a paliar esta desconfianza.

Pero esto no puede considerarse como un factor determinante. Ya hemos señalado que en el mercado de teletrabajo, como en todos los demás, pueden encontrarse casos de empresarios desaprensivos, pero esto no tiene porqué ser la tónica dominante. Y el joven, al igual que el adulto, ha de confiar en sus propias capacidades. Al fin y al cabo, el teletrabajo –repetimos una vez más– no es otra cosa que *una forma* de trabajar o, lo que es lo mismo, de integrarse en la sociedad.