

CARACTERIZACIÓN DEL TELETRABAJO DESDE VERSIONES DE INTEGRANTES DEL GOBIERNO, EMPLEADORES Y TELETRABAJADORES: UNA APROXIMACIÓN PSICOSOCIAL

DIANA MILEC CIFUENTES LEITON



UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
MAESTRIA EN PSICOLOGÍA (7416)
SANTIAGO DE CALI
2016

**CARACTERIZACIÓN DEL TELETRABAJO DESDE VERSIONES DE INTEGRANTES
DEL GOBIERNO, EMPLEADORES Y TELETRABAJADORES: UNA
APROXIMACIÓN PSICOSOCIAL**

DIANA MILEC CIFUENTES LEITON

Trabajo de investigación presentado como requisito
para optar al título de Magister en Psicología.

Dirigido por:

ALBA LUZ GIRALDO TAMAYO

Doctora en Psicología
Universidad del Valle

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
MAESTRIA EN PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI
2016**

Nota de aceptación

Alba Luz Giraldo

Ms. Psicología
Candidata a doctora en Psicología
Directora

Erico Rentería Pérez

Ms. Psicología Social
Doctor en Psicología
Jurado

Jose Alfonso Santacruz

Esp. Teoría y métodos de Investigación en Sociología
Jurado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y este proceso de investigación a mi bella familia:

A mi madre, Albita, quien en su inmensa sabiduría y nobleza me enseña día a día que los sueños se hacen realidad con constancia, perseverancia y fuerza.

A mi padre, por mostrar que luchar por estar bien es sinónimo de estar vivo.

A mis hermanos mayores Liz y Eduardo, y mi hermano menor Ademir, por su apoyo constante para que pudiera concentrarme en mis estudios, en mi pasión.

A mis sobrinos, que crecieron sin que me percatara mientras yo escribía esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

Sentir o mostrar gratitud por algo recibido es capacidad para memorizar, facultad para conocer y aprender, sutileza para interpretar y continuar, gracia y abundancia para hablar, y reconocimiento al hecho de que otros confluyeran conmigo en esta meta. A ellos agradezco hoy con la fuerza que me caracteriza:

A Dios, por sus respuestas inmediatas, la luz en mi camino y la sabiduría para comprender su dirección.

A mi madre y mi padre, por ser mi norte, mis fuerzas.

A mis hermanos, por comprender que voy tras mis sueños, por apoyarme y acompañarme siempre.

A los tíos, tías, primas y primos Cifuentes por permanecer con su mano firme para continuar.

A los tíos, tías, primas y primos Leiton, porque aunque ausente de los espacios familiares que crean, siempre supieron que retornaría con ellos para disfrutar las súper tardes de los domingos.

A mi primo Oscar, por recordarme que mi mejor compañía en esta investigación era Dios.

A Alba Luz, por su guía y por crear espacios donde se trasciende la academia y se construye sentido de vida.

A Erico y Esperanza, por compartir conmigo sus experiencias, mismas que guían mi crecimiento personal y formación académica.

A Edgar Varela, porque con su confianza al compartir sus conocimientos, me mostró cómo cumplir mis sueños.

A Jonny y Oriana, por compartir experiencias y personificar el apoyo psicosocial que necesitaba para terminar esta etapa.

A Luz Ka, Nubia, Diego Fernando, José Fernando, Duver, Karen, Natalia, Kelly, Luisa, Sebas y los TADI, por recordarme la maravillosa esencia del descanso.

A Sonia y Fernanda, por acompañarme desde hace más de 10 años en los momentos quijotescos de la vida.

A Wilner, porque al caminar por las calles de Río de Janeiro, hizo parte de un sueño que me ayudó a ampliar repertorios.

A Flavio, René, Julián, Artemo, Molina, Eddy, James y Jaime, junta directiva de UNIMEL, por recibir mis compromisos como suyos mientras me dedicaba a escribir, por luchar para generar espacios en los que mi ciudad consolide y disfrute su cultura salsera.

A Gary Dominguez, el “DJ Errante” porque en su “Casa Latina” podía disfrutar de poder aprender de sus geniales ideas y también crear y escribir las propias, porque estando en ese mágico lugar analizaba mi investigación al son de la música.

A Alexander, por acompañarme cuando soñé la maestría y también cuando tuve la alegría de iniciarla.

A Javier Espitia, por las conversaciones que desde su profesión ingenieril alimentó pues permitió el argumento de otra disciplina en las reflexiones que se llevaban desde la psicología.

A los participantes de la investigación, porque construimos y reflexionamos sobre las realidades propias, que son las del mundo del trabajo.

También al trabajador, a quien algunos toman como una categoría de análisis, y otros, reconocemos como la encarnación de la fuerza de cambio.

Al trabajador...

Si no hablo de ti me muero,
mi son para ti va entero (bis)

trabajas mañana y tarde y no haces ningún alarde,
trabajas miles de horas y siempre sin la demora

si no hablo de ti me muero,
mi son para ti va entero (bis)

si yo como pan mi hermano, es por tu trabajo sano,
si vivo como es debido es porque tú lo has querido,

si no hablo de ti me muero,
mi son para ti va entero (bis)

mi son es para el obrero, para el hombre que madruga
que a veces hasta en ayunas trabaja sin ningún pero

si no hablo de ti me muero,
mi son para ti va entero (bis)

Canción: “Mi son Entero”

Composición: Juan Formell

Interpretación: Silvio Rodríguez

Orquesta: Los VanVan de Cuba

Álbum: Juan Formell y Los Van Van Grandes Exitos-2011

Gracias a la vida, que me ha dado tanto....

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
Capítulo primero: <i>ANTE LA REALIDAD DEL TELETRABAJO</i>	14
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
2. ANTECEDENTES	29
Capítulo segundo: <i>LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DEL TELETRABAJO DESDE LA RELACIÓN PERSONA-TRABAJO</i>	39
1. JUSTIFICACIÓN.....	41
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	47
2.1. Pregunta de investigación	48
3. OBJETIVOS.....	49
3.1. Objetivo general	49
3.2. Objetivos específicos	49
4. MARCO CONCEPTUAL	50
4.1. Trabajo	50
4.2. Teletrabajo	56
4.3. Lo psicosocial	62
4.3.1. Significado y valor del teletrabajo	67
4.3.2. Interacción social	67
4.3.3. Rutinas y uso de objetos	68
4.3.4. Posicionamiento	68
5. MÉTODO.....	69
5.1. Tipo de estudio	69
5.2. Participantes	69
5.3. Categorías de análisis	70
5.4. Técnicas de recolección de información	71
5.5. Técnicas de análisis de la información	73
Capítulo tercero: <i>TELETRABAJO: DOS VERSIONES ¿EL MISMO TRABAJADOR?</i>	76
1. RESULTADOS	78
1.1. Dimensiones psicosociales del teletrabajo: El gobierno.	80
1.1.1. Significado y valor del teletrabajo.....	80
1.1.2. Interacción social.....	84

1.1.3.	Rutinas y uso de objetos	88
1.1.4.	Posicionamiento	91
1.2.	<i>Dimensiones psicosociales del teletrabajo: El teletrabajador.</i>	95
1.2.1.	Significado y valor del teletrabajo.....	95
1.1.1.	Interacción social.....	96
1.1.1.	Rutinas y uso de objetos	101
1.2.2.	Posicionamiento	110
1.3.	<i>Dimensiones psicosociales del teletrabajo: El empleador.</i>	113
1.3.1.	Significado y valor del teletrabajo.....	113
1.3.2.	Interacción social.....	117
1.1.1.	Rutinas y uso de objetos	121
1.3.3.	Posicionamiento	125
2.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	129
2.1.	<i>Retórica sobre lo ajado: discurso del gobierno y el empleador</i>	129
2.1.1.	Sobre el sueño ideal de la productividad.....	129
2.1.2.	Marketing para el equilibrio entre vida laboral-vida familiar-vida vecinal.....	135
2.1.3.	El cotidiano gestionado desde las competencias para la inmaterialidad	141
2.1.4.	El poder estructurante de la estrategia del mejoramiento de la calidad de vida	143
2.2.	<i>Apología de un ciborg: discurso del teletrabajador sobre el teletrabajo</i>	145
2.2.1.	Anhelos de cambio en la relación de subordinación en el proceso de producción.....	145
2.2.2.	Sobre las criaturas y organismos: lo bio y lo socio como mundos diferenciados en el mundo del trabajo	149
2.2.3.	Los “autos” como reproducción ampliada de las rutinas de trabajo tradicional.....	151
2.2.4.	Internet en la relación persona-trabajo: centro de trabajo y táctica para alejarse de la función instrumental del trabajo.....	158
3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	164
	REFERENCIAS	176
	ANEXOS.....	185
A.	Ejemplo Procesamiento de información (Mapa de Asociación)	185

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 <i>Teletrabajadores en colombia</i>	23
TABLA 2 <i>Muestra teletrabajo en colombia</i>	24
TABLA 3 <i>Distribución por tamaño de la empresa</i>	24
TABLA 4 <i>Conocimiento del teletrabajo</i>	25
TABLA 5 <i>Tipologías de teletrabajo</i>	62
TABLA 6 <i>Participantes y criterios de inclusión en la investigación</i>	70
TABLA 7 <i>Matriz categorial de la investigación</i>	72
TABLA 8 <i>Gobierno-significado y valor del teletrabajo-soporte de internet</i>	81
TABLA 9 <i>Gobierno-significado y valor del teletrabajo-espacialidad-temporalidad</i>	83
TABLA 10 <i>Gobierno-significado y valor del teletrabajo-información</i>	84
TABLA 11 <i>Gobierno- interacción social-espacialidad-temporalidad</i>	86
TABLA 12 <i>Gobierno-interacción social-información</i>	87
TABLA 13 <i>Gobierno-rutinas y uso de objetos-soporte de internet</i>	88
TABLA 14 <i>Gobierno-rutinas y uso de objetos-espacialidad-temporalidad</i>	89
TABLA 15 <i>Gobierno-rutinas y uso de objetos-información</i>	90
TABLA 16 <i>Gobierno-posicionamiento-soporte de internet</i>	92
TABLA 17 <i>Gobierno-posicionamiento-espacialidad-temporalidad</i>	93
TABLA 18 <i>Gobierno-posicionamiento-información</i>	93
TABLA 19 <i>Teletrabajador-significado y valor del teletrabajo-soporte de internet</i>	95
TABLA 20 <i>Teletrabajador-significado y valor del teletrabajo-espacialidad temporalidad</i>	96
TABLA 21 <i>Teletrabajador-significado y valor del teletrabajo-información</i>	96
TABLA 22 <i>Teletrabajador-interacción social-soporte internet</i>	98
TABLA 23 <i>Teletrabajador-interacción social-espacialidad-temporalidad</i>	100
TABLA 24 <i>Teletrabajador-interacción social-información</i>	100
TABLA 25 <i>Teletrabajador-rutinas y uso de objetos-soporte de internet</i>	102
TABLA 26 <i>Teletrabajador-rutinas y uso de objetos-espacialidad-temporalidad</i>	106
TABLA 27 <i>Teletrabajador-rutinas y uso de objetos-información</i>	110
TABLA 28 <i>Teletrabajador-posicionamiento-soporte de internet</i>	111
TABLA 29 <i>Teletrabajo-posicionamiento-espacialidad-temporalidad</i>	112
TABLA 30 <i>Teletrabajador-posicionamiento-información</i>	113
TABLA 31 <i>Empleador-significado y valor del teletrabajo-soporte de internet</i>	114
TABLA 32 <i>Empleador-significado y valor del teletrabajo-espacialidad-temporalidad</i>	116
TABLA 33 <i>Empleador-significado y valor del teletrabajo-información</i>	116
TABLA 34 <i>Empleador-interacción social-soporte de internet</i>	118
TABLA 35 <i>Empleador-interacción social-espacialidad-temporalidad</i>	119
TABLA 36 <i>Empleador-interacción social-información</i>	120
TABLA 37 <i>Empleador-rutinas y uso de objetos-soporte de internet</i>	121
TABLA 38 <i>Empleador-rutinas y uso de objetos-espacialidad-temporalidad</i>	124
TABLA 39 <i>Empleador-rutinas y uso de objetos-información</i>	125

TABLA 40 <i>Empleador-posicionamiento-soporte de internet</i>	126
TABLA 41 <i>Empleador-posicionamiento-espacialidad-temporalidad</i>	127
TABLA 42 <i>Empleador-posicionamiento-información</i>	128

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Beneficios del teletrabajo</i>	28
Figura 2. <i>Dos discursos en el teletrabajo: Hegemónico y emergente</i>	161

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo como una forma de organizar el trabajo, a distancia del centro del centro de trabajo tradicional, dado el soporte de internet, y que puede presentarse en cualquier modalidad de trabajo, se gesta en la complejidad de preceptos de apertura al mundo, la revolución técnico-científica, acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, la flexibilización del trabajo y, a mediados del siglo XX, la crisis de petróleo en Estados Unidos de América. En Colombia esta iniciativa comienza oficialmente con la Ley 1221 del 2008 que busca promover y regular el teletrabajo en el país, lo cual hace que el 1 de mayo de 2012 el gobierno emita el Decreto 884 de 2012 para reglamentar la Ley y con ello, las condiciones en que el teletrabajo se presenta. El objetivo de implementación teje una estrecha relación entre la disminución de los índices de desempleo y un supuesto reconocimiento del papel que juega el gobierno en el bienestar social en el marco de una relación empleado-empleador donde una de las partes, el empleado, gana equilibrio vida laboral-vida familiar, y la otra parte, el empleador, obtiene productividad.

Ante la actualidad del teletrabajo, esta investigación buscó describir las maneras por las cuales el gobierno, los empleadores y los teletrabajadores, a través del lenguaje, producen sentidos, se posicionan en relaciones sociales cotidianas, y develan la manera en que se configura la realidad de esta forma de organizar el trabajo en el país, a partir de las versiones de tres grupos que hacen parte de ella. Se plantearon discusiones e interrogantes frente a lo que el teletrabajo, como forma de trabajo, conlleva para las personas, los grupos, las organizaciones y en general, para el país.

Para conseguir tal fin se escogió, con base en la revisión conceptual, como subcategorías de análisis para abordar las implicaciones psicosociales desde los repertorios de los participantes

de la investigación se plantearon las siguientes: el significado y valor del teletrabajo, comprensión que las personas tiene sobre el teletrabajo (Blanch, 2007; Luque, Gómez y Cruces, 2000); la interacción social, o la reciprocidad en las relaciones sociales (Blanco, 1985); rutinas y uso de objetos, como la forma en que usan objetos, espacios, artefactos, etc., en el sentido de Nansen, Arnold, Gives y Davis (2010 citados por Bustos, 2012b); y posicionamiento, “como la forma usada por cada conversante para para concebirse a sí mismo y a los otros participantes” (Davies y Harré, 1990 p246). Cada una de estas subcategorías se acercó al teletrabajo desde tres características del mismo, también identificadas según la revisión de documentos académicos especializados: Soporte de internet, entendiendo internet como un espacio que permite la gestión de la actividad laboral; espacialidad-temporalidad, como comprensiones de espacio (Chanlat, 2004) y tiempo (Heidegger, 1927; Iparraguirre y Ardenghi, 2003) una vez son vivenciados por las personas; e información, como el dato abstracto y artificial que es materia prima para la gestión de la actividad laboral Buira (2012).

Esta investigación de tipo cualitativa, de corte descriptivo, tuvo como participantes tres integrantes del gobierno encargados del fomento del teletrabajo en Colombia, desde los Ministerios de Trabajo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; tres empleadores de teletrabajadores; y tres teletrabajadores que llevaran por lo menos un año en esa forma de trabajo y se reconocieran como tal. Las versiones de estos participantes se conocieron a través de entrevistas en profundidad, que fueron analizadas mediante mapas de asociación propuestos desde las prácticas discursivas que proponen Spink y Medrado (2000), planteada desde la psicología social construccionista y que consideran la conformación de los términos o sentidos a través de los cuales se interpreta la realidad, se construye la realidad, son lenguaje en acción, por las cuales personas otorgan sentidos y se posicionan en las relaciones sociales cotidianas.

El anterior método permitió encontrar en estos tres grupos de participantes dos versiones frente al teletrabajo, un discurso hegemónico y uno emergente, que desde De Certau (2000) se comprenden, en el primero, el gobierno y empleadores con una estrategia que pretenden institucionalizar el teletrabajo, mientras que en el segundo, el teletrabajador refiere tácticas de quiebre ante una realidad laboral de la que quieren escapar. Esta realidad pone de manifiesto en primer lugar, un trabajador, un “individuo que es obrero fuera de la fábrica” (Hard y Negri, 2000, citados por Bustos, 2012); en segundo lugar, la premisa que internet es a la sociedad postindustrial lo que la fábrica era a la sociedad industrial, el centro de trabajo. Ambas cuestiones conforman lo que en esta investigación se llamó: apología a un ciborg.

Se trata de un trabajador ciborg, criatura que representa la búsqueda de la perfección en el mundo laboral: eficacia, eficiencia, infinitud de trabajo en espacios virtuales donde el tiempo se altera, donde el trabajador adquiere las mismas características de rapidez y omnipresencia de las internet y sus TIC, y es capaz de sobrepasar los límites territoriales y jurídicos para encarnar la productividad y la rentabilidad al servicio de la empresa, sin percatarse de los nuevos mecanismos de control y poder que le circundan.

Lo anterior, el lector lo encontrará organizado en tres capítulos que la investigadora ha dado en llamar, en su orden: “Ante la realidad del teletrabajo”, que presenta las investigaciones más significativas que anteceden esta investigación, así como el contexto en el que se comprende el problema de investigación; “La investigación: Estudio del teletrabajo en el contexto de la relación persona-trabajo”, que justifica el desarrollo investigativo, el problema de investigación, los objetivos que guiaron su desarrollo, el marco conceptual y el método que organizan el análisis del teletrabajo; y, finalmente, el capítulo denominado “Teletrabajo: Dos versiones sobre el mismo trabajador” que presenta los resultados hallados, la discusión de los mismos a partir de la pregunta de investigación, conclusiones y recomendaciones de la investigación

Capítulo primero: ANTE LA REALIDAD DEL TELETRABAJO

Este capítulo está integrado por la contextualización y los antecedentes del problema de investigación. Pretende adentrar al lector en la situación en la que se encuentra el tema investigativo hasta la realización de la investigación, así, se comprenderá el contexto económico en el que el teletrabajo se pone en auge y resulta nombrado como forma de trabajo, y la globalización e informatización como fenómenos que lo sustentan. Además de reconocer sus dinámicas en algunos países de Europa, Norte y Sur América, haciendo énfasis en Colombia como el país en el que se enmarca esta investigación, que se diferencia de otros países por la regulación jurídica en protección de los derechos de los trabajadores.

En este mismo sentido, se muestra al lector algunas de las investigaciones que se priorizaron en la literatura que se revisó del teletrabajo, en diferentes latitudes, se comprende lo que esta forma de trabajar ha invitado a la academia a observar bajo el método científico. Estos contenidos se organizaron teniendo en cuenta las atribuciones que se hacen al teletrabajo como forma de organizar el trabajo y que intentan caracterizarlo. También se presentan investigaciones que muestran interacciones sociales que se presentan cuando una persona tiene esta forma de trabajo y, finalmente, investigaciones que muestran cómo el trabajador vive espacios en los que puede encontrarse mientras realiza su actividad laboral. Ello permitió encontrar solo una investigación que analiza los aspectos psicosociales y, a diferencia de las agrupadas en categorías anteriores, tiene categorías que pretenden acercarse en profundidad a quién es el Ser que teletrabaja. Lo anterior, entonces guiará al lector en el encuentro de sentido de la importancia de la investigación que tiene en sus manos.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

En el siglo pasado se produjeron hechos que marcaron para la historia, la Revolución Francesa, la Revolución Industrial, las Guerras Mundiales, la llegada del hombre a la luna, avances científicos y tecnológicos como la televisión, la electricidad, la electrónica, la biotecnología, entre otros. La Revolución de la tecnología y la globalización son también fenómenos que se presentaron en este siglo. Con la Revolución tecnológica de la información se ha modificado “la base material de la sociedad a un ritmo acelerado” (Castells, 1999 p. 28) puesto que sus usos han propiciado innovación, “acelerando la velocidad y ampliando el alcance del cambio tecnológico” (Castells, 1999 p. 32), esta revolución está centrada en las tecnologías de información, que según Castells, por su capacidad de penetración en la actividad humana, se convierten en un punto importante para analizar la complejidad de cultura, la economía y la sociedad misma.

La revolución tecnológica de la información, como lo dice Castells (1999), se ha definido a nivel histórico por la re-estructuración del modo de producción capitalista, en donde las tecnologías de la información son el medio y el centro, de acuerdo con esto, la interactividad y la interconexión son la base de lo que se ha llamado sociedad posindustrial. Este autor menciona que internet se convirtió en una red de redes que permite cercanía a pesar de la distancia territorial, en una arquitectura que no puede ser controlada desde ningún centro, tal como la diseñaron los integrantes del Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa estadounidense (*Advanced Research Projects Agency*), la cual sería la base de la sociedad posterior a la industrialización. Las tecnologías de la información llegaron a florecer por la simbiosis entre la cultura de la creatividad, apertura de mercados y la existencia de programas de macroinvestigación, al suceder esto, surge la agrupación de redes de empresas, organizaciones

e instituciones para formar el paradigma de la tecnología de la información que se constituye por: la información, capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías, la lógica de la interconexión, la flexibilidad y la convergencia de tecnologías específicas en un sistema integrado de tecnologías que las hace indistinguibles (Castells, 1999). Estas características hacen de la tecnología una fuerza que penetra en la vida, la mente de las personas y en la dinámica de la productividad que acaece también en la rentabilidad industrial.

La globalización por su parte, como fenómeno, ha generado cambios a nivel social, cultural, económico y político. Significa principalmente la apertura a un mundo sin barreras económicas y comerciales. Los orígenes de esta palabra se encuentran a mediados del siglo XX, pero su popularización y utilización sistemática se llevó a cabo por los científicos sociales en los años ochenta, quienes observaron un cambio en la escala de análisis de sus objetos de estudio por la apertura al mundo de las economías (Fazio, 2007). De acuerdo con Scholte (2000), citado por Fazio (2007) la globalización implica una “transformación de la organización espacial de las relaciones sociales y de las transacciones” (p37), la interconexión sería el producto de esta apertura y estaría dada en la posibilidad de interacción e integración de grupos humanos por la facilidad de fluido de ideas, productos, avances tecnológicos y de la expansión del liberalizado mercado (Stiglitz, 2006; Flazio, 2007). Malvezzi (1998) describe la globalización como un fenómeno cuyo aspecto ontológico es la compresión del espacio y el tiempo debido a la utilización de la tecnología de la información lo que ha generado diferentes dinámicas de relación y noción de espacio y tiempo en la sociedad actual. La globalización es transversal a la existencia del hombre y de manera más específica, como lo menciona Malvezzi, altera la relación Hombre-trabajo.

Ambos fenómenos –globalización e informatización- implican restauración productiva en un país, en tanto tecnologías, organización y gestión, relaciones laborales, perfil de fuerza de

trabajo como en la cultura misma (De la Garza, 2006). Este cambio obliga a asumir procesos que ya no son estáticos, que suceden de manera rápida y que implica que quienes deseen inscribirse en ellos deberán asumir nuevos retos. De esta dinámica devino flexibilización del mercado del trabajo, interacción dinámica entre diferentes actores en contextos y actividades en constante cambio que para sostenerse deben tener en cuenta un contexto global (Bauman, 2003). Además de exigir acciones dirigidas a la consecución de productos más variados con mayor rapidez (Sennett, 1998).

Boiarov, Rozo y Poliszuk (2007), al respecto, argumentan que las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC- y la globalización han posibilitado el desarrollo del comercio internacional y con ello, la posibilidad de incorporación de gran cantidad de personas en los mercados tanto nacionales como internacionales, lo que propone y permite al mismo tiempo, una nueva forma de desarrollo de actividades laborales en donde las personas no tienen necesidad de traslado físico para trabajar. La “remotización de los servicios” “relocalización de actividades” y “deslocalización del sitio del trabajo” son las dinámicas que se generan bajo la premisa de existencia de las TIC en el escenario laboral. Esta “nueva” forma de trabajo a la que se refieren las autoras, es el teletrabajo, que se posibilita en la conjunción de globalización y tecnologías de la información. Existió una transgresión de las dinámicas propias de la producción en la sociedad industrial en donde “la distancia recorrida en una unidad de tiempo pasó a depender de la tecnología” (Bauman, 2003) y las nociones de espacio son de un orden diferente al presencial o territorial. En este orden de ideas, lo que se presenta en este trabajo de investigación es que en la actualidad, internet es a la sociedad posindustrial lo que la fábrica era a la sociedad industrial, el centro de trabajo.

Este cambio sucedido en el paso de una sociedad de producción primaria (agricultura y extracción materias primas) y secundaria (industria y fabricación de bienes durables) a una

sociedad con producción terciaria -caracterizada por la provisión de servicios y manejo de la información- que Hardt y Negri (2000) denominan postmodernización económica o informática, trajo como consecuencia un trabajo abstracto o inmaterial con empleos móviles y cuyo producto es el conocimiento, la información, el afecto y la comunicación. En este sector, según Hardt y Negri, este tipo de trabajo está especialmente monitoreado por un ordenador que posee la información y después de haber sido sectorizada, la convierte en un producto total. Según Bustos (2012) estos autores, en trabajo posteriores, describen a este trabajador como un “individuo que es obrero fuera de la fábrica” (p188). De esta manera, la globalización, la denominada Era de la Información, la flexibilización laboral, los modos de producción y los sistemas económicos se evidencian como dinámicas que han sido el nicho de condiciones para que el teletrabajo se haya gestado.

El auge del teletrabajo como forma de trabajo surge ante la Crisis del Petróleo de 1973, cuando la Organización de Países Árabes Exportadores de Petróleo decide no exportar petróleo a los Estados Unidos y los Países Bajos, en represalia al apoyo a Israel en la corta guerra del Yom Kippur. Embargo en las entregas de petróleo que trajo como consecuencia una crisis energética que hizo que se volcara la mirada sobre prácticas de conservación de la energía, sustitución del petróleo, aumento de la búsqueda de petróleo por perforación de pozos (Ruiz, 2001).

Las dinámicas cotidianas de desplazamiento en vehículos hasta el lugar de trabajo, escuelas -así como otras prácticas- cambiaron pues el no desplazamiento no impediría que la producción continuara. Así es como Jack Nilles menciona la frase que lo ha caracterizado desde entonces que representa una salida a esta situación: “Llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” (Corporación Colombia Digital 2013; Barona, 2013), una medida para enfrentar la dependencia del petróleo.

Es entonces en Estados Unidos donde se brindan las condiciones para el desarrollo de esta forma de trabajo. Las restricciones informáticas y operativas de los años ochenta no permitieron que, en ese mismo tiempo, el teletrabajo se expandiera a otras latitudes. Sin embargo, en la actualidad, según el estudio “*Statics and Stats on Telecommuting Workers*”¹ realizado en 2010 y referenciado por el Ministerio TIC (2013), el 20% del mundo teletrabaja. De ellos, el 84% teletrabaja por lo menos 1 vez al mes; el 10% lo hace desde su casa; y el 43% lo realiza hace más de 2 o 3 años. Según el Ministerio TIC (2013), la perspectiva de esta forma de trabajo en 2015 es que el 37,2% de la población económicamente activa del mundo, trabaje remotamente.

En la década de los 90's la Unión Europea logró incorporar el teletrabajo en sus formas productivas e inició, según Lenguita (2010), con trabajo a distancia para beneficiar las zonas rurales. Así empiezan investigaciones e implementaciones de esta forma de trabajo, cuestión crucial para el protagonismo del teletrabajo en el resto del mundo. En la actualidad Europa y Estados Unidos son dos grandes centros de irradiación de discursos y desarrollo de prácticas sobre teletrabajo (Yacopino, 2013). España es el país europeo que más ha trabajado el concepto y lo ha puesto en la praxis organizacional. Ahí se creó la Asociación Española de Teletrabajo (AET) cuya misión es la promoción y la implementación del teletrabajo. Esta organización está conformada por y para teletrabajadores y fue la organización que divulgó, según Yacopino (2013), el concepto y sus beneficios en Latinoamérica, específicamente en Argentina.

Tres países de Latinoamérica, de acuerdo con la revisión bibliográfica realizada, son pioneros en el tema: Argentina, Colombia y Brasil. Aunque sus dinámicas han sido diferentes. Cabe aclarar que Sánchez (2012), menciona que el objetivo de contextualizar y analizar estadísticamente las cifras que rodean al teletrabajo, en Latinoamericana y en el mundo, es una

¹ Realizado por MySammy, firma consultora en soluciones para el teletrabajo.

tarea con obstáculos. No poder caracterizar con exactitud este fenómeno se debe “a la falta de consenso sobre el concepto mismo del teletrabajo, la ausencia de estadísticas oficiales en la materia y el bajo soporte institucional que resguarda esta práctica” (p9).

Argentina y Colombia lo apropiaron en un escenario social de desempleo y propuestas de inserción laboral mientras que Brasil lo plantea en su territorio como una estrategia de negocio. En Argentina el teletrabajo tuvo su mayor fuerza en los noventa, con la investigación sobre el concepto y la búsqueda de una transferencia adecuada, ajustada a su realidad y en pro de un desarrollo sustentable. Una década después, en el 2001, surge la Asociación Argentina de Teletrabajo (AAT) con objetivos dirigidos a difundir las posibilidades y ventajas del teletrabajo, impulsar su investigación y difusión creando una red de aprendizaje que permitiera a sus integrantes generar y adquirir nuevos conocimientos, vincularse en redes internacionales y locales, y compartir experiencias y avances institucionales en la materia (Yacopino, 2013).

El 20 de agosto de 1997, según Mello (2003), citado por Boiarov (2013), esta forma de trabajo se instaura oficialmente en Brasil con la realización del “Seminario Home Office/Telecommuting – Perspectivas de Negocios y de Trabajo para el 3er. Milenio” en el cual se lanzó el primer libro en portugués sobre teletrabajo “De Volta para Casa - Desmistificando o Telecommuting”. En la actualidad, en Brasil existen varias empresas que permiten oficialmente que sus funcionarios trabajen a distancia, sea en casa o en otro lugar fuera de la sede o filial de la empresa, la mayoría de ellas de capital extranjero (IBM, Dupont, Avon, Nortel, Shell, Ticket, Kodak, Citibank y PriceWaterhouseCoopers), algunas empresas brasileñas también tiene esta forma de trabajo (Natura, Uranet, Avape, Redecard, Virtual Call, Cobranças Services, Movicarga, Cosipa y la Semco-Sobratt). Por otra parte, según el mismo autor, la legislación del teletrabajo en Brasil está siendo considerada como altamente necesaria, en complementación al carácter contractual de forma plena y legal.

Al respecto de las cuestiones legales y normativas frente al tema del teletrabajo, Colombia es un país pionero. Aunque, según Sánchez (2012), cuestiones como la medición del teletrabajo es incipiente, se tienen reportes sobre acceso a TIC, pero no a su uso en el lugar de trabajo. En Colombia se observa una disposición legal y política que ha contribuido a que esta forma de trabajo sea reconocida en una relación laboral de dependencia entre empleado-empendedor, y a su vez, para se inicie su implementación, principalmente en las empresas privadas del territorio nacional. Una de estas disposiciones es la Ley 1221 de 2008 que define el teletrabajo como:

...una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación –TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (p1).

Esta ley ordena la creación de una política pública de fomento al teletrabajo, inclusión laboral para población vulnerable, reglamentación del teletrabajo en el territorio colombiano, creación de una red nacional de fomento al teletrabajo, garantías laborales, sindicales y de seguridad social para el trabajador y el reporte obligatorio de la contratación de teletrabajadores por parte de las empresas. La reglamentación del teletrabajo se dio por medio del Decreto 0884 de 2012, el cual especifica los aspectos laborales del mismo en una relación laboral de dependencia, es decir, las relaciones entre empleadores y teletrabajadores desde su forma de vinculación, igualdad en el trato como empleado de la organización, uso de los equipos a disposición, creación de manuales de funciones, seguridad social, auxilio de transporte, evaluación del desempeño del teletrabajador y la forma de concebir la red de fomento al teletrabajo. Especifica también el deber del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) como facilitador de buenas prácticas en el tema.

Desde los Ministerios de Trabajo y Ministerio TIC se lideran las iniciativas para fomentar el teletrabajo en el país, a 2014 han consolidado cuatro firmas de “Pactos por el Teletrabajo”. El

primero de ellos fue realizado en el departamento de Antioquia, el segundo en la Región del Eje Cafetero, el tercero en el departamento de Santander y el cuarto en el departamento del Valle del Cauca. Los pactos por el teletrabajo son integrados tanto por el sector empresarial público como por el privado que representados en sus organizaciones se comprometen a fomentar esta forma de trabajo, ya sea abriendo plazas teletrabajables nuevas, modificar las que sean susceptibles de ser teletrabajables o a prestar apoyo de cualquier tipo para que se realicen actividades en pro de este fomento. Cabe mencionar, que estos ministerios han conformado una comisión asesora para teletrabajo conformada por abogados, relaciones internacionales, psicólogos y expertos en tecnología para trabajar en cada una de las áreas del teletrabajo.

Según los Ministerios de Trabajo y TIC, en la actualidad en Colombia, 160 organizaciones (77 del sector público, 81 privadas y 2 mixtas) han firmado el Pacto por el teletrabajo y existen 39 mil teletrabajadores aproximadamente, la meta a 2018 es tener 700 organizaciones en pro del fomento del teletrabajo por medio del Pacto y así contar con más de 120 mil teletrabajadores en el país. Según el último estudio de penetración del teletrabajo en Colombia, desde 2012 a 2014 el incremento de teletrabajadores ha aumentado en un 26% (Figura 1), lo que hace suponer que la próxima década esta forma de trabajo tendrá una mayor facilidad de acceso para las personas. En la figura 1 se puede observar las cifras de este estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría y presentado por ambos ministerios en el marco del evento "Foro de Teletrabajo y Ciudades Sostenibles" el 14 de noviembre de 2014.

Tabla 1
Teletrabajadores en Colombia.

Teletrabajadores en Colombia



Fuente: Diario el Espectador 15 noviembre de 2014.

En este mismo sentido, se precisa decir, que en muchos de los proyectos emprendidos por el gobierno nacional, las políticas públicas son un elemento transversal a través del cual se llega a poner de manifiesto en la agenda pública una problemática social. El proceso de desarrollo de las políticas públicas está compuesto por seis pasos que no son causales ni consecutivos: 1) identificación del problema; 2) ingreso a la agenda política; 3) formulación/diseño 4) legislación, 5) implementación, 6) evaluación de resultados (Kelly, 2003; Aguilar, 1992; Knoepfel, Corinne y Frédéric, 2003). En relación con el teletrabajo se observa que ha iniciado el ciclo de las políticas públicas con la identificación del problema, la entrada en la agenda política y la legislación, este último punto puso a Colombia como el primer país en América Latina donde se ha reglamentado el teletrabajo, lo que empezó con la ley 1221 del 16 de julio de 2008 que busca “promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones” (p1).

La elaboración de política pública tiene relación con la “Línea de Base del Teletrabajo en Colombia” realizado por Colombia Digital en 2012, establecida mediante entrevista telefónica a 1.003 encargados de selección y contratación en empresas grandes, mediana y pequeñas en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Esta línea de base muestra que existen 31.553 teletrabajadores en las empresas de dichas ciudades, distribuidos como se muestra en la Tabla 2 y en el sector que se muestra en la Tabla 3, además del conocimiento que se tiene del teletrabajo en algunas ciudades del país en la Tabla 4:

Tabla 2
Muestra teletrabajo en Colombia.

	TOTAL	Ciudad			
		Bogotá	Medellín	Cali	Barranquilla
<i>Base: Encuestados que implementan TELETRABAJO en su empresa</i>	84	47	16	13	8
<i>Base: [Expandida]</i>	4292	3131	436	485	239
Promedio [teletrabajadores]	7,5	7,7	6,6	6,2	9,9
Teletrabajadores	31.553	23.485	2.850	3.012	2.206

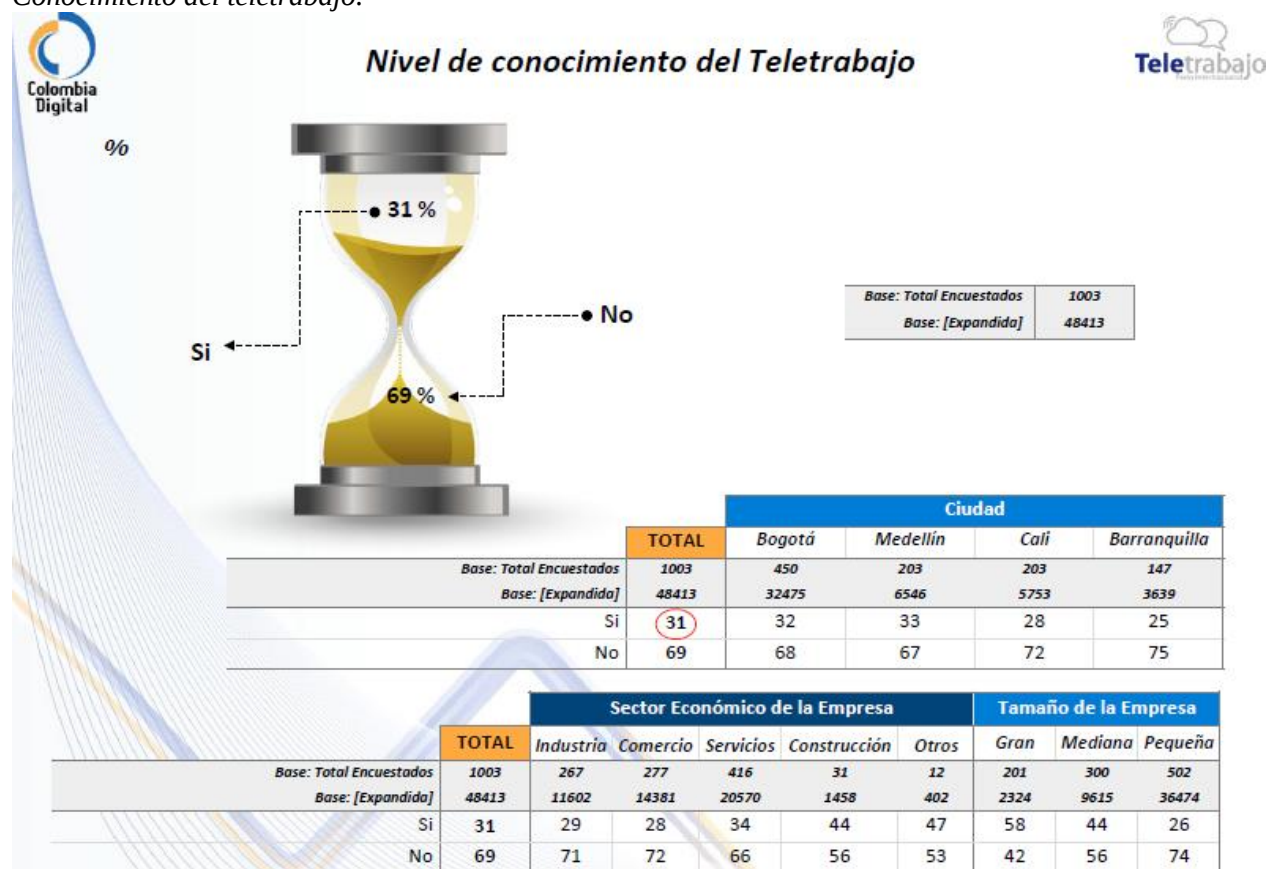
Fuente: Centro Nacional de Consultoría. 2012.

Tabla 3
Distribución por tamaño de la empresa.

	TOTAL	Sector Económico de la Empresa					Tamaño de la Empresa		
		Industria	Comercio	Servicios	Construcción	Otros	Gran	Mediana	Pequeña
<i>Base: Encuestados que implementan TELETRABAJO en su empresa</i>	84	16	26	41	1	-	19	23	42
<i>Base: [Expandida]</i>	4292	584	1471	2137	100	-	307	807	3178
Promedio [teletrabajadores]	7,5	6,8	9,2	6,8	1	-	11,1	6,3	7,5
Teletrabajadores en el país	31.553	3.850	13.379	14.224	-	-	2.684	4.963	23.906

Fuente: Centro Nacional de Consultoría. 2012.

Tabla 4
Conocimiento del teletrabajo.



Fuente: Centro Nacional de Consultoría. 2012.

La elaboración de una política pública impulsada desde el poder ejecutivo y legislativo en el tema de teletrabajo da cuenta de la movilización de recursos por parte del Estado y del interés que este tiene en el tema, dado que implica un equipo de trabajo para su elaboración, monitoreo y evaluación, lo que a su vez significa una constante relación, comunicación y toma de decisiones por parte del gobierno frente al tema de teletrabajo, así como aspectos presupuestales que podrían o no tener implicaciones en este campo. Aunque se debe anotar que el teletrabajo no es aún conocido (Tabla 4) y que la reglamentación del teletrabajo contempla el teletrabajo en casa, pero no las demás tipologías que existen como teletrabajo suplementario -realizado desde casa y en la

empresa en tiempos divididos- y el móvil -que se puede realizar desde cualquier punto con conexión a la internet.

También ordena la realización de un estudio del Consejo Nacional de Política Económica y Social-Conpes, la realización de la política pública de fomento al teletrabajo y el acompañamiento al Ministerio de la protección Social de: Ministerios de Comunicaciones, Comercio, Industria y Turismo; el Departamento Nacional de Planeación; el Departamento Administrativo de la Función Pública; el SENA; y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales–DIAN. El Ministerio de la Protección Social deberá formular política pública de incorporación al teletrabajo a la población vulnerable.

Ordena además la creación de la Red Nacional de fomento al teletrabajo que estará interconectada con empresas privadas de cualquier orden, representadas por los gremios que designe el Gobierno Nacional, operadores de telefonía pública básica conmutada nacional, cafés Internet y organismos y/o asociaciones profesionales. Las funciones y funcionamiento de esta red se definirán en la política pública de fomento al teletrabajo que también está ordenada en esta ley y será dirigida por el Ministerio de la Protección Social.

Esta ley también establece el compromiso que tiene el Gobierno Nacional con los teletrabajadores “dada la naturaleza especial de sus labores” (p3), es por eso que se establecen también garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores (jornada de trabajo, salario, condiciones para ser Teletrabajador, asignación de tareas, igualdad, los equipos de trabajo, salud ocupacional, voluntariedad, legislación). En cumplimiento en lo ordenado en la Ley 1221 del 16 de julio de 2008 se realizaron los siguientes documentos y acciones: 1. Decreto 884 del 1 mayo de 2012; 2. Resolución 00002886 del 21 de noviembre de 2012; 3. Lista de chequeo de requisitos legales para implementar el teletrabajo en una entidad pública y privada; 4. Guía jurídica para la implementación del teletrabajo en Colombia; 5. Guía técnica para

prevención y actuación en seguridad y salud en situaciones de riesgo en el teletrabajo; 6. ABCÉ del teletrabajo “Libro Blanco del teletrabajo en Colombia.

Se puede decir que en los últimos años se ha trabajado en el marco legal del Teletrabajo con el fin de protección al empleado que se instale en esta forma de trabajo. El tipo de publicaciones diferentes al marco legal son guías prácticas/didácticas que explican la concepción de teletrabajo y la forma de llevarla a la realidad de las organizaciones y en ese mismo orden de ideas, reflejan que se está dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1221 de 2008.

Lo anterior, permite decir que el campo de estudio del teletrabajo en Colombia se presenta con grandes retos para las ciencias sociales, especialmente para la Psicología Organizacional y del Trabajo. Como se pudo observar el desarrollo se encuentra en el marco legal, en la implementación de las directrices devenidas de este y el en diseño de políticas que fomenten esta forma de organizar el trabajo en el país. El tema logró que el legislador lo tuviera en cuenta para así tener un respaldo jurídico que protegiera al trabajador, esto obedece primero a que el teletrabajo es una tendencia mundial y a que su implementación tendría implicaciones socioeconómicas positivas para el país, segundo, el acceso a internet y a artefactos tecnológicos en el país ha aumentado en las últimas dos décadas. La reglamentación de esta forma de trabajo - de naturaleza flexible- en Colombia no significa el fin de las relaciones laborales, significa una puerta para el aumento de la tasa de empleo o la disminución del desempleo y con ello, el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. Toda vez que el “Estudio de Penetración 2014” llevado desde el gobierno muestran entre 2012 y 2014 el número de teletrabajadores incrementó en Colombia un 26% (de 31.553 a 39.767), donde Medellín y Bogotá son las ciudades que más aportan a esta cifra, mientras que Cali no la aumenta significativamente y Barranquilla disminuye en dicho promedio nacional. Este estudio también muestra que el Sector Servicios es el que más uso hace de esta forma de trabajar. Este es pues una forma de trabajo en

auge en Colombia, que trae beneficios para las partes implicadas: empresas, sociedad y personas, como se puede observar en la Figura 1.



Figura 1 Beneficios del teletrabajo
Fuente. www.mintic.gov.co

Finalmente, se puede decir que existen escasos estudios que muestran aspectos como implicaciones sociales o psicológicas para el trabajador, análisis de costes en este mismo sentido, percepciones del teletrabajo al estar inmerso en él, estudios de futuro que relacionen el tema en el país y entren en relación con las promesas hechas desde el ejecutivo para incidir sobre el problema social del desempleo y la inclusión laboral. Cabe mencionar, que la forma de teletrabajo más estudiada en el contexto mundial –y en Colombia- es el teletrabajo autónomo cuyas actividades se realizan desde un punto fijo, el lugar más común es la casa del teletrabajador.

2. ANTECEDENTES

En este apartado se da cuenta de investigaciones sobre el tema de teletrabajo, las cuales aportaron a la delimitación del problema de esta investigación. Para ello, se presenta en primer lugar, el análisis de artículos que en su contenido refieren atribuciones y consideraciones sobre el teletrabajo por sus características y condiciones particulares, en segundo lugar, el análisis de artículos que estudian las formas de interacción en esta forma de trabajo y finalmente, el análisis de artículos que estudian al teletrabajador en relación con espacios o lugares definidos.

Mirchandani (1999) en su artículo *“Legitimizing work: Telework and the gendered reification of the work- non work dicotomy”* estudia cómo 20 hombres y 30 mujeres canadienses teletrabajadores (modalidad empleo), con un promedio de edad de 40 años, casados (32 de ellos con hijos), profesionales o con un trabajo administrativo realizado desde casa, definen y negocian los límites entre su esfera pública y privada cuando realizan sus actividades laborales teletrabajando. Encontraron que tanto hombres como mujeres realizan rituales en su hogar con los cuales reemplazan los realizados en el trabajo tradicional, tienen una hora de inicio y final del trabajo y desarrollan estrategias para mantenerse concentrados en su trabajo. Estos mecanismos pueden encontrarse categorizados según diferenciaciones físicas y psicológicas, de estas últimas se destaca que las entrevistadas tienden a continuar su jornada con las labores del hogar, pero valorándolas como menos importantes que las actividades del trabajo remunerado, fijar sus objetivos a la realización de un buen trabajo para ambos géneros es tener “profesionalismo” y esto se convierte en una característica extensiva del trabajo en la esfera pública. Lo anterior significa que desarrollan mecanismos que les permitan mantener diferenciada la esfera pública (trabajo) de la privada (no trabajo).

Harting, Kylin y Johansson (2007) en “*The Telework Tradeoff: Stress Mitigation vs Constrained Restoration*” presentan una investigación con 101 empleados teletrabajadores *full-time* en teletrabajo con un promedio de edad de 45 años, y 58 empleados con el 20% de su tiempo trabajando desde casa con un promedio de edad de 44 años, ambos debían reconocerse a sí mismos como teletrabajadores en una empresa que hizo una relocalización de sus puestos de trabajo en las casa de sus trabajadores. El objetivo era analizar en los dos grupos si el aceptar o no esta forma de trabajo como estrategia de distanciamiento de la empresa y su dinámica organizacional –reduciendo el estrés, así como el acercamiento a la familia (disminución de estrés) superpone o constriñe las esferas pública y privada del trabajador. Recogen información mediante cuestionario y la analizan mediante estadística inferencial y hallan que los teletrabajadores *full-time* perciben una superposición en términos de espacios/lugares de 2.63, el segundo grupo percibe 2.30 (en una escala de 1 a 5); superposición temporal 2.91, el segundo grupo de 3.00; y superposición mental 3.04 y el segundo grupo de 2.73, es decir que los teletrabajadores *full-time* perciben solapamiento de las esferas pública y privada con mayor fuerza que los trabajadores que no son *full-time*, los estudios inferenciales no permitieron asegurar que el estrés se mitigue al trabajar desde casa pues la diferencia intergrupar no es estadísticamente fiable.

Steward (2000) desde la fisioterapia, en “*Fit to Telework – The Changing Meaning of Fitness in New Forms of Employment*” investiga cómo la forma de trabajo basada en las TIC, el ordenador y realizada desde la casa del trabajador hace que las rutinas de las personas cambie y su salud sea una de las condiciones que cambia. Se seleccionaron 44 teletrabajadores en todas las modalidades “a falta de una definición de teletrabajo” (p104) y por la dificultad de encontrarlos. Mediante entrevista semi-estructurada se investiga la historia de trabajo de los participantes, la forma como llegaron a ser teletrabajadores y luego, se indaga por sus experiencias de salud, estas

entrevistas fueron analizadas teniendo en cuenta las aproximaciones al marco conceptual de esa investigación, se aplicaron 5 cuestionarios para las mismas categorías y además se usó etnografía para aproximarse a la información cualitativa inherente al teletrabajo. Los resultados indican que la experiencia del teletrabajo afecta la percepción de salud en el trabajo. Los teletrabajadores (que trabajan en casa) caracterizados como sanos, se muestran reacios a perder el privilegio de teletrabajo, y paralelo al trabajo en casa, parece que desarrollan nuevos umbrales de la enfermedad, reconociendo menos síntomas como incompatibles con el trabajo, también enmascaran síntomas de enfermedad con el fin de preservar su opción de trabajar en casa. Además encontraron que el teletrabajador toma más horas de trabajo que las usuales, menos horas de descanso de trabajo que un empleado dependiente o con instalaciones en la sede de la empresa, su estilo de vida se ve afectado y con ello la noción de “buena figura”. En este estudio se propone que entidades como salud pública y procesos como rehabilitación lideren y realicen seguimiento a estas prácticas laborales. De esta manera, se pone de manifiesto la necesidad de intervención del Estado en esta práctica laboral, así como las implicaciones que trae el aumento de la producción inherente al teletrabajo.

Estas investigaciones toman relevancia al poner de manifiesto la significación del trabajador frente al teletrabajo, mostrándolo como un elemento de la esfera pública, el cual debe permanecer en ella para no afectar las dinámicas de la vida familiar o de la esfera privada. Esta forma de trabajo es planteada como un mecanismo de aumento de la productividad al que se asocia (aunque en ocasiones con probabilidades de error altas) enfermedad laboral o salud ocupacional y como una oportunidad de salirse o cambiar las dinámicas de las organizaciones.

De otro lado, Bricout (2004) en el artículo teórico “*Using telework to enhance return to work outcomes for individuals with spinal cord injuries*” destaca la oportunidad que permite el teletrabajo a las personas que han sufrido lesiones en la médula espinal de reincorporarse

laboralmente ya que ellas no se incomodan en el desplazamiento y pueden obtener los cuidados requeridos estando en casa y siendo productivos al tiempo, sin que su condición sea un obstáculo.

Vitterso, Akselsen, Evjemo, Julsrud, Yttri y Bergvik (2003) en *“Impacts of home-based telework on quality of life for employees and their partners. quantitative and qualitative results from a european survey”* muestran los efectos del teletrabajo realizado en casa en la calidad de vida del trabajador. Se trabajó con 217 teletrabajadores de Islandia, Noruega, Portugal y Reino Unido. Se aplica una entrevista con una pregunta generadora: ¿Cuánto tiempo teletrabaja por semana? Y un instrumento de 108 ítems para percepción de calidad de vida. De esta manera, se encuentra que se evalúa de manera positiva la relación teletrabajo-sentido de pertenencia, de manera negativa la relación teletrabajo-vida de pareja, pero de manera general, se muestra que la calidad de vida no se afecta significativamente. Los efectos negativos causados obedecen a la sobrecarga de trabajo y la distribución del tiempo. Sin embargo, otros elementos de orden laboral como control, flexibilidad y concentración en la tarea (y en el tiempo) se muestran como valorados positivamente.

Golden, Veiga y Dino (2008) muestran en *“The Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions: Does Time Spent Teleworking, Interacting Face-to-Face, or Having Access to Communication-Enhancing Technology Matter?”* el impacto directo del aislamiento profesional en el desempeño laboral y las intenciones de rotación entre los trabajadores a distancia. Los participantes fueron 261 teletrabajadores a nivel profesional y directivo a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada sobre aislamiento profesional basada en la revisión de la literatura y la escala de “soledad” adaptada de Russell (1996; citado por Golden, Veiga y Dino, 2008) con escalas de desempeño laboral, intención de rotación, tiempo dedicado al teletrabajo, interacciones cara a cara, acceso a las comunicaciones y acceso a la tecnología. Los resultados revelaron que el aislamiento profesional afecta negativamente el

rendimiento en el trabajo y, contrariamente a lo esperado, reduce las intenciones de rotación. Por otra parte, el impacto del aislamiento profesional en estos resultados del trabajo se incrementa por la cantidad de tiempo dedicado a trabajo a distancia, mientras que las interacciones cara a cara y el acceso a la tecnología de comunicación que tienden a disminuir su significado.

Con Bricout (2004), Vitterso, Akselsen, Evjemo, Julsrud, Yttri y Bergvik (2003) y Golden, Veiga y Dino (2008) se puede observar que existe evidencia empírica sobre el teletrabajo relacionado con aspectos de tipo relacional que pueden tornarse negativos o no para el teletrabajador. Esto visto desde el punto de vista del mismo trabajador y en el caso de Golden, Veiga y Dino (2008) desde el nivel directivo también. El objetivo de estos textos es poner en contexto las interacciones del teletrabajador desde su actividad. Cuando se revisa la literatura, se halla que las relaciones familiares resultan afectadas, en especial, como lo muestran estos artículos, la vida de pareja. El teletrabajo también se presenta como una opción para la inserción a la vida laboral.

Benites (2003) en *“Flow in Journalistic Telework”* estudia la percepción de sufrimiento, el placer en el desarrollo de las actividades de trabajo y las relaciones sociales de periodistas. La investigación, de corte cualitativo, que utilizó el estudio de caso mediante entrevista semiestructurada, se realizó con 8 columnistas en Brasil. Benites encontró que todos los entrevistados refieren cumplimiento, en el sentido de hacer las cosas que les gusta y como les gusta con una adecuada remuneración, lo cual indica confort en su trabajo. También manifiestan que el uso de las TIC les permiten realizar sus actividades más rápidamente y sin la dependencia de una oficina en un lugar definido, cuando se indagó por el placer por el trabajo se encontró expresiones como “estoy feliz” “es un desafío” “permite que un escritor escriba cuando quiere escribir” y finalmente, al indagar por el sufrimiento en el trabajo no encuentran más elementos que los inherentes al periodismo, rapidez de entrega y dependencia de otros para la entrega del

escrito. La misma autora brasileña en el mismo año publica otro artículo *“Impacts and Trends of Journalistic Telework: The Journalists’ Viewpoint”* en donde menciona que el teletrabajo, de manera general, se ve y es aprobado como base para el desarrollo del periodismo ya que la cobertura de temas locales y mundiales se mejora por el acceso a más variadas fuentes de datos, por el contacto *on-line* y por la libre participación de corresponsables y lectores que aportan a la información y a la noticia (Benites, 2003b).

Gálvez, Martínez y Pérez (2012) en su artículo *“telework and work-life balance: some dimensions for organisational change”* de corte cualitativo, muestra cómo se implementa el teletrabajo en diferentes organizaciones como una forma de promover un mejor equilibrio entre trabajo y la vida de los trabajadores. Participaron 78 mujeres con responsabilidades familiares, el 20% de ellas teletrabajadoras *full-time* y las demás combinando teletrabajo en oficina y otros lugares. Mediante entrevista individual y grupos focales se obtuvo que, para obtener el balance entre el trabajo y la vida, es preciso que las organizaciones se ocupen de su cultura organizacional. Es el soporte que los teletrabajadores tienen de la empresa para organizar tareas, establecer tiempos de dedicación, tener autonomía en el trabajo desarrollado, definir espacios de trabajo y negociación de demandas organizacionales. Estos aspectos permitirán que el teletrabajador se integre a la organización y a su dinámica de producción, así se otorga el reconocimiento de pertenencia de los teletrabajadores a la organización.

Con estas investigaciones se comprende el teletrabajo como dador de posición o estatus social, en el caso de los periodistas se destaca la posibilidad que el trabajador cubra las fuentes de información de la noticia tal como se entiende la naturaleza de este trabajo, se identifican como periodistas cuando pueden hacerlo y si el teletrabajo se lo permite. El teletrabajador ocupando un lugar social en un contexto particular como la organización lleva a estudios como el de Gálvez, Martínez y Pérez (2012) que muestra que darle un lugar en la organización y en la cultura de la

misma le permite reconocerse como un sujeto que hace parte de un proceso importante para la organización y a la vez de la sociedad.

La revisión de investigaciones que se han llevado a cabo muestra que el teletrabajo ha sido estudiado desde el campo de la salud, psicología, comunicación, derecho y política principalmente. Con el paso del tiempo se ha avanzado en la aplicación del teletrabajo como forma de trabajo en las organizaciones (principalmente en el continente europeo y americano) poniendo temas como sobrecarga de trabajo, sentido de pertenencia, conciliación vida familiar-vida laboral, productividad, desempeño laboral, autonomía, calidad de vida, aislamiento laboral, sentido de bienestar, límites de lo público y lo privado, inserción laboral de personas con discapacidad, entre otros, permanecen como centro de estudio o temas clásicos del teletrabajo.

Existen puntos comunes o transversales en algunas investigaciones revisadas. Se evidencia una concepción del término teletrabajo para referirse específicamente a uno de sus tipos, el autónomo (trabajo en casa). Ante este análisis impera la necesidad de diferenciar el teletrabajo de otras formas de trabajo con las que se le suele asociar, tales como trabajo a domicilio que tiene como objeto el intercambio de productos materiales cuantificables (Garmendia, 2008); el trabajo en casa que no requiere necesariamente las tecnologías de la información; trabajo flexible que obedece a la descentralización de las tareas laborales, descentralización de la gestión que a su vez tiene diferentes formas: trabajo autónomo, a tiempo parcial y temporal (Castells, 1999).

La revisión de la literatura también permite decir que el teletrabajo se asocia comúnmente con un cargo, un ejemplo de ello es el cargo de telefonista o agente *call center*, diseñador web. También muestra un término con definición técnica o procedimental del cómo se realiza, quedando planteada la necesidad de desarrollos epistemológicos que lo sustenten y posibiliten su construcción conceptual. La ausencia de literatura con fundamento en análisis profundos en el

nivel social, político o económico, brinda una perspectiva amplia con caminos qué explorar para aportar en el campo de las ciencias sociales y de manera interdisciplinar. Se considerará entonces en esta investigación el teletrabajo como una forma de trabajo a distancia soportada por internet (Buirá, 2012). Además se reconoce su tipología y las diferentes formas de contratación que pueden estar integradas a esta.

Desde Colombia, se encuentran dos investigaciones que aportan a la comprensión de lo que se pone en juego investigativamente con el teletrabajo, de un lado Delgado y Jiménez (sf) en “percepciones sobre el teletrabajo en Colombia” mencionan en primer lugar que el teletrabajo es una modalidad laboral, en segundo lugar, que es nueva en Colombia. Desde ahí se plantean en su investigación explorar conocimientos y percepciones sobre el teletrabajo y las posibilidades que tiene para su implementación. Especifican en teletrabajo “corporativo” (que no definen o aclaran) y en el domicilio del trabajador como lugar de realización de las tareas. Trabajan con 65 estudiantes de Especialización en “Gestión del desarrollo humano y bienestar social empresarial”, de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia para responder una encuesta de 31 preguntas con categorías (que no precisan conceptualmente) de “movilidad”, “Percepción del teletrabajo”, “conocimiento del teletrabajo”. Los resultados de la encuesta se procesan con SPSS. Encontraron que el teletrabajo se relaciona con calidad de vida y que la movilidad no es la característica que más se perciba. Las mujeres perciben que podrían teletrabajar por la posibilidad de manejo del tiempo, mientras que los hombres lo harían por cuestiones de ahorro económico. Es factible para implementación (dependiendo de las funciones), pero genera preocupación por la sociabilidad y la interacción personal. Esta investigación, aunque con vicios metodológicos y conceptuales, muestra que el teletrabajo es desconocido para el común de la población, se relaciona con dimensiones de tiempo, de relaciones sociales, es escogido por motivos diferentes dependiendo del género de las personas,

entre otras. Se trae esta investigación por la identificación que se identifica de trascender lo meramente legal en la comprensión del teletrabajo para instalarse en el punto de vista de personas en el mundo del trabajo.

También en Colombia, López, Fondevila y Sains (2010) presentan una investigación desde ámbito académico, denominada “el estado del teletrabajo en la banca colombiana y sus efectos en la vida familiar”. Pretenden indagar el impacto asociado a las TIC en la banca colombiana sobre las expectativas del teletrabajo, y sus efectos asociados en las relaciones familiares de los trabajadores. Así participan en la investigación 122 trabajadores y 122 directivos de tecnologías de empresas de la banca colombiana. Aplicaron cuestionario estructurado para ambos grupos y para el grupo directivo además entrevista en profundidad. Encontraron “el teletrabajo en la banca colombiana, aunque incipientemente, mejora las relaciones familiares, laborales y personales del trabajador bancario colombiano” (p20), obtienen información de que el mejoramiento se refiere a las condiciones de vida del empleado, a la disminución de los costos de alimentación y transporte por encontrarse en su propia casa o por aumentar el tiempo de compañía con sus familiares. También encontraron que “se sigue dependiendo de una cultura del contacto visual y táctil, no sólo con los trabajadores, sino con el cliente” (p20). Finalmente, al igual que en el estudio anterior que el manejo del tiempo es un aspecto que valoran positivamente esta forma de trabajo, que está en una etapa incipiente en el país por las condiciones de apropiación de las TIC.

Hasta el momento se han presentado estudios que contemplan algunos factores relacionados con el problema de esta investigación, sin embargo, existe una investigación, de gran relevancia para desarrollar la pregunta de investigación, fue la realizada en España por Bustos (2012b), autora colombiana doctorada en la Universidad de Barcelona. En su

investigación “Ciberatesan@s: (re)subjetivado espacios, tiempos, relaciones e individualidades en el trabajo” trabaja con 26 mujeres teletrabajadoras de Cataluña y Madrid y se propone:

...analizar cómo el teletrabajo supone diferentes procesos de subjetivación respecto a la modificación de los patrones espacio-temporales, corporales y estéticos, los objetos, las formas de comunicación e interacción y los significados construidos sobre el trabajo, la familia, la casa y sí mismos (p5).

Este trabajo en particular aporta la concepción de implicaciones de esta forma de trabajo sobre la subjetividad del trabajador analizada de una manera compleja por la vinculación de esta con la dimensión social, tal como lo indica la perspectiva psicosocial. Analiza significados de las “ciberartesanas” sobre el “(tele)trabajo”, interacción social y cuestiones sobre posiciones o estatus devenidos del cambio en la forma de trabajo tradicional donde el centro de trabajo era la fábrica, tres ejes que le permitieron encontrar resultados que muestran hibridación y complejidad en el teletrabajo. Sus hallazgos se citan de manera literal, en extenso, por su relevancia para esta investigación:

...diferentes factores individuales y familiares, contextuales, laborales/organizativos y culturales, se entremezclan e influyen en las dinámicas de subjetivación resultantes. Aún así, se evidencia la creación de nuevos espacios de reflexión y de aprendizaje llevados por este encuentro físico entre casa y trabajo, en la medida que implica diferentes relaciones y significaciones con otr@s y consigo mism@s: por una parte, los sitios frecuentados sobre todo la casa y el barrio como no solo sitios privados sino como sitios integrados, redinamizados y multiusos, pero también los sitios de trabajo que trascienden las fronteras físicas. Luego, los objetos que utilizan TIC y electrodomesTICos entre otras herramientas refuerzan realidades entrelazadas, conectadas en un permanente de trabajo productivo tanto económico como doméstico, en un tiempo donde la linealidad representa, multiplicidad, posibilidad, caos y cansancio. Y también su efecto en las relaciones laborales, familiares, de amistad y comunitarias, en la medida que ocurre un cambio de intensidad, frecuencia y vía. (p5).

Los tres ejes fundamentales mencionados anteriormente, se configuran en los ejes de análisis de la presente investigación, además de rutinas y relación con los objetos, se consideran implicaciones psicosociales devenidas de esta forma de trabajo, las cuales se pretende revisar también desde las versiones del gobierno, sector empresarial y los mismos teletrabajadores con el fin analizar la temática y su complejidad, por lo menos en la realidad colombiana.

Capítulo segundo: *LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DEL TELETRABAJO DESDE LA RELACIÓN PERSONA-TRABAJO*

He dado en llamar “trabajo tradicional” al trabajo que se realiza en la fábrica, empresa, en la organización física a la que los trabajadores asisten en su cotidiano, el descrito por autores clásicos como Marx (1867); Durkheim (1893) y Weber (1922), solo para diferenciarlo del teletrabajo, sin ningún intento de connotación negativa y sin intentar siquiera decir que está destinado a la obsolescencia.

El teletrabajo por su parte, se comprende como una forma de organizar el trabajo, que cumple con dos condiciones: la distancia del centro de trabajo tradicional y el soporte de internet para la gestión de la actividad laboral. Si no se cumpliera una de estas dos condiciones se convertiría en otra forma de trabajo, trabajo virtual, trabajo a domicilio, trabajo en casa. Aunque se aclara que el teletrabajo, por disposición de la organización y una contratación en la modalidad de empleo, puede confundirse con e-trabajo.

Por considerar estas condiciones diferentes a las del trabajo tradicional esta investigación se fija en el teletrabajo. La importancia de comprenderlo se ubica desde la relación persona-trabajo, entendiendo el trabajo como una actividad económico-productiva, que permite profundizar lo que contiene y trascender su definición, hasta ahora en el campo de la praxis, y la visión jurídica que le circundan. Este enfoque es desarrollado desde grupo de investigaciones en Psicología Organizacional y del Trabajo de la Universidad del Valle, en su línea de aspectos psicosociales del trabajo como actividad económico-productiva. Así se formula la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del teletrabajo según versiones de integrantes del gobierno, empleadores y teletrabajadores, desde una lectura psicosocial? Sus objetivos específicos buscan comprender el significado y valor que se le da al teletrabajo, la forma en que

se construye la interacción social entre quienes hacen parte de esta forma de trabajo, las rutinas y relaciones con los objetos que se conforman cuando se teletrabaja y finalmente, el posicionamiento de los participantes en la dinámica de teletrabajo. Cada una de estos objetivos siempre reconoció lo que es el teletrabajo: un trabajo gestionado desde el soporte de internet, cuya espacialidad y temporalidad integran diferentes realidades de trabajo, y a través de la información. Con ello en este capítulo se pretende que el lector se acerque al teletrabajo más allá del marco legal que lo estructura en Colombia, desde la disciplina psicológica en la relación trabajador-teletrabajo y desde las dimensiones psicosociales que se contemplaron para describir esta forma de trabajo.

También se presenta la forma de abordar la investigación, respondiendo a las preguntas ¿Qué enfoque tiene el estudio? ¿Quiénes participan? ¿Qué se pretende buscar? ¿Cómo se recoge la información? ¿Cómo se analiza la información? De esta manera el apartado de método cierra el capítulo.

1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el ingreso de las personas al mercado laboral se lleva a cabo en un contexto caracterizado por la reducción estructural de las plazas de empleo, flexibilización del mercado de trabajo, manejo y control de la empleabilidad, las tecnologías de la información y la comunicación, entre otros. Colombia no escapa a esta realidad de orden global, por ello es pertinente estudiar una forma de organizar el trabajo en la que convergen todos estos factores: el teletrabajo.

Según la revisión de literatura, las investigaciones y sus resultados, se puede decir que el teletrabajo como una forma de organizar el trabajo se define en medio de paradojas. Una práctica laboral dadora de libertad y equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral (bajo el supuesto de conflicto entre ambas esferas) y una forma de organizar el trabajo que niega la posibilidad de relaciones con otros en un contexto laboral definido, promotora de aislamiento.

Surgen así interrogantes sobre cómo vivencian esta forma de trabajo los teletrabajadores, tanto psicológica como socialmente, y se observa este principal eje desde los *policy makers* y funcionarios públicos que el gobierno ha designado para fomentar el teletrabajo en el país, desde los empleadores que toman decisiones frente a quienes ingresan a la organización como teletrabajadores, y finalmente, desde quienes trabajan a distancia y con mediación de TIC teletrabajadores y demás instancias que influyen en el proceso directo de la creación de legislación y de gestión organizacional alrededor del tema, qué noción de persona o trabajador y del mismo trabajo subyace en sus prácticas discursivas. Las respuestas a estos últimos interrogantes permitirán describir el teletrabajo, aproximarse a la realidad del teletrabajo en Colombia, más allá de lo legal y económico, es una aproximación desde lo psicosocial, desde la

interdependencia y la transaccionalidad entre el mundo psicológico, personal y subjetivo y las relaciones y hechos sociales (Lewin citado por Blanco 1985).

El énfasis en la mediación de las TIC en la relación trabajador-organización consolida la realización de esta investigación, así la no presencia física necesaria entre ellos. En esta investigación se reconoce que el teletrabajo no solo se presenta en una relación de dependencia sino también de independencia, como forma de organizar el trabajo, tiene características propias, en este caso, su realización a distancia y el uso de las TIC como fin necesario para el cumplimiento de las actividades laborales, además comprende que las TIC y los lugares en los cuales se trabaja pueden o no hacer parte de la empresa (Ochoa, sf; Kahale, 2003).

La revisión bibliográfica realizada permite pensar en implicaciones con mayores ventajas para el empleador al aumentar la productividad y con ello su rentabilidad, sin embargo, el alcance que se pretende para esta investigación es brindar un acercamiento a la relación persona-trabajo en una forma de trabajo con vigencia actual y tendencia mundial, diferente a la forma de trabajo tradicional, relacionada con la “remotización de los servicios”, “relocalización de actividades” y “deslocalización del sitio del trabajo” como lo caracteriza Boiarov, Rozo y Poliszuk (2007) y que tiene como centro de trabajo la internet, como en la época industrial fuera la fábrica. Es así como esta conceptualización se enmarca en la producción de conocimiento del grupo de investigaciones en Psicología Organizacional y del Trabajo de la Universidad del Valle, en la línea de aspectos psicosociales del trabajo como actividad económico-productiva, ya que los resultados mostrarán las versiones de los representantes de diferentes grupos sociales en la concepción de trabajo o en el trabajador mismo, teniendo en cuenta los aspectos psicosociales asociados a ello. La lectura psicosocial macro de esta forma de organizar el trabajo cobra validez en un contexto nacional donde existen grandes expectativas por la implementación normatizada de un trabajo con características por naturaleza flexibles.

La revisión de investigaciones que se han llevado a cabo muestra que el teletrabajo ha sido estudiado desde el campo de la salud, psicología, comunicación, derecho y política principalmente. Con el paso del tiempo se ha avanzado en la aplicación del teletrabajo en las organizaciones (principalmente en el continente europeo y americano) poniendo temas como sobrecarga de trabajo, sentido de pertenencia, conciliación vida familiar-vida laboral, productividad, desempeño laboral, autonomía, calidad de vida, aislamiento laboral, sentido de bienestar, límites de lo público y lo privado, inserción laboral de personas con discapacidad, entre otros, permanecen como centro de estudio o temas clásicos del teletrabajo.

Existen puntos comunes o transversales en algunas investigaciones revisadas. Se evidencia una concepción del término teletrabajo para referirse específicamente a uno de sus tipos, el autónomo (trabajo en casa). Ante este análisis impera la necesidad de diferenciar el teletrabajo de otras formas de trabajo con las que se le suele asociar, tales como trabajo a domicilio que tiene como objeto el intercambio de productos materiales cuantificables (Garmendia, 2008); el trabajo en casa que no requiere necesariamente las tecnologías de la información; trabajo flexible que obedece a la descentralización de las tareas laborales, descentralización de la gestión que a su vez tiene diferentes formas: trabajo autónomo, a tiempo parcial y temporal (Castells, 1999). Se aclara también que el *e*-trabajo, según Buirra (2010), es usar las TIC para trabajar y combinar dichas acciones con otras que no requieren de ellas, por ejemplo atención al cliente presencialmente.

Con estas investigaciones se comprende el teletrabajo como dador de posición o estatus social, en el caso de los periodistas se destaca la posibilidad que el trabajador cubra las fuentes de información de la noticia tal como se entiende la naturaleza de este trabajo, se identifican como periodistas cuando pueden hacerlo y si el teletrabajo se lo permite. El teletrabajador ocupando un lugar social en un contexto particular como la organización lleva a estudios como el de Gálvez,

Martínez y Pérez (2012) que muestra que darle un lugar en la organización y en la cultura de la misma le permite reconocerse como un sujeto que hace parte de un proceso importante para la organización y a la vez de la sociedad. Se presenta con especial atención datos que presenta la firma consultora “HowIBecomeaNet” en 2013 que muestran la repercusión del teletrabajo en la vida de las personas, mismos que refuerzan la justificación de comprender lo que sucede y cómo sucede el teletrabajo desde esta investigación: el “83% de las teletrabajadoras del mundo pueden mantener sus empleos en simultánea a la crianza de sus hijos, impulsando así la permanencia de las mujeres talentosas en sus cargos”; el “83% de los teletrabajadores reducen su nivel de estrés al no tener que desplazarse hacia una oficina”: el “78% de los teletrabajadores tienen un mayor equilibrio entre la vida familiar y laboral” (<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4462.html>).

Es importante mencionar que “El padre del teletrabajo”, Jack Nilles, menciona que a los países, para este tipo de trabajo, se les hace necesario cambiar la concepción de la relación gerente-gerenciado, en donde los primeros están acostumbrados a vigilar a los segundos y pasar a una relación en donde el gerente se basará en la confianza y en la verificación de las acciones del teletrabajador. Se debe buscar entonces, según el autor, maneras de supervisar remotamente a sus empleados usando artefactos tecnológicos, planteando trabajo por objetivos, entre otras formas, destacando que con el teletrabajo aumenta la productividad porque la gente está menos estresada con los asuntos administrativos, lo que podría significar riesgo de *burnout* para los trabajadores (Nilles, 2012).

Esta revisión permite decir también que el teletrabajo se muestra como un término con definición técnica o procedimental del cómo se realiza, quedando planteada la necesidad de desarrollos epistemológicos que lo sustenten y posibiliten su construcción conceptual. La ausencia de literatura con fundamento en análisis profundos en el nivel social, político o

económico, brinda una perspectiva amplia con caminos qué explorar para aportar en el campo de las ciencias sociales y de manera interdisciplinar.

Se considerará entonces en esta investigación el teletrabajo como una forma de trabajo a distancia, soportada por internet, además se reconoce su posibilidad de uso de espacios físicos que promueven o no estar en la organización (tipología) y que los trabajadores pueden ocupar cargos teletrabajables estableciendo diferentes formas de contratación con sus empleadores.

La naturaleza de la investigación implica una lectura de orden psicosocial de fenómenos acontecidos a nivel organizacional y político, advierte el discurso como un referente que aporta comprensiones acerca de cómo las personas otorgan significado y sentido a sus prácticas desde sus roles de representantes en el grupo social en que se ubican, lo que trasciende el marco jurídico en que se instaura en el teletrabajo en Colombia. Los resultados de la investigación podrán ser tenidos en cuenta en una aplicación práctica en los planteamientos de modelos de gestión de teletrabajo pues mostrará tópicos individuales, organizacionales y realidades sociales relacionados con esta forma de trabajo. Finalmente, es importante mencionar que se pretende que los resultados de esta investigación ingresen como aporte a la construcción de la política pública de fomento al teletrabajo, en su componente psicosocial en el marco del bienestar social, reconociéndola como un aporte de la comunidad académica frente al tema, se busca pues, la relación entre academia (Psicología Organizacional y del Trabajo) y gobierno, estas consideraciones aportan entonces a la Psicología Organizacional y del Trabajo en tanto resultan del estudio de la subjetividad, el trabajo, la persona y la sociedad y las interfaces que deben comprenderse en contextos globales y locales.

Este acto investigativo tuvo un enfoque cualitativo que con la entrevista en profundidad y un análisis desde prácticas discursivas permitió comprender el teletrabajo con tres grupos de participantes que se encuentran en su dinámica. Así, se muestra una relevancia al poner de

manifiesto la significación del trabajador frente al teletrabajo, mostrándolo como un elemento de la esfera pública, el cual debe permanecer en ella para no afectar las dinámicas de la vida familiar o de la esfera privada. Esta forma de organización laboral es planteada como un mecanismo de aumento de la productividad al que se asocia (aunque en ocasiones con probabilidades de error altas) enfermedad laboral o salud ocupacional y como una oportunidad de salirse o cambiar las dinámicas de las organizaciones.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La dinámica laboral ha cambiado a nivel mundial, fenómenos como la globalización y los avances en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentran entre los fenómenos que gestan estos cambios. En el teletrabajo, específicamente, se conjugan elementos devenidos de estos fenómenos: flexibilidad laboral, uso de TIC, internet y artefactos electrónicos, para el cumplimiento de la actividad laboral y, como lo menciona Bustos (2012b), la información “como principal materia prima” (p39).

Las realidades que teje tener internet como centro de trabajo, han sido estudiadas en diferentes latitudes, desde diferentes disciplinas (economía, política, psicología, comunicación, fisioterapia, entre otras), ha estado relacionada con problemáticas como aislamiento laboral, salud ocupacional, productividad, calidad de vida, etc., no obstante en Colombia, es escaso el material teórico e investigativo en el contexto de la relación persona-trabajo. Esta investigación buscó comprender lo implícito en esta forma de trabajo desde una lectura psicosocial, una forma de abordar esta relación. Comprender los aspectos que, como forma de trabajo y de organización del trabajo, le caracterizan cuando es desempeñado por personas que viven en sociedad, la manera en que se construyen las relaciones sociales, las relaciones consigo mismo, con objetos, y la forma como las personas entran en relación con esta forma de organización del trabajo, constituye la premisa de indagación.

El teletrabajo como forma de organización del trabajo, que cuenta con una definición que contiene aun elementos procedurales –y no análisis epistemológicos- precisa de profundizaciones en su caracterización; las significaciones, valoraciones, posicionamiento, usos de espacios, objetos y rutinas cuando se teletrabaja, así como el lugar que el teletrabajador le da a la interacción social cuando teletrabaja, son elementos constitutivos que evidencian los aspectos

psicosociales del teletrabajo. Lo que hasta ahora caracteriza al teletrabajo (soporte de internet, espacio/tiempo y la información), permite la lectura de lo que se considera cuando se habla de las relaciones que las personas establecen en el mundo del trabajo.

Las investigaciones hasta ahora reportan estudios centrados en las personas que teletrabajan, análisis desde su propia visión, sin embargo, esta investigación buscó estudiar la relación trabajador-teletrabajo desde diferentes grupos sociales: gobierno, empleadores y los mismos teletrabajadores. Sus versiones de lo que se vive en su cotidianidad permiten comprender el teletrabajo, las realidades y sentidos que se construyen o se configuran del teletrabajo en la sociedad.

Concebir que en la actualidad internet sea el centro de trabajo como lo fue la fábrica en la época industrial, significa la posibilidad de dinámicas laborales, relacionales, individuales y sociales diferentes en esa forma de trabajo, significa considerar que quizá el cambio de localización del trabajo trae consigo efectos propios en la dinámica de la vida de los trabajadores. Es necesario conocer qué tiene “en medio de los pliegues” una forma de organización laboral soportada por internet, cuyo insumo de trabajo es la información y que por su naturaleza, lleva el reconocimiento de lo que Malvezzi (1998) caracteriza como compresión del espacio y el tiempo. La necesidad de comprender esto desde los aspectos psicosociales lleva a construir una pregunta de investigación donde se conoce discursivamente lo que tres grupos observan frente al teletrabajador, se trata de una comprensión compleja en la medida que se contemplaron discusiones en la dirección organizacional, administrativa, psicológica, social, económica y política.

2.1. *Pregunta de investigación*

¿Cuáles son las características del teletrabajo según versiones de integrantes del gobierno, empleadores y teletrabajadores, desde una lectura psicosocial?

3. OBJETIVOS

3.1. *Objetivo general*

Identificar las características del teletrabajo según las versiones de integrantes del gobierno, empleadores y teletrabajadores, desde una lectura psicosocial.

3.2. *Objetivos específicos*

1. Identificar el significado y valor que tiene el teletrabajo según sus características de trabajo basado en información, soporte de internet y espacialidad y temporalidad desde las versiones de los teletrabajadores, integrantes del gobierno y empleadores.
2. Analizar la manera en que se presentan la interacción social en el teletrabajo según sus características de trabajo basado en información, soporte de internet y espacialidad y temporalidad desde las versiones de los teletrabajadores, integrantes del gobierno y empleadores.
3. Caracterizar las rutinas y usos de objetos que tienen los trabajadores en el teletrabajo según sus características de trabajo basado en información, soporte de internet y espacialidad y temporalidad desde las versiones de los teletrabajadores, integrantes del gobierno y empleadores.
4. Analizar los posicionamientos que teletrabajadores, integrantes del gobierno y empresarios tienen en sus versiones sobre teletrabajo según sus características de trabajo basado en información, soporte de internet y espacialidad y temporalidad.
5. Aportar a nuevas concepciones del teletrabajo desde la disciplina psicológica en la relación trabajador-teletrabajo y desde dimensiones psicosociales de esta forma de trabajo.

4. MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se discuten los ejes temáticos que constituyen la investigación. En primer momento, las consideraciones sobre “Trabajo” como fenómeno psicosocial connotado de diversas maneras según las culturas y momentos socio-históricos; como actividad económico-productiva, es decir, un medio para acceder a los bienes de consumo en una sociedad, generando una mayor o menor autonomía financiera (Rentería, 2009). Dicha comprensión, permite en segundo momento, abordar “Teletrabajo” como una forma de trabajo, incluyendo especificaciones sobre el “dónde se realiza”, “tiempo dedicado”, “forma comunicativa” y “vínculo contractual”. En tercer momento, se explica para esta investigación “Lo psicosocial”, una variable que posibilita adentrarse en la comprensión del teletrabajo y lo que “lleva en sí mismo”.

4.1. *Trabajo*

El trabajo es un fenómeno por naturaleza interdisciplinar, su complejidad le confiere diferentes definiciones y con ello diferentes perspectivas para estudiarlo. Para comprenderlo se puede acudir a lo que Blanch (2012) denomina “vía lingüística” donde desde diferentes lenguas este autor encuentra la palabra que equivale a “trabajo” en español. Así, la raíz latina *tripalium* (tres palos), instrumento de tortura hecho con tres palos en los que, en la antigüedad indoeuropea, se subía al esclavo para azotarlo por no cumplir mandatos. *Tripalium* puede significarse también como una “herramienta agrícola para cribar cereales” (Blanch, 2012, p.23) o como un “dispositivo usado por herreros para sujetar las patas de los caballos, a la hora de implantarles la herradura” (Blanch, 2012, p.23). En italiano *Travagliare*, como una acepción que representa un

estado de dolor, el del parto, o *lavoro* para destacar la actividad laboral. La palabra griega *doulia* es la correspondiente en griego para “trabajo”, relacionada con esclavo (*doulos*) y esclavitud (*douleia*). En mandarín *lao* corresponde a trabajo y significa penalidad, se asocia con *tung* que significa moverse, es decir que *lao* significa desarrollar una actividad penosa (Blanch, 2012). Cada una de estas palabras y sus significados representa el Trabajo como acciones difíciles o arduas en diferentes culturas, un significado que podría verse como general para las diferentes culturas, pero que al tiempo muestra sus particularidades frente a cómo se concibe en la vida de las personas.

El trabajo fue estudiado por Hegel a mediados del siglo XIX como un fenómeno universal y abstracto, el trabajo es un “modo del espíritu” (Hegel, 1931). El trabajo universal se consolida cuando el individuo transforma de la naturaleza lo necesario para sí mismo (yo singular) y se pone en relación con otro individuo intercambiando el producto de su trabajo con otros individuos, convirtiéndose así el individuo en un ser universal. El trabajo abstracto por su parte, se caracteriza por la mediatización de utensilios y máquinas para su realización, es el alejamiento de la naturaleza pues no la entiende como algo para sí, sino que entiende que la actividad puede ser para sí y para otros que quizá no conoce en su comunidad, la esencia de ese trabajo está en la satisfacción de sus propias necesidades (Hegel, 1931). La posibilidad de pasar del trabajo universal a un trabajo abstracto la da el dinero, mismo que Hegel llama “grandiosa invención”, lo describe así: “El dinero contiene la significación de cualquiera de las necesidades, porque consiste en la abstracción de cualquier particularidad, y en virtud de su unidad espiritual y de su universalidad, nivela simplemente las cosas en su totalidad” (Hegel, 1931 p. 185)².

² Filosofía Real es el texto que recopila las clases de Hegel que quedaron inéditas; José María Ripalda en 2006 realiza lo que se considera la traducción española más cercana al trabajo de Hegel.

Ontológicamente el trabajo es comprendido como una actividad de transformación de lo natural para acaecer en las prácticas propias de la humanidad. Marx (1867) analiza el funcionamiento del modo de producción capitalista, desde ahí, el trabajo es una transformación intencional de las condiciones naturales en un contexto donde los hombres trabajan con otros y para otros. Todo trabajo implica fuerza humana, y en el contexto del sistema capitalista, el resultado de ese trabajo puede no ser destinado al consumo del propio productor, sino que puede ser destinado al cambio o a la venta, esto es lo que Marx (1867) denomina mercancía. Los objetos producidos se convierten en mercancía cuando tienen una utilidad ante los ojos de otro, es lo que llamó “valor de uso”, y cuando se “trueca” esa utilidad con otro objeto que también la tiene “la proporción variable” (p. 19) se constituye en el valor de cambio. De lo anterior, resulta que el valor de una mercancía es proporcional a la cantidad de trabajo invertido en ella, esta relación, mediada por la moneda o dinero contribuye, según Marx, a una idea falsa en la relación de los productores en cuanto a que su esfuerzo es un objeto de valor, cuando desde su dimensión de lo natural esto no es intrínseco, en este sentido, se constituye la existencia del trabajo alienado, el trabajo que realiza un hombre que no coincide consigo mismo.

En este sentido ontológico, Arendt (1993), el trabajo es una actividad de la *vita activa* en la que se produce con “nuestras manos” las cosas del mundo, es la actividad de la creación del artificio humano. Es a través del trabajo que el hombre da forma a su creación, pues esta actividad permite crear objetos de uso necesario para el mundo, cuya característica es un inicio y un fin predecibles, completamente determinados e identificables, que se usarán mas no se consumirán –como sucede en la labor- son pues bienes de uso. El hombre entonces crea los objetos, se diferencia de ellos y con ello deviene la objetividad en una distinción entre lo propio y lo ajeno. Este hombre es denominado por la autora como *homo-faber*, quien en el proceso de producción, violenta y daña lo que le fue otorgado por la naturaleza y se ubica como amo y señor

de la misma en función de lo que ha fabricado, con lo que “fabricar” se pone en contexto como un hecho de transformación para llegar a algo que será “usado” y durable en el tiempo, es el medio para llegar al fin que es el “uso”. La condición humana del trabajo entonces es la mundanidad o construcción del mundo apartándose de la vida individual pues además de las cosas, permite la creación de instituciones políticas y compartir con otras personas. El trabajo será el principio de la interacción entre los hombres, de la acción y la pluralidad.

Blanch (1996) por su parte, enfoca el trabajo como la transformación de una cantidad de esfuerzo en producción de bienes para la satisfacción de las necesidades humanas. Explica que como construcción social, la experiencia de trabajar, varía en las diferentes culturas y periodos socio-históricos de la humanidad, de esta manera, es dinámica y configura realidades sociales, lo enmarca como “una actividad humana, individual o colectiva, de carácter social, complejo, dinámico, cambiante e irreductible a una simple respuesta instintiva al imperativo biológico de la supervivencia material.” (Blanch, 2003 p. 34).

Poniendo de manifiesto la importancia del trabajo como actividad vertebradora en la vida de las personas, reconociendo su dimensión económico-productiva y además la dimensión social e individual que lo comportan, Rentería (2009) menciona que el trabajo se convierte en “un medio para el acceso a circuitos de producción y consumo, y para una mayor o menor autonomía financiera” (p. 33), destaca también como aspectos psicosociales del trabajo los siguientes:

- Un organizador del tiempo cotidiano
- Una fuente de ubicación social
- Un facilitador de ampliación de experiencias por fuera de los ámbitos vecinal y familiar.

El trabajo “implica contextos de socialización [...] y despliegue de conocimientos, destrezas y habilidades que acompañan o promueven la trayectoria de las personas y facilitan o

dificultan el desarrollo de sus aspiraciones, expectativas o proyectos” (p. 33), es decir, que como actividad es dinámica.

Peiró, Prieto y Roe (1996) lo considera como “una realidad psicosocial fruto de la interacción de las personas que lo realizan en el seno de un marco social” (Luque, Gómez & Cruces, 2000, p. 148) lo que conlleva, de acuerdo con estos autores a considerar su significado y el valor en una cultura, su importancia como “mecanismo de integración social” y el estatus o estratificación que otorga a los miembros de la sociedad, así, trabajo se define como:

un conjunto de actividades, que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. (p. 151)

El trabajo entonces es una actividad social central en la vida del hombre, lo pone en conexión con su contexto, permite su desarrollo individual y lo hace parte del desarrollo de las culturas y las sociedades, esto es lo que Luque, Gómez y Cruces (2000) denominan factores positivos derivados de la experiencia de trabajar. También hace que se experimenten actividades repetitivas, deshumanizantes, monótonas, etc., factores negativos del trabajo, según estos autores. Al respecto, Blanch (2012) señala que como fenómeno histórico-cultural el trabajo ha sido valorado como un esfuerzo y sufrimiento arduo o como una actividad que agrada a Dios, que trae beneficios para disfrutar y una imagen positiva para proyectar.

En síntesis, se ha presentado diferentes connotaciones del trabajo que lo caracterizan en el marco de la interdisciplinariedad y multidisciplinariedad, enmarcan sus significados desde su comprensión etimológica, desde la cosmovisión moderna occidental, como fenómeno histórico-cultural, como realidad psicosocial, como actividad humana en el seno de un marco social y

como actividad económico-productiva, lo cual evidencia un diferentes asunciones del mismo en diferentes culturas y momentos de la historia.

Otro aspecto que se debe tener en cuenta es la existencia de diferentes modalidades de trabajo, entre ellas, la más conocida es el *empleo* palabra que viene del latín *implicare* (comprometer a alguien en algo) y caracterizada por estar encuadrada en una relación de orden contractual voluntario entre las partes implicadas (Rentería, 2001). El *Outsourcing* según Rentería (2001) es una modalidad de trabajo:

En donde organizaciones, grupos o personas ajenas a una empresa u organización son contratadas para hacerse cargo de "parte del negocio" o de un servicio puntual dentro de ella. La organización delega el gerenciamiento y la operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo (outsourcer), con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad o reducir sus costos. El outsourcer se encarga de la parte operativa del proceso mientras la organización se dedica a la esencia del negocio, y ambos participan en el diseño del proceso. También está definido como un proceso planificado de transferencia de actividades para que éstas sean realizadas por terceros (modalidad conocida como tercerización en países como Colombia y Brasil). (p53)

Rentería (2001) refiere la prestación de servicios profesionales como una modalidad de trabajo, citando a Bloom y Kottler (1988) la define como “procesos planificados de áreas especializadas del conocimiento, ofrecida por profesionales expertos en la materia con el fin de satisfacer necesidades y ofrecer beneficios a quien consume el servicio en cuestión” (p54). Finalmente, otra de las modalidades de trabajo más conocida en este conjunto el subempleo o empleo de baja calidad como herencia de las realidades actuales del mercado de trabajo (Blanch, 2003). En esta investigación se reconoce que el teletrabajo se puede presentar en cualquiera de estas modalidades de trabajo, aunque la normatividad colombiana lo considere solo como empleo. En lo que sigue, se presentan las definiciones que diferentes autores han dado a “teletrabajo” en distintas latitudes, llegando así a la forma en que se le entiende en esta investigación, este detalle incluye especificaciones sobre el “dónde se realiza”, “tiempo dedicado”, “forma comunicativa” y “vínculo contractual”.

4.2. *Teletrabajo*

Etimológicamente teletrabajo viene de la raíz griega *teleu* (lejos) y latina *tripaliare* (trabajo), que significaría trabajo a distancia (Beltrán y Sanchez, 2002; Padilla, 1998, citado por Kahale, 2003). Su versión inglesa “*teleworking*” o “*telecommuting*” fue acuñada ante la crisis de petróleo por el físico e ingeniero estadounidense Jack Nilles en 1973 (Nilles, 2012, entrevista Colombia Digital; Ortiz 1996 y Vilaseca 2004, citados por Bustos, 2012). Aunque anterior a la fecha de aparición del término, esta forma de trabajo ya existía y la ejercían trabajadoras de la industria británica del software en los años sesenta, que realizaban su trabajo en casa (Bustos, 2012).

La revisión de literatura muestra que el término “teletrabajo” ha sido definido de diferentes maneras, se presentan algunas de estas concepciones, sus semejanzas y puntos de quiebre, para así llegar a la definición que se manejará en esta investigación. Sarramona (2001) define el teletrabajo como “una actividad laboral realizada lejos del centro de producción o de servicio, en la cual se usan tecnologías modernas de transmisión y tratamiento de la información para comunicarse con el resto de personal de la empresa” (p.484). El teletrabajo se realiza desde lugares adaptados con las respectivas tecnologías o desde dispositivos informáticos móviles, que pueden o no hacer parte de la empresa, con Tecnologías de la Información y Comunicaciones-TIC para realizar las respectivas actividades laborales remotas y basadas en la información (Ochoa sf; Kahale, 2003). Pérez, Martínez, Carnicer y Vela (2004), lo definen como “la organización del trabajo mediante el uso de las tecnologías de la comunicación y la información que hacen que empleados como jefes accedan a sus actividades laborales desde una localización remota” (p.280). La Organización Internacional del Trabajo en su estatuto de organismo que se ocupa de asuntos del trabajo a nivel mundial lo define como “trabajo a distancia (incluido el

trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora”. (Tesauro OIT, 2008). Buira (2010) lo define como *la* “forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades.” (p22). Araujo (2011) lo define como el trabajo ejecutado voluntariamente por un empleado a distancia, en carácter continuo, fuera de la empresa empleadora, o en locales distintos pertenecientes a la misma institución, utilizando el apoyo de las facilidades de la tecnología de la información y la comunicación.

Cada una de las definiciones anteriores se compone de dos elementos: 1. Distancia del centro de operaciones; 2. Utilización de TIC, equipos informáticos, telecomunicaciones, computadores, tecnologías modernas de transmisión y tratamiento de la información. El segundo elemento en las definiciones, es denominado de diversas maneras, y a este se atribuyen usos también en diferentes sentidos: comunicación entre las personas de la empresa, acceso y cumplimiento a las actividades laborales de las actividades laborales. Serán elementos necesarios para empezar a comprender el teletrabajo.

Existen definiciones de teletrabajo que, además de hacer énfasis en la mediación de las TIC y la no presencia física necesaria entre trabajador-organización, contemplan descripciones desde el ámbito jurídico, entre las cuales se destaca una trabajada desde Argentina y la reglamentada por Colombia. Para el Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Carrera de Relaciones del Trabajo de la Universidad de Buenos Aires el teletrabajo es:

Aquella forma de trabajar que, utilizando las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), puede ser desarrollada a distancia, fuera del ámbito donde se encuentra el contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia (tele-empleado) o en forma autónoma. (Citado por Boiarov, 2009. p.17).

En Colombia Teletrabajo ha sido definido en la Ley 1221 de 2008 como:

Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación– TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Ley 1221 de 2008 p.1)³

Cuatro años después, al ser reglamentada la Ley por medio del Decreto 0884 de 2012, la definición muestra el teletrabajo con características de empleo⁴, en relaciones contractuales dependientes entre empleado y el empleador:

Una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación -TIC-para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

De esta manera, el teletrabajador es, según este decreto:

La persona que en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley. (p.1)

Las anteriores definiciones pueden dar cabida a preguntas: ¿Un taxista es teletrabajador? ¿Si trabajo desde casa, soy teletrabajador? ¿Soy diseñador y siempre uso programas en mi computadora para hacer mis diseños, soy un teletrabajador? Para responder a estas preguntas es necesario enfatizar en que el teletrabajo es, específicamente y en primer lugar, una forma de organizar el trabajo o la actividad laboral. Algunas de las definiciones anteriores lo ponen de manifiesto, este es un punto que cualifica la definición de teletrabajo. Así, espacios, tareas, software, entre otros aspectos, están ordenados para la producción laboral en un lugar que no es

³ Buira (2010), desde España, lo define de forma parecida a la Ley colombiana: “*una forma de organización, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin que se requiera la presencia física del trabajador en un lugar específico del trabajo*”. (p24).

⁴ En la actualidad no se encuentra que teletrabajo y el teletrabajador en otras modalidades de trabajo no se consideren en la normatividad o programas del gobierno. Para el caso particular de Colombia y su legislación, el teletrabajo se estructura desde la modalidad empleo, lo que permite que haga parte de una estrategia *Top-Down* que apunta a disminuir los índices de desempleo del país.

la organización tradicional (la fábrica del capitalismo industrial). Buira (2010) enfatiza que esta característica del teletrabajo hace que se diferencie de otros tipos de trabajo virtual (*e-trabajo*) en los que el trabajador no puede retirarse o distanciarse del centro de trabajo, a pesar que necesite equipos informáticos y de comunicaciones para realizar su actividad laboral⁵. Una característica del teletrabajo que subyace cuando se habla de las TIC, es el manejo de información en la actividad laboral, Bustos (2012), la adjetiva como “materia prima” en el teletrabajo.

Teletrabajo es pues, en esta investigación, una forma de organizar las actividades laborales en distancia del centro físico de trabajo y que tiene la internet como soporte para la gestión laboral pues de un lado, articula la infraestructura física necesaria para el trabajo y de otro lado transporta el principal insumo de trabajo: la información.

Organizar el trabajo teniendo en cuenta la distancia, pone de manifiesto la noción “espacialidad”, que según Chanlat (1994), remite a lugares que constituyen la geografía personal y social de los individuos. Por un lado, “espacio” en el estricto significado de la palabra es territorialidad (espacio físico), en este caso, el lugar donde se realiza la actividad de trabajar⁶, y por otro lado, al espacio virtual o digital que permite el flujo de información, organizado así para trabajar y permitir la existencia misma del rol de trabajador.

Malvezzi (1998) menciona que, en el contexto globalizado, la distancia se acorta por el poder de las “infovías electrónicas” que permiten que eventos distantes (personas, información, entre otros) viajen para interactuar como si estuvieran cerca físicamente; en este sentido, el lugar, afirma el autor, se comprime para existir en dimensiones “despreciables”, así existe “la posibilidad de transformar diversos aspectos de la realidad en información, para poder manejarla

⁵ Buira (2010) ejemplifica con un controlador aéreo, quien necesita la informática y las comunicaciones como base de su trabajo, pero no puede realizar su trabajo desde un lugar que no sea el aeropuerto.

⁶ En la época industrial este espacio estaba claramente definido y situado, era la fábrica (o empresa), en la actualidad por la cualidad de trabajo a distancia pueden ser otros espacios, el más común reportado por la literatura es la casa, pero centros comerciales, centros de telecomunicaciones, entre otros, también hacen parte.

como tal” (p9). En este mismo contexto, el tiempo se presenta como un elemento fundamental de análisis. Según Malvezzi (1998), el tiempo es comprimido -al igual que el espacio- por el hecho de poder acceder, procesar y enviar datos más rápido, sin tener la necesidad de desplazarse físicamente o de tener contacto físico para lograr que el dato llegue a su destino.

Según Iparraguirre y Ardenghi (2003) la temporalidad es la noción de tiempo que tiene el individuo, derivada de la experiencia del tiempo mismo -es decir, no es una experiencia *a priori*⁷- y situada en un contexto socio-histórico identificable. Como noción, fue estudiada por Heidegger en 1927 en su obra “el ser y el tiempo”, en ella el autor piensa el ser y su relación con el tiempo tratando de comprender la existencia, el “ser ahí” (“poder ser”). La temporalidad explica el dinamismo del “ser ahí” y la posibilidad de “ser en el mundo”, se emplea tiempo para comprender la proyección del sentido de ser, pero temporalidad y tiempo son nociones diferentes. El tiempo es el “*aspecto fenoménico que reviste la temporalidad*” (Heidegger, 2008 p257), “la temporalidad del “ser ahí” desarrolla el “contar el tiempo”, resulta de la experiencia del tiempo y su comprensión.

Lo anterior indica que la espacialidad y la temporalidad, al alterarse con las tecnologías de la información, se convierten en categorías básicas (por estar en la base) inherentes al teletrabajo y con ello de la experiencia humana en el contexto de la globalización, en este sentido se proponen en esta investigación como aspectos que cualifican el teletrabajo.

En el contexto laboral la comunicación y ejecución de aplicaciones de forma remota en ambientes cliente-servidor y/o cliente-web es posible a través de internet. Se entiende una diferencia no sutil entre “internet” y “web”. En el sentido de Evans (2011), internet es “una capa física o la red compuesta de switches, routers y otros equipos” (p5) cuya función principal es

⁷ Lo mismo sucede con la espacialidad.

“transportar información de un punto a otro, de manera veloz, confiable y segura” mientras que la web es “una capa de aplicaciones que opera sobre la superficie de Internet” (p5) cuya función principal es “proporcionar una interfaz que permite utilizar la información que fluye a través de Internet” (p5). Por lo anterior, se especifica que internet (con los artefactos que lo posibilitan) se presenta como soporte en la dinámica trabajo-trabajador.

Otras cuestiones que, a partir de esta investigación se pueden contextualizar cuando se habla de teletrabajo se relacionan con ¿Dónde se realiza el trabajo? ¿Cuánto tiempo se dedica al trabajo? ¿Cuál es la forma comunicativa en el trabajo? ¿Qué tipo de vínculo contractual se establece? (Ver tabla 5), al resolver estas preguntas se caracteriza el teletrabajo como forma organizativa, en mundo global con dinámicas de búsqueda de flexibilidad.

Tabla 5
Tipologías de teletrabajo.

TIPOLOGÍAS DE TELETRABAJO/TELETRABAJADOR			
<i>¿Dónde se realiza el trabajo?</i>	<i>¿Cuánto tiempo se dedica al trabajo?</i>	<i>¿Cuál es la forma comunicativa en el trabajo?</i>	<i>¿Qué tipo de vínculo contractual se establece?</i>
Teletrabajador autónomo: desde el domicilio del trabajador, en la mayoría se deben cumplir con reuniones en la sede de la organización, según programación (Yacopino, 2013; Libro Blanco del Teletrabajo, 2013; Saco, 2006; Galluser, 2005, Ochoa, sf; Ley 1221/2008).	Teletrabajadores marginales: la frecuencia o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar (Yacopino, 2013).	“On line”: hace uso de las telecomunicaciones para recoger las especificaciones de la actividad productiva al tiempo que la empresa monitorea su conexión (Yacopino, 2013).	Teletrabajo en relación de dependencia (tipo empleo): Prestación personal del servicio, remuneración y subordinación.
Teletrabajador móvil o itinerante: desde dispositivos móviles, sin tener un lugar físico definido para la actividad productiva (Yacopino, 2013; Libro Blanco del Teletrabajo, 2013; Saco, 2006; Ochoa, sf; Ley 1221/2008).	Teletrabajadores sustanciales: teletrabajo es regular y frecuente, por lo cual se ha convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero también se ha creado una rutina de trabajo en casa (Yacopino, 2013)	“Off line”: desarrolla su actividad sin enlace informático directo con la computadora central de la empresa, en un momento acordado hará llegar el producto o los datos de la actividad productiva a la empresa (Yacopino, 2013).	Teletrabajo independiente: el trabajo es realizado por cuenta propia, las herramientas de trabajo son del trabajador, el producto del trabajo es directamente para el público, el horario de trabajo es establecido por el trabajador.
Teletrabajador suplementario: distintos días de la semana entre la empresa y la casa del trabajador (Libro Blanco del Teletrabajo, 2013; Galluser, 2005; Ochoa, sf; Ley 1221/2008)	Teletrabajadores primarios: Son teletrabajadores full-time para quienes el teletrabajo se ha convertido en su única forma laboral (Yacopino, 2013).		
Telecentro: espacios dotados de TIC, muebles y enseres para que cualquier teletrabajador realice su trabajo (Yacopino, 2013)			

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Lo psicosocial

Esta investigación entiende que se busca la descripción de los aspectos psicosociales existentes al “interior” del teletrabajo. En lo que sigue se mostrará lo que se entenderá por “psicosocial” para esta investigación, teniendo en cuenta que no se pretende instalar una discusión epistemológica sobre el concepto ni mucho menos definirlo en última instancia.

La comprensión de la dimensión de “lo psicosocial” debe encuadrarse como objeto de estudio de la psicología social (Blanch, 19992; Alvis, 2009 citado por Vasquez, 2014) disciplina que, según Blanch (1992) está impregnada de tensiones que tienen su génesis en la cuestión de explicar los fenómenos más desde la psicología o más desde la sociología, de acuerdo con las áreas del conocimiento que le dieron vida a esta disciplina.

Al respecto, Ash (citado por Blanco, 1985) menciona que la mirada de la psicología social con una tendencia psicológica pasa por alto el aspecto que la interacción entre las cosas produce efectos sobre las mismas, mientras que la mirada de la psicología social con una tendencia sociológica gesta determinismos sociales. Newcomb (citado por Blanco, 1985) indica que la aproximación psicológica de la psicología social no se ha acercado al estudio del “organismo dentro del ambiente” (p227) ignorando “la estructura social de la que todo individuo forma parte inexorable” (p227), mientras que la tendencia sociológica “no ha tenido en cuenta las condiciones biológicas y psicológicas en las que participan activamente los seres humanos” (p227), estas tradiciones en psicología dieron paso a hablar de la existencia de “psicologías sociales” de las que se puede inferir unidireccionalidad frente a su objeto de estudio. Vásquez (2014) llama a esta perspectiva de estudio de lo psicosocial: perspectiva dual.

Sin embargo, Crespo (citado por Blanch, 1992) analiza las dos líneas para obtener puntos en común y sentido para la psicología social, con relación a ello menciona que “Ambas líneas de pensamiento, la referida a la estructura de lo social y la relativa al carácter de la interacción, llevan a una consideración del carácter simbólicamente construido de la realidad” (p6), en este sentido en lo psicosocial el mundo individual y el social no son incompatibles sino que construyen estrechas relaciones de las que emergen realidades simbólicas en el marco de lo social. Este sería un consenso existente frente al objeto de estudio de la psicología social que es lo psicosocial (Blanch, 1992).

Blanco (1985) plantea la búsqueda de la aproximación completa de lo psicosocial, pasa por definiciones como la que Moscovici (1970) plantea en una perspectiva sistémica de la psicología social, que define lo psicosocial teniendo como centro la interdependencia (real o simbólica) de los sujetos en sus relaciones en un ambiente común (de naturaleza física o simbólica). Blanco destaca la forma en que este autor organiza su postulado, de esta manera, Blanco describe que para Moscovici *Alter* (un otro) es un término ubicado entre ego-objeto que señala la mediación que vincula a un individuo con otro en un contexto común. Sin embargo, metodológicamente, según Blanco (1985) esta definición es difícil de trabajar en un nivel aplicado en la realidad.

Otras de las definiciones para lo psicosocial, según Blanco (1985), se relacionan con el concepto interacción o lo interactivo. Analiza las definiciones de Jones y Gerard (1980), Newcomb (s.f.), Krech, Crutchfield y Ballachey (1972) de quienes menciona un acercamiento a la interacción desde paradigmas conductistas donde A influye en B o donde la acción del individuo sirve de respuesta a la de otro que actúa como estímulo; donde se hace explícita solo una dirección en las relaciones y la ausencia de reciprocidad, una interacción como suma de personas y contextos.

Asch es un autor que Blanco destaca en nivel de importancia puesto que señaló que la existencia de la acción social y la propia realidad social tiene su origen en la reciprocidad pues genera propósitos, actos y hechos sociales, es un autor cuyo trabajo se encuentra en la tradición lewiniana, según Blanco (1985), se destaca como el que define lo que es lo psicosocial. Para Lewin (citado por Blanco 1985) lo psicosocial -y para acotar lo que se concibe en esta investigación por tal- se define en términos de la interdependencia y la transaccionalidad entre el mundo psicológico, personal y subjetivo y las relaciones y hechos sociales. Desde Lewin la persona y el ambiente conforman una situación total, un espacio vital psicológico compuesto de

elementos personales, físicos, sociales, etc., que interrelacionados permiten un evento comportamental. La aproximación a lo psicosocial remite a una interdependencia que sea susceptible de ser aterrizada metodológicamente y una interacción que rece en la reciprocidad de las relaciones como motivo y fundamento de la socialidad y de la propia realidad social. Lo interactivo y lo relacional, así como los hechos y procesos producidos por las relaciones establecidas entre las propiedades de los individuos y los fenómenos sociales hacen parte constitutiva de lo psicosocial.

El trabajo del psicólogo social Kurt Lewin aportó en el distanciamiento de los límites que se heredaron con las tradiciones descritas anteriormente (Blanco, 1985). Para Lewin los factores ambientales juegan un papel importante en la determinación del comportamiento y la contemplación de las variables de tipo cognitivo es igualmente fundamental (Garrido y Álvaro, 2007), se evidencia entonces que cuando se hace referencia a lo psicosocial, ambos contextos, el individual y el colectivo, juegan un papel importante en el análisis, la persona y el ambiente entran en interacción para explicar el comportamiento de las personas.

A partir de esta interacción e interdependencia entre lo individual y lo colectivo se crea una totalidad de hechos que Lewin denomina *campo*, que permiten comprender la conducta como un hecho no aislado de la realidad, que a su vez permite diferenciar sus partes constituyentes y comprender el espacio vital donde se desarrolla la conducta, el ambiente tal y como es percibido por la persona (Garrido y Álvaro, 2007).

De otro lado, es preciso decir que desde la perspectiva de la psicología del trabajo el término “psicosocial” ha sido trabajado por autores como Luque, Gómez y Cruces (2000), para quienes el trabajo como un fenómeno importante en la vida de personas y la sociedad. Mencionan que es “una realidad psicosocial fruto de la interacción de las personas que lo realizan en el seno de un marco social” (p148), con ello se pone de relieve su carácter individual al tiempo que

colectivo, una perspectiva psicosocial del trabajo que se compone de interacciones, modos de vivirlo, significarlo, etc. Según estos autores, al delimitar el trabajo se debe tener en cuenta que se trata de una realidad socialmente construida y solo intentar centrarse en las funciones psicosociales del mismo ya es una tarea compleja. En términos de estas funciones se pone de manifiesto implicaciones psicosociales del trabajo que estos autores cualifican en el orden de lo positivo o lo negativo, el primero refiere al desarrollo de situaciones que benefician a quienes intervienen en él, por ejemplo, la realización personal, el estatus, la identidad social y personal, entre otras; el segundo refiere vivencias de rompimiento de expectativas o frustraciones en las personas.

No obstante, en esta investigación las dimensiones psicosociales puestas en relación con una forma de trabajo específica como es el teletrabajo, se estudiarán más allá de sus cualificaciones positivas o negativas, lo que se pretende es describir lo que la dimensión compleja “psicosocial” implica. Así, esta investigación considerará, en el sentido de Rentería (2009), los aspectos –y no funciones- psicosociales del teletrabajo como una categoría gramatical permiten representar tal complejidad en el contexto del trabajo como una realidad social, reconociendo que como fenómeno social complejo el trabajo también tiene implicaciones económicas, políticas, culturales, etc. Desde esta perspectiva el trabajo estructura tiempo y actividades, permite una ubicación social como vertebrador de actividades sociales, ampliación de experiencias, socialización secundaria, aprendizaje, entre otros, (Rentería, 2001; 2009).

Una vez se ha definido lo que se entenderá por “psicosocial” en esta investigación y se han presentado las cuestiones que en el marco del trabajo se consideran parte de lo psicosocial, se continúa con las categorías que le constituyen, teniendo en cuenta que no se despliegan a manera de perspectivas teóricas sino como categorías y en tal sentido se definen.

4.3.1. Significado y valor del teletrabajo: constructo multidimensional que se refiere a la comprensión que las personas construyen sobre el trabajo (Blanch, 2007; Luque, Gomez y Cruces, 2000). En este sentido, como lo plantea Blanch (2007), la centralidad como la importancia que el trabajo tiene para las personas, “incluye la identificación con el trabajo, la implicación con el empleo [o el trabajo] y la adopción de la actividad laboral como modo principal de autoexpresión” (p10); las normas sociales del trabajar como las valoraciones sobre lo que la persona merece y puede obtener de la organización laboral y la sociedad por teletrabajar, es decir, creencias y expectativas vinculadas al desempeño del rol laboral; y, los resultados valorados del trabajar (prestigio, estatus, satisfacción, entre otras), y metas laborales preferidas (autonomía, interés por la tarea, horario, nivel salarial, aprendizajes, entre otros), son los componentes que permitirán conocer lo que las personas le confieren al teletrabajo en función de sus características y condiciones particulares, en otras palabras, se refiere a la pregunta de por y para qué las personas trabajan (Blanch, 2007) o teletrabajan.

4.3.2. Interacción social: “actividad psicológica de respuesta a la actividad psicológica de los demás” (Blanco, 1985 p. 271) es “una actividad recíproca [...] que penetra en la otra persona llegando a establecer con ella un canal de comprensión mutua” (Blanco, 1985 p. 271). Blanco (1985) menciona que para Asch “los hechos, acciones y comportamientos sociales son hechos interactivos, recíprocos, complementarios en los que se implican *activamente* todos sus participantes” (p. 270). En este sentido, según Asch (citado por Blanco 1985), los participantes perciben los hechos como algo compartido que pertenece a su mismo campo.

- 4.3.3. Rutinas y uso de objetos:** hace referencia a lo que las personas hacen y cómo lo hacen en los espacios donde trabajan cuando teletrabajan. Se trata de la forma en que usan objetos, espacios, artefactos, etc., en el sentido de Nansen, Arnold, Gives y Davis (2010 citados por Bustos, 2012b) cuando realizan su actividad laboral.
- 4.3.4. Posicionamiento:** el posicionamiento de un sujeto “incorpora un repertorio conceptual y la correspondiente ubicación en las estructuras de derechos para quienes usan ese repertorio.” (Davies y Harré, 1990 p244), es la forma usada por cada conversante para para concebirse a sí mismo y a los otros participantes” (Davies y Harré, 1990 p246). Según Davies y Harré (1990) para identificar que un individuo se ha posicionado o posiciona a otro se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones: a. La manera de ser de los participantes está involucrada en el discurso del hablante, contenida a manera de metáforas o imágenes; b. El hablante no es consciente del poder que tienen estas imágenes para invocar formas de ser; c. La forma de considerarse varía de participante a participante, de hablante a hablante, según el contexto del propio discurso; d. Las posiciones creadas por el hablante pueden ser no lineales y contradictorias en su autobiografía, son fragmentos de una autobiografía vivida; e. Las posiciones pueden ser vistas como roles conocidos (reales o metafóricos), personajes conocidos en argumentos compartidos o de manera efímera en identidades deseadas. Se puede decir que en el discurso del hablante se pueden observar diferentes roles y posiciones y según Riascos (2012), es posible “de esa manera co-producir el drama social en el que se encuentra inserto.” (p45).

5. MÉTODO

5.1. *Tipo de estudio*

La investigación atiende a criterios de un estudio cualitativo, pretende describir una forma de organizar el trabajo (teletrabajo) desde quienes hacen parte de ella, las personas, a través de sus versiones. A ellos se les considera, como lo menciona Morse (1994) y Taylor y Bogdan (1996), participantes activos en una realidad construida con otros; una realidad social como lo es el trabajo. El abordaje es de corte descriptivo, se busca caracterizar el teletrabajo desde las dimensiones psicosociales, tema del que no se encontraron antecedentes en la literatura revisada para Colombia. Las versiones de diferentes integrantes de la dinámica de teletrabajo es una característica del estudio a la que se acerca por vez primera una investigación.

5.2. *Participantes*

La investigación se llevó a cabo con integrantes de diferentes grupos sociales que integran en la dinámica del teletrabajo: Integrantes del gobierno nacional que se encuentran a cargo del fomento e implementación del teletrabajo en Colombia desde los ministerios que se encargan de trabajar el tema en la actualidad en el país, Ministerio TIC y Ministerio del Trabajo; teletrabajadores, personas que trabajan en esta forma ubicados remotamente (a distancia) por el soporte de internet, con inversiones de tiempo, formas de comunicación con la empresa y vínculos contractuales diversos; y empleadores o “personas que deciden los criterios sobre quién, cómo contratan y efectúan la contratación” (Rentería & Malvezzi, 2008 p324) en teletrabajo. Así, se contó con versiones desde el gobierno nacional, sector empresarial y trabajadores. En tabla 5

se presentan los criterios de inclusión para cada participante, así como el reflejo de la cantidad de participantes por sector social.

Tabla 6

Participantes y criterios de inclusión en la investigación.

GRUPO SOCIAL	CRITERIO DE PARTICIPACIÓN	PARTICIPANTE
GOBIERNO	Funcionarios del gobierno nacional (Ministerio TIC y Ministerio del Trabajo) que se encuentran a cargo del fomento e implementación del teletrabajo en Colombia.	P1. Líder de teletrabajo, Ministerio TIC. P2. Asesor de comunicación organización para el teletrabajo, Ministerio TIC. P3. Asesor en derecho, Ministerio TIC-Ministerio del Trabajo.
TELETRABAJADORES	Personas que vivan en la ciudad de Santiago de Cali, que se reconozca como teletrabajador y que se encuentre trabajando en esa forma en un tiempo por lo menos de un año.	P4. Docente Universitaria, Trabajadora Social, 7 años como teletrabajadora, relación laboral en dependencia. Soltera. P5. Director Creativo, Profesional en Diseño Gráfico, 4 años como teletrabajador, trabajador independiente. Soltero. P6. Consultor Técnico, Ingeniera de sistemas, 6 años como teletrabajadora. Madre de un hijo que estudia en el exterior.
EMPLEADORES	Personas que deciden los criterios sobre quién, cómo contratan y efectúan la contratación (Rentería y Malvezzi, 2008 p. 324) de teletrabajadores en la ciudad de Santiago de Cali.	P7. Gerente de empresa tercerizadora en el sector servicios (call center) con más de 4 años en el mercado. Administradora de empresas. P8. Gerente de empresa internacional tercerizadora en el sector servicios (contabilidad), con más de 4 años en el mercado. Administrador de empresas. P9. Coordinadora programa de especialización en institución universitaria (educación a distancia) con más de 4 años en el mercado. Psicóloga.

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Categorías de análisis

Para establecer las categorías de análisis se tuvo en cuenta la revisión de literatura realizada frente al tema de teletrabajo, de ellas se consideraron temas que construyen la dimensión psicosocial como uno de los eje vertebradores de esta investigación. En este sentido, se consolida una matriz categorial que visibiliza los elementos que permitieron abordar los objetivos de investigación y con ello, dar respuesta a la pregunta de investigación. En la Tabla 6 se presenta la matriz categorial, se observan los dos ejes vertebradores de la investigación como categorías: teletrabajo y dimensiones psicosociales; asimismo, se presentan sus respectivas subcategorías.

Del cruce de ambas categorías (y subcategorías) surge la posibilidad de describir lo psicosocial en el teletrabajo.

5.4. *Técnicas de recolección de información*

En esta investigación fue utilizada la entrevista en profundidad como técnica de recolección de información, es entendida como una acción o interacción situada y contextualizada, por medio de la cual se producen sentidos y se construyen versiones de la realidad, es una relación constantemente negociada entre entrevistado y entrevistador tal como lo plantea De Godoy (2000). Desde la perspectiva de la autora cuando se habla se selecciona elementos que tanto entrevistado como entrevistador consideran necesarias al posicionarse cada uno desde su rol, es decir, que al momento en que los actores de la entrevista se sitúan producen realidades con elementos que antes estaban desarticulados y en esa negociación/articulación pasan a estar localizados en una historia. Cabe anotar, que la noción de posicionamiento que maneja De Godoy (2000) se basa en la perspectiva de prácticas discursivas de Davies y Harré que en 1990 plantearon que el posicionamiento es “un proceso discursivo, a través del cual los selves son situados en una conversación como participantes observables, subjetivamente coherentes en líneas de historia conjuntamente producidas” (p186). Cuatro temáticas se diseñaron de manera previas para entrar en la dinámica de abordar la descripción del teletrabajo desde los participantes: a) ¿Qué significa el teletrabajo y cómo lo valora el teletrabajador?; b) ¿Cómo se presentan las relaciones entre el teletrabajador y otras personas?; c) ¿Cuáles son las acciones que se establecen con las cosas que rodean al teletrabajador cuando se encuentra en su actividad laboral?; d) ¿Cómo se concibe a sí mismo frente al teletrabajo?

Tabla 7
Matriz Categorical de la investigación.

MATRIZ CATEGORIAL: LECTURA PSICOSOCIAL DEL TELETRABAJO		DIMENSIONES DE LO PSICOSOCIAL			
		Significado y valor del teletrabajo	Interacción social	Rutinas y uso de objetos	Posicionamiento
TELETRABAJO	Soporte de Internet	Comprensión construida frente al trabajo y valoraciones sobre lo que se puede obtener de la organización y la sociedad por trabajar cuando el soporte es internet.	Influencia mutua de los pensamientos, emociones y comportamiento de dos individuos cuando el soporte del trabajo es internet.	Acciones que las personas establecen con los objetos, espacios, artefactos, etc., cuando internet es el soporte para el trabajo.	Forma en cómo las personas se conciben a sí mismos y a las demás personas (de su discurso) desde roles reales o metafóricos cuando el soporte para el trabajo es internet.
	Espacialidad-temporalidad	Comprensión construida frente al trabajo y valoraciones sobre lo que se puede obtener de la organización y la sociedad por trabajar cuando se trabaja en un espacio (físico y virtual) que no es el centro de trabajo convencional y en un tiempo que puede comprimirse.	Influencia mutua de los pensamientos, emociones y comportamiento de dos individuos cuando se trabaja en un espacio (físico y virtual) que no es el centro de trabajo convencional y en un tiempo que puede comprimirse.	Acciones que las personas establecen con los objetos, espacios, artefactos, etc., cuando se trabaja en un espacio (físico y virtual) que no es el centro de trabajo convencional y en un tiempo que puede comprimirse.	Forma en cómo las personas se conciben a sí mismos y a las demás personas (de su discurso) desde roles reales o metafóricos cuando se trabaja en un espacio (físico y virtual) que no es el centro de trabajo convencional y en un tiempo que puede comprimirse.
	Información	Comprensión construida frente al trabajo y valoraciones sobre lo que se puede obtener de la organización y la sociedad por trabajar cuando la información es la materia prima de la actividad laboral.	Influencia mutua de los pensamientos, emociones y comportamiento de dos individuos cuando la información es la materia prima de la actividad laboral.	Acciones que las personas establecen con los objetos, espacios, artefactos, etc., cuando la información es la materia prima de la actividad laboral.	Forma en cómo las personas se conciben a sí mismos y a las demás personas (de su discurso) desde roles reales o metafóricos cuando la información es la materia prima de la actividad laboral.

Fuente: Elaboración propia

5.5. *Técnicas de análisis de la información*

Esta investigación se organiza a partir del análisis de las versiones de sus participantes frente al teletrabajo, para conocer estas versiones se trabajará desde el abordaje teórico-metodológico de prácticas discursivas propuesto por Mary Jane Spink y Benedito Medrado (2000) -que retoman a Davies y Harre- y se ubica en la psicología social construccionista, así como en estudios sobre el lenguaje. La técnica de análisis de información que sustenta este abordaje teórico (mapas de asociación de ideas) es trabajada desde la propuesta de Spink y Lima (2000).

Para Spink y Medrado (2000) las prácticas discursivas son las maneras por las cuales las personas, a través del lenguaje, producen sentidos y se posicionan en relaciones sociales cotidianas, develan la forma en que se configuran las maneras de comprender la realidad. Se constituyen por la dinámica o los enunciados, orientados por voces; las formas o “género del habla” más o menos fijas de enunciados; y los contenidos o repertorios lingüísticos.

La práctica discursiva es la acción que posibilita la conformación de los términos o sentidos a través de los cuales se interpreta la realidad, se construye la realidad, por ello estas prácticas son tomadas como el lenguaje en acción, dado que por medio de ellas, como ya se mencionó, las personas otorgan sentidos y se posicionan en las relaciones sociales cotidianas. Es por ello que las prácticas discursivas evocan los momentos de re-significación, ruptura y producción de sentidos, según Spink y Medrado (2000), las prácticas discursivas se conforman por enunciados originados por voces, formas, contenidos o repertorios interpretativos. Estos enunciados se pueden presentar, según Bakhtin (1994), como expresiones, palabras u oraciones unidas a acciones situadas, las voces en representación de diálogos internos, e incluso

negociaciones con otros de forma presente o traídos por el recuerdo que llegan al momento de producir el enunciado (Spink & Medrado, 2000).

Las unidades de construcción de prácticas discursivas, los dispositivos que se utilizan para argumentar como los conceptos, creencias, explicaciones y recursos lingüísticos elaborados en diferentes tiempos y con el que su uso real da origen al sentido, son conocidos como repertorios interpretativos. Así, los estos repertorios interpretativos son mecanismos lingüísticos que se usan en la construcción de versiones de las acciones, eventos u otros fenómenos y son de utilidad para el estudio de prácticas discursivas, pues a través de estos repertorios es posible comprender la variabilidad de las producciones lingüísticas humanas. Es por ello que el análisis de las prácticas discursivas, según Potter y Wetherell (1987), pasa de estar situado en el consenso o la regularidad y admite el ingreso de a la contradicción, producto de la combinación de distintos repertorios interpretativos de formas novedosas (Spink & Medrado, 2000).

Los contenidos de los repertorios interpretativos tienen tres tiempos históricos, estos son: el tiempo largo, el tiempo vivido, y el tiempo corto. El primero alude a los contenidos culturales que han antecedido la vida de la persona y que ahora se presentan a través de instituciones sociales, normas, modelos y convenciones. El segundo, se hace referencia a la re-significación de los contenidos históricos, a partir de los procesos de socialización primaria y secundaria surgidos de la experiencia de las personas. El último tiempo hace referencia al tiempo del acontecimiento y la inter animación dialógica, que son las interacciones en persona en donde se lleva a cabo una comunicación utilizando repertorios diferentes que le dan sentido a cada una de sus experiencias (Spink y Medrado, 2000).

Los mapas de asociación de ideas se usan para sistematizar el proceso de análisis de información, “constituyen instrumentos de visualización que tiene doble objetivo: aporta al proceso de interpretación y facilita la comunicación de los pasos subyacentes al proceso

interpretativo” (Spink & Lima, 2000 p107). Es decir, es una técnica de análisis de información que permite visibilizar las dimensiones teóricas de la investigación, en este caso, y a su vez, por su característica interactiva, re-elaborar categorías con el fin de aproximarse a los sentidos. Lo anterior muestra que las categorías de análisis son el principal elemento para realizar los mapas de asociaciones de ideas, ellas constituyen un lugar donde irán los fragmentos de texto (de la entrevista) en el orden o secuencia en que se presentaron en el diálogo. Tal orden debe tener en cuenta que las categorías forman columnas en una matriz, así con el texto organizado según las categorías, se podrá leer los repertorios de las personas (verticalmente) y comprender lo dialógico (horizontalmente) de manera que se “visualiza la dialógica y la co-construcción de las formas discursivas que hace posible comprender el proceso de inter-animación que hace de la investigación una práctica social” (Spink & Lima, 2000 p114). A través de las prácticas discursivas se observan las formas, contenidos y dinámica del lenguaje, lo que permite comprender los repertorios interpretativos de los participantes que entran en relación con el teletrabajo y crean realidades sociales frente a esa forma de trabajo y con ellos, formas de asumirlo social, política, psicológica y económicamente.

Los mapas de asociación se trabajaron como se presentó la matriz categorial y por cada uno de los participantes. Verticalmente se ubicaron los fragmentos de entrevista en cada una de las subcategorías de “dimensiones psicosociales”, según las preguntas hechas al entrevistado. Los fragmentos se marcaron con tres colores diferentes para enmarcar las características del teletrabajo que refería cada participante, así, el color amarillo muestra un fragmento de entrevista que habla sobre el soporte de internet, un fragmento azul refiere a espacialidad-temporalidad y uno verde refiere a información (Ver Anexo C).

Capítulo tercero: TELETRABAJO: DOS VERSIONES ¿EL MISMO TRABAJADOR?

Presentar este capítulo y nombrarlo así significa la posibilidad de encontrarse ante lo que encarna el teletrabajo desde tres grupos, que consolidan dos versiones sobre el teletrabajador. Los resultados encontrados a partir de las entrevistas y su procesamiento (ver Anexo A), por categorías, características del teletrabajo y grupos de participantes, se analizan y discuten para describir las dimensiones psicosociales del teletrabajo.

La primera versión de la que se habla está integrada por el gobierno y el empleador. Se trata de lo que se ha denominado “discurso hegemónico” desde la propuesta de Michel De Certeau (2000) en su libro “La invención de lo cotidiano” sobre “estrategia”. Ambos grupos de participantes consolidan una racionalidad económica que gesta dinámicas normativas nacionales (a manera de política) y fundan dicha racionalidad en una “estrategia” cuando se aíslan de la dinámica del teletrabajo y regulan su funcionamiento, ejerciendo poder sobre quienes siguen haciendo parte de ella sin percatarse de la relación de poder en la que se encuentran. Es pues un cálculo de fuerza para la institucionalización de una forma de trabajo que viene del trabajador.

La segunda versión que he llamado “discurso emergente”⁸ o “no hegemónico” es la del teletrabajador, que representa una necesidad de clara: escapar de la relación de subordinación en la organización física. Con sus propios elementos, tiempos y espacios busca mudarse para que el jefe, como lo dice uno de participantes “no le respire en el oído”. Este escape está acompañado de su encuentro con la libertad y la autonomía, es su táctica ante la realidad que le circunscribe al mundo del trabajo. “Táctica”, desde De Certeau (2000) significa la posibilidad de realizar acciones con un solo destinatario: el aplicador de la táctica. Es táctica porque no consagra una estructura

⁸ Quizá a falta de encontrar una palabra que se ajuste mejor siendo el antónimo de “hegemónico”.

intelectual de dominio, sino decisiones y actos con los que se aprovechan las situaciones según surjan.

Estrategia es a discurso hegemónico lo que táctica a discurso emergente, ello implica, que en el primer discurso se halla un trabajador que supera el conflicto histórico entre la vida familiar y la vida laboral, así empleador y gobierno consolidan una “*Retórica sobre lo ajado: discurso del gobierno y el empleador*”, y el segundo discurso tiene un trabajador que en dicha búsqueda encuentra un mundo que lo atrapa y le instaura características propias de internet, que parece superar el dilema vida familiar-vida laboral, se consolida así una “*Apología de un ciborg: discurso del teletrabajador sobre el teletrabajo*”.

Finalmente, en este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, se deja preguntas abiertas para próximas investigaciones y transversal a ello se encuentra la reflexión sobre el rol del psicólogo en la actualidad frente a estas formas de trabajo propias de una época de globalización e informatización.

1. RESULTADOS

Para caracterizar el teletrabajo desde dimensiones psicosociales, según las versiones de integrantes de diferentes grupos sociales de la ciudad de Cali, se entrevistó a tres integrantes del gobierno, encargados del fomento del teletrabajo en Colombia, tres empleadores de organizaciones que tienen el trabajo como una de sus formas de organizar el trabajo y tres teletrabajadores que se reconocen como tal y llevaban por lo menos un año en esa forma de trabajo. Para analizar dichas entrevistas se trabajó con “prácticas discursivas”, maneras por las cuales las personas, a través del lenguaje, producen sentidos y se posicionan en relaciones sociales cotidianas, mostrando así la forma en que se configuran sus maneras de comprender la realidad. Para esta comprensión de la realidad los “mapas de asociación de ideas” permitieron organizar los fragmentos de entrevista, como se describe a continuación.

Los mapas de asociación permiten visibilizar las cuatro categorías que componen la lectura psicosocial del teletrabajo para esta investigación: Significado y valor del teletrabajo, que busca conocer la comprensión alrededor de por y para qué las personas trabajan (Blanch, 2007; Luque, Gomez y Cruces, 2000) en esta forma de organización laboral; interacción social como una actividad que es recíproca entre las personas que establece un canal de comprensión mutua (Blanco, 1985); rutinas y relación con los objetos, es decir, lo que las personas hacen y cómo lo hacen en los espacios donde trabajan (Nansen, Arnold, Gives y Davis, 2010 citados por Bustos, 2012b) cuando teletrabajan; y finalmente, posicionamiento como la forma usada por cada conversante para para concebirse a sí mismo y a otros en su discurso (Davies y Harré, 1990).

Cada una de estas categorías formaron las columnas en la matriz de análisis trabajadas con cada uno de los participantes, así se construyeron 9 mapas de asociación (uno por cada participante); en cada una de las columnas fueron ubicados los fragmentos de texto de la

entrevista, en el orden o secuencia en que se presentaron en el diálogo, de esta forma cada columna y la información en ella contenida da cuenta del repertorio del participante frente a la categoría. Horizontalmente el mapa de asociación permite comprender las formas discursivas en co-construcción con otro, esto es lo que Spink y Lima (2000) denominan “dialógica”.

En la dinámica dialógica, se precisó reconocer las características que la literatura asocia al teletrabajo, esto con el fin de aproximarse a esta forma de trabajo de manera más precisa, de esta manera, tres características del teletrabajo se abordaron con los participantes: el soporte de internet, necesario para gestionar las actividades laborales; espacialidad-temporalidad como comprensiones que tienen las personas, derivadas de la experiencia del espacio y el tiempo; e información, como la “materia prima” del teletrabajo. Por lo tanto, en los repertorios que se presentan a continuación, se identifica (por categoría) lo que cada participante conoce de dichas características del teletrabajo (ver Anexo A).

En este apartado se presentan los resultados que se encontraron a partir de dichas entrevistas cuando fueron tratadas a través de los “mapas de asociación” desde la técnica de análisis de la información “prácticas discursivas” propuesta por Spink y Medrado (2000). De acuerdo con lo anterior, este apartado de resultados se organizó en tres ejes, teniendo en cuenta cada uno de los grupos: dimensiones psicosociales del teletrabajo sobre el trabajador: El gobierno; dimensiones psicosociales del teletrabajo sobre el trabajador: El empleador; dimensiones psicosociales del teletrabajo sobre el trabajador: El teletrabajador. Dentro de cada eje se organizan las cuatro categorías, que a su vez se componen de las características del teletrabajo antes mencionadas. En cada categoría se presentan en tablas los fragmentos de la entrevista de cada participante reconociendo encuentros o puntos en común y diferencias en sus ideas y al finalizar la categoría, se resume lo encontrado.

1.1. *Dimensiones psicosociales del teletrabajo: El gobierno.*

1.1.1. Significado y valor del teletrabajo

Para los integrantes del gobierno, el significado del teletrabajo –como forma de organizar el trabajo- se relaciona con las implicaciones económicas y jurídicas alrededor de dicha forma, aunque se mencionan cuestiones como inclusión de personas en situación de discapacidad (reconocimiento de los trabajadores en la dinámica del teletrabajo) ello no deja de anclarse a dichas dimensiones . Desde lo económico, se observa en primer lugar, la cuestión económica nacional con la ampliación de oferta de mano de obra interesante para otros países, esto es pues, una estrategia de competitividad del país. En segundo lugar, que la posibilidad económica del trabajador, que se amplía porque puede trabajar en otros mercados diferentes al nacional. En tercer lugar, que las empresas –y con ello el sector empresarial- pueden hacerse competitivas en varios mercados.

El gobierno valora el teletrabajo desde la productividad y competitividad para las partes implicadas en él, rentabilidad para las organizaciones del país y sostenibilidad como una cualidad que el trabajador actual debe poseer. En este contexto, las TIC son valoradas desde la premisa de cambio positivo de vida para el trabajador pues se presume que a través de ellas podrá hacer varias cosas al tiempo mientras trabaja; instauran en el discurso de la globalización, las TIC y brindan visibilidad, ubicación o la misma existencia del trabajador en el actual mundo del trabajo. Estas significaciones del teletrabajo se entienden como proyecciones de la estrategia nacional de disminución del desempleo a una cifra, objetivo revelado en los dos últimos períodos de administraciones nacionales del país (Santos 2010-2014, 2014-2018).

De otro lado, la dimensión jurídica que se devela desde los integrantes del gobierno que lo reconocen como una forma de organizar el trabajo que es además es mediada por la tecnología y

que puede presentarse desde cualquiera de las modalidades prestación de servicios, empleo, etc., - aunque P1 habla del teletrabajo como modalidad de trabajo. La regulación, según ellos, era necesaria, reconociendo el riesgo de vulneración de los derechos o precarización del trabajo que puede traer el teletrabajo. Se menciona también que las partes que conforman el teletrabajo no confían en los beneficios que puede traer el uso de las tecnologías en esta forma de trabajo, pero consideran que estas cuestiones culturales pueden “solucionarse” cuando las generaciones “nativas de internet” lleguen al mercado de trabajo (Ver Tabla 8).

Tabla 8
Gobierno-Significado y Valor del teletrabajo-soporte de internet.

	P1	P2	P3
Soporte de internet	* “En sí el significado del teletrabajo, ya sea por prestación de servicios o como empleado, es realizar el trabajo mediado por la tecnología”, para ella el teletrabajo es una “modalidad de trabajo”. * Lo relaciona con la sostenibilidad, incluso extrapolando este concepto a las personas: “Ahora todo tiene que ser sostenible, los profesionales deben ser sostenibles y mantenerse en su existencia, de lo contrario, desaparecen”	Las tecnologías de la información las que permiten la existencia del teletrabajo, “te cambia de manera positiva la vida. Las TIC te permiten que cambie la vida así, positivamente, te permiten estar en todas partes y hacer muchas cosas al tiempo, hasta trabajar desde un punto que no es tu empresa”	Teletrabajo significa la oportunidad que una organización tiene para “existir” ya que “lo que no está en internet prácticamente no existe”.
	* El gobierno sí está “tratando de potencializar es todo el tema de la inclusión laboral de todo tipo de personas –no solo los discapacitados, las madres cabezas de familia, etc.” * Aunque reconoce que “La tecnología ha cambiado los nuevos esquemas de trabajo, y en la medida que se den más desarrollos para fortalecer el teletrabajo, la tecnología seguirá impactando la economía del país. Impactarán la productividad del país, de hecho ya lo hacen”.		* “las tecnologías hacen posible que puedas atender varios mercados” y esta razón económica hace que al gobierno le interese el teletrabajo: “nos interesa la formalización, pero en la medida en que se reduzcan los índices de desocupación”. * Teletrabajo para él se convierte en una estrategia para la competitividad de las organizaciones: “ahora el teletrabajo más que una política que mejore la calidad de vida de los trabajadores sirve para poder innovar en tu compañía y hacerla más competitiva”. Añade: “Hay un dicho en relación a esto, puedes tener empresas “elefantes” y convertirlas en empresas “gacelas”, innovando en procesos, etc., básicamente con la tecnología”. * Teletrabajo es igual a entabilidad, como se ve en lo que sigue: ...realmente le sale mucho más barato a las empresas, dejan de pagar un piso completo para diez o más persona, en cambio solo pagan un mes de internet en uno de estos centros. Este es un poco el modelo que estamos explorando ahora, es un poco más difícil, pero queremos llegar allá.
			Las TIC son un “medio para la comunicación entre el empleado y la empresa”, sin embargo en el teletrabajo, “lo que sucede es que todavía no se confía en la tecnología, no se confía de manera cultural el tener una persona fuera de la oficina, realmente aun preocupa mucho el “que estará haciendo”.
	“En otras palabras, la apropiación para que una persona sea teletrabajadora es mucho más sencilla que en años anteriores”.		Proyección nacional, significa un cambio en el que “las nuevas generaciones van a venir con el teletrabajo, las tecnologías en su chip y el manejo del tiempo”

Fuente: elaboración propia.

La comprensión que los integrantes del gobierno tienen de lo que un trabajador puede obtener del teletrabajo, frente a su característica de realizarse a distancia y en un tiempo que por las tecnologías puede comprimirse, está en un lugar concreto: la casa del trabajador. Lugar físico, con dinámicas propias que deben modificarse para recibir las laborales, y en las que el gobierno interviene para capacitar en el modelo de teletrabajo a las familias –como se verá más adelante. La casa como lugar de trabajo permite la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad a través de la posibilidad de asistir solo algunos días al centro de trabajo tradicional (a la organización) y así hacer parte del mercado de trabajo. La casa también permite tener un espacio diferente que permite la posibilidad de encontrar el equilibrio entre la vida familiar y laboral.

Esta posibilidad de no asistir, o asistir por instantes a la oficina, permite que el trabajador, aunque viva en Colombia realice labores en otros países, la distancia se convierte entonces en una característica del teletrabajo que los integrantes del gobierno consideran como posibilidades económicas que benefician al trabajador. Lo anterior, también pone de manifiesto la posibilidad de ahorro de tiempo en desplazamiento del trabajador, lo cual se muestra como un beneficio de esta forma de organizar el trabajo.

Esta comprensión del teletrabajo no contempla lo que sucede con el trabajador en términos de internet como espacio para la gestión de la actividad laboral; siendo que solo reconocen la casa como lugar de trabajo tampoco se encuentra conocimiento de las dinámicas que ahí se construyen. La casa como lugar donde el teletrabajador organiza sus artefactos se contempla como un territorio que puede ordenarse jurídicamente y/o administrarse económicamente para por ejemplo, obtener formas de evaluar al trabajador y la relación empleado-empendedor. En este punto, los integrantes del gobierno hablan de la confianza como la base que sustenta estos procesos organizacionales, creer en que el trabajador realizará el trabajo

aunque no se encuentre en la organización, es el punto nodal para el avance de la implementación del teletrabajo en Colombia (Ver Tabla 9).

Tabla 9

Gobierno-Significado y Valor del teletrabajo-espacialidad-temporalidad.

	P1	P2	P3
Espacialidad-temporalidad		<i>“el teletrabajo básicamente como lo conocemos es una forma de organización laboral que consiste en desarrollar funciones fuera de la oficina, es decir, fuera de un lugar habitual de trabajo”.</i>	<i>“afortunadamente en Colombia tenemos una definición de teletrabajo sustentada en la ley. Teletrabajo son todas las actividades remuneradas o por prestación de servicios que se adelantan a distancia”</i>
		<i>El teletrabajo te permite eso, también te permite ser un trabajador internacional, por ejemplo si tuvieras un trabajo con la embajada de Argentina, pero estás desde tu casa.</i>	<i>esto sin duda va a ayudar a mejorar los ingresos tuyos y de tu familia”.</i>
	<i>“se beneficia a personas con algún tipo de discapacidad, es decir, si para una persona como nosotros es difícil movilizarse en esta ciudad imagínate una persona con discapacidad. El teletrabajo les permite a estas personas trabajar desde sus casas”.</i>	<i>“cuando has trabajado en un oficina toda tu vida y empiezas a teletrabajar vas a evidenciar un verdadero cambio, empezando porque no vas a estar más en tu lugar tradicional de trabajar sino en tu hogar”</i>	<i>Por otro lado, frente a los teletrabajadores están a la mano todas las ventajas posibles. El teletrabajo mejora la calidad de vida de las personas, es lo que impulsa el ministerio. Calidad de vida es que puedas tener una vida laboral y personal mucho más balanceada. Estar en tu casa permite eso.</i>
			<i>El trabajo con los sindicatos es un tema clave dado que se les debe hacer entender que el teletrabajo no va en detrimento de las condiciones laborales de los trabajadores. Precisamente, a diferencia de muchos otros países de la región, nosotros en Colombia lo primero que hicimos fue buscar una ley de teletrabajo, el Congreso la aprueba en el 2008 con el objetivo claro de proteger esas mismas garantías de los trabajadores a distancia frente a los trabajadores tradicionales.</i>

Fuente: elaboración propia.

El gobierno relaciona el teletrabajo con la productividad, y el nodo de articulación es la información. Esta relación hace que se aporten cifras a la tasa de desocupación porque se presumen ingresos de más personas al mercado de trabajo; además de la facilidad para la gestión por parte del trabajador, así lo menciona P3 *“El teletrabajo también mejora la productividad, te ayuda a tener mejor concentración, la información la tienes disponible todo el tiempo y se gestiona fácil y rápidamente, rinde”*. Para P2, un trabajo constituido por la información implica cuestiones psicosociales que describe en a lo largo de su discurso, pero que no aparecen identificadas precisamente en “significado y valoración del teletrabajo” sino en “prácticas y uso de objetos”; algo parecido sucede con P1 quien las aborda en las restantes categorías, pero sin identificar esta cuestión como transversal.

1.1.2. Interacción social

Se tejen comprensiones del gobierno sobre las interacciones sociales en el teletrabajo desde su característica de ser soportado por la internet. De un lado, la posibilidad y la necesidad de control a través de las tecnologías por parte del empleador; mientras que de otro lado, la “deshonestidad” en la relación laboral por parte del empleado. Las relaciones familiares también tienen riesgo de lesionarse ante el hecho de que el trabajador no conozca cómo administrar la estancia en internet y el uso de las TIC.

Tabla 10
Gobierno-Significado y Valor del teletrabajo-Información.

	P1	P2	P3
Soprite de internet		<i>“lo que hace es generar una resistencia por parte de las empresas debido a que las personas no están siendo honestas con lo que están haciendo y las tecnologías no es que ayuden mucho en este caso, al contrario lo permiten”.</i>	<i>Hay muchas compañías que han tumbado el modelo porque no tienen un control sobre las labores de las personas. Por esto, algunas compañías están pidiendo controles de monitoreo para saber qué hacen hasta el final del día.</i>
	<i>Lo que no es tan bueno se da cuando una persona se vuelve fanática de la tecnología y ya no disfruta de su familia, del deporte, se vuelve sedentario. Allí es cuando la tecnología mal usada, o usada de manera no eficiente puede generar adicciones no sanas en las personas.</i>		

Fuente: elaboración propia.

Se observa en el discurso de los integrantes de gobierno que las interacciones sociales se modifican cuando se trabaja fuera de la organización y las personas se instalan en su hogar. El primer aspecto que los integrantes del gobierno reconocen es el riesgo de aislamiento laboral para el trabajador, esta situación desde la normatividad se trata de resolver proponiendo el tipo de teletrabajo denominado “suplementario”. Esto pone de manifiesto el reconocimiento del espacio físico de la organización como un lugar que permite relaciones sociales, relaciones recíprocas de pensamientos, emociones, etc., entre las personas. Trabajar en la organización tradicional y trabajar fuera de ella, implica un cambio que está acompañado por el gobierno. El fomento del modelo de teletrabajo se apoya en capacitaciones desde el gobierno a las familias de los

teletrabajadores para que acepten las dinámicas laborales en su contexto familiar; mientras que las relaciones vecinales, que también se transforman, deberían entonces ser manejadas por el trabajador y su familia.

La sobrecarga laboral también es puesta de manifiesto por una de las integrantes del gobierno, teniendo en cuenta que la distancia del centro de trabajo no permite que se monitoree lo que hace el trabajador. Esto es, como se mencionó en el apartado “significado y valor del teletrabajo-soporte de internet”, supone que las relaciones laborales de teletrabajo pierden su base fundamental: la confianza. Por tanto, cuando se estudia la característica “espacialidad-temporalidad” del teletrabajo en las interacciones sociales se observa que tanto compañeros como jefes y vecinos despojan al teletrabajador de la importancia de sus labores. Es quizá esta importante dinámica social la que funda la normatividad que ordena que el trabajador sea incluido en las actividades de socialización en la organización.

La inclusión laboral aparece también como un proceso posibilitado por el teletrabajo puesto que permite que las personas en discapacidad puedan, mediante teletrabajo suplementario, compartir con otras personas en el ámbito laboral, y ello no traiga esfuerzo en inversión de tiempo o esfuerzo en el desplazamiento casa-organización. Es necesario anotar que estas cuestiones se revelan en una organización que modifica un puesto para hacerlo teletrabajable, un trabajador que cambia a ser teletrabajador, queda preguntarse si esto sucede también en una organización que surgió teniendo todos sus puestos teletrabajables (Ver tabla 11).

Tabla 11
Gobierno- Interacción Social-Espacialidad-temporalidad.

	P1	P2	P3
Espacialidad-temporalidad	“También puede suceder que se produzca aislamiento. Cuando las personas salen de su empresa a teletrabajar, en un trabajo donde las TIC median en gran medida, estas empresas deben generar un programa que no permitan la desvinculación total del teletrabajador”, y añade “para no generar esa ruptura en la relación entre las personas y el resto de la organización”.	* Dentro del tema psicosocial lo que he identificado en temas de teletrabajo, es que se tiene que hacer un muy buen proceso de selección, por ejemplo, si contrato una persona que sufre de depresión y necesita estar acompañada y la mando a teletrabajar puede tener un efecto negativo en su vida. *“la Ley 1221 obliga a las empresas a incorporar a sus teletrabajadores”	* Otra desventaja es el aislamiento. Nosotros siempre decimos que el teletrabajo es la mejor opción porque puede tener un balance, pero también es muy importante tener espacios de encuentro con las personas de tu trabajo, allí es donde se generan las mejores ideas. Si estás teletrabajando los cinco días desde tu casa vas a estar aislado y vas a perder ese contacto y esa relación con tus compañeros de trabajo. *...con el teletrabajo te puedes aislar totalmente y perder toda esa interacción que tienes con la gente, por ello, lo más recomendable es tener un balance y poder ir unos días a la oficina y otros días quedarte en casa (teletrabajo suplementario).
			“programas de capacitación a la gente del entorno del teletrabajador, por ejemplo, si vives con tu esposa ella debe entender que no te quedaste en casa para ayudarle, ni para cuidar los hijos sino para trabajar”, “esto dado que en la casa existen todos los factores que tu nombraste, es decir, si vives con otras personas tiendes a distraerte”.
		*“el qué dirán, o sea, en el barrio de residencia de algunos teletrabajadores donde se decía “ese vecino es un vago, no hace nada, no sale”” *...cuando el teletrabajador teletrabaja en su casa, no es solo el quien teletrabaja lo hace toda su familia, es decir, la familia debe aprender que no puede exigirle nada dentro de su horario laboral porque esta teletrabajando y deben respetarle este espacio.	“En Medellín existe un caso, por ejemplo, en donde todo el conjunto pensó que un teletrabajador era un vago porque nunca iba a trabajar y esto afectó hasta la relación con su esposa”
			Carlos tiene que abordar un transporte intermunicipal desde Chía hasta el portal del Transmilenio en Bogotá, abordar el Transmilenio, bajarse cerca del centro, caminar varias cuadras y llegar a la oficina, es algo difícil, ahora trata de hacerlo tú con los ojos cerrados con todos los temas de inseguridad que vive nuestro país...
			“si eres un robot obvio te parecerá que está mal porque estás perdiendo tiempo, pero todas estas cosas son humanas –las cosas humanas no las debes perder”.
		“lo que he observado en la evidencia internacional, presenta un problema, el jefe al no ver a diario al teletrabajador en la oficina, recarga de trabajo a otro trabajador que tiene en la oficina”	

Fuente: elaboración propia.

Espacialidad-temporalidad		<i>...muchas personas no aceptaron teletrabajar porque les daba miedo perder su trabajo, es decir, pensaban que si aceptaban teletrabajar existía una gran posibilidad de que no fueran tomados en cuenta por no ser vistos, para un ascenso, etc.</i>	
		<i>“los que trabajan tradicionalmente piensan que los que teletrabajan no hacen nada”</i>	

Tabla 11. Continuación.

Al recoger los discursos de los integrantes de gobierno (excepto de P2 quien no alude a información en esta categoría) se observa que la información: primero, es asimilada más fácilmente por personas de generaciones jóvenes que teletrabajan; segundo, es convertida en un “otro” con el que se puede interactuar, la pregunta que surge es: ¿existe reciprocidad?; tercero, no gesta relaciones perfectas porque no se puede presumir en ninguna relación dicha perfección; y cuarto, propicia libertad, autonomía en la toma de decisiones y mayor número de contactos, así como tiempo (Ver Tabla 12).

Tabla 12*Gobierno-Interacción social-información*

	P1	P2	P3
Información	<i>genera un tipo de relaciones sociales que no es ideal, como tampoco lo son las relaciones en el trabajo tradicional, así lo menciona cuando se le pregunta por las interacciones sociales: “Claro que tienen que cambiar, el mundo está cambiando, todo cambia. Las relaciones de antes no eran ideales, tampoco lo son estas que se engendran con el teletrabajo en el mundo de la información”. Para ella, las interacciones sociales en el teletrabajo “Se basan en tu libertad, autonomía de toma de decisiones, más contactos y tiempo, abiertos al mundo globalizado”.</i>		<i>Generaciones que saben que la información que no está en internet no existe, bueno, pues el teletrabajo está en internet, existe, que el teletrabajo es ideal porque puedes dejar de estresarte porque el otro vino o no a trabajar, tu compañero es internet y así puedes gestionar tu dinero, pero las generaciones más antiguas no conciben esta forma de trabajar o hay que trabajar mucho con ellas.</i>

Fuente: elaboración propia.

1.1.3. Rutinas y uso de objetos

Los integrantes del gobierno hablan de las rutinas de los trabajadores desde el conocimiento que ellos tengan con lo que llaman TIC, se muestra que la manipulación de software, programas, aplicaciones, etc., y con ello del computador, está en la rutina del teletrabajador, estos elementos, en razón de la distancia, hacen que la productividad se aumente con esta forma de trabajo (se recuerda que desde el gobierno no se reconoce la internet como el lugar donde se gestiona la actividad laboral, por ello internet es más un “otro” que un “donde”), con un condicionante: que posean competencias tecnológicas para entran en contacto con dichos artefactos y rutinas (Ver tabla 13).

Tabla 13

Gobierno-Rutinas y uso de objetos-Soporte de internet.

	P1	P2	P3
Soporte de internet	<i>“la tecnología cobra sentido cuando las personas la apropian y la usan eficientemente”</i>	<i>*“más como un fin que como un medio” * “De hecho esta es la razón por la que el teletrabajador es mucho más productivo, este intenta demostrar, envía sus resultados, muestra que no se ha quedado en casa sin hacer nada y las tecnologías le ayudan”</i>	<i>“Además que mantienen en internet, ahora por eso para ellos es fácil tienen una rutina donde se trabaja con internet”</i>

Fuente: elaboración propia.

La temporalidad en esta categoría de “rutinas y uso de objetos” se torna con mayor contenido por parte de los integrantes del gobierno que “soporte de internet” e “interacciones sociales”. Según los integrantes del gobierno, la temporalidad cuando se teletrabaja, comprende la posibilidad de realización de actividades que no son las laborales (como las hogareñas, familiares o de ocio) en el tiempo que está estructurado para ello. La idea que no están siendo vigilados o controlados, que manejan su propio tiempo propicia tales comportamientos que no son bien percibidos por el empleador. La forma de gestionar el teletrabajo cuando no se está en la

organización exige entonces características como “auto-disciplina”, “auto-regulación” y trabajo por objetivos.

Uno de los integrantes del gobierno reconoce que no se tiene información sobre el tema de qué y/o cómo hace el teletrabajador mientras está en un lugar que no es la organización. Es posible que desde ahí se explique que solo existan alusiones a lo que se hace (rutinas), pero el cómo se hace (relación con los objetos) no aparezca en su discurso (Ver Tabla 14).

Tabla 14
Gobierno-Rutinas y uso de objetos-espacialidad-temporalidad.

	P1	P2	P3
Espacialidad-temporalidad	<i>“Puede ser que termine sus actividades antes de tiempo y este tiempo que les sobra lo utilicen para actividades que aumente o mejore su calidad de vida”. Añade que la persona “auto-disciplinada, auto-regulada, que trabaje por resultados, que sepa respetar horarios, etc.” se perfila como un teletrabajador.</i>	<i>Otro tema es la administración del tiempo. Una persona que no está bajo vigilancia de su jefe directo, es decir, es independiente en sus horarios, manejar su tiempo se le convierte en algo muy difícil. Cuando una persona no logra manejar sus horarios puede afectar mucho su desempeño como teletrabajador.</i>	<i>allí es donde entra el teletrabajo, este me permite ganar tiempo, puedo acabar mi horario de trabajo a las 5:00 p.m. y dedicarme a hacer mis asuntos personales mientras que en la oficina me pueden dar las 7:00 p.m. o incluso más tarde de la noche y no haber salido porque siempre alguien te va a necesitar, siempre sale una llamada, un proceso inesperado.</i>
			<i>“prácticamente son unas mesas, una sala de coworking, lo que haces es pagar una mensualidad o el día de internet, llevas tu computador y haces networking”, la idea de gestar el trabajo en estos sitios es el reconocimiento de que, como menciona P3 “obviamente existe un riesgo, o sea, no es lo mismo que te quedes en tu casa, eso puede causar que te conviertas en una máquina”</i>
			<i>Al preguntársele a P3 si el gobierno conoce lo que sucede en la cotidianidad de un teletrabajador “Eso en este momento no lo hemos hecho, pero sería muy interesante hacer un estudio sobre esto. Hay casos particulares, Santiago va a una montaña que queda cerca de su casa cuando teletrabaja. En mi caso, lo que más disfruto es sacar a mi perro a caminar (el perro va al colegio los días que voy a la oficina), los martes y los jueves (días en que teletrabajo) mi perro se queda en casa y lo disfruto mucho”</i>
	<i>“lo puedes usar productivamente realizando actividades laborales o incluso en actividades de tu vida personal y de calidad de vida (compartir con los hijos, ir al gimnasio, estudiar, etc.). Este es el sentido del ahorro del tiempo para el gobierno, tiempo “muerto” que es utilizado en cosas productivas”</i>	<i>* “el teletrabajador se va a la cancha, al centro comercial, etc.” * “las personas no saben gestionar de buena manera su tiempo y dejan todo para lo último, deben planear su propio tiempo, su propio orden y su propio trabajo” * “en la actualidad, la sociedad requiere que seas eficiente, productivo, que en las mismas horas produzcas más”</i>	

Fuente: elaboración propia.

Espacialidad-temporalidad		si los teletrabajadores tienen alguna enfermedad, accidente o se sienten mal no lo reportan, esto debido a que a estos trabajadores les gusta el teletrabajo y lo ven como un beneficio y al quejarse pueda que lo pierdan, por esto prefieren callar.	
		*“Esto es algo que los jefes deben entender, si se tiene a cargo un teletrabajador llámelo, envíele un email, pero no sobrecargue de trabajo al empleado que trabaja de la forma tradicional” * “algunos jefes piensan que al no tener bajo vigilancia a un teletrabajador a diario debe sobrecargarlo de trabajo para que no haga nada más a estar trabajando”.	
		* “empleados están utilizando el tiempo que se les está pagando en actividades no laborales (lavar ropa, planchar, ver televisión, etc.)”. * “De pronto se generen enfermedades producto de cuestiones diferentes al teletrabajo y la empresa si no lo tiene claro terminaría respondiendo por ello”.	

Tabla 14 continuación.

P3 menciona que las rutinas, el uso de objetos en la cotidianidad de un teletrabajador no se conoce por parte del gobierno. Reconoce que al trabajar con información se deben tener rutinas o prácticas diferentes, pero que los actores vinculados a esta forma de trabajo deben apoyar al gobierno a conocer estas cuestiones. Al igual que P3, p2 alude a la inmateriliidad del teletrabajo devenida de su característica de trabajar con información, la cual se gestiona aunque no se ve, así lo dice: “*es que no trabaja con papeles, trabaja con una cosa que nadie ve, con la información*”. P1 también reconoce la información en el teletrabajo, sin embargo, los tres integrantes no aluden a esta característica en profundidad (Ver Tabla 16).

Tabla 15

Gobierno-Rutinas y uso de objetos-información.

	P1	P2	P3
Información	Entonces, una de las sugerencias que nosotros hacemos es que la persona que vaya a teletrabajar tenga unas competencias tecnológicas para ser teletrabajador (acceso a internet, office, cómo asegurar la información, cómo hacer reuniones virtuales, cómo usar herramientas de colaboración, etc.)	es que no trabaja con papeles, trabaja con una cosa que nadie ve, con la información.	Sería muy interesante, gente pensando desde la academia en esta iniciativa, donde no coges el producto en la mano sino que por el contrario, este y sus insumos viajan porque son información. En Argentina existe un observatorio que precisamente se encarga de eso. Nosotros somos los que hablamos y pensamos, pero a veces sentimos que no somos tan objetivos como podría serlo un grupo aparte como una universidad, un sindicato, una empresa, un gremio “que ven los toros desde afuera” y pudiesen sentarse a pensar cómo se están haciendo las cosas y tratar de dar sus ideas.

Fuente: elaboración propia.

1.1.4. Posicionamiento

La forma en como los integrantes del gobierno se conciben a sí mismos en la dinámica del teletrabajo tiene elementos desde sus propios roles dentro de la administración nacional. Se observa de dos de ellos la relación del teletrabajo con las buenas prácticas del gobierno, mientras que de uno de ellos, una lectura instrumental en la que el gobierno busca cumplir con criterios de competitividad e indicadores de períodos administrativos de gobierno relacionados específicamente con índices de empleo-desempleo. La creación de normatividad para un trabajo en el que se reconoce la incidencia de las Tic es un elemento que les permite afirmar que aportan los trabajadores; la no participación del trabajador en la normatividad, en la dinámica misma le permite decir a P3 que no es una forma de trabajo pensada para el trabajador sino para la productividad del país, materializado por las empresas.

Lo anteriormente dicho, obviamente repercute en el trabajador, pero no se trata de dinámicas pensadas para él, la articulación entre dicha estrategia administrativa gubernamental y las prácticas laborales son puestas sobre la responsabilidad de los departamentos de gestión humana, quienes obtienen acompañamiento del gobierno para la formación de las personas frente a la actividad, normatividad, apropiación, entre otras (Ver Tabla 16).

Los integrantes se posicionan como quienes velan por la protección del trabajador cuando reconocen los riesgos del teletrabajo. Desde la normatividad tratan de blindar los riesgos a los que el teletrabajador está expuesto cuando trabaja fuera de las instalaciones de la organización tradicional. También al promover el teletrabajo como estrategia nacional resultan influencias sobre el trabajador, la organización y el medio ambiente, esto se sustenta en el equilibrio de la vida familiar y la vida laboral (Ver Tabla 17).

Tabla 16
Gobierno-Posicionamiento-Soporte de internet.

	P1	P2	P3
Soporte de internet	* El gobierno propuso la ley, el decreto, la normatividad, en general, y ahora hay que sensibilizar y proyectar al país como pionero en esta modalidad de trabajo, tenemos con qué porque el mintic con sus estrategias de cobertura y acceso a las tecnologías y a internet está interviniendo y a un mediano plazo. * “el gobierno busca las formas de ayudar a la población, esas estrategias son macro, son globales, están en el marco de tendencias y ahora la comodidad es un atributo que deben tener los trabajos”.	Esta estrategia está enfocada en esa población desempleada que ha tenido una experiencia con las TIC, pero que no tiene un empleo, es alinear la oferta y la demanda...Lo que ha hecho el ministerio va más enfocado a la protección de los teletrabajadores que a la de la misma empresa.	“masificar el teletrabajo”, “este es más un tema de estrategia. Nuestra gran meta o nuestro principal objetivo es alcanzar los 1.120 teletrabajadores al 2018, lograr sobrepasar los 40 mil que existen en este momento”. * La estrategia que nosotros adoptamos fue irnos por las grandes empresas en el primer nivel, y en un segundo nivel –lo que viene ahora- las empresas medianas. Nos vamos a concentrar mucho en esto porque creemos que allí es donde está el secreto de la masificación del modelo. Por ahora vamos a intentar impactar al tomador de decisiones. * “Obviamente intentamos impactar al trabajador, al ciudadano de pie que esta al final de la cadena, pero para poder impactar a este primero tenemos que hablar con el director de gestión humana de su organización”.
		“que creo que es una manera de que la tecnología reivindique un proceso social como es la posibilidad de que muchas personas puedan conseguir empleo a través de las Tic”	
		Hay una problemática en su conceptualización [...] Durante mi recorrido he tenido la oportunidad de evidenciar mucho esto y de hecho las personas siempre dicen “Yo quiero un teletrabajo”, pero el teletrabajo es digamos el modo, es decir, una empresa nunca va a contratar teletrabajadores, va a contratar contadores, psicólogos, etc., en la modalidad de teletrabajo para que trabajen con tecnologías.	
			1. “todo el tema de formación a teletrabajadores al igual que a los jefes” 2. “lo referente a lo legislativo y jurídico que se trabaja con el ministerio del trabajo” 3. todo lo relacionado a la tecnología, que no es tanto sobre el acceso sino más sobre la apropiación, o sea, el acceso está planteado ya, nuestro trabajo va más enfocado a la apropiación y el uso efectivo de la tecnología; siguiendo en la misma línea...”, 4. “todo el tema de cooperación internacional y el tema de alianzas público-privadas. Podríamos decir que estos son los ejes en los que se mueve la iniciativa”
			Ahora se viene todo el tema de apropiación porque si dejas esos puntos allí se van a caer, tienes que mandar gente a teletrabajar en estos puntos y para esto tienes que poner un programa de formación muy fuerte. En el proceso de formación ya desarrollamos todos los contenidos para el programa y los está dictando el SENA (50 horas virtuales).

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17**Gobierno-Posicionamiento-Espacialidad-temporalidad.**

	P1	P2	P3
Espacialidad-temporalidad	Le compete a la empresa <i>“revisar el esquema de la distancia o descentralización y determinar si este les aplica al interior de su organización”</i>		Esta forma de trabajo hace que el gobierno realice <i>“jornadas de capacitación a los familiares de tu teletrabajador”</i> ; sin embargo, <i>“El ministerio simplemente da unas recomendaciones y unas guías y el director de gestión humana de cada entidad tiene la competencia para tomar o no acciones”</i> . La responsabilidad de la implementación directa del modelo de teletrabajo no es del gobierno sino de la organización <i>“Podría decirse que llegamos hasta un alcance, es decir, si eres la gerente de recursos humanos de alguna compañía, te capacitamos, acompañamos, te decimos cómo hacerlo”</i> .
	<i>“el hecho de no transportarse en un transporte público a diario puede mejorar tu calidad de vida”</i> * <i>“en la medida que hallan menos carros desplazándose por la ciudad mejor”</i> . * <i>“Hay que ser muy cuidadosos con esto y desde la comisión asesora enfatizamos mucho a los líderes y directores de trabajo que el hecho que la persona ahorre tiempo no significa que esta deba triplicar su jornada laboral”</i> .		
	<i>“Se recomienda un teletrabajo suplementario en las empresas que están comenzando con el teletrabajo para no generar esa ruptura en la relación entre las personas y el resto de la organización”</i> .	<i>“Sucede que muchas empresas piensan que teletrabajo es desmejoramiento de las condiciones o derechos laborales, lo confunden con la tercerización laboral y el teletrabajo no es eso”</i> .	<i>“Existen tres modalidades nosotros adoptamos la suplementaria que es la que consideramos que es más eficiente”</i>

Fuente: elaboración propia.

Al respecto de la información, los integrantes del gobierno no refieren elementos discursivos más que a partir de gestionar el trabajo a través de ella deben realizar acompañamiento a las organizaciones que quieran aplicar el modelo, además de reconocer características del trabajo productivo que se asocian a la información: menor costo, eficiencia, innovación, productividad (Ver Tabla 18).

Tabla 18**Gobierno-Posicionamiento-Información**

	P1	P2	P3
Información	<i>hacemos seguimiento y diseñamos la política, junto al ministerio del trabajo, hacia dónde debemos direccionar la iniciativa porque este es un trabajo donde prima es la información y las comunicaciones.</i>		<i>el teletrabajo trae procesos y productos “menos costosos y mucho más eficientes” lo que es posible a través de la información “Resumiendo, la información en lo referente a las compañías, estas deben innovar para no quedarse rezagadas”</i> . Es por ello que el gobierno busca que se confíe en el modelo <i>“que los líderes confíen en esta iniciativa y sepan que hay un modelo de trabajo en el cual la información es el insumo para la productividad”</i> .

Fuente: elaboración propia.

Desde lo dialógico se encuentra que los integrantes del gobierno privilegian en su discurso una característica del teletrabajo: la distancia, nombrada en esta investigación como “espacialidad-temporalidad”. Se trata de reflexiones alrededor de ventajas para el trabajador cuando no se desplaza en el transporte de una ciudad, de la posibilidad de atender a varias tareas cuando trabaja fuera de la planta de la fábrica o empresa tradicional.

Comprenden esta distancia en un lugar puntual: la casa del trabajador. Un territorio físico, concreto que exige que las dinámicas que aloja acepten las dinámicas laborales. La cuestión de la distancia hizo que se ordenara normativamente una forma de trabajo por naturaleza flexible con el objetivo de reducir los riesgos de vulneración de las condiciones laborales que este al parecer trae consigo.

Al capacitar a las organizaciones que van a implementar el teletrabajo se muestran las posibilidades económicas que atraviesan esa forma de trabajar, junto a las posibilidades de autonomía en el manejo de tiempo y toma de decisiones. Pero con riesgos de “fisuras” en el establecimiento de relaciones sociales los cuales son tramitados por medio de la sugerencia de la implementación del teletrabajo suplementario. La dirección de este análisis de los integrantes es “de puertas para fuera de la organización”, puesto que de las dinámicas internas en la casa del trabajo se conoce poco. Lo anterior muestra, una forma de trabajo que afecta al trabajador sin que este haga parte de los actores que participan en el proceso de formulación e implementación del modelo. Aunque desde su rol de implementadores se posicionan como protectores de los riesgos que se han presentado a lo largo de estos resultados.

1.2. Dimensiones psicosociales del teletrabajo: El teletrabajador.

1.2.1. Significado y valor del teletrabajo

Se encuentra entonces que el teletrabajo es comprendido desde su definición, su naturaleza de existencia de las TIC. Uno de los teletrabajadores, desde su rol de trabajador independiente, comprende este elemento como la puerta para la innovación, la productividad y optimización del trabajo (Ver Tabla 19).

Tabla 19

Teletrabajador-Significado y Valor del teletrabajo-Soporte de internet.

	P4	P5	P6
Soporte de internet	<i>"El teletrabajo es una modalidad de trabajo mediada por las técnicas de información y comunicación"</i> <i>*"no es algo facilista, que es como la gente tiende a verlo sino que es"</i>	<i>"El teletrabajo yo siempre lo he asumido como la manera de trabajar por medio del uso de la tecnología, de internet, de los nuevos medios de comunicación"</i>	<i>Poder desarrollarlo desde mi casa a través de la tecnología por medio virtual, a través de la telecomunicaciones poder desarrollar mis actividades en otras empresas, mediante Internet, teléfono, o cualquier medio que permita comunicarme directamente con mi"</i>
		<i>...tecnología no solamente se refiere a los computadores, no solamente se refiere a esas cosas que una persona puede adquirir y otra no, sino que la tecnología se enfoca más a ese proceso de discusión, de dialogo y de creación, eso es tecnología, no solamente es el artefacto como tal, sino que la tecnología es una dinámica social por decirlo así.</i>	
		<i>"Si empiezan a conocer todas las dinámicas de lo que pueden hacer por teletrabajo pueden empezar a proponer y a cambiar esa rutina de lo que están haciendo, optimizándolo"</i>	

Fuente: elaboración propia.

Se observa que no existen alusiones de los teletrabajadores frente a la temporalidad específicamente, pero sí frente a la espacialidad, misma que se comprende desde el espacio físico y también virtual, la casa y la internet consolidan la deslocalización del trabajo y la nueva ubicación de la producción, respectivamente. Ambos lugares permiten gestión laboral en términos comerciales, de producción, de toma de decisiones y autonomía, al tiempo que exigen responsabilidad (Ver Tabla 20).

Tabla 20*Teletrabajador-Significado y Valor del teletrabajo-Espacialidad temporalidad.*

	P4	P5	P6
Espacialidad-Temporalidad	El teletrabajo es una forma diferente de “organizar el trabajo en el espacio”	“Yo he desarrollado proyectos de diseño para Perú, Estados Unidos sin moverme de mi casa, el teletrabajo me lo permite”. * “una manera estratégica de vender un servicio”. * “te permite ser autónomo, tomar decisiones solo, sin dependencia”	“me permite estar pendiente de mi hijo, de lo que está haciendo; y a la vez puedo tener mis ventajas como trabajadora, es decir, desarrollo intelectual”
	“Lo malo que te cuento se debe a la misma empresa, pero no al teletrabajo”.		
		Un espacio diferente al físico que describe como “otro mundo”, se refiere al espacio virtual en el que se realiza verdaderamente el trabajo: “es internet, es la matrix”.	
		“requiere responsabilidad, más que estar en la empresa porque allá te empujan si no estás en tu óptimo”.	

Fuente: elaboración propia.

La información es relacionada con accesibilidad permanente y la sensación de hacer parte del mundo en el que navega la información es el relato que aparece en los teletrabajadores, ya sea introduciendo elementos del mundo real para describir el virtual o viceversa (Ver Tabla 21).

Tabla 21*Teletrabajador-Significado y Valor del teletrabajo-Información.*

	P4	P5	P6
Información	“El teletrabajo debe ser parte de la vida de uno, pero no debe ser la vida completa. Es el riesgo de trabajar con información porque todo el tiempo la tienes disponible”	“soy un código cuando entro a desarrollar en internet, muevo bytes, datos, información en general y no soy materia mientras trabajo”	“la información es mi bus, pero también es el conductor, con ella puedo hacer todo lo que te digo porque después que la tenga en mi PC puedo estar trabajando aquí en mi casa”

Fuente: elaboración propia.

1.1.1. Interacción social

En la tabla 22 se muestra que la reciprocidad de la relación con otro se instaura en el mundo del trabajo, se tiene contacto con otro en razón de la actividad laboral concreta. En este sentido, el chat, el correo electrónico y de más aplicaciones de mensajería instantánea se convierten en parte la gestión laboral de dicha actividad. El uso de dichos medios está bajo el

control del trabajador, es por ello que se vuelven herramientas asincrónicas, es decir, que pueden responderse en un momento en que el remitente no se encuentra presente. Aunque esta dinámica puede traer manifestaciones de emociones y comprensión de las mismas, se encuentra en ellos el reconocimiento, y en algunos de ellos, la añoranza del encuentro físico con otras personas. Esta necesidad de encuentro hace que se caracterice el teletrabajo con una relación con otros que es despersonalizada, que incluso hace que se imagine a otro de manera física y nunca se conozca en realidad su físico.

Existen consideraciones hacen que se observe una escisión entre el mundo laboral y el social. La interacción se reduce a comunicación con otro, y el mensaje de esta comunicación es específico: tareas laborales. El mundo laboral se torna, de este modo, limpio de otras dinámicas que pueden afectar la productividad del trabajador, mientras esto sucede, la red social del teletrabajador pareciera detenida. Lo anterior permite decir que, es específicamente, la relación jerárquica de supervisión es la que el teletrabajador quiere que la internet le permite desanclar de la rutina laboral del teletrabajo, porque la interacción con compañeros de trabajo no se observa desvalorada del todo por el trabajador.

Es importante anotar la metáfora informática con la que uno de los teletrabajadores describe la forma en que los integrantes de la rutina de trabajo se encuentran en internet: flotando y ejecutándose. Ambas funciones en pro del trabajo, aunque muestre que se pueden gestar relaciones de otras formas (*meetup*), estas siguen estando desvinculadas de las actividades laborales. El concepto de “iteración” que este mismo teletrabajador usa, pone de manifiesto el hecho de acercarse a un “otro” solo para intercambiar algo específico que se necesite. Lo anterior abre paso a un interrogante ¿estamos ante un elemento más de instrumentalización en el mundo del trabajo al tener una forma de trabajo diseñada para que solo se haga y se hable en pro del cumplimiento del indicador?

Tabla 22
Teletrabajador-Interacción social-Soporte internet.

	P4	P5	P6
Soporte de internet	...ese mundo permite también emociones, como docente puedo tener un diálogo personalizado al mismo tiempo con los estudiantes por el chat interno, y hay estudiantes que me decían "es que él es el sabelotodo, él se cree que todo lo sabe, él participa y no deja participar" también había un temor entre los mismos estudiantes, a dar su opinión porque pensaban que el otro, por conocer más o saber más, no iba a estar de acuerdo con lo que se dijera. * "mientras que en lo administrativo la plataforma no me habla (risas)"		
	"En redes sociales uno puede estar todo el día, comunicándose con las personas en chat, por Skype, pero después cada uno se va por su lado y ¡ya!, y entonces ¿Yo dónde generé redes?...las reales..." *...si hoy en día yo salgo de este trabajo son muy pocas las redes que he formado como trabajadora, ¿a quién le voy a recomendar que me dé trabajo? En mi caso las redes las he formado a través de mis contactos y mis conocidos de antes de entrar al teletrabajo; las redes se tejen para un propósito y en este caso solo son conocidos que uno tiene.	"claro, hay que manejarlo muy tácticamente, mucho tacto para poder usar el WhatsApp como un canal de comunicación con tu cliente"	"Yo conozco gente, pero son usuarios o clientes"; "O sea que en este tiempo de teletrabajo no he conseguido nuevas amistades, tengo contactos en la red pero no amigos".
	"las TIC desdibujan lo físico y quedan solo aspectos de la persona" * "quizás tiende a ser un poco despersonalizado, puede que uno conozca personas virtualmente hablando, pero no las conoce físicamente". * "para establecer un vínculo de amistad, a veces es necesario esos encuentros físicos, presenciales".	"A mi parecer una de las cosas fundamentales del teletrabajo es que puedes trabajar colaborativamente [...] un recurso específico para diseñar una web o tres líneas de código que no sabías cómo solucionar, pero alguien lo solucionó y lo compartió". Esto lo atribuye a que tanto él como clientes y compañeros de trabajo "todos flotamos en la red y nos ejecutamos por la web y nuestros software".	"Si han cambiado las relaciones de persona a persona" * Al comienzo sí me hacía mucha falta tener a alguien cerca para mostrarle las cosas que hacía, ahora todo es más sencillo, yo envío un documento, el jefe lo revisa y me manda sus comentarios. En ocasiones hacemos esto mediante videoconferencia. * "Pero como te decía ahora, a veces uno se habla en el chat un rato. Pero siento que es más por mi forma de ser, también puede ser eso".
	En este momento quiero otra modalidad, quizás una más de campo, me gusta mucho el trabajo en campo y me hace falta el contacto con la comunidad, con las personas, estoy buscando un trabajo que sea más de labores comunitarias, no tan administrativo, algo de contacto con la gente.	...lo que pasa es que en parte es el desconocimiento, y lo que te digo, la brecha cognitiva porque ahora hay algo que se llama Meetup, que son espacios de creación colectiva, la gente se encuentra por internet, yo digo "Yo quiero meterme a un grupo para bailar salsa" entonces busco un Meetup de salseros en Cali, resulta que ese Meetup lo administra una persona X, entonces yo veo el perfil de Juan y veo que es un artista, es músico, lo siguen 135 personas, los cita para hablar de temas específicos en un lugar, a través del Meetup publica toda la agenda, entonces yo estoy conectado con ellos a través de la red no solamente por facebook sino en el Meetup porque Facebook es a nivel general, pero el Meetup es específico, es la gente que quiere ir a esas reuniones, que quiere ir a bailar, que quiere ese contenido, que quiere eso que está ahí. Entonces esa gente es la que quiere que tú le avises cuando se va a la reunión, donde y a qué.	

Fuente: elaboración propia.

Soporte de internet		<i>...la web, la tecnología ha cambiado esa dinámica, puedes entrar más fácil donde quieras, también puedes colocar restricciones. Por ejemplo si tienes una red, una comunidad virtual de metaleros, ya sabes cómo son los metaleros y si tú eres salsera ¿qué tienes que hacer ahí?, a no ser que además de la salsa te guste el rock y te muevas en los dos, de esa manera puedas entrar.</i>	
		<i>“la iteración sí es ese intercambio, que puede ser así, puede ser con el Whatsapp de por medio, pero estás iterando todo el tiempo y la tecnología lo que hizo fue revolucionar esa iteración”.</i>	
		<i>Por eso es que evito que lleguen visitas o clientes, es un espacio en el que uno está solito buscando, navegando, creando, trabajando mejor dicho, porque uno enfocado ahí que llegue otro te saca, interrumpe una idea, una búsqueda mientras uno está en internet.</i>	

Tabla 22 Continuación.

La comprensión que los teletrabajadores tienen del espacio y tiempo es de riesgo de una ausencia que pueda generar pérdidas económicas (caso de P5) y pérdida de lazos sociales (caso de P4, y quizá no tan importante para P6). La distancia pone brechas en la interacción con compañeros de trabajo, haciendo que solo se acuda a ellos para comunicar o tramitar cuestiones laborales; pone brechas en el relacionamiento con la familia y con los vecinos porque las dinámicas laborales no son comprendidas. Esta dinámica en las relaciones sociales produce en los trabajadores un extrañamiento del encuentro presencial con otros para cuestiones diferentes al trabajo, cuando se da, se observa claramente que se realiza en un tiempo diferente al laboral (Ver Tabla 23).

La información se describe como una característica en el teletrabajo que permite reciprocidad en términos de la actividad laboral, pero no da paso a la reciprocidad de pensamientos, emociones, etc. P4 y P5 menciona que las relaciones con otras personas en encuentros presenciales son necesarias pues la información que se encuentra en internet no podría reemplazarlas. La información de su trabajo puede viajar y ser conocida en otros espacios, sin que se haga parte de dicha socialización, así pues, la información hace que la gestión del trabajo

sea concreta, gesta una dinámica laboral que elicit dinámicas de trabajo donde el cumplimiento por indicador es más fuerte, lo que lleva a una abstracción de la dinámica social (Ver Tabla 24).

Tabla 23

Teletrabajador-Interacción Social-Espacialidad-temporalidad.

	P4	P5	P6
Espacialidad-temporalidad	...se pueden buscar alternativas, que no necesariamente las da la plataforma de la institución X sino que ya es uno como docente los recursos que uno busque para poder hacerle seguimiento al estudiante, es como viceversa, que el estudiante lo busque a uno, pero también que uno busque al estudiante, que no se sientan abandonados porque igual, soy una docente que tampoco los estudiantes conocen presencialmente.	¿Por qué digo que "Tacto"?, porque si no hay unas condiciones de cordialidad y respeto a nivel comercial se puede volver un problema, el hecho de que un cliente te esté hablando a las 11 p.m. o te esté escribiendo un domingo, eso puede pasar, pero todo depende de cuál es el manejo que tú le das y cuáles son las reglas del juego que tu pones al iniciar un proyecto. *También he tenido experiencias en las que no me han pagado, precisamente por la dinámica de que no conoces al cliente, no sabes dónde está. **"es mejor estar presencial, cuando tienes un equipo de trabajo para coordinarlo es mejor". *Del espacio presencial mencina que "un espacio donde puedes ir a pensar, crear y reunirse con tu compañero de trabajo a pensar en algo para que después vengas te sientes y lo hagas. Es muy diferente que vos estés en tu espacio, que ahí tengas que pensar, actuar, implementar, que ahí tengas que hacer todo.	"Tal vez el contacto social, el trabajo con compañeros. A veces tener el compañero al lado con el que uno puede conversar". * "para mí, la presión comparada con el trabajo presencial que hacía en otra empresa ha reducido, tanto del jefe como del usuario"
		"Hay mucha gente que piensa que el teletrabajador es un desempleado...(risas), qué pena que te diga "la matrix", pero es que mi forma de trabajo no es en este mundo, por eso me dicen desocupado, la gente me ve sentado en el ordenador y creen que hago visita por internet, es lo mejor que puede pasarle a un diseñador.	...al comienzo pensaban que yo estaba aquí desocupada, ahora me llaman a preguntar si pueden pasar o pueden venir. Uno debe ir haciéndole saber a los demás que está trabajando, algo que pasa más con la familia que con los amigos.
		Muchas veces he tenido problemas porque a nivel familiar hay cosas que yo digo "si no puedo pues no puedo" si no puedo ir a Popayán porque alguien está cumpliendo años pues no puedo, si no puedo ir a donde la tía por tal cosa no puedo, si no puedo ir al grado de yo no sé quién pues no puedo, y muchas veces la familia en ese sentido no te entiende, pero tú sabes que tienes una responsabilidad, que es contigo mismo, del auto-respeto y la autodisciplina que tú tengas, eso es fundamental.	"Tal vez con el hecho de estar así uno se aleja de las personas, no con la familia porque uno generalmente la ve, sino con amigos, no hay el entorno laboral para ver y conocer a otras personas".
		oh! A veces he tenido dificultades, pero yo no me azaro por eso, simplemente atiendo el momento que debo atender, pero sí hay momentos en los que tú dices "¿Qué hago? porque no puedo atenderla. Si hay otras personas en la casa, yo dejo la responsabilidad en mi mamá, en mis hermanas y yo vengo acá y listo, al final "Vea mijo que se van, - bueno chao hablamos" pero a veces pasa eso.	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 24

Teletrabajador-Interacción Social-información.

	P4	P5	P6
Información	"Es que uno en la plataforma solo tendría amigos los emoticones, sabiendo que son caritas, pero que como información no te ofrecen lo que sí ofrece una persona de carne y hueso".	...muchas veces utilizamos herramientas en la web que nos permiten socializar nuestro portafolio y no solamente estamos aquí metidos, muchas veces participamos en ruedas de negocios, en jornadas de net-working donde tenemos que salir a mostrar nuestro portafolio y mostramos nuestra información, vendemos, ofrecemos y hacemos la gestión comercial, pero la mayor parte del tiempo estamos desarrollando nuestros productos aquí en la oficina.	"entonces no hay que lidiar con las personas ni conocerlas, solamente le contesto de acuerdo con lo que me pide, con información"; "Todo está documentado, no hay cabida a que la interacción humana lleve a malentendidos"

Fuente: elaboración propia.

1.1.1. Rutinas y uso de objetos

Se encuentran referencias frente a la realidad de teletrabajar frente a las condiciones que les brindan sus organizaciones, dos empleadas no reciben pago de servicios de energía e internet al trabajar desde su casa; de otro lado, a P6 su empresa la capacitó en ergonomía *“nos dictaron un curso virtual. Ahí me dijeron que debía tener el sitio de trabajo, la silla ergonómica, un botiquín. Me dijeron que yo comprara las cosas acá, pero que las cotizara”*.

Las cosas que las personas pueden hacer desde internet cuando teletrabajan se posibilitan por la facilidad de acceso y de permanencia, ante ello es necesario diferenciar el tipo de actividad que se genera mediante teletrabajo para que la naturaleza de dicha actividad se lleve a cabo y se determine el grado de autonomía que el trabajador puede tener en su trabajo, por ejemplo educar es diferente a diseñar páginas web o llevar labores contables, en las últimas el teletrabajador puede tener mayor posibilidad de autonomía.

Del tipo de actividad también depende entonces la rutina del teletrabajador, aunque existen prácticas nodales en dichas rutinas, se trata de la comunicación y actualización mediante el correo electrónico, donde encuentran las directrices de la gestión de su trabajo y a partir del cual pueden identificar con quienes o con qué deben hacerlo.

Este inicio en internet permite la estadía en un mundo de trabajo que describen como “otro mundo” o denominan “matrix”, mundo amplio y rápido en el que no es posible conocer el comportamiento del otro, aunque quizá sí emociones que se pueden representar mediante emoticones; permite que el trabajador reconozca que puede “violar” algunas reglas que la organización ha establecido en las rutinas de trabajo; permite que la organización (representada en el jefe inmediato o por el cliente) monitoree su trabajo constantemente; o que la ubicación de los clientes no sea conocida y esto permita que puedan irse sin pagar por el producto que la

organización o el teletrabajador ha realizado; permite trabajar en tiempo real con otros que ejecutan la misma aplicación o servidor. Estas cuestiones sean leídas como negativas o positivas no impiden que la actividad laboral se lleve a cabo, al contrario, ayuda a centrarse en ella, lo cual acaba al apagar el ordenador.

Se encuentra también, de manera particular, la reflexión de uno de los teletrabajadores frente a las tecnologías. De un lado, se encuentra el análisis sobre la estrecha relación que tiene su profesión de diseñador gráfico en la actualidad con las tecnologías; de otro lado, los niveles que puede tener un teletrabajador de acuerdo con el reconocimiento de la utilidad que tienen las tecnologías en su trabajo cotidiano (Ver Tabla 25).

Tabla 25

Teletrabajador-Rutinas y uso de objetos-Soporte de internet.

	P4	P5	P6
Soporte de internet	Algunas personas gustan de esta rutina con internet puesto que “se encantaron con el hecho de que una herramienta les permitiera estar metido literalmente en el mundo virtual”, pero menciona que se debe “reconocer la naturaleza de la actividad laboral” “Lo que te quiero decir es que la autonomía del teletrabajo no puede darse en todo, obvio cuando uno interactúa es con un sistema que lleva cuentas en dinero que ni siquiera tenemos pues no pasa nada y uno puede trabajar dando click y ya, y si se equivoca pues da delete y ya, pero con personas no puede”.	Cada cliente y proyecto tiene unas características particulares que te van dando esas bases, cómo ir organizándote a nivel operativo con el uso de la tecnología para prestar el servicio, cada tarea requiere una tecnología que a veces pone el cliente o que se genera por medio de la compra, según la necesidad.	responde a órdenes concretas de desarrollo que se vehiculan por correo electrónico: Si vas a hablar en términos de un soporte, debes enviar los soportes y un correo escrito que los incluya, y yo respondo a eso. A partir de ello ingresa a un canal de diseño: “Como yo trabajo con un canal, me autorizan una conexión que solo la activan por un día, al día siguiente hay que pedir que la activen de nuevo y a veces están ocupados o no hay disponibilidad para ello”.
	...yo soy a veces muy psicorrigida con la ortografía, hay compañeros de trabajo que me escriben, bien sea a través de un correo formal, o bien sea en la inmediatez de un Skype o de un chat, y escriben con mala ortografía, yo no los voy a juzgar, no los voy a señalar, pero de una forma jocosa intento hacerles caer en cuenta que tienen un error de ortografía, y bueno le agradecen a uno, pero yo no sé si “por detrás” están diciendo otra cosa.	Hay veces que nunca conozco al cliente personalmente, en ocasiones todo se queda en un correo electrónico que llegó por medio de mi web, yo le respondo con una propuesta económica, él aprueba, me consigna la mitad del proyecto, arrancamos el proyecto lo corregimos, ajustamos, hacemos la entrega final, el me paga el resto y nunca lo conocí personalmente, de pronto por Skype, pero vi la foto de perfil porque hay gente que no le gusta poner la cámara. Me ha pasado muchas veces de esa manera.	Internet es mi medio de conexión con todo, para cualquier actividad, ya sea para desarrollar, para dar soporte, para conectarme a la empresa o para conectarse a los clientes. Es vital para mí el correo, es ahí donde llegan todas las comunicaciones de empresa, clientes y usuarios. También son vitales las aplicaciones que me sirven para conectarme a los clientes como TeamViewer. También las que conforman mi ambiente de desarrollo, las aplicaciones propias para el desarrollo de otras aplicaciones.

Fuente: elaboración propia.

Soporte de internet	"se presta para ser relajado en ciertos sentidos, cuando uno sabía que podía" *"Por ejemplo, me pasaba cuando estaba en Bogotá, los sábados yo tenía que trabajar de 8 de la mañana a 12 del día, pero a veces me quedaba dormida. Rápidamente prendía el computador, me conectaba a Skype y ya estaba trabajando, quiere decir que ya estoy en la oficina, pero yo no estaba en la oficina (risas). Si me preguntaban algo relacionado a la oficina, yo respondía, y al final nadie se dio cuenta, me acostumbré a que los sábados yo no iba al lugar de trabajo porque los jefes tampoco hacían presencia".	me pasó que la gente pagaba el 50% y como los archivos los estoy mandando por correo, entonces ellos quedaban con los archivos de diseño y nunca pagaban el resto.	
	"Igual la labor iba a quedar evidenciada, porque cada vez que uno entra a la plataforma, queda registrada la hora en que se conecta y desconecta".		
	"Es difícil, cuando necesito comunicarme con las otras ciudades que no tienen buen internet entonces la plataforma ya no sirve, y se acumulaba trabajo de un día para otro y cada día trae su problema".		
	Se maneja mucho estrés administrativo, que se quiere solventar, en esas otras tres horas académicas de 7 a 10 pm. Cuando la jornada termina lo único que quiero es como quitarme la cabeza, eso incluye todo lo que tiene que ver con estudiantes, docentes, compañeros de trabajo, universidad, eso lo logro cuando apago el computador, vuelvo a este país, vuelvo de ese planeta que me mantiene navegando entre quien sabe cuántos servidores.		
		"tengo que decirte que tener un núcleo en internet y que puedas ir a la oficina de tu cliente y ver tu trabajo con él y hacerle modificaciones en tiempo real porque se tiene conexión a la matrix..."	
		(risas) es ilógico, es otro mundo. Uno se conecta y luego tiene otra realidad, no la que ya está diseñada sino una que es más amplia y desconocida, internet es gigante y uno no terminaría nunca de navegarla y descubrirla. Ahí entro a trabajar, pero como ya te conté, entre tanto puedo gestar encuentros con otros cuando vuelva a la realidad. En la matrix todo es más rápido, todo es posible y al mejor estilo, no de Neo sino de Morfeo, uno también puede liderar procesos, en este caso los de mi trabajo de diseño gráfico.	
		P5 tiene su propia versión de lo que puede hacer un teletrabajador según el nivel de apropiación que tengan con las tecnologías, así explica tres niveles: "una persona que apenas este empezando y que maneje sus cosas de una manera convencional, digamos a través de correos electrónicos, de llamadas y de teleconferencias, ese podría ser el teletrabajador junior". "El teletrabajador máster podría ser el que no solamente usa el correo electrónico y las video llamadas sino que usa pagos virtuales, herramientas como la traducción simultánea, software que le permita al cliente observar lo que él está haciendo en tiempo real, es un teletrabajador más "pro" conoce herramientas y estrategias que le van a permitir brindar un servicio mucho más rápido y eficiente, que le va a minimizar re-procesos, es un teletrabajador que entiende lo que está haciendo y sabe qué hay a disposición a nivel tecnológico para poder optimizar y brindar un servicio rápido" "Un teletrabajador élite, es el que además de prestar un servicio profesional a través del teletrabajo, logra crear una red colaborativa, un ecosistema alrededor de lo que él hace, en el que no solamente se va a mover trabajando, sino que va a generar contenido, va a participar de toda la dinámica digital en torno a lo que él hace a su rama del conocimiento, y se va a volver una persona influyente, la persona se posiciona en la red como el experto en "esto" eso va a hacer que su trabajo adquiera más valor económico, va a ser que de pronto lo inviten a eventos especializados para que dicte una conferencia, o que de pronto no le van a pagar por su producto sino que solamente por consultoría, eso es un teletrabajador élite, que domina la misma red que ha creado a través de sus herramientas y el servicio que crea."	

Tabla 25 Continuación.

La distancia del centro de trabajo, de la organización, permite la existencia de prácticas no convencionales en los lugares en los que se encuentra el teletrabajador. Estar lejos del centro de trabajo podría no permitir que se conozca con quién se interactúa mientras se realiza la actividad laboral. Aunque los teletrabajadores describen este lugar como un mundo vivo que hace que “desconecten” de la realidad y les permite que se realicen las actividades laborales sin tener noción de lo que pasa fuera de lo que ellos llaman “matrix”.

Trabajar en internet crea el espejismo de ser poseedor del tiempo, “autonomía” le llaman los teletrabajadores, y es espejismo cuando en el caso de P6 no se percata de la hora de retirada del trabajo, o como en el caso de P5 que se retira ante el extremo cansancio, P4 por su parte, muestra reflexiones ante dicho espejismo, pero en algunos momentos su discurso muestra contradicciones. Desde la reflexión de esta teletrabajadora, la verdadera autonomía podría darse si el trabajador logra por sí mismo diseñar sus condiciones de trabajo, pareciera que existe esperanza para lograr el anhelo que creó la noción de autonomía y es inmediatamente es seguido por la sensación de libertad.

Trabajar lejos del centro del trabajo y ubicarse en casa (para realizar desde internet la actividad laboral) es lo que permite la autonomía que ellos privilegian, se trata del estar en casa, en donde ellos deciden dónde se ubican a trabajar, cómo visten mientras lo hacen o cómo/cuándo compensan el tiempo que no trabajaron por ocuparse de cuestiones no laborales. Se muestra así una comprensión del tiempo disponible para trabajar, ahí se halla algo de la naturaleza flexible del teletrabajo, ¿quizá se está ante dinámicas laborales que propician la sobrecarga laboral o alguna patología relaciona con el trabajo?

Se encuentra en la modalidad de empleo, dos teletrabajadoras con horarios estructurados de trabajo, con tareas concretas direccionadas por otro, y un teletrabajador independiente que halla en la estructuración tanto de tareas como de tiempo la posibilidad de salir adelante en la

relación con sus clientes. En realidad, son dinámicas estructuradas del trabajo tradicional puestas en la forma de organizar las actividades desde el teletrabajo, aunque también pudiera ocurrir en sentido contrario, una de las teletrabajadoras menciona que algunas prácticas de la mensajería instantánea ejecutada por la internet se llevan a la vida real, por ejemplo, citar a un café por el Skype al compañero que se tiene al lado físicamente.

En el mismo sentido de las condiciones de trabajo aparece en el discurso de los trabajadores la aceptación de la exposición al riesgo laboral, la naturalización de la casa como el espacio de trabajo y la idea de “estar-bien” en ese lugar hacen que el trabajador (empleado) negocie con la organización no tener protección a cambio de tener “autonomía” sobre algunas decisiones relacionadas con el trabajo.

La gestión de la actividad de trabajo en los tres casos tiene seguimiento desde el mismo lugar al que ellos le otorgan vida, una plataforma que identifica hora de entrada y salida y movimientos hechos; productos con ejecución concreta que es evaluada desde el servidor o aplicación de los clientes. Esto muestra que el cuerpo del trabajador ya no se hace objeto de seguimiento y regulación con esta forma de organizar el trabajo, el control, el seguimiento y la regulación es sobre la tarea propiamente dicha aunque permanezca en el discurso de los trabajadores que se han librado de ello por estar en internet o estar en casa.

Ubicarse en la casa permite acceder a rutinas como por ejemplo el deporte o en general el disfrute de los tiempos con actividades de ocio que desde la perspectiva del teletrabajador aportan a su calidad de vida y al equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar. En la rutina de los teletrabajadores el uso de los objetos cambia. Así a ventanas, comedor, camas, maletas y puertas se les encuentra un uso diferente ya en pro de la contribución de la dinámica laboral basada en la búsqueda de confort y de esta forma se vuelven tablero, escritorio, silla, banquitos y asientos, respectivamente.

Tabla 26**Teletrabajador-Rutinas y uso de objetos-espacialidad-temporalidad.**

	P4	P5	P6
Espacialidad-temporalidad	<i>“pero a nivel práctico ha sido más complicado, precisamente porque la virtualidad no permite ver si el estudiante está desarrollando su práctica de la mejor forma, en el sentido que realmente adquiera herramientas que le permitan ser un mejor profesional”.</i>		
	<i>Es como conectarse a la matrix (risas), te enchufas a la plataforma y sabes que del otro lado están personas que también se enchufaron. La realidad en ese lugar está organizada, es académica, ambos entramos y aprendemos y luego de una o dos horas el sistema que programaste te saca.</i>		
	<i>“Teletrabajar es cómodo porque implica que manejas tus espacios y tus tiempos” ,</i>	<i>“muchas veces puedes trabajar más de lo que regularmente trabajabas en una empresa como empleado, pero no siempre es así, manejas tu tiempo”.</i> Su noción de autonomía la describe como <i>“Quiero descansar ya, o quiero dormir ahora”</i>	<i>Soy autónoma en horario, así en el contrato deba cumplir un horario, uno lo puede manejar, lo importante es que cumplas con el objetivo o cronograma”</i>
	<i>Mi tiempo de trabajo no lo controlo yo sino la universidad cuando dice a qué hora va la clase, no soy autónoma en el manejo de mi tiempo, es que no me puedo ir del aula virtual porque hoy no quiero trabajar, no, así no puede pasar en educación virtual.</i>		<i>...yo tengo un horario que debería cumplir. Allá en Bogotá trabajan desde las 8 hasta las 5, con una hora de almuerzo. Yo no entro a las 8, entro a las 8 y media o 9, salgo a la 1, almuerzo y estoy regresando más o menos a las 2 o 2:30, y ya para salir si es diferente, depende del trabajo.</i>
	<i>“sí puedo decidir dónde me siento a trabajar, o sea, E, el lugar sí lo puedo escoger, puedo trabajar en Unicentro si quiero”, puede decidir frente a cómo quiere estar vestida en este lugar “puedo decidir que mi pinta rola es la mejor para dar una clase desde mi casa en Cali porque nadie me va a ver (por la plataforma no tiene video en el chat)”</i>		<i>En la ropa también es importante tener un ritmo. Sí debo levantarme, bañarme y cambiarme, así me ponga lo que sea, con el hecho de quedarme en pijama todo el día no me siento trabajando. Es decir, debe tener uno la disciplina de sentir que usted ya se sentó y está trabajando, y para mí la forma de sentir eso es cambiándome de ropa.</i>
	<i>“como es virtual yo puedo estar desde cualquier lugar donde haya un computador e Internet, eso es lo que básicamente uno necesita, pero para las directrices de la institución X se debe cumplir un horario”</i>		
	<i>Entonces son esos códigos que sin necesidad de uno ir al puesto y decir “quiere ir o me acepta una invitación a un tinto” sino con el muñeco (emotición) ya sabe qué es, o si están regañando a alguien en otra ciudad, o si están en problemas en otra ciudad, los emoticones sirven mucho para eso, para expresar lo que está pasando en una situación en el momento.</i>		

Fuente: elaboración propia.

Espacialidad-temporalidad	“Yo tengo que estar de 8 a.m. a 12 m y 2 a 6 p.m. en horario laboral, y mi horario como docente virtual empieza de 7 a 10 pm todos los días entre semana”. Algunos fines de semana debe ir a trabajar “Es trabajo administrativo, de oficina y académico. Y ya ves, tengo una jornada de 11 horas, ni te cuento los sábados y los domingos, porque esos son los días de las clases presenciales”		
	...la ARL cubre solamente el horario laboral, es decir desde las 8 a.m. a 6 p.m., con respecto a ese otro horario de 7 p.m. a 10 p.m., la institución X dice “Es voluntad suya que usted esté aquí en la oficina porque usted debería irse a las 6 p.m.”		
	Uno puede tener una vida integral, una calidad de vida en el teletrabajo si uno mismo se adueña y apropia de sus tiempos y los hace respetar, diría que sí se puede hablar de calidad de vida. Es que es complicado porque en el teletrabajo uno tiene la posibilidad de avanzar en horas no laborales.		“Sí, siempre ha sido más ventajoso trabajar en casa. No tengo transporte, no gasto tiempo en ello, y no tengo la presión del jefe ni el manejo de los clientes porque no los veo”
		“Mi oficina no es un espacio en una herramienta que te permita crear la oficina virtual, sino que es mi web, mi red social y si hablamos de lugares físicos, mi casa”. Estar en internet es su espacio de trabajo: “no soy hacker como Neo o Morfeo, pero encuentro ahí mi espacio de trabajo...”	
			“Generalmente me levanto a las 6, y salgo a caminar —cosa que no hacía cuando tenía trabajo presencial”
			“a veces no me doy cuenta y me excedo en los horarios de trabajo, por ejemplo, me concentro mucho trabajando y sin darme cuenta puedo llegar así hasta las 9 p.m.”. *“puedo seguir y no me doy cuenta cuando ya me da mucha hambre o el gato me pide comida, hasta ese momento no me levanto de la silla”.
			“A veces uno está ahí y reportan un error, se busca por aquí o por allá, se pregunta por qué, se suma, se resta, hasta que por fin se encuentra el error. En esas búsquedas es donde me pierdo, o mejor dicho, me desconecto de la realidad”
	Pues yo me siento muy a gusto con mi espacio real porque el virtual es otra cosa. Como trabajo con mis ideas, pues no lo ves lleno de carpetas ni de cajas, el insumo de mi trabajo lo llevo en mi cabeza, por eso es que puedo conectarme a la matrix, cuando ya estoy down entonces me puedo desconectar, me bajo de ese viaje. Si me pusieran un aparato conectado al cerebro la conexión sería directa, por ahora toca con mis 500gb de mi portátil.		“Otra cosa por la que pasa eso es por el hecho de estar sola, antes estaba mi hijo y sabía que mi hijo llegaba a las 2 p.m. del colegio, entonces tenía listo el almuerzo, pero como ahora estoy sola uno se desconecta más”.

Tabla 26. Continuación 1.

Espacialidad-temporalidad		Mi cuarto es mi espacio que soporta el cuerpo en la matrix, es este que estás viendo. Bueno es toda la casa porque muchas veces yo estoy trabajando y no sé cómo proceder con algo y me paro y me voy. A veces simplemente camino hasta la puerta y vuelvo y me siento, son cosas a veces un poco inconscientes. Cuando tengo niveles de ansiedad, cuando siento que algo está quedando muy bien y quiero ser muy cuidadoso, pero estoy motivado, entonces por liberar esas cosas me paro y me salgo a la calle o me siento en la sala un rato y después vuelvo y me siento otra vez. Para mí el espacio de trabajo es toda mi casa, pero realmente aquí [el cuarto] es donde es mi centro de operaciones.	
		Otra cosa que me gusta es tener este espacio donde tirarme a relajarme, tener la posibilidad de acostarme, estirarme, tirarme ahí un rato, puede ser que tenga un nivel de estrés ahí en ese momento, pero solamente me alejo, hiciste eso, respiraste y estas liberando cosas y después llegaste y te paraste otra vez. Para mí es fundamental.	
		“mi ventana es mi tablero entonces mi ventana es modular. Mi tablero se mueve y yo lo corro...” *...se sientan aquí [señala la cama] y empezamos a trabajar, usan ese tablero, cogen esa ventana y empiezan a usarla como tablero y empiezan a crear aquí [muestra su cuarto]. Se sientan aquí [en una maleta que hace las veces de banquito], se estiran aquí [en la cama], se pasan [al otro lado de la ventana], se sientan allá [en la puerta], y para ellos no es algo anormal, simplemente estoy trabajando y asumen la posición de trabajo. *Aunque menciona que lo evita: “Lo evito precisamente porque a nivel comercial no queda muy bien, cuando tú quieres posicionar una imagen de una compañía, de una empresa, no es una buena estrategia, inclusive debería ser una oficina independiente”.	“Mi espacio de trabajo es esta mesa. Pero ahora, como ya soy empleada, a la empresa le exigen que uno tenga un puesto de trabajo adecuado. Esta mesa no es adecuada, no cumple todas las especificaciones ergonómicas”, continúa diciendo “es mi sitio de trabajo y si voy a comer me cambio de puesto de allá a aquí, solamente cambio de silla”. El cambio que pretende su empresa consideró instalar en uno de los cuartos de su casa, su oficina “me dijeron que no podía seguir trabajando ahí, por eso ahora me van a acondicionar un cuarto para que sea exclusivo para trabajo”
			Eso es una cosa buena, porque cuando trabajaba en empresa se supone que yo tenía un horario, de 8 a 6 de la tarde, y siempre salía más tarde, y eso fue lo que me llevó a renunciar, porque ya con mi hijo lo veía por la mañana y en la noche, lo veía muy poco. Yo estaba en la oficina y siempre salía tarde, y estando en la oficina y con horario. Al menos ahora estoy acá y también puedo estar hasta tarde, pero estoy aquí en mi casa.

Tabla 26 Continuación 2.

Especialidad-temporalidad			<i>“En el curso hablaron de todo eso de las pausas activas, que igual uno por disciplina debería hacerlas. Las cuales yo hago, no pensando en que son pausas activas sino que debo atender algo aquí en casa”</i>
		<i>... antes estabas solo en un proyecto, desarrollábamos los proyectos desde nuestros propios argumentos, nuestros propios criterios de diseño, pero ahora la tecnología te permite crear un espacio colaborativo donde creas un documento y tu cliente lo puede editar y cualquier otra persona lo puede seguir editando. Se puede crear de manera colaborativa, esa es otra dinámica que el teletrabajo te brinda, poder crear colaborativamente, apoyarse en otras personas que están en la misma dinámica.</i>	
		<i>“puede estar en cualquier parte, no necesariamente en su casa, puede tener un viaje y puede irse y llevarse su computador y se está llevando su estación de trabajo y sigue desarrollando”.</i>	

Tabla 26 Continuación 3.

La información y su disponibilidad contribuyen al establecimiento de las rutinas de los teletrabajadores en su gestión laboral en reemplazo de las prácticas del trabajo tradicional, sin embargo, puede propiciar el plagio y con ello la afectación de la producción del teletrabajador, específicamente desde el ámbito del diseño gráfico y web. Los teletrabajadores reconocen que el teletrabajo se presenta desde la existencia de la información que reemplaza los elementos del trabajo tradicional, permite la asincronía del mundo virtual y de la gestión del trabajo en internet. Al tiempo que la posibilidad de acceso a ella hace que se creen rutinas de trabajo que podrían deteriorar otras dimensiones de la vida de los trabajadores (Ver Tabla 27).

Tabla 27
Teletrabajador-Rutinas y uso de objetos-Información.

	P4	P5	P6
Información	...por el lado pedagógico, uno como docente debe ser más recursivo y estar mejor formado porque se tiene un tiempo limitado para la interacción con los estudiantes que si estuvieran en un salón de clases; en la virtualidad a veces no es tan fácil, estás conectado con 20 estudiantes y tienes que asegurarte que aprendieron, que la información con la que trabajaste fue aprendida, sí porque al final ni tiza usas, usas información.	Pero lo que sí es cierto es que el teletrabajo por ser flexible deja que entren vivos a intentar robar tu trabajo porque se trabaja con lo que te dije al iniciar esta conversación, se trabaja con el concepto, con mis ideas, con algo que no se coge como coger un paquete de maní o una cerveza.	...trabajamos con una base de datos Oracle, entonces allá tienes habilitadas tus herramientas de desarrollo, generalmente nos habilitan una aplicación que es el TOAD, que nos sirve para entrar a la base de datos y consultar la información que está allá. *Si revisas mi equipo tengo solo esas aplicaciones. En mi equipo tengo un ambiente de pruebas o de desarrollo mío, pero lo vital para mí es conectarme al usuario y sus ambientes, porque allá está la información, están los datos, están las versiones de cada usuario. Internet es el medio por el cual uno logra comunicarse con todo y por el que navega toda la información que estoy gestionando.
	...por producir más se quiere llegar más temprano y salir más tarde, por tener el pc ahí con el internet y el dato en la cabeza ya, a veces en este caso no es tanto el empleador si no uno mismo que no respeta sus tiempos.		

Fuente: elaboración propia.

1.2.2. Posicionamiento

Los teletrabajadores ven en la internet la posibilidad de creación, tanto de productos como de realidades si se trabaja con personas, y también la posibilidad de desempeñarse profesionalmente. Esta forma de trabajo los hace que se sitúen en una forma de organización laboral superior o más privilegiada con respecto al trabajo tradicional. En el caso específico de P5, el teletrabajar no se distancia del diseño gráfico, por ello ve las tecnologías como un potencial de desarrollo de su trabajo y la posibilidad de la existencia misma de este. Existen condiciones generacionales que ponen en el teletrabajo una posibilidad de trabajar, se trata del manejo de las tecnologías de la información, que se hace natural en los jóvenes, pero que no lo es tanto para quienes no pertenecen a esta etapa del ciclo vital (Ver Tabla 28).

Tabla 28**Teletrabajador-Posicionamiento-Soporte de internet.**

	P4	P5	P6
Soporte de internet	Trabajo Social es una profesión muy práctica, pero también muy de lo presencial, las discusiones ahí se daban con los docentes, precisamente que venimos de métodos presenciales, entonces al encontrarnos con esta modalidad de trabajo a distancia o virtual, uno no se puede explicar la forma de cómo un estudiante va a desarrollar una práctica, entonces ahí como dicen "Hay que buscarle la comba al palo".	"el teletrabajo y hablando específicamente de la tecnología relacionada con el diseño, son dos cosas muy difíciles de separar en este momento".	"Para mí ha sido una actividad muy buena, me permite desarrollar el área de desarrollo de software, que es lo que me gusta".
	Como teletrabajadora debo exigirme más, debo ser más que un par de huesos enseñando frente a otro par de huesos escuchando. Teletrabajar me exige conocer de un lado las TIC en su faceta de beneficiarias del conocimiento y en su faceta de distorsión del conocimiento.	Digamos que yo estoy entrando al profesional, pero lo hago precisamente porque ya he identificado personas que hacen lo mismo que yo, que están mucho más posicionadas [...] Esa es la opción que te da la tecnología, la web, por eso digo que apenas estoy empezando, porque esos referentes de las personas que están sacando el mayor provecho de esto, son personas de mucho éxito, que han creado su propia red profesional para poder desplegarse en sus temas.	
	Quizá para las personas jóvenes, es más fácil captar ciertos lenguajes que se manejan en esto de la virtualidad, temas que tienen que ver con tecnología, que me di cuenta que a compañeros de una edad avanzada se les dificultaba más. A veces hay que tener en cuenta el tema generacional para hablar de ese tipo de tecnologías y brindar asesoría. Los jóvenes son nativos del internet... en las personas que son de mayor edad, a veces es una negación a lo desconocido, que no les permite ingresar a ese nuevo mundo a explorar y conocer.	"Toda la dinámica comercial y de estrategia se está enlazando con las herramientas [tecnológicas] y quien no esté usando esas herramientas simplemente no está teniendo unos niveles óptimos de producción".	
	"Pero ahora siento que no tengo ningún otro vínculo laboral con nadie, ¿abrir otro tipo de campos, amistades, lugares, amigos? Tú debes conocer los planteamientos de Bauman, hay contacto con otros por internet, pero no hay construcción de vínculos".	"Es que hay que entender algo: si tienes internet, tienes todo, te metes a esa computadora [señala su computador portátil] y puedes tener todo tipo de experiencias, realidad aumentada...". * "entrar a internet las veces que quieras sin que hay un monitor que te cuente las horas que navegas y acto seguido llegue el jefe a preguntar por qué me meto a internet".	

Fuente: elaboración propia.

Los tres teletrabajadores se posicionan con respecto a la espacialidad-temporalidad desde la necesidad de controlarse a sí mismos frente a las rutinas de trabajo por el riesgo no poder salir de la rutina de trabajo. El control se relaciona con la organización de las tareas y programación de tiempos para el cumplimiento de las mismas. Aunque dos de ellos llaman a la posibilidad de poder hacer lo anteriormente descrito "autonomía", en realidad la autonomía se refleja solo en el hecho de poder decidir dónde se ubican físicamente para trabajar, porque incluso algunos de ellos tiene horarios de trabajo diseñados por sus organizaciones, o tienen la posibilidad de ordenar

dichos aspectos por su tipo de vinculación con la organización, específicamente se hace referencia a la prestación de servicios.

Dos de los teletrabajadores muestran elementos que permitirían decir que el teletrabajo, o mejor, su característica de deslocalización, significa ahorro para las organizaciones desde sus costos fijos pues es el trabajador quien debe asumirlos, y una de las razones que mencionan de la aceptación de esta situación es la búsqueda de autonomía, basada en la necesidad de alejamiento de la supervisión de los jefes, representados como figuras que oprimen y que generan relaciones de conflicto y “mal-estar” en las organizaciones. Esto podría desmitificar las relaciones instrumentales puras y limpias desde las organizaciones, se muestra su trabajador activo en la creación de realidades de las nuevas formas de trabajo (Ver Tabla 29).

Tabla 29
Teletrabajo-Posicionamiento-espacialidad-temporalidad.

	P4	P5	P6
Espacialidad-temporalidad	<i>"Me di cuenta que es trabajo autónomo, en el sentido de interés propio y de esfuerzo sin un diablito que le diga a uno "trabaje" (risas) "</i>	<i>"Es sencillo, la gente está acostumbrada a tener el jefe encima para que le diga lo que tiene que hacer, para que le marque tiempos y para que le diga "tiene que hacer horas extras" (risas) "</i>	
	<i>"el teletrabajo hace que se "disimule" el ahorro económico";</i>	<i>"todos tenemos las cosas organizadas para no tener que pagar una oficina para llegar a trabajar"</i>	
	<i>"pero uno también acepta si juega ese juego... Estar en la casa por menos dinero, más horas de trabajo ¿a cambio de qué? De evitar el desgaste del jefe respirando en la nuca, unas por otras..."</i>		
	<i>La cantidad de trabajo y los resultados deben ser bien definidos, no debe ser un trabajo que te consuma y que "le robe todo el tiempo a uno". Siento que a veces el teletrabajo se convierte en mi vida y no debe ser así. [...] Sí lo recomendaría, pero poniéndole ciertos límites a ese teletrabajo, bien sea límites desde uno mismo o bien sea límite que se coloquen a la institución donde se trabaja.</i>	<i>Si no está bien organizado, puede haber un nivel de frustración y puede hacer que el trabajador desista y busque un espacio de confort en el que simplemente esté definido ir a la oficina como un esclavo todos los días.</i>	<i>Yo creo que, en gran parte, el acoplarse a vivir en el entorno de la casa. Creo que si es una persona que le gusta relacionarse, salir o charlar, le va a costar mucho adaptarse al teletrabajo. También el horario, manejar la disciplina de cumplir con los objetivos del trabajo.</i>
	<i>"Es eso lo que yo te diría, quizá ese es el reto individual: darse cuenta de porqué los tiempos individuales, familiares, sociales se dedican solo al aspecto laboral".</i>		

Fuente: elaboración propia.

La actividad laboral que se realiza mediante teletrabajo debe reconocer la naturaleza de dicha actividad, en el caso de la educación, se debe reconocer que el contacto constante es con personas y no con datos. La información genera una dinámica activa en esta forma de organizar el trabajo que quienes realizan conocen y asumen como trabajadores (Ver Tabla 30).

Tabla 30

Teletrabajador-Posicionamiento-Información.

	P4	P5	P6
Información	...cuando se trata de la tarea de enseñar, el teletrabajo en educación, debo reconocer que mi contacto es con humanos, mismos que quieren aprender y que no son tarros en los que vacío lo que sé, debo reconocer que son personas que quieren aprender y me devuelven a mi ética, a mi profesión, a lo social. No son códigos, no son letras.	Yo creo que el teletrabajador va en carro y el trabajador tradicional va en bicicleta porque el teletrabajo te permite dinámica, el trabajador convencional aprende una tarea, está en una parte de ese plan operativo y después se vuelve monótono. La curva de aprendizaje es muy rápida e inclusive después ya no es una curva sino que entras al valle. Ahí es donde empieza la frustración, si te pagan mal pues peor, más rápido te frustras, pero en el teletrabajo no, entre más información haya, más dinámica es la cosa.	E, cuando se es teletrabajador es porque sabe que no tiene cajas, ni productos en una línea de producción, lo que uno tiene es información, bases de datos, que permiten trabajar y donde no se contempla otro tipo de cuestiones. Es mi forma de ver el teletrabajo.

Fuente: elaboración propia.

Desde lo dialógico se encuentra que el teletrabajador privilegia en su discurso las tres características del teletrabajo: soporte de internet; especialidad/temporalidad; información. Como quien lo vivencia puede dar cuenta de todas estas características, las representa y constituyen su subjetividad en el mundo del trabajo.

1.3. Dimensiones psicosociales del teletrabajo: El empleador.

1.3.1. Significado y valor del teletrabajo

El soporte de internet significa entonces la posibilidad de: gestión de la actividad laboral por medio de aplicaciones, plataformas, servidores, etc.; estar a distancia del lugar de trabajo; y, usar herramientas tecnológicas que el empleador puede trasladar hacia el trabajador. Las anteriores posibilidades se encuentran estrechamente ligadas al ideal del empleador puesto que

cuando estos entrevistados se refieren al trabajador “in situ”, mencionan cuestiones que aluden a irresponsabilidad, falta de compromiso y facilismo como comportamientos asociados o sinónimos de teletrabajo en el contexto colombiano, esto, según ellos, desde una lectura o herencia cultural. El teletrabajo es significado desde la forma en que se organizan las actividades, una actividad ontológicamente concreta cuya existencia se da por la disponibilidad de artefactos y tecnologías de información y comunicación (Ver Tabla 31).

Tabla 31

Empleador-Significado y Valor del teletrabajo-Soporte de internet.

	P7	P8	P9
Soporte de internet	El teletrabajo “...nace precisamente de la mano -digo yo- del cambio de las tecnologías, del concepto y de la ampliación del servicio de internet, de tener plataformas OCRM, de tener una telefonía...”	Con el teletrabajo “puedes desempeñar tu trabajo desde tu casa, centro comercial, un aeropuerto, etc.,”	El teletrabajo es una forma de trabajo “a partir de una interacción o con la mediación de las TIC, que permite que las actividades sean asincrónicas”
	“marca a través del softon” o sea, una plataforma que te permite hacer llamadas desde tu casa sin utilizar tu línea telefónica”	El valor es que lo trabajadores “se pueden sentir útiles, pueden desarrollar su profesión desde cualquier parte del mundo, es decir, pueden estar en Cali, Cartagena, México, Estados Unidos, en el país que quieran, pero mientras ellos tengan el medio de comunicación, en este caso la Internet, pueden realizar y desempeñar su trabajo sin ningún problema”	“Las Tic permiten que realices lo que quieres, cuando lo quieres, teletrabajar es sinónimo de estar tranquilo en el trabajo”.
	Los teletrabajadores “consideran el teletrabajo más como evadir responsabilidades y como trabajar a medias, no todas las personas, pero si hay mucha dificultad, [...] lo que sucede es que la gente quiere las cosas fáciles, prácticas,”	Lo que pasa es que todo depende de la cultura de la persona, en este caso, no sé, del país... en Colombia los trabajadores no están acostumbrados a eso, somos muy folclóricos, en la experiencia que he tenido como empleador, he tenido empleados aquí en Colombia y he tenido empleados en Estados Unidos y la concepción que tiene la persona de qué es teletrabajo es muy diferente. Los americanos son más responsables que nosotros los colombianos.	

Fuente: elaboración propia.

Lo anterior quiere decir que la espacialidad para el teletrabajador, desde la versión del empleador, se vive como una comprensión de mejoramiento del estilo de vida puesto que casa (como lugar particular en el que ubican el teletrabajo) se pone como sinónimo de descanso. La temporalidad por su parte, comprende la posibilidad de trabajar varias tareas de manera simultánea. Así, espacialidad y temporalidad resaltan la dimensión económica tanto para el trabajador como para la organización. Dicha comprensión del espacio-tiempo se ubica como resultado de la globalización y queda, desde el punto de vista del empleador, la claridad de que la presencia en la organización ya no es lo importante sino el cumplimiento de la tarea u objetivo

laboral. En este sentido, el teletrabajo es una forma de organización que pretende por la felicidad del trabajador al asumir como premisa en el trabajo tradicional que el trabajo no permite la conciliación de la vida familiar y la laboral.

El discurso del empleador deja ver que se debe cumplir con parámetros de comportamiento para poder ser teletrabajador: autonomía, autocontrol y efectividad. Cuestiones de instauración de lo que se conoce como responsabilización del trabajador que, sin embargo, “culturalmente” no se encuentran del todo en los trabajadores de Colombia puesto que se describe que la flexibilidad inherente al teletrabajo hace que se comprenda mal esta forma de trabajo.

Se encuentra también en el discurso del empleador que la significación del teletrabajo presenta confusiones entre: las formas de contratación y los tipos de teletrabajo. En general, en el intento por hablar de la significación y valoración del teletrabajo, los empleadores refieren mayor información en este tema de espacialidad/temporalidad lo que podría indicar una mayor apropiación de la dinámica en este sentido, sin comprender, reconocer o dar relevancia a los temas de soporte de internet e información (Ver Tabla 32).

La información se considera una parte importante en la existencia del teletrabajo, es una de las características-necesidades de esta forma de organización laboral, y como dato puede procesarse y convertirse también en un producto (Ver Tabla 33).

Tabla 32*Empleador-Significado y valor del teletrabajo-espacialidad-temporalidad.*

	P7	P8	P9
		<i>“El teletrabajo no quiere decir que por ser tú un teletrabajador tengas que trabajar desde tu casa”</i>	
	<i>El trabajo en internet es “un estilo de vida, de una vida más tranquila, un estilo de vida para todas las personas que ya no quieren ser subordinadas”</i>	<i>“El teletrabajo nace como una necesidad que se da por el tema de la globalización, las empresas no requieren que sus empleados estén en una planta física para realizar las actividades que se requieren”</i>	<i>Creo que el interés radica en esos tres aspectos, ejercer la labor docente, poderla ejercer adicional a otras actividades que ya realizan, porque hay independencia frente al ejercicio de su labor y de la confianza en la responsabilidad y en las acciones propias de la misma, y por el interés y la facilidad de poder acompañar procesos en lugares distintos al de residencia, y que pueden aportar crecimiento en otras esferas.</i>
Espacialidad-temporalidad	<i>El teletrabajador relaciona trabajar desde la casa con “trabajar más poquito, tener más tiempo libre, “no tener una esclavitud de trabajo” “es más algo cultural, algo del espíritu de la persona y de su entorno también”</i>	<i>“¿Qué pasa con el teletrabajo? Tú puedes adquirir esa mano de obra calificada en otros países y te sale muchísimo más barato”.</i>	<i>Teletrabajar permite trabajar en otras actividades y esto representa adición de ingresos “porque les permite hacerlo en otros tiempos diferentes a los que destinan para ejercer su labor docente en otras instituciones”.</i>
	<i>La persona “se vuelve muy autónoma y muy autocontrolable” en pro de que “El teletrabajo tiene que estar más enfocado a la efectividad que al tiempo” * “que trabajando a distancia se puedan ganar más de un salario mínimo, que una persona haciendo una buena labor se pueda llegar a ganar un millón de pesos, o más, por teléfono”</i>		
		<i>“el teletrabajo es la antítesis (no sé si uso bien este término) del ser social”</i>	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 33*Empleador-Significado y valor del teletrabajo-información.*

	P7	P8	P9
Información	<i>“el teletrabajo está orientado a un resultado concreto que puede viajar por la red a cualquier hora porque es información”</i>	<i>“teletrabajamos porque hay información; teletrabajo es posible solo por la información”</i>	<i>Y este es un punto importante, la información, que todo pueda viajar en digital, significa que pudimos evolucionar en el trabajo.</i>

Fuente: elaboración propia.

1.3.2. Interacción social

Desde el discurso de los empleadores, la relación recíproca de pensamientos, acciones, emociones, hechos entre personas que tienen teniendo como soporte del trabajo, la internet, se caracteriza desde la comparación entre el trabajo tradicional y el teletrabajo. Se describe la presencialidad como una situación con relaciones sociales conflictivas para el trabajador, las cuales son superadas con el teletrabajo, la razón: trabajar solo, sin compañeros ni jefe. Sin embargo, es necesario aclarar que esto sucede así si se tiene en cuenta la compañía física de estas personas y quizá el tipo de contrato. Trabajar solo, se describe como un rasgo de personalidad necesario para teletrabajar que busca el empleador al momento de seleccionar a un teletrabajador, se presume que este es un aspecto que permitirá que el trabajador se desempeñe eficientemente en su cargo. Esto se encontrará, según el empleador, cada vez más fácilmente en las personas que pertenecen a generaciones jóvenes, mientras que en las generaciones que en la actualidad tienen 30 años (aproximadamente) se encuentran otros aspectos que les hacen candidatos en un proceso de selección para un puesto diseñado a partir del teletrabajo: la necesidad de equilibrar vida familiar-vida laboral.

La interacción social se muestra como una dinámica que ya no pertenece al mundo del trabajo; esta escisión es visible cuando los empleadores reconocen que el contacto que se da entre personas mientras trabajan –ya sea para desarrollar la actividad laboral o no- es a través de mensajería instantánea (chat del servidor o plataforma de trabajo), redes sociales en internet (Facebook), o se presenta una vez finalizada la actividad laboral (Ver Tabla 34).

Tabla 34**Empleador-Interacción social-Soporte de internet.**

	P7	P8	P9
Soporte de internet	<i>“Está tan claro lo que debe hacer que no necesita ser empujado” * “coordinador que le está acosando, no hay maltrato”</i>	El teletrabajo: <i>“hace básicamente es que el empleado no tenga interacción con otra persona, tú estás básicamente haciendo tu trabajo frente a un computador, desventaja a la vez porque entonces no permite que las personas desarrollen su parte social”.</i>	<i>...el asunto del acercamiento previo a estas herramientas que se usan en el teletrabajo, en el sentido de la facilidad en la comunicación o la comprensión de los sentidos que hay en la comunicación que se tiene, que a veces es escrita y no establece un diálogo verbal.</i>
		<i>En mi empresa el contacto lo permite el chat del servidor, entre nosotros nos saludamos por ahí, nos preguntamos cosas del trabajo, podemos hablar con el cliente, allí tendrías esa interacción con otras personas, si tú lo deseas, cosa contraria que tú optes por hacerlo o por no hacerlo.</i>	<i>“También siento que a veces se entienden estas herramientas como un aporte o un pedacito de, pero no como algo que puede suplir completamente el relacionarse con el otro”</i>
		<i>“el teletrabajador se vuelve como una máquina”</i>	<i>si se está en una oficina y se daña el computador, se llama a soporte y se solucionará el problema. Cuando estás teletrabajando y estás haciendo uso de tus recursos personales o todo corre por tu responsabilidad.</i>
	<i>Los jóvenes tienen “cero atención porque están ocupados chateando”, “encuentro un vacío de comunicación enorme entre ellos”. La generación mayor “les importa más con su familia que con abrir relaciones en el trabajo”</i>		<i>Aunque muchas veces se tiende a tratar de generar espacios presenciales, de encuentro y de contacto en el mismo contexto laboral. Creo que esto es también por la generación de la cual se viene, y generalmente los docentes no somos nativos digitales, sino que venimos de otros procesos donde ha habido más interacción personal.</i>
			<i>“siempre hay una necesidad de presencialidad, el asunto de que a veces hay dificultades de la comprensión de la comunicación, porque la mayoría es escrita y no verbal cuando se usan las diferentes formas de aplicaciones o mensajería de internet”</i>
		<i>No puedo saber qué están haciendo por fuera del servidor, lo que se hace por fuera del servidor es 100% incertidumbre. Cuando hay inactividad en el servidor, se llama y se pregunta qué está haciendo, pero esto lo hago cuando se vuelve algo habitual y afecta mis indicadores, de resto, no me interesa.</i>	<i>“Hay algunas familias [...] Piensan que están todo el tiempo en el computador, pero no ven que se está trabajando (risas). En ocasiones es gracioso, porque les digo que literalmente la U paga por chatear”.</i>
	<i>“pero más de trabajo individual porque no tendrá compañeros de carne y hueso y puede sentirse solo estando en internet”</i>		

Fuente: elaboración propia.

La casa es pues un lugar físico que puede ser usado para el teletrabajo, así, la comodidad para el trabajador y la posibilidad de fortalecer las relaciones familiares, vecinales y la inserción laboral se instauran como características naturales a este lugar. Este es claramente un discurso que ellos mismos contradicen porque el ubicarse para teletrabajar en casa, hace de este espacio un lugar donde se generan tensiones entre el mundo laboral y familiar, de modo que la premisa de

equilibrio, con la cual el teletrabajo es visto y manejado por los empleadores, se pone en cuestión desde su mismo discurso. Trabajar a distancia, teletrabajar, implica ingresar a un espacio virtual en el que no se gestan relaciones sociales pues existe “desconexión”, por lo que es un espacio, como se mencionó en apartados anteriores, limpio y con exclusividad para la realización del trabajo, otro argumento para ello es que no aparecen muchas alusiones a la temporalidad en las interacciones sociales sino en el contexto de la casa mas no en la virtualidad. Los empleadores reconocen la importancia de las interacciones “frente a frente” y su inexistencia con el teletrabajo si se reconoce que la actividad laboral se hace en un espacio virtual, además de la importancia de establecer claramente cuándo se deja de trabajar y cuándo se establecen relaciones recíprocas con otras personas (Ver Tabla 35).

Cuando la información es la naturaleza del trabajo, su principal materia prima, el papel que juega en la interacción social en el teletrabajo se describe por los empleadores como un dato con el que se trabaja, pareciera inerte en el mundo laboral, pero se observa una animación de la información en el mundo humano, se le confiere vida y con ello el poder insertarse mediando en las relaciones sociales y su reciprocidad, así propicia quietud en el mundo humano (Ver Tabla 36).

Tabla 35

Empleador-Interacción social-Espacialidad-temporalidad.

	P7	P8	P9
Espacialidad-temporalidad	“Pero como hay desconocimiento en las compañías y no saben el alcance de eso, entonces lo ven imposible, dicen “no, como le voy a pagar a una persona que no sé en realidad si va a trabajar o no”.		
	“se sienten realizadas porque no están desatendiendo a su núcleo familiar (de saber que llego su familia y se pueda sentar a almorzar con ellos, que ella misma preparó su alimentación)”, “Otro punto que les escucho son sus parejas, su armonía en el hogar; el poderle preparar los alimentos a sus hijos”		También le ven el lado favorable en términos de que puedo pasar más tiempo en el espacio de la casa, o la posibilidad de ver más a la familia.

Fuente: elaboración propia.

Espacialidad-temporalidad	“Se fortalecen las familiares, las vecinales porque le queda tiempo para ir donde la vecina”,	Viéndolo desde la parte de teletrabajador, la parte social se deteriora metido en el teletrabajo, pierde la comunicación con el mundo exterior, no sabe el chisme de la compañera en embarazo de la empresa, no sabe del ascenso, etc., se sumergen tanto en el trabajo que por lo general no ven televisión, aparte de eso no salen mucho a la calle, no tienen como ese contacto con otras personas, están siempre frente a su computador. *“Recordando mi época en Univalle que leí a Álvaro Zapata y hablaba de la deshumanización en las organizaciones, ahora sé que el teletrabajo lleva a la destrucción de las relaciones sociales porque tú no tienes interacción con una persona realmente, físicamente ella no está aquí sentada”.	Al principio se tiende a aislarse o a ensimismarse en lo que está haciendo, pero conforme se va tomando la dinámica se va aprendiendo a atender a otras cosas u estímulos.
		“me parecería que lo tomaran como algo temporal porque todas las personas necesitamos estar en constante movimiento, no nos podemos quedar quietos en un solo sitio, necesitamos conocer a más personas”, añade “el ser humano no nació para estar solo, el ser humano nació para estar con otras personas que puede que le caigan mal o bien eso no importa el hombre es un ser social”.	Creo que hay una tendencia a tratar de generar la mayor cantidad de contactos presenciales posibles, es decir, como si las interacciones por estos medios no fueran del todo reales y quedaran en falta frente a esas posibilidades e intercambios que se dan en la interacción presencial.
		Muchísimas gracias por tener en cuenta la versión de mi empresa en tu investigación, espero haberte ayudado, estoy presto para si tienes otras dudas las puedas hacer abiertamente. Gracias por sacarme de la matrix (risas), mentira, estaba en vueltas de bancos antes de encontrarnos...Es el momento para socializar (salir a hacer vueltas de banco) (risas). Por lo regular eso se considera muy aburrido, pero yo me distraigo mucho, te aseguro que en una fila uno ve unas cosas tan divertidas (risas). Además aprovecho y le hablo al viejito (risas).	“Para teletrabajar es necesario desconectarse, en términos de dejar de pensar en lo que hay que hacer o sentir con la familia, con la realidad”. Añade “Otro desconectarse es luego, es necesario que se le ponga punto final al trabajo y a la tarea que estaba haciendo, puede uno terminar embebido en el trabajo”.

Tabla 35 Continuación.

Tabla 36

Empleador-Interacción social-Información.

	P7	P8	P9
Información	“Si estás trabajando con un dato, sencillamente estarás solo en este trabajo”	“El viejito, por viejito que esté no es un dato, ni una cifra contable ni un estado financiero, él sí me dirá por lo menos el estado del tiempo”.	“el asunto de la comunicación o de la claridad en la transmisión de la información a veces genera dificultades, malestares y en ocasiones agrega tensiones en la forma de relacionarse”
			“Uno puede ver a las personas como un cero o un uno (risas)”

Fuente: elaboración propia.

1.1.1. Rutinas y uso de objetos

A partir de la tabla 37, se observa que la relación con los objetos en el teletrabajo muestra a un trabajador que ingresa a sistemas de internet que contabilizan y muestran al empleador lo que hace en los tiempos *on-line* y *off-line* de un lado, de otro lado muestra que ellos están usando aplicaciones web que les permiten realizar sus actividades cotidianas. Aparece una alusión a que la plataforma virtual es un espacio de trabajo en la cotidianidad del trabajador. También se muestra un procedimiento de tipo legal que hace que cuando se teletrabaja como independiente, la empresa con la cual el trabajador tiene relación no puede dotar ni de internet, ni de equipos y de más artefactos pues ello podría ser usado por el trabajador para obligar a ser reconocido como empleado. Este tipo de dotación sí es recibida por los teletrabajadores empleados. Este tipo de relación contractual también se pone en relación con lo que denominan autonomía, la sensación de libertad que brinda trabajar en internet se relaciona con ello más que con el mismo hecho de ser teletrabajador. Los empleadores, con teletrabajadores en diferentes modalidades y cargos, mencionan que es el trabajador el que asume los gastos que posibilitan que el trabajador se realice: energía e internet.

Tabla 37
Empleador-Rutinas y uso de objetos-Soporte de internet.

	P7	P8	P9
Soporte de internet	“son personas que ya conciben la autonomía que tienen y ya saben ellas mismas medirse, no porque P7 las tenga que llamar a decirles: “mira te veo hace 10 minutos desconectada qué pasa”, no, esto no funciona así.”. * “y resulta que todo se puede medir a través de tecnología.” * “Es más fácil hacerle seguimiento porque con las plataformas que hay puedes decir y saber cuántas llamadas están haciendo, y qué tan efectivo es (si ya realizaron negocios o no), si ya vendió, si ya vinculó,”	En el servidor tenemos un contabilizador de tiempo, por seguridad porque uno no puede hacer sobrecostos a los clientes. Para los empleados funciona como cuando marcas tarjeta al entrar y salir, queda registrado el tiempo que estuviste trabajando, así funciona el temporizador del servidor, con cada usuario sea cliente o trabajador. Obvio no quiere decir que porque estás dentro del servidor estés trabajando, son dos cosas diferentes, por eso el servidor “graba” lo que hiciste cuando entraste en su territorio.	En la plataforma, a cada profesor se le asignan las aulas virtuales que tiene a su cargo. En esta aula virtual está quiénes son los estudiantes, el espacio para los chats, está el espacio en el cual suben los trabajos escritos. Todo esto está ahí grabado, y nosotros desde la universidad podemos acceder a esta plataforma y verificar cuáles son esas interacciones que se han podido establecer. La plataforma también nos dice en qué momento fueron matriculados en el curso, cuántas interacciones han tenido con esos diferentes espacios que tiene esa aula virtual, cuántas veces han entrado en los foros, cuántas veces han entrado en el portafolio, esto nos permite saber cuál es la dinámica de los estudiantes.

Fuente: Elaboración propia.

Soporte de internet	<i>"y ha pasado muchos casos donde me dicen "me van a cortar el internet . Allí es donde el empleador debe tener esa capacidad de ayudarlo y no decir que se lo va a descontar."</i>		<i>Otra razón es que la universidad no le paga servicios de energía ni de internet, no pasa mucho porque los trabajadores ni piensan en eso, con tal de tener su pago, ya, trabajan. La universidad no paga por una simple razón: es una prestación de servicios y se asume que el trabajador pone sus propios elementos de trabajo.</i>
		<i>Es que "listo yo estoy trabajando en mi casa entonces puedo irme a la tienda, puedo ponerme a ver televisión, puedo trapear, hablar con la vecina, puedo salir y hacer otra cosa que no sea mi trabajo", el problema no es que lo hagas, lo puedes hacer, en eso estamos muy claros porque esto no es una esclavitud, si lo vas a hacer debes tener la precaución de dejar tu usuario fuera del servidor...ah! Olvidé decirte que preferimos personas jóvenes porque ya traen las habilidades de manejo de TIC.</i>	
		<i>Pero estás hablando con una máquina que hace de puente para esa comunicación, pero tú no sostienes esa comunicación con esa persona, que la viste sonreír, tienes que tener claro que estás hablando es con una máquina.</i>	<i>"porque finalmente trabajar a en la plataforma virtual convierte tu espacio de trabajo también de la realidad"</i>

Tabla 37 Continuación.

Los empleadores mencionan que las prácticas y el uso de objetos que los trabajadores tienen en el lugar de trabajo se relaciona con una disciplina que ellos mismos deben generar para la productividad, así espacio-tiempo exige “sentido de la responsabilidad” para la rentabilidad de la organización, y para el trabajador, se menciona calidad de vida y beneficios en sus finanzas, aunque se debe destacar que la modalidad de contratación por prestación de servicios pone al teletrabajador con condiciones de trabajo que se desconocen por parte del empleador. Por otra parte, para el medio ambiente también existen beneficios, menores niveles de contaminación por el no desplazamiento de las personas al trabajo en vehículos. Los desplazamientos se observan eliminados de las rutinas, ante lo que perciben que el tiempo puede ser usado en diferentes actividades que denominan “calidad de vida” que en realidad es sinónimo de “comodidad” en el uso de vestimenta, horarios, etc.

Desde esta comprensión de las prácticas en el teletrabajo, surgen alusiones que muestran la introyección del control por el trabajador en su cotidianidad laboral, estas alusiones describen

autonomía, autodisciplina, autocontrol, autoconciencia y auto-regulación. Se precisa anotar que para llevar a cabo esta dinámica de trabajo, los empleadores mencionan que se deben tener unas condiciones especiales en el lugar donde se trabaja, se trata de los insumos mismos que caracterizan al lugar tradicional de trabajo, las disposiciones de espacio son cuestiones del trabajador, y sus condiciones son reguladas por él mismo. Estas dinámicas pueden causar que la productividad no se presente en la rutina de trabajo puesto que algunos teletrabajadores no toman esta dinámica en serio.

Dos de los empleadores mencionan que las rutinas de trabajo y la misma naturaleza del teletrabajo (a distancia) permiten economía, de un lado, monetaria y de otro en tiempo. Ambas muestran la posibilidad de realización de varias actividades al tiempo que se trabaja, que pueden ser pagadas o que pueden ser responsabilidades del trabajador. Desde este marco, se observan el riesgo de sobrecarga laboral, ante lo cual, insisten en tener la habilidad de controlar sus rutinas de trabajo. Antes estos riesgos, los empleadores reconocen que el tipo de contratación, la modalidad de trabajo, interfiere en la forma como se organiza el trabajo, el tiempo de dedicación y lo que la organización aporta al trabajador (Ver Tabla 38).

Los empleadores reconocen que para que los trabajadores realicen sus actividades el principal insumo es la información. Esta cuestión hace que se establezcan acciones para que el trabajador las mantenga en reserva cuando salen de la empresa y las use en su cotidianidad laboral. La actividad laboral puede llevarse a cabo por la información, la comunicación entre los integrantes de la organización también es posibilitada por ella. Que la información se encuentre con el acceso a internet, los desplazamientos casa-trabajo-casa no se requieren, lo cual, como se mencionó en apartados anteriores, se presume beneficia al trabajador. Ahora, también es posible el control en el teletrabajo por la existencia de la información, que navega en servidores, software

de las organizaciones y permite conocer el estado de la actividad laboral si acceder a la comunicación directa con el trabajador (Ver Tabla 39).

Tabla 38

Empleador-Rutinas y uso de objetos-espacialidad-temporalidad.

	P7	P8	P9
Espacialidad-temporalidad	<i>“porque su sentido de responsabilidad y su sentido de que están haciendo sus dos labores dentro de su casa para ellas no es negociable”;</i>	<i>Los empleados deciden dónde trabajar, ellos deben buscar un lugar para trabajar, que sea la casa es decisión de ellos, si se les revuelve con la falta de cultura de trabajo el empleador no tiene nada qué remediar. Poder trabajar desde tu casa no indica que puedas hacer todas las tareas de tu hogar como hacer el aseo, lavar la losa, atender los niños, etc., tú tienes que entender que estás haciendo un trabajo. Hay que ser responsable.</i>	<i>“Si teletrabaja entonces, todo el tiempo se está en pro del trabajo... trabajan y trabajan hasta acabar, y luego, cuando ya cierran el computador pueden hacer el resto de cosas”.</i>
	<i>“Entonces ¿Qué espacio le está dando a ella? le está brindando calidad de vida, ella incluso puede colocar su almuerzo”, “cuando ellas sienten que pueden hacer esas dos cosas, son personas muy plenas, se sienten útiles, primero, porque sienten que producen estando encerradas en su casa”.</i>	<i>“Poder trabajar desde tu casa no indica que puedas hacer todas las tareas de tu hogar como hacer el aseo, lavar la losa, atender los niños, etc., tú tienes que entender que estás haciendo un trabajo. Hay que ser responsable”. Añade “... si tú vas a la oficina no vas a poder lavar los baños, porque estás trabajando no lavando los baños. Que llegó fulanito con un perrito a la oficina y te vas a poner a jugar con él”.</i>	<i>el teletrabajo está más orientado “a los objetivos del trabajo” y no al horario “si llego a las 7 o a las 8, si se fue a las 3 o a las 4”, o a la ropa “si vino vestido como para una fiesta o para un paseo en la playa; todas esas cosas accesorias al trabajo y a las funciones, por decirlo así, misionales</i>
	<i>“allí van los “autos”, debe ser una persona con autodisciplina, autocontrol, autoconsciencia, auto-regulación en pro del tiempo y de la eficiencia, de que lo de la casa no te afecte”.</i>	<i>Lo que pasa es que cuando uno está en su casa uno se siente con la libertad de hacer lo que uno hace normalmente en su casa, por eso digo que los problemas aquí son de cultura y de responsabilidad, por eso las personas que buscamos son personas responsables, que tengan ese tipo de conciencia de que el hecho de estés en tu casa, en el centro comercial o de viaje en otra ciudad no implica que no estés trabajando. Después puedes hacer lo que desees.</i>	
	<i>minimiza gastos, el que pueda tener unos ingresos donde no tenga que sacar para comprar el uniforme, porque para ser un empleado en una empresa también hay que parecer y a eso hay que invertirle, para ellas no, estar en una camiseta, en un jean, en unos short es comodidad y estilo de vida también.</i>	<i>Las actividades lúdicas se diferencian de las laborales “se le pagan todas sus prestaciones legales, entonces podrían ir a la caja de compensación para que hagan otras actividades fuera del horario de trabajo”.</i>	<i>“la posibilidad que se encuentra para hacer otras cosas mientras se está teletrabajando, que tienen que ver con la experiencia”</i>
	<i>“que ya no quieren madrugar y correr y subirse a un bus para cumplir un horario”.</i>	<i>“trabajamos en horario laboral normal y con las fechas de Estados Unidos, así que no se disfruta tanto de los festivos como acá en Colombia, el mundo no se detiene”</i>	<i>“el tiempo es lo que te permite hacerlo, estas midiendo el tiempo siempre para ver si te rinde, si estas atrasada, si puedes descansar porque vas al día con el trabajo”.</i>
			<i>Autonomía en el sentido de que no tienes a alguien físicamente presente allí para el ejercicio de la autoridad.</i>

Fuente: elaboración propia.

Espacialidad-temporalidad	<i>"El teletrabajador debe tener un sitio especial aislado para poder evadir los ruidos externos, [...] debe tener unas herramientas, una diadema aisladora de ruidos externos"</i>		<i>Muchas personas tienen su oficina en su casa lo que es un espacio acondicionado como tal, si no hay las dinámicas de pausa o alimentación se convierte en las mismas situaciones que se viven yendo a trabajar todos los días a una oficina, incluso con el riesgo de que no hay una separación de espacios, no hay un período en el que dejas un espacio que empieza a tener unas significaciones frente a lo que implica estar ahí.</i>
	<i>"Ahí tengo inquietudes porque realmente dentro de la labor que está haciendo el riesgo que tiene es que el celular se le caiga y le dañe un dedo"</i>		

Tabla 38 Continuación.

Tabla 39

Empleador-Rutinas y uso de objetos-Información.

	P7	P8	P9
Información	<i>Hay otro temor fuerte. Como hay desconocimiento en plataformas de tecnología el tesoro más preciado para los empresarios son sus bases de datos. Entonces dicen: "a mí no me gusta sacar las bases de datos para ningún lado", "no, no si estas bases de datos les llegan a la competencia", eso es un obstáculo o una barrera.</i>	<i>normal "Las personas no pueden trabajar todo el tiempo en el servidor porque entonces tendríamos que los trabajadores no duermen y trabajan dos o tres días de la semana y como ya terminaron la tarea no los vuelvo a ver"</i>	<i>"El teletrabajo lo permite porque se trabaja con información, entonces no hay necesidad de estos traslados"</i>

Fuente: elaboración propia.

1.3.3. Posicionamiento

Desde ambos roles (empleadores-teletrabajadores) enuncian ventajas del teletrabajo, devenidas del uso de las tecnologías que propician efectividad del trabajador y crecimiento organizacional. Las tecnologías también ponen al empleador en la posibilidad de controlar y monitorear sin que el trabajador lo pueda observar. De otro lado, las tecnologías hacen que uno de los empleadores compare su cotidianidad con el funcionamiento mecánico de una máquina, se concibe a sí mismo despojado de elementos que agreguen vitalidad a su comportamiento laboral. Una de las empleadoras se concibe como posibilitadora del proceso de aprendizaje del mundo del

teletrabajo en la educación a distancia, describiendo la importancia del funcionamiento de las plataformas en esta forma de trabajo (Ver Tabla 40).

Tabla 40

Empleador-Posicionamiento-Soporte de internet.

	P7	P8	P9
Soporte de internet	<i>“efectivamente entiendo que hay una telefonía IP que ya nos permite tener un teletrabajador y tenerlo monitoreado”</i>	<i>“Trabajé un tiempo como teletrabajador en otra empresa y a raíz de las ventajas que tuve decidí que quería fomentar esa forma de trabajar, la manera era convirtiéndome en empleador.”</i>	<i>En la medida de lo posible, el manejo de plataformas virtuales y conocimiento de educación a distancia. Se dice en la medida de lo posible porque, en caso de que no lo tengan, existe la posibilidad con la universidad de que tengan un curso de inducción en este tema, para que puedan asumir la parte virtual de los cursos.</i>
		<i>“(risas) Esas cosas no las quería decir, me daba pena. Me da pena asumir que soy máquina (risas). Me conecto a otra máquina...”</i>	

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 41 se puede observar que los empleadores reconocen el mundo virtual como el lugar donde las personas realizan su trabajo, sin embargo, su énfasis está en el espacio físico-territorial en el que se encuentra el teletrabajador cotidianamente. Del lugar virtual manifiestan, es el lugar donde se realizan las operaciones y se gestionan las actividades, es lo que permite que el trabajador pueda ubicarse en cualquier lugar físico-territorial para acceder a dicho mundo. Este mundo permite la vigilancia como un proceso de supervisión del que normalmente el trabajador no tiene conocimiento. Desde ahí se ubican como vigilantes silenciosos en pro de la eficiencia de la organización, esto atravesado obviamente por los objetivos empresariales económicos de rentabilidad y productividad.

Tabla 41
Empleador-Posicionamiento-Espacialidad-temporalidad.

	P7	P8	P9
Espacialidad-temporalidad		<i>Como persona uno comprende que hay tiempos en los cuales obviamente habrá inactividad: uno va al baño, hace una pausa activa, se toma un café, hace ejercicio, habla con las otras personas. Pero como empleador y empresario, el tiempo de inactividad prolongado en el servidor me significa dinero, en mi caso, ¡dólares!</i>	<i>En el proceso de las clases hay una determinación de horas y hay unas actividades muy específicas según ese número de horas; entonces, de entrada asumo que no le está consumiendo todo el tiempo de su vida, y para algunas de las actividades hay unos horarios establecidos —como los chats—, lo que marca un poco de organización en el tema.</i>
		<i>Pero E, en el mundo laboral y cuando se trata de lo económico, hay a quien no le importa sacrificar, “unas por otras” dice el adagio de las abuelas. Si sufren por eso, los que no tienen ese tipo de personalidad se retiran en el acto (risas) es que la gente también decide si le conviene o no.</i>	
		<i>Es algo complejo. Sé que yo como persona y como empleador debería hacer algo para que las personas no pierdan ese contacto, pero como esta es una empresa virtual entonces tú no le puedes decir a una persona “ve, te invito a comer, vamos por un helado”, lo mucho que puedo hacer es mantener la relación de subordinación empleado-empleador.</i>	<i>“Como empleadora en la U, debo decirte que no me doy cuenta de cómo se sientan o dónde se sientan los docentes, en realidad, no me interesa”.</i>
		<i>El equilibrio está en que hago un buen proceso de selección para no terminarme tirando la vida a alguien. En el trabajo tradicional hay muchas personas que se han enamorado de sus compañeros de trabajo, en este caso no se podrían enamorar de sus compañeros de trabajo porque sus vidas son el computador, el trabajo y no tienen otro espacio para conocer a otra persona.</i>	
	<i>las personas no tienen el concepto claro de responsabilidad, entonces para los empresarios créeme que no es fácil,</i>	<i>“Es parte de la cultura colombiana, y latina en general, que se trate de sacarle la ventaja a todo, algo que nos quedó de la cultura del narcotráfico, el facilismo, todo lo queremos rápido y sin justificarlo”</i>	
	<i>El teletrabajo “Es un trabajo como cualquier otro y es un trabajo respetable”</i>	<i>Ayudamos al país a exportar mano de obra rentable, ayudamos a la inserción laboral, a disminuir los niveles de desempleo, se trata de macroeconomía. Entre más trabajo tengan en Estados Unidos, más trabajo nos llega a nosotros y más amplío mi planta de personal con salarios dignos.</i>	

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 42 se puede observar que el recelo de “soltar” la información existe en la empresa cuando el trabajador está alejado de las instalaciones de la información hace que el empleador no acepte fácilmente esta forma de organización laboral. Ante ello, los empleadores destacan la necesidad de avanzar en el conocimiento de la forma en que se puede gestionar información de manera segura para así fomentar el teletrabajo. La información permite la diferencia entre teletrabajo y trabajo tradicional, permite la distancia.

Tabla 42***Empleador-Posicionamiento-Información.***

	P7	P8	P9
Información	<i>“Pero hay desconocimiento por parte de las empresas y recelo cuando se dan cuenta porque es entregar sus bases de datos”, ante ello concibe que “Tanto empresario como empleador deben también cambiar y formar, ayudar y capitalizar recurso humano y naturalizar que la información es algo maravillo porque te permite estar en todos lados”</i>	<i>“necesito para que mi gente dure y se haga a la idea de que el trabajo que hace es intangible”.</i>	<i>Es un trabajo diferente, la noción de espacio y de tiempo son diferentes a la del trabajo tradicional y eso me parece positivo, me parece que puede ser algo que motiva a la persona para estar allí, donde puede conjugar varios intereses, la información lo permite.</i>
		<i>Una conclusión que me gustaría hacer como empleador: el teletrabajo es una grande ventaja para muchas cosas pero es algo, que el teletrabajador como tal debe tener como temporal...trabajar con información te convierte en información.</i>	

Fuente: elaboración propia.

En general, se observa, que desde lo dialógico los empleadores privilegian en su discurso una característica del teletrabajo: la distancia y la información. Para ellos la distancia es el espacio virtual donde se gestan las actividades laborales y es la información la que permite que el producto del trabajo exista, aunque siga siendo información. Se debe anotar, que también reconocen que el trabajador debe ubicarse en un lugar físico-territorial para poder acceder a su trabajo, pero este no es el lugar del que se debe hablar cuando se habla de teletrabajo porque estas personas pueden incluso trabajar desde un centro comercial.

2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Para la discusión de los resultados de la esta investigación se plantearon cuatro dimensiones psicosociales: Significado y valor del teletrabajo; interacción social; rutinas y uso de objetos; y posicionamiento. La revisión conceptual del teletrabajo hecha permitió identificar tres características que le definen: soporte de internet, espacialidad-temporalidad e información. El diálogo entre las anteriores dimensiones y características permite la lectura psicosocial del teletrabajo. Para los objetivos de esta investigación, el análisis de la información se realizó a partir de las versiones de tres grupos de participantes que definen tres instancias estructurantes del teletrabajo en Colombia: El gobierno, los empleadores y los teletrabajadores.

Se evidencia entre los participantes de la investigación la clara división entre dos relaciones de poder en dos instancias establecidas históricamente el individuo-organización, y una instancia intermedia que es el gobierno, encargado de la administración de la relación dentro del Estado moderno. Entre estas tres instancias el gobierno y el empleador representan el uso del poder en el contexto del teletrabajo mientras que un lugar de menos poder es representado por el trabajador (teletrabajador). A continuación se seguirá esta lógica para ilustrar cómo el teletrabajo evidencia el surgimiento de una táctica de quiebre o resistencia y cómo la diada gobierno-empleador emprende acciones de institucionalización y configuración de las tácticas (del trabajador) en estrategias como será analizado desde De Certau (2000) en lo que sigue.

2.1. *Retórica sobre lo ajado: discurso del gobierno y el empleador*

2.1.1. Sobre el sueño ideal de la productividad

Los significados atribuidos al teletrabajo desde el gobierno hacen un énfasis en el discurso de mercado, integrado por la búsqueda de competitividad, sostenibilidad, rentabilidad y

productividad que muestra que la cuestión económica es uno de los aspectos psicosociales “más visible y tangible del trabajo contemporáneo” (Rentería, 2009 p. 33). Un discurso progresista visto desde la tecnologización, donde las TIC materializan el desarrollo y el avance, donde se espera la incursión del trabajador y con ello se represente la plenitud del progreso global: un trabajador que posee las mismas características de las TIC, siendo que la tecnología implica eficacia, eficiencia y rapidez. Se trata de lo que Isla llamó “*tecnología, más allá del hic et nunc*” (Comunicación en Seminario, 31 de agosto de 2015)⁹.

Conceptos de la modernidad surgen como oportunidades de mercado por parte de las naciones y consolidan la imagen de un trabajador global que logra trascender las barreras territoriales y jurídicas que las naciones establecen (visa, permisos de trabajo, movilidad, procesos de inmigración) y que parecen poderse superar desde una nueva relación persona-trabajo atravesada por la virtualidad.

La configuración jurídica y económica que tiene el gobierno para lograr convertir el teletrabajo en un campo de mercado y competencia obedece a un esfuerzo de Institucionalización de la práctica del teletrabajo hacia una configuración de una nueva “forma de organización laboral” que se materializa en política pública, leyes, decretos, resoluciones y guías de implementación, que oficializan la práctica y le dan el poder al Estado como gestor y regulador.

Lo anterior evidencia los procesos de disciplinamiento con los cuales se configuran las relaciones de Poder-Estado, donde las tácticas emergentes desde los trabajadores son captadas por las instituciones de poder gubernamental y sometidas a procesos de legalización, calidad y control, incorporándolas al sistema de producción, configurando nuevas realidades del trabajo, asignando nuevas metas, nuevas tareas y formas de ser tanto para empresas como para

⁹ Seminario doctoral Epistemología y Filosofía de la ciencia: la epistemología y el poder en el management. Universidad del Valle.

trabajadores. Se observa en este comportamiento lo que De Certau (2000) advierte frente a las tácticas de quiebre de la cultura hegemónica, donde describe las tácticas como las estrategias de resistencia al poder que surgen de forma natural ante la implementación del poder, en este caso el teletrabajo surge como respuesta por parte del trabajador ante las problemáticas del desempleo y el deseo de liberarse de la forma de control que se materializa en su jefe (como se verá cuando se presente la versión del teletrabajador), sin embargo, el gobierno interviene en esas tácticas, haciéndolas visibles, regulándolas y finalmente, institucionalizándolas. De Certau considera que a esta altura, la táctica se convierte en estrategia y pasa de pertenecer a su original creador para pasar a la administración del Estado, que de la mano de De Certau (2000), se puede decir que “calcula” las relaciones de fuerzas, voluntad y de poder y basado en ello se aísla para recoger la dinámica, en este caso laboral, y volverla propia.

Contrariamente, el teletrabajador que representa el gobierno se torna en el ideal del empleador (y de las organizaciones). Es ideal porque el empleador cuando se encuentra con su trabajador halla una persona con características negativas en un contexto organizacional (irresponsabilidad, falta de compromiso laboral, facilismo), no se construyen en él discursos sobre lo que se debe hacer en las organizaciones en términos de pautas de productividad y por ejemplo compromiso laboral, en el que según Cáceres (citado por Peralta, Santofimio y Segura, 2007) “se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante” (p. 90). También se puede hablar de ausencia de lealtad organizacional, es decir, ausencia de fundamentalmente un vínculo y reacción emocional hacia el objetivo de la organización (Ewin, 1993) puesto el trabajador no convive en la empresa y en su dinámica cotidiana enmarcada en la productividad y rentabilidad.

Desde los discursos del gobierno surge la fantasía de superar las barreras internacionales, fantasía que ha sido una constante en la historia contemporánea. La posibilidad de teletrabajar, reactiva el “sueño americano”, la posibilidad de ser un trabajador internacional logrando contratos con multinacionales, que permitan mejorar las condiciones económicas, aunque la relación laboral pudiera comprender condiciones laborales no dignas, atadas a niveles de responsabilidad empleador-empleado inexistentes.

Para el gobierno y para el empleador, el teletrabajador supera las barreras de idioma y nacionalidad, el estigma y xenofobia hacia el migrante, los costos de desplazamiento y sobre todo, el drama de quien migra dejando su casa y su familia: ahora el trabajador puede emplearse en cualquier parte del mundo sin abandonar su casa. El lugar “casa”, configura así una posibilidad de equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar: las formas de trabajo tradicional implican sacrificar una por la otra, un conflicto natural entre el trabajo y la familia que Greenhaus y Beutell (citados por Marín, Infante y Rivero, 2002) consideran esferas de la vida “mutuamente incompatibles” (p104), desde ahí el teletrabajo es significado como la posibilidad de conciliar este clásico dilema acudiendo al discurso de “calidad de vida”, para describir el alcance de un estado que hasta hace poco era utópico. De acuerdo con lo anterior y tomando la definición multidimensional de calidad de vida de González, Hidalgo y Salazar (2007), el gobierno, reconociendo dichas necesidades, se pone entonces como dador de la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales del trabajador, permitiéndole a partir del teletrabajo la realización personal, familiar, económica y social. Cabe anotar que el gobierno y el empleador también dan esta posibilidad de realización a las personas en situación de discapacidad. No puede quedar en la sombra que el papel de la empresa en el teletrabajo se despliega desde el liderazgo del gobierno nacional, lo cual muestra que la estrategia del teletrabajo envuelve a actores clave en la gestión de institucionalización del teletrabajo.

El discurso del gobierno no reconoce las dinámicas del entrar a trabajar en internet, es por ello que su administración se puede ordenar solo jurídica y económicamente¹⁰ en el lugar “casa”. El vacío de dicha normatividad puede obedecer al no reconocimiento del trabajador en dicha dinámica, y a la interpretación de la empresa como la vía de implementación y cobertura del modelo de fomento del teletrabajo en Colombia. Ello demuestra, como lo menciona Varela y Cifuentes (2015) que la implementación de políticas públicas o acciones gubernativas, en el plano nacional (y también local), se ha transferido o delegado a operadores empresariales, haciendo que el deber misional del Estado se entregue a la privatización y se llegue a dinámicas de mercantilización de los bienes públicos y servicios sociales. En el caso del teletrabajo, como estrategia –usurpadora de la táctica construida por el trabajador-, los operadores empresariales como “dinamizadores de mercado” se vuelcan a hacer parte como *stakeholders* y la dinámica económica se torna más importante que la dinámica social.

Lo anterior muestra interés del gobierno por el teletrabajador, pero no un reconocimiento como ciudadano y *stakeholder* en el proceso de implementación de políticas, en palabras de Lowi (1972), es *top down* (arriba-abajo). El interés general por su bienestar y traspasando los límites físico-territoriales debe acompañarse de lecturas frente a “aquello que no se implementa y no hace parte de la agenda pública, se debe juzgar en función de las incapacidades, los silencios o las decisiones de no intervenir en la solución de problemas claves” (p. 11) como lo mencionan Varela y Cifuentes (2015). Sobrepasar los límites temporales en las rutinas laborales también se encuentra en dicho interés del gobierno para el bienestar del trabajador, esto se observa en lo que

¹⁰ Paradójicamente importante señalar que esta es la misma situación que empaña la realidad del transporte público que se relaciona con el servicio de taxi en el país, que en la actualidad tiene serias e históricas normatividades para las empresas privadas (territoriales y físicas), pero para las aplicaciones que gestionan el mismo servicio no se encuentra reglamentación, desde ahí discusiones que se dejan abiertas al lector y que no se abordan por no ser objeto de esta investigación.

reportan como “ventaja”: el no desplazamiento. La connotación del desplazamiento o tráfico es generalizado como caótico en su concepción del teletrabajo. Es una actividad desvalorizada, que no aporta a la vida del trabajador, y que al consumir tiempo valioso de su vida se vuelve objeto de desprecio o eliminación.

De igual forma, la configuración del “tejido onírico”, como llamaría Castro (2009) al conjunto de valores, discursos y metas de la modernidad que intentan ser “salvadas” desde los proyectos posmodernos, a partir de ajustes que devuelvan la libertad y la felicidad al hombre, se evidencia cuando se presenta una nueva perspectiva de trabajo en la que el trabajador recupera su autonomía en el manejo del tiempo, su espacio y la ilusión de ser el propietario de los medios de producción (intelectual) de los que ha sido históricamente despojado y la ilusión de libertad de determinación y autonomía. Esto hará parte de lo que Foucault (1994) denominaría restructuración de las disciplinas, donde el control se plantea difuminado y desinstitucionalizado, y por ello, ha de ser imperceptible.

Para el empleador tener a disposición las tecnologías de la información y con ello la distancia del centro de trabajo tradicional, comprende la posibilidad del trabajador de realizar varias tareas al tiempo (que más adelante se describe como paralelismo) y con ello la posibilidad económica aumentada, beneficio directo para el trabajador. Esto es, como se mencionó anteriormente, el encuentro del trabajador con la felicidad prometida por la modernidad (Habermas, 2008). La información como una de las características del teletrabajo, no se encuentra en las significaciones de los integrantes del gobierno ni del empleador, solo se reconoce en estrecha relación con la productividad por su disponibilidad constante en la internet.

2.1.2. Marketing para el equilibrio entre vida laboral-vida familiar-vida vecinal

El gobierno reconoce que la participación de la empresa en el teletrabajo debe basarse en el reconocimiento de la naturaleza del modelo del teletrabajo: la confianza. La desterritorialización del trabajo en el contexto de la informatización de la producción (Hardt y Negri, 2000), específicamente con el teletrabajo, implica el reconocimiento de la confianza como valor en la relación del trabajador con la organización, ante la verdad de no ver al trabajador de carne y hueso se debe creer ante dicha “ausencia” que él está en cumplimiento de su rol de trabajador. La confianza, como estado psicológico, según Rousseau y Tijoriwala (1998) es “la aceptación de la vulnerabilidad propia basándose en las expectativas positivas acerca de las intenciones y conductas de los demás” (p. 683). Paradójicamente, el discurso estratégico del gobierno de implementación del teletrabajo en cuyo panorama el trabajador está como receptor, presenta una expectativa: que dicha recepción sea positiva y perpetúe la maquinaria de la estrategia. La confianza se presenta entonces como valor mediador en la relación persona-teletrabajo, desde la mirada del gobierno cuando el trabajo se soporta en internet y la distancia.

De otra parte, el gobierno ha advertido sobre el riesgo de lesión de las relaciones sociales, que surge debido al manejo inadecuado que el usuario dé a las TIC, es menester del trabajador mantenerse, de un lado, actualizado en el manejo de las mismas y de otro lado, responsable de cuándo las usa y cuándo no. La importancia de dicha responsabilización devuelve al ciudadano poder sobre sus prácticas de trabajo, al tiempo que lo sitúa como el directo implicado en desajustes entre el trabajo y la “casa”. Para el empleador el menester del trabajador y su ajuste a la forma de trabajo se sitúa en los procesos de selección, que en un futuro cercano, tendrán candidatos más aptos en teletrabajo con el crecimiento de las generaciones nativas de internet. Esto en el contexto de lo que Blanch (2013) describe como “la gestión del trabajo posmoderno”

que “ya da por descontado que las competencias TIC representan el núcleo duro de la nueva empleabilidad, de la productividad y del rendimiento en todo tipo de organizaciones” (Blanch, 2013 p. 513).

Para el empleador, las relaciones laborales que tienen naturaleza conflictiva, se superan con el teletrabajo y su mediación de internet, aunque cabe anotar que esta cuestión se puede confundir con las forma de contratación y/o lo que Rentería (2001) ha dado en llamar modalidades de trabajo. Lo que muestra el empleador es que las interacciones sociales quedan por fuera del espacio laboral, la reciprocidad, que permite afectar y construir realidades sociales, en este tipo de relaciones que se establecen en el teletrabajo, al parecer, ya no es objeto de valoración en el contexto laboral, o de la mano de Gálvez, Martínez y Pérez (2012) consideran parte de “cultura organizacional” que para obtener el balance entre el trabajo y la vida.

Quizá las relaciones sociales más privilegiadas por gobierno y empleador en el teletrabajo son las familiares, la idea de retorno al hogar para hacerse cargo de él se convierte en la principal idea de *marketing* para la aceptación del teletrabajo. No obstante, la delimitación del actuar del trabajador con la rutina cuando está en su casa (teletrabajando) se hace evidente, igual que se especifican indicadores de cumplimiento laboral, se establecen momentos en los que se puede o no interactuar con los familiares, se precisa aclarar que esto se puede comprender en el discurso de los empleadores cuando dan cuenta de su rol como trabajadores, pero cuando el comportamiento del trabajador solo se observa mientras se encuentra en el servidor de la organización, lo que hace por fuera ya sea en términos sociales, culturales, ocio, etc., no es materia de análisis por parte del empleador, el lema es: si no afecta negativamente la rentabilidad y productividad de la organización puede hacerlo.

El aislamiento laboral, entendido como la sensación de que se está “separado de otros” (Diekema, citado por Golden, Veiga y Dino, 2008 p. 1412) ante “el deseo de apoyo,

comprensión, y otros aspectos sociales y emocionales de la interacción no se cumplen” (Diekema, citado por Golden, Veiga y Dino, 2008 p. 1412), es un riesgo al que pueden estar expuestos los teletrabajadores. La acción del gobierno al reconocerlo se instauró en la normatización del trabajo suplementario para alternar entre casa y oficina y no extraer la persona de su posibilidad de interacción con otro en el contexto laboral, esto también aplica para los procesos de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en el mundo del trabajo. Esto según Bricout (2004) es la oportunidad que permite el teletrabajo a las personas que han sufrido específicamente lesiones en la médula espinal, se trata de reincorporarse laboralmente sin la incomodan del desplazamiento.

Golden, Veiga y Dino (2008) advierten que por la cantidad de tiempo como teletrabajador, el significado e importancia de estar con otro se disminuye, ya no se da relevancia lo que puede devenir al estar rodeado de relaciones recíprocas, no obstante, en Colombia, la regulación normativa se queda como legado para la protección del trabajador ante la latencia de la necesidad no resuelta de estar-ser con otros, sin olvidar que ello hace parte de la estrategia que se ha venido argumentando: el teletrabajador tiene una dimensión jurídica que le acompaña.

No ver el cuerpo del trabajador en la oficina tiene otro riesgo, según el gobierno. La carga laboral como una práctica empresarial que garantiza la realización del trabajo y el sentido de un pago de honorarios pago por tiempo de trabajo y no de ocio tiene, como lo mencionan Vitterso, Akselsen, Evjemo, Julsrud, Yttri y Bergvik (2003), efectos negativos sobre el trabajador, causados porque en la distribución del tiempo no se gestionan las actividades laborales y por ello se debe acudir a tiempo adicional para terminarlas o a gestionarlas en el tiempo estipulado por la organización. Estas prácticas organizacionales son rechazadas por el gobierno y ante ello surgen jornadas de acompañamiento a los jefes de teletrabajadores para que prescindan del ese tipo de control y acudan a la estructuración de trabajo por cumplimiento de indicadores, una forma más

cercana a la dinámica no presencial del teletrabajo. Se apela al reconocimiento de la confianza como base del modelo de teletrabajo, que fue descrito anteriormente.

La desestimación de lo que el teletrabajador hace al trabajar a distancia (en el lugar “casa”), por parte de los integrantes de sus círculos o redes sociales, es una situación que el gobierno trata de eliminar con las capacitaciones que brinda. Como se mencionó, lo hace con el empleador (organización), y también con su familia, pues se parte de la premisa de la diferencia entre esa forma de trabajo y la forma tradicional. Se observa que la estrategia del gobierno se amplia y fortalece en la medida que conversa con las instancias implicadas con el trabajador, desde su esfera pública y privada –si se acude a la clásica distinción de las actividades que constituyen la *vita activa* (Arendt, 1993). Cabe anotar que las relaciones vecinales, que se presumen fortalecidas por la frecuencia con la que el trabajador se encuentra en su barrio, pero quedan sujetas a la misma connotación negativa que las anteriormente descritas y es un manejo que el teletrabajador debe dar.

Esta modalidad de trabajo pone al teletrabajador en una esfera netamente privada, ya sea por la ubicación espacial de su casa o en la situación de distanciamiento del entorno laboral si se ubicase en otro lugar, lo que reduce su vida en la esfera pública y por tanto lo abstrae de lo que Arendt (1993) llamaría “el mundo humano”, de la posibilidad de ser y estar con otros. El discurso como característica de quien vive en sociedad permite revelar quiénes somos y así establecer relaciones con los demás, cuestión que se difumina dadas las condiciones en las que el teletrabajador ejerce su trabajo. Al desvanecer la idea de acción, pluralidad y de existencia en el mundo público, se desvanece también la idea de acción como precursora de la política en donde los individuos elaboran una vida común en el estado de unión, que les otorga poder. Es decir, que su estado de distanciamiento del grupo (aislamiento) evitaría la incidencia del teletrabajador en la esfera política, y con ello, a todas las formas de organización política que sustentan sus accionar

como trabajador, como persona parte de un grupo. En el nivel de la convivencia esta modalidad de trabajo apartaría al teletrabajador de cuestiones básicas de relacionamiento social como la toma de decisiones, consensos, acuerdos y acciones colectivas, con lo cual adviene la individualización, la posibilidad de ser y aprender en sociedad.

Esta forma de trabajo puede ser, desde la perspectiva de Arendt, una forma no política de la vida, no necesariamente es anti-política, pero se relega al mismo plano de la labor, puesto que el teletrabajador en su actividad no está junto con los demás “sino solo con su cuerpo, frente a la desnuda necesidad de mantenerse vivo” (p235). Paradójicamente el teletrabajador sigue estando conectado con el mundo mediante un artefacto de tecnología, que lo mantiene en relación con las cosas que los hombres fabricaron en una actividad de trabajo y que a su vez lo pone en una relación con un mundo real mediante la interconexión en la que se suponen otros.

Esta paradoja pone al teletrabajador como un hombre que cuando trabaja, en su actividad de producción misma, se convierte en un *homo-faber*, pero por las condiciones en que lo hace sería tratado como un *animal laborans* en cuya condición, el aislamiento se torna en soledad en un mundo donde la globalización se permite el hecho de interconexión entre los hombres. Así, las restantes actividades fundamentales de la *vita activa* –labor y trabajo– se convierten en la justificación de la existencia de este *animal laborans*.

Gobierno y empleador ponen al teletrabajador como un demiurgo que cree en su deidad por controlar tiempo y espacio, pero que en el mundo se encuentra despojado de la cualidad que lo hace ser humano. La pluralidad en dicha realidad cae como Cronos por sus hijos. Con lo que se podría decir que esta modalidad de trabajo gesta o prolonga una sociedad etérea, basada en la individualidad y con proyecciones de individuos atomizados que viven sumidos en la perfidia de la sociedad de la información, en un mundo de interconexión. Un mundo donde se reconfiguran las relaciones de las personas y se juegan dinámicas diferentes de ser en comunidad y de

“fabricar”, un mundo en el cual las líneas divisorias de las esferas pública y privada no se ven tan claras porque actividades que antaño pertenecían a la esfera pública en la actualidad hacen parte de la esfera privada, negando quizá además la posibilidad del paso de la esfera política del individuo.

Bustos (2012) menciona que estos espacios buscan ser integrados y re-dinamizados en dicho contexto laboral, es lo que se plantea desde el empleador, contrario a la versión del gobierno, pues se presume que la armonía vuelve al hogar como si se retornara a la época pre-industrial, donde la producción no reñía con la visión de comunidad o un “repoblamiento” de la casa. Sin embargo, se encuentra que el discurso del empleador también contempla la posibilidad de tensiones entre casa y familia por la “desconexión” del trabajador mientras trabaja y desde ahí avalan la existencia del teletrabajo suplementario que ordena la norma.

De otro lado, el gobierno y el empleador tejen una diferenciación generacional donde la asimilación de la información refleja la asimilación para el establecimiento de relaciones en las que el otro puede o no estar presente, es decir, el dato es el principio de comprensión con otro, pero no es la reciprocidad con otro. La información digitaliza (¿o materializa?) la posibilidad de cualidades de libertad y autonomía, así como de cantidades de tiempo y de contactos. Estas cuestiones están precisamente atadas a la existencia del dato, o lo que Buira (2012) denomina “código abstracto y artificial de representación de la información” (p. 11), y le confieren instantaneidad: misma que representa las cualidades y cantidades antes mencionadas.

Dicha “instantaneidad” se comprende desde lo planteado por Sennett (1998) cuando menciona que la reinvencción discontinua de las instituciones, la especialización flexible de la producción y la concentración sin centralización del poder pertenecen a un sistema de poder flexible y corroen el carácter de los empleados que tratan de jugar con estas reglas del contexto ya que si la persona no tiene la capacidad de “no apegarse a lo duradero” y no tiene tolerancia a

la fragmentación, padecerá contradicciones emocionales por los desplazamientos sociales que la flexibilidad trae, se corroerá su carácter. El sistema de poder flexible, por el contrario, requiere de personas que tengan éxito en la vida profesional y no “padezcan” por los lazos sociales que deben dejar a un lado en medio de la premura con la que deben responder al sistema.

2.1.3. El cotidiano gestionado desde las competencias para la inmaterialidad

Se presenta en el discurso de gobierno y del empleador el reconocimiento que en las rutinas del trabajador se usan diferentes aplicaciones, software y servidores para trabajar, no se presenta que conozcan más elementos o cuestiones que sucedan cuando el trabajo se gestiona en internet y fuera del centro de trabajo tradicional. Esta es una de las características del teletrabajo desde la misma definición que se encuentra en la ley y decreto que sustentan esta forma de organizar el trabajo en Colombia (y en otras definiciones en diferentes latitudes) y que se encuentra en el nivel del hacer en el teletrabajo.

La imagen que el gobierno y el empleador tienen y fomentan del trabajador cuando teletrabaja representa una persona que puede atender a varias actividades no laborales mientras se encuentra en horas laborales. Este solapamiento o traslapamiento de actividades parece natural en el teletrabajo, como lo mencionan Hartig, Kylin y Johansson (2007), pero en realidad el concepto que describe mejor lo que el gobierno de Colombia quiere representar es “paralelismo” por que el trabajador debe asumir dos tipos de cargas, su carga laboral que será diferente a su carga personal y estarán en la misma comprensión de espacio-tiempo, más no un solapamiento que representa una actividad encima de la otra constituyendo una sola carga. Así se abre un interrogante ¿Desde

la versión del gobierno puede comprenderse aceptación de dobles jornadas de trabajo con el teletrabajo?

Dicho paralelismo de actividades es posible cuando el trabajador, según el gobierno y el empleador, no está siendo vigilado, ante la flexibilidad que se presume del teletrabajo. Dicha flexibilidad hace que el gobierno reconozca que no todas las personas pueden ser teletrabajadores, de esta manera, habilidades como regulación y disciplina se convierten en premisas que el trabajador debe conseguir por sí mismo, sin la aparición de autoridad, pero con la idea constante de realizar el trabajo. Ello lleva a la comprensión de una competencia laboral que debe aparecer en el teletrabajador: orientación a resultados. Esta competencia, según Alles (2002) incluye la toma de decisiones, productividad superior, mejora constante del desempeño, solución de problemas, identificación del objetivo organizacional que se persigue, reconocimiento del sentido de urgencia, efectividad, entre otros atributos. Cabe anotar, que para la empresa estas autoconcepciones representan la rentabilidad del modelo de teletrabajo. Así, con la estadía en internet y el paralelismo el empleador resuelve el control, continúa la vigilancia soportada con internet y la ocupación del trabajador por la exigencia de competencias para el teletrabajo.

Existe una cuestión que aparece en con el teletrabajo y que el empleador adopta en su discurso para el fomento del mismo, se trata de las implicaciones positivas para el medio ambiente por la eliminación del desplazamiento en la rutina del teletrabajador y con ello el ahorro de tiempo, la enunciación de este elemento, podría instaurarse en visiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una exigencia del mundo globalizado, que se define como el conjunto de obligaciones y compromisos con los diferentes *stakeholders* que se derivan de las relaciones que sostiene la organización tanto interna como externamente (De La Cuesta y Valor, 2003). Se trata de acciones socialmente responsables dirigidas al cuidado y la protección del

medio ambiente desde el plano de los recursos naturales del planeta (Carneiro, 2004; Ibañez, 2004).

La característica de trabajo con información hace que el gobierno y el empleador conciban la inmaterialidad, en el sentido al hecho de no tener cosas tangibles, en la gestión de la actividad laboral en el teletrabajo (aunque reconocen el desconocimiento frente a este punto). La inmaterialidad como atributo del trabajo contemporáneo, según Hardt y Negri (2000), es parte de una economía informática de lo que ellos denominan “trabajo inmaterial” que supone la producción de un bien inmaterial que “implica un cambio en la calidad y naturaleza del trabajo” (p. 257), con ello la redefinición de prácticas y relaciones sociales.

Los empleadores anotan un aspecto de la información de la que el gobierno no se percata: la reserva y confidencialidad de la información. Que hace que se ponga en cuestión la viabilidad del modelo del teletrabajo. Al gobierno no reconocer el mundo virtual en el que se trabaja, desconoce el control del trabajador en servidores mediante la huella de la navegación, según el programa que se use. Frente al empleador, existe una cuestión que surge para la viabilidad de la gestión de información en dicha economía informática: el no pago de internet y energía eléctrica por parte del empleador. Esta cuestión hace parte de las condiciones de trabajo que la empresa incorpora en su gestión organizacional.

2.1.4. El poder estructurante de la estrategia del mejoramiento de la calidad de vida

Ubicarse como implementadores del teletrabajo deja ver dos posiciones (contradictorias) frente al mismo respecto del trabajador. Esta situación según Davies y Harré (1990) se explica cuando se reconoce que las posiciones creadas por el hablante pueden ser contradictorias. La primera tiene que ver con el reconocimiento de una administración estatal cuyo centro de gestión

es el trabajador, en razón de ello el teletrabajo es bienestar para el trabajador es todas sus dimensiones; la segunda tiene que ver con la negación de dicho reconocimiento al trabajador, en razón de la cual el reconocimiento de actor principal está en la empresa, que opera o “baja” el modelo y así influye en el trabajador. Lo paradójico de esta realidad en el gobierno, radica en que la primera versión termina cayendo en argumentación cuando se comprende que en ellos existe desconocimiento de cómo viven las TIC, la información y la espacialidad-temporalidad los teletrabajadores.

Ambos, gobierno y empleadores, al no poseer información sobre las realidades que vive el teletrabajador, cambian de rol y al ser también ellos teletrabajadores llenan dichos vacíos a partir de dicha experiencia, en este sentido tienen argumento para mencionar los beneficios que trae esta forma de trabajar, que está estrechamente ligada con la productividad y efectividad del trabajador por el despojo de distractores en la gestión del mismo en internet.

Davies y Harré (1990) menciona que el hablante no es consciente del poder que tienen sus descripciones para invocar formas de ser, el gobierno en este sentido, cuando se reconoce que el centro de interés es el trabajador, se sitúa como un actor que debe proteger mediante normatividad y desde la regulación de la participación de otros actores en la arena, en este caso particular, las ARL. A diferencia del gobierno, el empleador reconoce el mundo físico y virtual como espacio de trabajo, pero su énfasis está en el lugar físico –territorial que permite la ubicación del teletrabajador. De dicho mundo virtual, como empleadores y ante la distancia se posicionan como vigilantes el proceso productivo “limpio” o “neto” sin ocuparse del cuerpo del trabajador, dónde se ubica, cómo lo hace, con quienes interactúa, entre otros aspectos. Aunque estos aspectos se consideran importantes, el empleador trata que las labores de selección filtren con candidatos que puedan asumir dichas condiciones, aunque mencionan que es difícil porque

la cultura colombiana se encuentra rezagada ante esta “novedad” laboral que aporta económicamente al país.

La información es sinónimo de productividad, rentabilidad, eficiencia e innovación, de acuerdo con Riascos (2012), es posible decir que esta sinonimia da cuenta de la co-producción de la dinámica social que le circunda: una estrategia que se instaura en la dimensión económica de la dirección del país. Esta realidad que le circunda al teletrabajo desde el empleador se relaciona con el recelo de las empresas al modelo por el temor que para la gestión del actividad requiera que salgan sus bases de datos de la empresa y sean mal usado, es decir, el riesgo de que la competencia obtenga su información de marca y gestión.

2.2. *Apología de un ciborg: discurso del teletrabajador sobre el teletrabajo*

2.2.1. Anhelos de cambio en la relación de subordinación en el proceso de producción

Como lo menciona Varela (2015) la temporalidad natural fue milenaria y las acciones de los hombres guiaron su actuar con ella hasta la Revolución Industrial. En la producción artesanal, los artesanos producían todo el artículo, es decir, controlaban su proceso de producción y sus jornadas de trabajo. Con la Revolución Industrial se estructuran rutinas para la producción que tienen como base la división del trabajo en la gran fábrica. En el paso de la sociedad pre-industrial a la industrial sucede que el capitalista despoja al artesano de su conocimiento y es capaz de manejarlo en tal forma que tal conocimiento pudiera ser usado por cualquier persona. Así, el artesano pasa a ser obrero, ya no controla la producción completa del artículo o bien sino que él ya es controlado por medio de rutinas de trabajo, horarios y salario.

Además de las formas de producción mencionadas por Varela, el lugar social de la persona en ambos contextos también cambió; se pasó de una persona en interacción constante con otro, donde la noción de comunidad sostenía las relaciones sociales, a una persona en interacción constante con las máquinas y los productos, donde la noción de productividad media en las relaciones sociales.

En este mismo sentido del cambio sucedido en el paso de la sociedad industrial la posindustrial, el capitalista permite al obrero abandonar de su espacio en la empresa, le controla por medio de mecanismos diferentes, le paga para que abandone la rutina laboral. El cambio radica en la comprensión que ya no es necesario que el cuerpo esté sometido al control externo para la producción sino que es la mente del individuo, el mismo trabajador, quien controla su producción, lo que incluye: tiempos, espacios, formas, herramientas, personas, rutinas, prácticas, relaciones, pensamientos, emociones, comportamientos y significados.

Sennett (1998) muestra lo anterior como las consecuencias que el “capitalismo flexible o nuevo capitalismo” ha tenido en las personas y en el mundo del trabajo. Pero ¿Qué fue lo que pasó para que se perciban estos cambios en las dinámicas de estas dos generaciones? Con De la Garza (2006), se podría decir que el fenómeno de la globalización es la posible causa de esta diferencia. Este autor explica que la apertura de las economías nacionales implica restauración productiva en un país, en tanto tecnologías, organización y gestión, relaciones laborales, perfil de fuerza de trabajo y la cultura misma. Este cambio obliga a asumir procesos que ya no son estáticos, al contrario, suceden de manera rápida y quienes deseen inscribirse en ellos deberán asumir retos; he aquí las razones de los cambios de condiciones labores en las generaciones más recientes de individuos que Rico, hijo de Enrico, ha sabido afrontar, pero las consecuencias de estos cambios globales a nivel personal, son las que hacen que Rico sienta que su “esencia en sí misma” o carácter se torna difuso, se corroe –principal tesis de Sennett en su libro.

Se evidencia pues un alejamiento del cuerpo en la producción como un cambio, pero otro cambio también importante está en la estructura de producción capitalista de una sociedad postindustrial, misma que cambia porque la fábrica como centro de trabajo desaparece y la internet pasa a reemplazarlo: esto es pues el teletrabajo. El mundo contemporáneo produce de una manera diferente al mundo medieval o moderno, produce en una mixtura de ambos, como tratando de resolver las promesas que no cumplieron a la humanidad. Busca devolver el poder instaurado en las relaciones sociales y en la noción de comunidad, para salvar el proyecto moderno de la felicidad, pero sin olvidar la mediación de las máquinas para la productividad. En el mundo contemporáneo, la temporalidad se fusiona con la espacialidad, transformándose así la producción y relaciones sociales. Parecieran un híbrido que hace las veces de la creación de Víctor Frankenstein quien creó vida humanoide, tal adjetivo por ser una forma de vida diferente a la ya conocida.

Tal mixtura consolida, acudiendo a la metafórica ciencia ficción, una criatura con realidades varias: la física-concreta y la virtual-digital. Realidades que ancladas, como lo menciona Sibilia (2009) cuando habla de clonación, “en el seno más íntimo de la materia orgánica [...] comprenden la vida como información [...] como un código que puede y debe ser manipulado y corregido con la ayuda del instrumental digital” (p.89). En el mundo contemporáneo el trabajador parece sincronizado con dispositivos tecnológicos -caracterizados según Castells (1999), por capacidad de penetración, interconexión y flexibilidad- que mejoran su comportamiento laboral de naturaleza abstracta e inmaterial. La criatura que se ha presentado hasta ahora, en un contexto mediado y soportado por la internet es: el trabajador.

La diferencia entre la criatura de Frankenstein y esta última criatura descrita radica, fundamentalmente, en que el segundo no se construye con retazos de cadáveres humanos sino con retazos de lo que fuera vida: tiempo con otros. La construcción de nuestra criatura continúa

afectada por el dualismo cartesiano: tiene un cuerpo que busca la perfección y una mente que potencia la producción. Esto es pues leído desde el mundo poscapitalista, caracterizado por apropiarse de otras formas para el control del trabajador y la producción, aunque, como lo menciona Sibilia (2009), “el reloj” continúe siendo lo más emblemático para el control.

El manejo del reloj como máquina fuera del cuerpo humano que le guiaba la cotidianidad en el industrialismo, se ha modificado. La cotidianidad como un modo de temporalidad (Heidegger, 1927) se vive en la actualidad como un reloj instaurado en la mente del trabajador, que procura por la estructuración de jornadas laborales de manera autónoma, pero más allá de ello, permite que el control sea imperceptible al haberse desligado de quien lo portaba para hacer cumplir su voluntad.

Se observa así una fijación del capitalista en el cuerpo y en la mente, por separado, en la que el cuerpo ya no es objeto de aprecio, mientras que la mente sí. Pero esta fijación está también en el justo momento donde ellos deben converger: cuando el cuerpo permite la manipulación de los artefactos que permiten la entrada al centro de producción actual llamado internet, donde la mente tiene la posibilidad de potenciarse. Concebir, describir y representar un trabajador “mejorado”, se instaura en el mundo del lenguaje, la ciencia ficción, y desde las prácticas discursivas, también en la realidad. Ello propone la necesidad de reconocer las dinámicas de poder que se instauran desde las implicaciones psicosociales del teletrabajo relacionadas con el teletrabajador.

A la manera de Haraway (1984), concebir un “nuevo” trabajador, un espécimen que trata de eliminar las imperfecciones de lo humano, se podría constituir en una “blasfemia” en el contexto religioso, moralista y sin perspectiva política instaurada en el mundo del trabajo como lo es el contemporáneo, por lo menos en Colombia. Bustos (2012b) particularmente, en su investigación con teletrabajadores encuentra lecturas para la comprensión del trabajador artesano

y ciborg, lo describe como “el resultante del entramado medio informático, biológico y económico que crea un nuevo orden mundial” (p. 26), según esta autora existe una “indiferenciación entre lo interno y lo externo”, que “supone una extensión del cuerpo más allá de los límites de la piel” (p. 26).

Se muestra entonces con el teletrabajo, la construcción de un nuevo trabajador, uno que es potenciado por las tecnologías. En esta investigación la posibilidad de encontrarse con el trabajador, el empleador y el gobierno permitió conocer la necesidad de todos ellos de superar las limitaciones de lo “bió” y de lo “socio” para instalarse en lo productivo. Ante este punto en común, pero que cada grupo de participantes desde su propia necesidad justifica de diferente manera, se plantea un trabajador sin tiempos límites de trabajo, eficaz, eficiente, sin distracciones sociales, un trabajador destinado a la perfección: un ciborg.

2.2.2. Sobre las criaturas y organismos: lo bio y lo socio como mundos diferenciados en el mundo del trabajo

Una vez presentado al lector el contexto de dicho trabajador ciborg, en adelante se describe lo que es dicha “criatura”. Estos hallazgos de la investigación también son presentados por Bustos (2012) quien caracteriza que el teletrabajo tiene implicaciones en “las relaciones laborales, familiares, de amistad y comunitarias, en la medida que ocurre un cambio de intensidad, frecuencia y vía” (p. 192). Haraway (1984) define al ciborg como “un organismo cibernético, un híbrido de máquina y organismo, una criatura de realidad social y también de ficción” (p. 2). El trabajador del que se habla en esta investigación es un organismo ciborizado (si cabe la sustantivación del término ciborg), un organismo cuyas terminales nerviosas fueron conectadas a internet para potenciar su desempeño productivo en el ámbito laboral en lo que él

mismo denomina “Matrix”. Dicha conexión lo adentra a trabajar en un espacio virtual que lo aleja de los procesos fisiológicos básicos que como ser humano tiene. Al tiempo que lo aleja de los procesos de interacción social que implican reciprocidad y afectación mutua de los pensamientos entre las personas, como lo diría Blanco (1985) de la mano de Kurt Lewin; a este fenómeno Bauman (2002) le llama “extraños que se encuentran con extraños” o “desencuentro” en el cual entre extraños se da “un acontecimiento sin pasado. Con frecuencia es también un acontecimiento sin futuro [...] una historia que no continuará” (p.103).

Al ingresar a dicho espacio, el trabajador ciborg tiene unas relaciones diferentes con su casa –en el que se profundizará más adelante-, su barrio y su ciudad, estos dos últimos aparecen evitados por el posible caos del tráfico y los diferentes sistemas de transporte, al tiempo, representan el lugar que permite alojarse cuando ya no se encuentra más en la virtualidad o, como lo menciona Bustos (2012b), se hace necesario un espacio “para desconectar” (p.101).

Así, lo “bio” y lo “socio” se consideran aspectos que dentro del mundo laboral pueden ser desdeñados o, en el mejor de los casos, pueden ser asincrónicos (para usar un término enmarcado en las tecnologías de la información). Si estos aspectos son desdeñados o relegados ¿Qué es lo que se potencia o prioriza? El ciborg se consolida al concebir el espacio laboral como un espacio pulcro, limpio de imperfecciones, en el que la productividad es el líquido amniótico. El mundo laboral actual está separado del mundo social, una diferencia trascendental con el mundo del trabajo del industrialismo en el que ambos convergían. Pero dicha separación está tan bien manejada que en el mundo laboral del ciborg, se crea la falacia de estar más acompañado que antes, por la posibilidad de contacto con miles de millones de personas al estar en el mismo núcleo: internet.

2.2.3. Los “autos” como reproducción ampliada de las rutinas de trabajo tradicional

El trabajador ciborg al separar de sí los comportamientos en los que está presente un “otro” presencial, interlocuta con él mismo y hace de los espacios reales una extensión de lo vivido en el mundo laboral creado en internet, tal como lo encontró Mirchandani (1999), pues en el teletrabajo se viven las mismas rutinas del trabajo tradicional; quien no sea capaz de sostener esta forma de vivir el trabajo no podrá entonces ser teletrabajador. Con el teletrabajo no se modifica la naturaleza del trabajo tradicional, ya que el dominio y el ejercicio del poder mediante el control continúan existiendo, así como sus rutinas y esquematizaciones frente a la forma de vivir la cotidianidad.

La premisa que manifiesta Castells (1999) acerca que internet permite cercanía a pesar de la distancia territorial se torna difusa con el ciborg del que se habla, y sus dinámicas de producción permiten preguntarse ¿la cercanía con quién? ¿La cercanía en qué contextos? Porque las familias con integrantes en diferentes países pueden acercarse por medio de mensajería instantánea, enrutada por internet, pero en el contexto laboral donde no se permiten actividades diferentes a las productivas esta premisa pierde su validez.

Cuando se argumenta que en esta forma de organizar el trabajo existe interacción, es imperioso aclarar que se gesta interactividad, la diferencia radica básicamente, como lo asegura Bedoya (1997) en “que en ningún momento el receptor ni el emisor tienen una influencia recíproca, es decir, no se comunican al mismo nivel al tú por tú” (p. 2), o dicho en otras palabras, emisor y receptor tiene una comunicación no lineal cuando ejercen comunicación en el contexto laboral que organiza el teletrabajo. Esta no linealidad no permite reciprocidad en un medio de comunicación, no le permite al receptor convertirse en emisor y viceversa (Bedoya, 1997). El teletrabajador en su rutina tiene inter-actividad y no inter-acción.

La interactividad permite estar *off-line* sin perder el contenido de la comunicación y sin ser sujeto activo en ella. Es por ello que la interactividad puede poner a las TIC como una fuerza que puede penetrar la vida de las personas permitiendo que la vida laboral no termine en los horarios que manejaba la sociedad industrial. Como lo menciona Malvezzi (1998) cuando menciona que la globalización transforma la relación hombre-trabajo, se trata de diferentes dinámicas de relación y noción de espacio y tiempo en la sociedad actual. Fazio (2007) menciona que por la globalización, la organización de las relaciones cambia, cuestión que se encontró en esta investigación, las relaciones sociales se permean de acciones laborales, así como de sus espacios, formando espacios híbridos pero con funciones netas de trabajo.

El trabajador que se encuentra en esta investigación tiene una etiología en la escisión del mundo real y la creación de uno diferente, traducido en una persona que puede comprender dicha necesidad laboral e incorporarse a ella a partir de rasgos de lo que desde la clínica se denominaría psicosis. Lo anterior, visto desde el análisis organizacional, permite la funcionalidad dentro de una forma de organizar el trabajo que está mediada por las TIC y por la distancia del centro de trabajo, se trata pues de un trabajador que se autoreferencia (en el sentido de Maturana y Valera, 1972) y se autocontrola para la producción laboral, una falacia al ser llamado y vivido como: autonomía. Bustos llama a este fenómeno como un proceso de resignificación con componentes “ambiguos y paradójicos, de autonomía y esclavitud.” (p. 193).

También podría tratarse de un trabajador que al tener que debatirse entre estar *on-line* o estar *off-line* debe responder a las dinámicas que generan esos dos estados, y quizá las rutinas y relaciones con los objetos propias de estar *on-line* son tan fuertes que logran incrustarse en la vida *off-line*, desde Bauman en Bauman y Lyon (2014) este hallazgo de la investigación se entiende como que “La experiencia obtenida en un universo acaba reformulando la axiología que guía los valores del otro” (p. 46), es decir, que la rapidez y la compresión del tiempo (Malvezzi,

1998) natural en el mundo virtual pueden poner a una persona realidades bipolares que promulgan el paso ligero porque no se expone ante el conflicto inherente a las relaciones sociales, pero esto no quiere decir que no se extrañe al otro de manera presencial, la virtualidad del mundo en el que el trabajador ciborg se encuentra “no es tan capaz de satisfacer por completo la necesidad de sentirse acompañado” (Bauman y Lyon, 2014 p. 47). Es lo que Bustos (2012b citando a Nardi) plantea cuando habla de la construcción de las sujeciones y subjetividades en el teletrabajo, “la nueva sujeción es más violenta, pues niega las diferencias, desvaloriza las salidas colectivas y naturaliza las desigualdades, haciendo que los sujetos se sientan aislados y frágiles” (p. 49).

Para la psicología específicamente, estar *on-line* o estar *off-line* implica el problema “el otro con el que se interactúa cuando se teletrabaja” (Rentería, 2016)¹¹, la asunción de la existencia real de quien se espera sea el interlocutor en la acción comunicativa mediada por las tecnologías. Esta asunción en el trabajo tradicional no se pone en cuestión porque el trabajador no puede pedir que otro haga su trabajo por él, mientras que en el teletrabajo se deja la posibilidad por la virtualidad.

En cuanto al mundo biológico, o fisiológico específicamente, este ciborg tiene rutinas que desplazan nociones como alimentación y descanso al plano de la memoria. Hambre o cansancio ya no se encuentran en el plano corporal de necesidad básica a satisfacer sino que se encuentran en el plano de información que se recuerda, como lo menciona P6: “*puedo seguir y no me doy cuenta cuando ya me da mucha hambre o el gato me pide comida, hasta ese momento no me levanto de la silla*”.

¹¹ Conversación personal, 25 agosto de 2016. Sustentación trabajo de investigación, Universidad del Valle.

El surgimiento de este trabajador ciborg está relacionado con la necesidad de escape del sometimiento causado en las relaciones sociales de orden laboral, es decir, de la relación trabajador-supervisor. Según Haraway (1984) “un ser no atado a ninguna dependencia, un hombre en el espacio” (p. 3), un ser que antes de convertirse en ciborg anheló liberarse, siéndolo se convenció a sí mismo que ya lo está. Vive la sensación de libertad sin percatarse de que continúa siendo vigilado, esta es una de sus mayores características, Este trabajador pone “una musculatura mejorada electrónicamente” (Bauman y Lyon, 2014 p. 64) para el trabajo, y su cualidad “electrónica” le hace susceptible de control. Dicho control se procura mediante una vigilancia que por sus formas, Bauman y Lyon (2014) adjetivan como líquida, ante la cual es imposible “escondarse” (p 7). Bauman en este libro explica a Lyon que el mundo actual es “pos-panóptico” (sin olvidar lo planteado por Foucault) en tanto que quienes vigilan “pueden desaparecer, o instalarse en reinos inalcanzables. El compromiso mutuo ya no existe” (p. 12), esta caracterización de la vigilancia es lo que explicaría la sensación de libertad falaz en la que vive el teletrabajador o el trabajador ciborg.

Las tecnologías de la información, al tiempo que son el medio para acceder al lugar de trabajo, son lo que alberga y acciona los mecanismos de vigilancia, lo que muestra que el poder se trasmutó, pasó de ser ejercido sobre el cuerpo, a reconocer que la irrelevancia de los espacios físicos es posible cuando lo que se controla es el conocimiento, por tanto, como lo dice Lyon “el poder actual existe en el espacio global y extraterritorial” (Bauman y Lyon, 2014 p.13), las tecnologías están pues al servicio de este “nuevo” poder en el mundo del trabajo.

El ciborg que se encontró en esta investigación no se percata de la vigilancia y del poder que se ejerce a través de las tecnologías de información, solo valora el hecho de estar a distancia fuera del encuentro físico con quien le recuerda que no es libre, pero esta necesidad de libertad no es un elemento advertido por el gobierno, por tanto las normas y regulaciones alrededor del

teletrabajo se vuelven cinturón problemático y no actúan sobre él¹². Una forma de actuar frente a la necesidad del bienestar en la relación trabajador-supervisión que el trabajador desea es, como lo dirían Bauman a Lyon hacer “énfasis en el significado del encuentro real con el Otro” (p. 16), cuya dificultad está en la escisión que se provoca entre mundo laboral-mundo social (descrito anteriormente), que Bauman llama “capacidad para actuar a distancia” (p. 29).

La descripción que se ha hecho del trabajador ciborg muestra una realidad tecnológica que, como menciona Piscitelli (2002), “continúa a la biología por otros medios, y la perfecciona pero sin romper definitivamente con ella jamás” (p. 34), y así, al mejor estilo heredado del teocentrismo se pone al hombre (al trabajador en este caso) como el núcleo del universo (del trabajo), y por ello, lo humano y lo maquínico se encuentran en estrecha relación. La descrita relación se podría ubicar en un espacio *continuum* donde el trabajo y sus dinámicas –propias de la esfera pública- no se diferencian de las de casa, amistad o vecindad.

El teletrabajo en este sentido es pues, una transformación del código ya no genético sino del trabajo; así como se ha manipulado genéticamente a las especies (plantas y animales) para la productividad, se manipula al humano (imperfecto e inconforme) para su perfección en el mundo del trabajo y la producción. De este modo, se podría ubicar también desde la concepción de que el ciborg “se sitúa decididamente del lado de la parcialidad, de la ironía, de la intimidad y de la perversidad. Es opositivo, utópico y en ninguna manera inocente” (Haraway, 1984 p. 4).

Continuando con las características del trabajador ciborg, encontrado en los discursos de los teletrabajadores de esta investigación, se precisa la noción de estética del y para el trabajo. Estética entendida desde su significado más general arraigado al arte, en el que un hecho o una cosa es comprendida por su belleza (Gagliardi, 2014). El teletrabajador es parte de una forma de

¹² Algo parecido es lo que sucede en la actualidad de Colombia con plataformas de servicio de taxi, que no se regulan normativamente y afectan el cotidiano de quienes prestan dicho servicio.

organizar el trabajo en la que se diseña la pulcritud de la actividad productiva al establecerlo, como dice Piscitelli (2002) “transformando las formas de presencia, el esbozo de una nueva fenomenología del espacio-tiempo” (p. 158) del y para el trabajo. El teletrabajo pasa por ser una experiencia del trabajo en términos estéticos cuando el trabajador está en la búsqueda de comodidad en los lugares donde se ubica para trabajar y la vestimenta que usa estando en ellos. Aquí las dinámicas de la esfera privada conviven mientras se trabaja.

El ciborg que se representa aquí concibe el espacio y el tiempo como procesos que le permiten su extensión. La experiencia vivida desde ellos es lo que le permite dicha extensión, esto sería tanto como lo que Cassirer (1987) caracterizaría como un pensamiento mítico, puesto que espacio y tiempo son “fuerzas misteriosas que gobiernan todas las cosas, que gobiernan y determinan no sólo nuestra vida mortal sino también la de los dioses” (p. 36). Los teletrabajadores nadan en un discurso de subjetividad superior donde personifican a Eleuteria, la humilde diosa de la libertad, un esclavo obteniendo su libertad. Se trata de una especie de superioridad y trascendencia basada en la posesión de Cronos. Pero sin que se percaten, esto resulta en el encerramiento, tal cual Cronos fue mandado a gobernar en un microterritorio, al Tártaro, por sus hijos Zeus, Poseidon y Hades. Así, Eleuteria continua siendo una diosa sin templo ni culto, solo una característica otorgada por un dios.

La alegoría sobre la existencia de Eleuteria y de Cronos permite generar preguntas que anacrónicamente debe resolverse ante la existencia del trabajador ciborg: ¿Gobernar en un microterritorio (casa) propone un hombre “postsocial”? ¿Las ansias de los hijos de Cronos por el tiempo se pueden canjear por el estar-con-otros? ¿La resistencia del trabajador para desaparecer las falacias implicadas en el teletrabajo podrá ante cualquier forma de organizar el trabajo y ante la tecnología mediadora? ¿Qué es lo que cambió con el teletrabajo? La forma de control, la forma en que el trabajador maneja su tiempo, sus espacios, las relaciones sociales, con ello se considera

que el trabajo no cambió al deslocalizarse del centro tradicional de operación y relocalizarse en internet.

La existencia de dicho ciborg se encuentra en un contexto de información, que desde el *management* es lo que Drucker (1976) denominó “Sociedad del Conocimiento”, y que posteriormente Castells (2001b; 2001) desde la sociología llamaría “Era informacional”. Existe producto de un fenómeno que los filósofos Hardt y Negri (2000) denominan postmodernización económica o informática, que genera un trabajo abstracto o inmaterial, con empleos móviles y cuyo producto es el conocimiento, la información y la comunicación.

Nuestro ciborg tiene la posibilidad de ser un obrero fuera de la fábrica, como lo describen Hardt y Negri (2000). Ello podría implicar la vuelta del hogar y como lo menciona Bustos (2012) a las relaciones vecinales, lo que resulta prometedor, al igual que hacer lo que les gusta como les gusta, tal como lo encontró Benites (2003) cuando estudió la percepción de sufrimiento, el placer en el desarrollo de las actividades de trabajo y las relaciones sociales de periodistas. El ciborg que se haya en esta investigación continua en la relación dominador-dominado, con mecanismos más sutiles de control, por lo tanto, esta forma de organizar el trabajo contribuye a lo que Marx (1844) denomina alienación del trabajador. Sin embargo, preguntarse si ¿Puede decirse que se vuelve a la familia, como en la sociedad pre-industrial? ¿Se vuelve a la familia como núcleo principal de la socialización? ¿Cuál es la forma de ese regreso? ¿Bajo qué condiciones? Posibilita que la táctica (De Certeau, 2000) de alejarse del jefe y tomar decisiones de manera autónoma, pueda seguir perteneciendo al trabajador y la estrategia hegemónica no se adueñe de ella porque al institucionalizarla muere todo viso de esperanza.

El estar fuera de la fábrica pone tensiones entre el organismo vivo con el cibernético del trabajador ciborg. Existen comportamientos del organismo vivo que debilitan la existencia del organismo cibernético, entre ellas, la fatiga por las excesivas horas de trabajo al tratar de cumplir

con un valor social llamado “responsabilidad”; el temor de no ser reconocido y escogido para beneficios de la empresa; la incomprensión del contexto (familia y vecinos) de lo que la persona hace con su vida cuando teletrabaja (¿Por qué no trabaja?); Aprovechamiento del tiempo libre con prácticas deportivas y de más prácticas del ocio. ¿Y si, según lo planteado por Sibilia (2009) con el hombre postorgánico, en el trabajo se trasciende el cuerpo –las relaciones sociales- y se llega a la perfección que es la productividad? ¿Con el teletrabajo se corrigen los “defectos” del trabajo originados por su organicidad?

2.2.4. Internet en la relación persona-trabajo: centro de trabajo y táctica para alejarse de la función instrumental del trabajo.

Al contrario, la existencia del organismo cibernético se potencia cuando existe la idea humana de superar y/o negar el cansancio producido por el trabajo; comprende qué es el teletrabajo y lo que puede ser-hacer en términos de productividad y “autonomía” estando en él, pero no el impacto de largo plazo que puede tener ello en su vida y como un integrante de comunidad; se satisface la necesidad de alejarse de la relación opresora entre jefe-trabajo; se convence del control absoluto del tiempo; cuando la información significa estar conectado y disponible igual que lo está internet; se relaciona con otro durante el trabajo bajo el condicional “*si-solo-si*” es cuestión de trabajo; se despersonalizan las relaciones con otros; cuando por fuera del mundo laboral se seleccionan virtualmente las opciones de relación con otro; se comprende que puede quebrantar la norma estipulada por el empleador en términos de horario, y así, puede escapar al juego de institucionalización de lo que en su inicio fue flexible; cuando las rutinas del trabajo tradicional se incorporan en el teletrabajo y las rutinas y *modus vivendi* del trabajo en la virtualidad se extrapolan a la vida cotidiana y el mundo digital/virtual se pone en la vida

cotidiana; cuando hace de los objetos un elemento con un uso diferente al convencional en pro de la realización del trabajo y es capaz de cambiar la naturaleza de la creación de los objetos.

Hasta aquí, el ciborg se muestra débil por la primacía y vitalidad que aún le da su parte humana, pero, su existencia se modificará en el futuro, cuando las nuevas generaciones nativas de internet ingresen al mundo del trabajo pues presume que las relaciones sociales estarán descontadas de la humanidad que le compondrá. Además para ese tiempo, las organizaciones habrán hecho su aporte: habrán eliminado sus costos fijos y los habrán puesto como responsabilidad del mismo ciborg, ahí la parte humana no tendrá otra opción de supervivencia que la misma asunción de dichas responsabilidades.

Al respecto, se puede decir que lo “bio” –como se ha llamado en esta investigación– permite la existencia de maneras de vivir realidades, en donde la construcción con otro devuelve la oportunidad de significar la misma existencia, o como lo menciona Rentería (2008), no refiriéndose a lo “bio” sino a la corporeidad tiene que ver con “la construcción de la subjetividad en las nuevas realidades del mundo del trabajo – organizaciones – negocios [...] pero principalmente sus sistemas de significación y legitimación de lo que ha construido social e históricamente” (p. 77); aunque en la línea argumentativa de vuelta, el cuerpo solo sea una cárcel, finita y pobre, aun cuando en la línea de vuelta, la “persistencia de lo orgánico”, como Sibilia (2009) llama a este asunto, se presente como la necesidad de soporte material que pueda albergar el pensamiento y los ciclos fisiológicos que permiten su funcionamiento.

La función instrumental del trabajo (Blanch, 2012) se hace presente en todas las versiones encontradas frente al teletrabajo, pero es en los trabajadores donde lo que Blanch (2012) llama función expresiva se evidencia desde lo subjetivo, que da paso a la necesidad de encontrar en el trabajo la actividad que no genera conflicto entre la vida laboral y familiar, una actividad que procura por el bienestar y la calidad de vida, como una característica que aun teniendo un fuerte

componente de percepción individual, en su componente social y jurídico debe basarse en condiciones dignas de trabajo.

Ante esta forma de trabajo se podría plantear de manera desprevenida la necesidad de adaptación a las condiciones que ofrece tanto a nivel virtual como físico, sin embargo, el reconocer la relación persona-trabajo y con ello, el trabajo como “organizador fundante ontológico a nivel social y personal” (Rentería y Malvezzi, 2008 p. 331) muestra la necesidad hacerse presente en las discusiones donde las diferentes instancias que lo reglamentan y aplican, para que se reconozca su naturaleza y el peso implacable de las regulaciones y estrategias de mercado se distancien de la individualización y economización de la vida cotidiana del trabajador.

Rentería (2008) ya advertía sobre la necesidad de repensar el abordaje de la psicología en la relación hombre-trabajo ante la existencia de lo que llama “virtualización de las organizaciones”. Rentería defiende la tesis de que ante la virtualización se construyen “sujetos ampliados y cada vez más difusos y multifacéticos” (p. 67), diferenciando a este sujeto de uno virtual. Esta última salvedad se comparte en esta investigación, ya que el ciborg no es virtual, ya que su existencia como trabajador sin la parte de organismo vivo, no sería posible (como se explicó cuando se analizaron las formas en que se potencia el ciborg). Ante el conocimiento que surge de esta investigación del trabajador ciborg se comparte lo propuesto por Rentería (2008) sobre un sujeto ampliado, que por la espacialidad y temporalidad características del teletrabajo le llevan al cambio de su propia concepción de sí, o como lo menciona Rentería “Tiempo y lugar se convierten en las dos principales dimensiones de referencia para la consolidación o transformación de identidades y metamorfosis de *selves*” (p. 71).

Las prácticas organizacionales de selección (de las que por supuesto participa la psicología) se ponen como mediadoras para la protección del Ser del trabajador, con ellas se

busca que el candidato cuente con competencias (tecnológicas) y rasgos de personalidad que le permitan trabajar aislado y que así no se someta las dinámicas de teletrabajo que representa el ciborg encontrado en esta investigación. Ante esta dinámica, la postura crítica se comparte con lo que Rentería y Malvezzi (2008) denotan al estudiar el constructo “empleabilidad”: “Reducir la cuestión de la crisis del trabajo a las competencias del trabajador es no quererla enfrentar y proyectarla en los elementos más vulnerables de la ecuación” (p. 332).

.....

Lo que se ha discutido hasta ahora constituye la tesis de esta investigación: el teletrabajo evidencia una tensión entre un discurso hegemónico y uno no hegemónico en una relación de poder-resistencia (Figura 2).

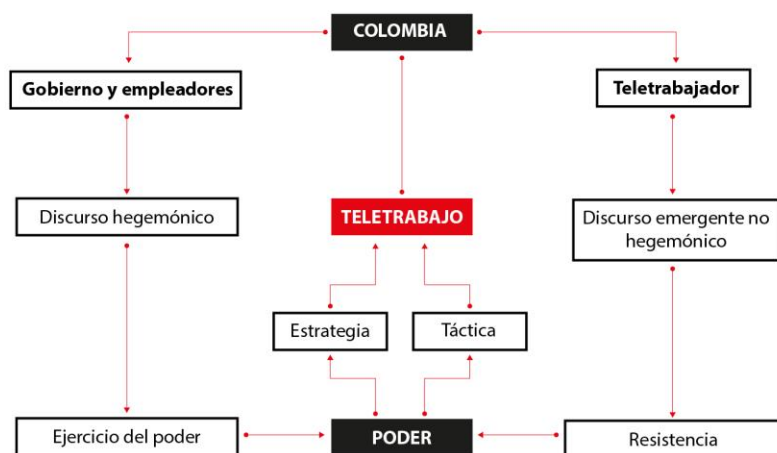


Figura 2. Dos discursos en el teletrabajo: Hegemónico y emergente.
Elaboración propia

Esto sugiere que el teletrabajo no puede ser interpretado como un fenómeno unidimensional o meramente técnico, no puede entenderse como un distraído elemento nuevo del mundo del trabajo, es pues otro de los tantos fenómenos multidimensionales que surgen dentro de

una lógica de dominación resultado de la colonización, que se configura en el pensamiento moderno: la díada poder-resistencia.

Desde Foucault (1994), la resistencia es una lucha constante y multiforme ante un aparato que busca uniformizar y que representa el poder, es por ello que ante la existencia de poder siempre habrá resistencia. Desde Foucault, se puede decir entonces que los procesos de resistencia que se evidencian en el comportamiento del teletrabajador podrían consolidarse en una estrategia contra las formas de explotación actuales, que despojan a los trabajadores de lo que producen por el poder imperceptible que permiten las tecnologías. Cruz (2014), hablando de los procesos de intervención social, menciona al respecto de la resistencia, que los “ideales de la Modernidad: igualdad, justicia, desarrollo, autonomía, autosostenibilidad, eficacia, inclusión, independencia, progreso, etc.” (p. 186) pueden convertirse en elementos de resistencia social si son apropiados por el intervenido, en nuestro caso el teletrabajador, que se encuentra a distancia y gestionando su actividad desde internet. De acuerdo con Cruz, esto es “lo que en Michel Foucault correspondería al concepto de “biopolítica”” (p. 186), proceso por el cual “el sostenimiento de las lógicas de dominio pasando del “hacer morir” a las poblaciones coloniales, al “hacerlas vivir”, es decir, producir para ellas unas formas de existencia que se ajustan a los proyectos de modernización” (p. 186).

El discurso hegemónico es herencia del pensamiento del pensamiento moderno y del a ilustración (libertad, igualdad, progreso) que se sostienen en la relación de poder entre trabajador-empleador, o desde Marx (1867), relación de producción que se basa en ser dueño de medios de producción (burgueses) y en el que ha sido excluido de ellos (proletario). El surgimiento de la posmodernidad intenta ajustar la relación de poder y es aquí donde se instala la idea de ciborg, parece ser que la tecnología intenta recuperar ese ideología de la ilustración. Esto surge por medio de las tácticas, que surge del trabajador, que responde a la cultura hegemónica, por tanto, desde

Michel De Certeau el teletrabajo es una táctica de quiebre en el sentido que tiene las características de inconciencia, momentánea, no hay organización frente a ella, y por ue no está concebida para ser un forma de escapar de dicha realidad.

Finalmente, ante esto, se retoma el discurso no hegemónico posible desde el quiebre de la estrategia si el trabajador es reflexivo ante ella. La representación de este estado, que en esta investigación se dio por medio de la metáfora de la ciencia ficción, permite conocer lo que está implicado psicosocialmente en el teletrabajo con relación al teletrabajador, anotando que, como lo dice Sfez (2005) “La ficción no está fuera de la realidad” (p. 13).

“Matrix nos rodea. Está por todas partes. Incluso ahora, en esta misma habitación. Puedes verla si miras por la ventana o al encender la televisión. Puedes sentirla cuando vas a trabajar, cuando vas a la iglesia, cuando pagas tus impuestos. Es el mundo que ha sido puesto ante tus ojos para ocultarte la verdad”.
 Morfeo

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado del proceso investigativo se presentan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en el proceso de acercamiento al significado y valor, interacción social, rutinas y relación con los objetos, y posicionamiento, como la lectura psicosocial de una forma de organizar el trabajo con características particulares (soporte de internet, espacialidad-temporalidad, información) que lo diferencian del trabajo tradicional. Dicha descripción del teletrabajo se propuso desde el reconocimiento del trabajador en esa dinámica de trabajo, lo que quiere decir que se pretendió el acercamiento a lo que “está entre los pliegues” o “por dentro” del teletrabajo desde lo psicosocial. De esta manera, desde el gobierno, empleadores y teletrabajadores, se conoció lo que implica el teletrabajo, por lo menos para la realidad local, encontrando entre ellos tanto puntos de convergencia como diferencias discursivas. En lo que sigue se concluye este proceso investigativo y se presentan recomendaciones frente al tema de teletrabajo, frente a la investigación misma y se dejan algunos interrogantes de cuestiones que aún no se consolidan, reconociendo la actualidad del tema.

El significado, en el sentido de Blanch (2007) y Luque, Gomez y Cruces (2000), que los empleadores y el gobierno construyen sobre el trabajo muestra una comprensión desde las dimensiones económica y jurídica, que hace que ambos grupos dirijan sus acciones en diferentes niveles, de un lado el gobierno desde una estrategia macro (o nacional) para el desarrollo de políticas públicas de orden social (sectorial), y de otro lado, los empleadores que, desde una visión instrumental del trabajo, proyectan dicha forma de trabajo para la obtención de rentabilidad y aumento de la productividad. El teletrabajo es valorado por ellos entonces en un juego de mercado como una posibilidad de mantener su rol de decisión y dominio de la población y la producción, en este juego las TIC son el mayor potenciador y extensor del poder de dichas

instancias; y la casa (como el único que reconocen discursivamente en el teletrabajo) es el lugar que materializa, en el ejercicio del poder, el acto onírico del sueño del trabajador de escapar del dominio.

Los teletrabajadores comprenden el teletrabajo desde la disponibilidad de las TIC para trabajar, reconociendo que la gestión laboral se realiza en internet, que es lo que permite alejarse del centro de trabajo tradicional, este principio es lo que hace que caractericen “internet” como un lugar de trabajo y que el lugar “casa” como uno de los lugares físicos donde se pueden instalar para luego adentrarse en internet, en este sentido centros comerciales, telecentros, centros de *co-working* son reconocidos por los teletrabajadores y desde ahí la comprensión del espacio (espacialidad) es virtual y física. La comprensión del tiempo (temporalidad) es infinita, el tiempo pareciera un ser inmortal que propicia posibilidades igualmente infinitas.

Empleadores, gobierno y teletrabajadores reconocen que la distancia natural en el teletrabajo trae a la organización aumento de la productividad, que está en estrecha relación con la disponibilidad constante de acceso a internet, pero solo los teletrabajadores significan la información como la materia prima de su trabajo (por el reconocimiento de la gestión de la actividad laboral en internet) y las características que le son propias, las ponen en su vida cotidiana.

Frente a la identificación de la productividad implícita en el teletrabajo, se precisa mostrar que el teletrabajador, desde la interacción social, explica la razón de aceptar el principio de aumento de la productividad: compensación por el escape de la dinámica de dominio en la relación jefe-subordinado. Entonces, desde el trabajador, no estar en el centro de trabajo (sino en casa u otros lugares) es la posibilidad de ser libre aun estando en el mercado de trabajo. En esta búsqueda de libertad (que da cuenta de un entramado del término clásico de esclavitud) el trabajador vivencia su interacción social de una manera diferente a la conocida en el trabajo

tradicional. Esto involucra, como lo mencionan Cifuentes, Pinillos y Quiñones (2011) que existen “aspectos de tipo psicosocial que se ponen en juego en las organizaciones o más específicamente, en la relación empleado-empleador tales como emociones, retribuciones que no son meramente monetarias” (p. 119).

Aunque se libera de la personificación de la supervisión, termina embebido en internet, aislado del contacto con un “otro” que le permita reciprocidad y afectación mutua en términos de pensamientos, emociones, comportamientos, etc., en el sentido de Asch (citado por Blanco, 1985). Este aislamiento es tramitado, sin percibirlo como tal, en un tiempo y espacio diferentes al laboral, en otras palabras, interactuar con otro, establecer relaciones sociales, no es un proceso que co-exista con el trabajo pues posterior a al momento de trabajar es donde se acude a otros, normalmente personas que estaban en la vida del trabajador desde antes de incorporarse al teletrabajo, esto es una escisión entre el mundo trabajo y el mundo social del trabajador.

En este punto es importante mencionar que la posibilidad de comunicación con otro dentro de la jornada laboral no se elimina, al contrario podría aumentarse, pero solo con un mensaje comunicativo: la gestión laboral. Esta dinámica podría confundirse con relacionarse con otros, pero como “actividad psicológica de respuesta a la actividad psicológica de los demás” (Blanco, 1985 p. 271) este proceso comunicativo gesta un encuentro socialmente recíproco. A estas dos cuestiones el teletrabajador llama “despersonalización” de las relaciones laborales. De otro lado, el encuentro con otro (después del horario de trabajo) se podría llevar a cabo bajo previa selección de “a quien quiero conocer”, por medio de grupos especializados en la red.

El teletrabajador reconoce su necesidad de interacción social, de encuentro con otros en el trabajo, su pérdida de red social, porque aunque esté en su casa, las relaciones familiares y vecinales no necesariamente se fortalecen como lo mencionan empleador y gobierno. Aunque se precisa decir que el gobierno reconoce esto como “riesgo” y lo llevó a un estado deseable desde

la normatividad, reconociendo que el teletrabajo suplementario es una forma de afrontar el aislamiento del teletrabajo y mediante capacitaciones a los integrantes del círculo familiar desde el gobierno. Otra cuestión que el gobierno reconoce como “riesgo”, que para el trabajador sigue siendo productividad-rentabilidad –como se describió anteriormente, y para el teletrabajador es una realidad, es la sobrecarga laboral. Para el gobierno esta situación se debe a que en la relación jefe-subordinado aún no se comprende la confianza como base de constitución.

La información en la interacción social es entendida como la posibilidad de rapidez que se traduce en autonomía y libertad del teletrabajador, desde la perspectiva del gobierno y el empleador. Desde la perspectiva del trabajador permite el trabajo por indicadores y la forma de abstracción de la dinámica social o en palabras de Bustos (2012) “la conexión permanente dibuja otras realidades temporales, sociales y ontológicas” (p. 192).

Ambas visiones tienen en común la identificación que son las TIC –soportadas por internet- como posibilitadoras, esto es lo que se encontró en la categoría de rutinas y relación con los objetos. Tanto gobierno como empleadores relacionan el teletrabajo con un paralelismo de actividades en el que “gana” el trabajador al poder atender responsabilidades que no son de la rutina laboral en horarios laborales, pero sí al espacio en el que se encuentre. Los teletrabajadores entrevistados en su rutina en realidad hacen este tipo de cosas ocasionalmente, tratando de tratando de reponer el tiempo que les toman dichas actividades, es decir, consideran este un acto de “violación” de las reglas labores. De este modo, aunque la distancia supone flexibilidad, el trabajador no la asume como tal, se trata de un trabajador que considera que la su propia regulación debe llevarle al éxito laboral y la estadía en internet le permite dicho éxito.

El paralelismo desde el gobierno es posible porque no hay vigilancia del empleador, pero el empleador sí ha establecido mecanismos de vigilancia que ya no están puestos sobre el cuerpo del trabajador, sino sobre lo que produce mientras está en los diferentes servidores y plataformas

de trabajo, así contabilizadores de tiempo de conexión-desconexión y rastreo de ejecución de tareas se convierten en elementos de control. El teletrabajador por su parte, accede a internet mediante las diferentes herramientas y gestionan su trabajo sin percatarse de tal control.

En las rutinas del trabajador, se precisa según el gobierno, competencias tecnológicas, o específicamente la habilidad en el manejo de internet y herramientas TIC, y competencia de orientación a resultados; el empleador por su parte, al respecto adiciona la competencia de trabajo individual; desde el teletrabajador se encuentra el reconocimiento de lo que necesita para realizar su trabajo, y así se puede decir que corrobora lo que mencionan empleador y gobierno, aunque no le nombre como competencias.

Los tres grupos de participantes mencionan que en las rutinas del teletrabajador se elimina el desplazamiento casa-trabajo-casa, considerando que esto aporta a la calidad de vida del trabajador. Aunque los tres consideren dicha premisa, el extrañamiento de las dinámicas de interacción social del trabajo tradicional, el aislamiento percibido con el teletrabajo y el que no se percaten ni controlen el tiempo que llevan trabajando hace que se sospeche sobre la calidad de vida o del equilibrio de la vida familiar y laboral que en realidad vive el trabajador. Se busca calidad de vida en el teletrabajo, sin embargo, las condiciones del trabajo no se articulan a dicho objetivo. La versión de empleador y gobierno del desplazamiento se instaura como una práctica de conservación del medio ambiente, lo que los acerca al reconocimiento de prácticas empresariales de Responsabilidad Social Empresarial desde esta forma de organizar el trabajo llamada teletrabajo.

Desde el teletrabajador –porque no se encuentra en el gobierno ni en el empleador referencia al conocimiento específico de rutinas y relación con los objetos- se observa que el uso de los objetos cambia. Se hallan elementos de estética en el teletrabajo referidos al uso de prendas de ropa más cómodas que las usadas en el trabajo tradicional, y un orden de los elementos de la

casa según su propio criterio para efectos de trabajar también en búsqueda del confort. La idea del uso del objeto, para la que fue diseñado el objeto cambia en el lugar “casa”, así el comedor puede ser un escritorio y una ventana puede ser un tablero, según el trabajador lo decida.

Lo mencionado frente al uso de objetos, contribuye a la idea de libertad y autonomía en la toma de decisiones que siente el teletrabajador al estar a distancia, a lo que contribuye internet y la gestión de información posible en su trabajo. Esta forma de trabajo, sus condiciones o exigencias y la forma de vivenciarlas por parte del teletrabajador hacen que el este describa su estadía en internet como la “conexión a la matrix”, así describen estar trabajado en internet y lejos del centro de trabajo. Desde esta vivencia, plasman la estadía en un lugar diferente al físico-territorial y desde ahí se comprende lo que se ha concluido hasta ahora, aislamiento laboral, posible sobrecarga laboral, sensación de libertad, autonomía en la toma de decisiones, etc.

La información en la rutina del teletrabajador, para el gobierno y empleador permite la misma existencia del teletrabajo, se comprende entonces la inmaterialidad del trabajo (Hardt y Negri, 2000), sin embargo, se encuentra el recelo del empleador para dejar que los datos de su empresa se encuentren en un lugar que él no pueda controlar, se trata del temor a que se pierda confidencialidad de su información estratégica de operación con el teletrabajo.

Desde el posicionamiento se puede decir que el gobierno formula la estrategia de implementación del teletrabajo en Colombia donde el sector empresarial es el nodo de articulación con el trabajador, en otras palabras, el sector empresarial implementa lo dispuesto por el gobierno y en ello intervienen sus propias concepciones empresariales, económicas y productivas. Esta forma de implementación pone al trabajador en la última escala de la estrategia, solo en la posición de receptor de lo que la organización ha pensado sobre lo que debería pasar en la relación teletrabajo-teletrabajador.

El empleador se posiciona como el dador de la libertad al trabajador invisibilizando los mecanismos de control que usa por medio de las tecnologías de la información se excluyen de la responsabilidad de la salud laboral del trabajador cuando no está en su centro de trabajo, pasándola a las ARL. Se exonera de la responsabilidad del aislamiento laboral al poner organizaciones encargadas de brindar espacio de utilización del tiempo libre para el trabajador disfrute del mundo social fuera del horario laboral, por ejemplo cajas de compensación. Se liberan de sus pagos fijos porque ahora gastos como energía eléctrica e internet están a cuenta del trabajador.

El teletrabajador se concibe victorioso al ser dueño de su tiempo, de su espacio y de su propio pensamiento y orden en las rutinas de trabajo, por ello se puede decir se consideran en una mejor posición que los trabajadores tradicionales (aunque reconozcan las situaciones que trae el teletrabajo).

Después de haber concluido frente a los repertorios que consolidan cada uno de los grupos de participantes, se puede decir que dialógicamente, el gobierno privilegia la espacialidad-temporalidad como las características del teletrabajo que más importantes en su discurso, como las más detalladas en cada una de las categorías desde lo psicosocial, así estar en la casa es una ventaja para el trabajador. Los empleadores también la reconocen y le suman internet como otro lugar en el teletrabajo; y además destacan la importancia del manejo de la información, entre esas características del teletrabajo para no afectar su competitividad en el mercado. Finalmente, los teletrabajadores privilegian dialógicamente las tres características del teletrabajo, por una razón que puede resultar obvia, es él quien la vive en su cotidianidad, quien buscó mediante las tecnologías escapar a la relación jefe-subordinado, en un espacio como internet, que es en la actualidad el centro de trabajo, que le da lugar pues es quien las representa da cuenta de cómo construyen su subjetividad en el mundo del trabajo. Esto precisa evidenciarse desde lo que

Rentería (2016) denomina “reconocimiento de la necesidad de Psicologías del hecho social trabajo en múltiples contextos, condiciones y relaciones organizacionales y sociales” (<http://www.sbpot.org.br/publicacoes/artigos//formas-de-trabajar-y-repertorios-de-pots>) pues El teletrabajo se “aleja” de las rigideces criticadas en el modelo burocrático jerarquizado y anida en el mundo de la flexibilidad organizacional, en el paradigma que contempla al trabajador como un “hacedor” de su propia subjetividad.

La identificación de significados y valor del teletrabajo, análisis de posicionamientos e interacción, y la caracterización de las rutinas y uso de los objetos desde estos tres actores frente al teletrabajo se llega a reconocer que la dinámica orientada por sus voces, enunciados y repertorios, constituyen dos discursos que conforman la realidad del teletrabajo construida por los participantes entrevistados: un discurso hegemónico y un discurso emergente. El primero construido por gobierno y empleadores mientras que en el segundo se instaaura el teletrabajador (aunque en el trabajador se reconocen elementos de discurso hegemónico)

La perspectiva económica que sustenta el teletrabajo en el país y que argumenta entre varias cosas, las ganancias económicas para el trabajador, permite preguntarse ¿Las ganancias compensan las pérdidas? De la mano de Bauman en Bauman y Lyon (2014) se puede decir que el trabajador ciborg puede insertarse en la dinámica de una red (que no es social) pero no se inserta en una comunidad ¿Qué sociedad se fomenta con esta forma de organizar el trabajo? El Ser social en el trabajo, que posibilita dicha construcción social, no cabe en la navegación que permite internet. Este “ser” que se menciona en la investigación es lo que permite la construcción de tejido social, o lo que Bauman llama “dulce miel de la solidaridad humana”, la existencia de la defensa de los derechos de los trabajadores que pueden consolidarse bajo el objeto de figuras organizadas como los sindicatos. Esta forma de trabajo tiene perspectiva de proyección al futuro ¿En qué condiciones?

El trabajador ciborg no tiene características de sujeto político ni de constructor de comunidad, ya lo decía Haraway (1984) “el ciborg no suena con una comunidad que siga el modelo de familia orgánica” (p. 4), sus rutinas laborales embebidas en “matrix” no le permiten estar acompañado de otros, produciendo sentidos, reciprocidad en la interacción social. La incursión del gobierno en dicha dinámica bajo el fomento de esta forma de trabajo debería implicar que no se ceda terreno a lo que Varela (2008) denomina “acción política empresarial o corporativa” (p. 6), es decir que los intereses del sector empresarial sean privilegiados en detrimento del derecho del trabajador, pero más allá de cómo vive, se trata de lo que Rentería (2008) destaca como “sistemas de significación y legitimación de lo que ha construido social e históricamente” (p. 77). Con el teletrabajo lo que se muestra entonces es una actividad que cambia por las condiciones globales tecnológicas y económicas, en un marco de flexibilidad con regulación, paradójicamente, legal.

Se evidencian paradojas que se juegan entre estar conectado y ser en compañía de otros, además de encontrar un sujeto teletrabajador al que se le ha llamado “demiurgo” por el manejo que considera que da a las relaciones y a las condiciones de trabajo de teletrabajo. El teletrabajo analizado a la luz de la actividad fundamental de la acción de la vita activa pone de presente una relación entre hombres que se encuentra mediada por “cosas o materia”, las tecnologías de la información y la comunicación, por lo que se pierde la condición fundamental de la pluralidad, de vivir con otros. Esta mediación afecta al discurso entre dos iguales que cobran su existencia por el reconocimiento de la alteridad, por lo tanto ante esta ausencia la acción de trabajar carecería de significado en la sociedad.

El teletrabajo tiene su génesis en “el deseo de abandonar” las “viejas” prácticas rígidas de orden weberiano e instaurarse en prácticas de un modelo de libertad cuyo objetivo fue instaurar el trabajo en la vida privada del trabajador. Así, la eficacia y la eficiencia se instauran como las

metas a perseguir en un deseado equilibrio de la vida laboral y familiar. Es en este contexto donde se juega la implementación de un modelo de gestión que dé cabida a un trabajo a distancia mediado por las TIC, el teletrabajo. En un paradigma que continúa siendo la productividad al menor costo, el teletrabajo se instaure como una solución y pone a su hacedor como un “obrero fuera de la fábrica”, perpetuando el modelo y recambiando los mecanismos de poder sobre él, afinando las formas de producción y haciendo invisibles los mecanismos de “hacer producir”. Se tiene una forma de trabajo que delega tareas y funciones basados en el cumplimiento de metas de producción en lugar diferente a la “fábrica”, este trabajo a distancia que implica, como ya se ha visto anteriormente, el trabajo individual, se ajusta al modelo de trabajo que propone la responsabilización, a saber, la estrategia para que los trabajadores asuman de manera responsable sus tareas y aseguren el cumplimiento de los objetivos de la organización.

De acuerdo con lo encontrado en esta investigación se dejan algunas cuestiones abiertas relacionadas con la necesidad de realizar estudios sobre el teletrabajador y el teletrabajo, comparativos entre organizaciones que nacieron con teletrabajo y las que han modificado su gestión para incorporarlo y con otros actores vinculados a la dinámica del teletrabajo. Del primero, específicamente sobre la relación teletrabajo-salud laboral que permitan encontrar formas de contribución al trabajador en su deseo de encontrar equilibrio entre vida familiar-laboral. También para aportar a la comprensión de las causas de dichas enfermedades, que el mismo Jack Nilles –creador del término teletrabajo- asocia al teletrabajo, como por ejemplo el *burnout*, estrés, entre otras patologías. Los segundos, que diferencien entre las dinámicas de teletrabajo cuando las organizaciones ya existentes implementan teletrabajo y las dinámicas de teletrabajo cuando nacen con esa forma de trabajo. Se presume que el pensamiento de las personas es diferente en términos de ascenso, beneficios, etc., también puede incluir la diferencia de las vivencias del teletrabajo según su tipología (autónomo, suplementario, móvil); también

pueden incluir estudios sobre teletrabajo con enfoque de género. Los terceros, integran grupos como ARL y sindicatos, por la protección de derechos que les convoca; o grupos de académicos, investigadores, profesores, *policy makers*, etc., que escriben sobre teletrabajo pues denota la importancia de esta forma de organizar el trabajo como objeto de estudio. Todo ello reconociendo la realidad colombiana, al tiempo que regional y local, que convoquen al conocimiento y permitan ajustes cuando se realicen transferencias desde otras latitudes. En términos del diseño de la investigación, se recomienda el uso de una técnica de análisis de información que permita menor tiempo de procesamiento de la información cuando se tiene entrevistas en profundidad *in extenso* y varias categorías de análisis para trabajar en cruces.

Además se encuentra la pregunta ¿Cuál es el rol de psicólogos y psicólogas en la dinámica del teletrabajo? ¿Se continúa como extensión del discurso hegemónico? Desde Foucault, la lectura sobre el poder, debe alejarse de la dicotomía “bien-mal” e instaurarse en el reconocimiento del mismo, en el caso de esta investigación, en el mundo del trabajo. En este sentido, se precisa que la psicología entre en estrecha discusión con lo que Foucault (1994) denominó “filosofía analítica del poder”, quizá desde ahí el quehacer del psicólogo permitiría por lo menos preguntarse por el poder o llevar acciones en la praxis como hacerlo visible, quizá esto signifique inscribirse en el discurso no hegemónico, que implica procesos de reflexión crítica, tal como lo señala Pulido (2004), cuando menciona que desde la psicología crítica, en el contexto organizacional e industrial, debería preguntarse el por qué nos organizamos de formas particulares para trabajar. En esta investigación se queda una pregunta abierta al respecto ¿Que el hombre sea el puente entre la tecnologización y la biología incluye a la psicología en las discusiones sobre realidades que puedan derivar de ello, tanto para comprenderlas como para revisarlas críticamente? Esta realidad, nuestra realidad, no es algo individual, la cuestión de tener trabajo tampoco lo es, a su lado debe estar la realidad social, política y pública, deben estar

cohesionadas, no es solo haciéndose empleable como cambiará la realidad del país en materia laboral. Si existe un diseño económico y político determinado para acabar el empleo y derivar pobreza, serán pocas las oportunidades ¿qué trabajador es el que queremos los psicólogos? ¿En verdad qué es lo que estamos haciendo para mantener la calidad de vida que se promulga desde la psicología organizacional? ¿Se están generando mecanismos autopoieticos que permitan adaptación y relación con el macro-sistema? ¿El teletrabajador puede apropiarse del discurso emergente y desde ahí reivindicar sus derechos y su ser político? Los niveles de actuación de la psicología, con su doble estatuto disciplinar y profesional, deben dialogar constantemente con el contexto y la realidad actual donde las líneas divisorias entre lo económico, político, ideológico y psicológico están difusas.

“No estoy de acuerdo, Trinity. En mi opinión Matrix puede ser más real que este mundo. Aquí lo único que hago es desconectar el enchufe. Pero allí, tienes que ver cómo Apoc muere.”

“Eres un esclavo Neo, igual que los demás, naciste en cautiverio naciste en una prisión que no puedes ni oler ni saborear ni tocar. Una prisión para tu mente. Por desgracia no se puede explicar lo que es Matrix, has de verla con tus propios ojos.”

REFERENCIAS

- ABCE del teletrabajo “Libro Blanco del teletrabajo en Colombia”. (2012). Ministerio del Trabajo. Recuperado de www.mintrabajo.gov.co
- Aguilar, L.F (1992). *El estudio de las políticas públicas*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Ediciones Granica SA.
- Arendt, H. (1993). *La condición Humana*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Araujo, A. (2011). O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas. Universidade de são paulo faculdade de economia, administração e contabilidade departamento de administração programa de pós-graduação em administração. (Tesis doctoral. Universidad de Sao Paulo). Recuperado www.caminandoutopias.org.ar/accesible
- Barona, R. (2013). Actualidad del teletrabajo en Colombia. *Revista Internacional y Comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*. Vol (1), No.(3).
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. México D.F. Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. & Lyon, D. (2013). Vigilancia líquida. Barcelona: Paidós. Estado y Sociedad.
- Bedoya, A. (1997). ¿Qué es interactividad? Recuperado de www.sinpapel.com/art0001.shtml
- Beltrán, A., & Sánchez, L. (2002). Las relaciones laborales virtuales: el teletrabajo. (Trabajo de grado. Facultad de Ciencias Jurídicas, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá DC, Colombia) Recuperado <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-31.pdf>.
- Benites (2003). Flow in Journalistic Telework. *Cyberpsychology & behavior*. Volume 6, Num 1.
- Benites (2003b). Impacts and Trends of Journalistic Telework: The Journalists’ Viewpoint. *Cyberpsychology & behavior*. Volume 6, Number 1.
- Blanch, J. M. (1992). Proyecto Docente. Memoria de Cátedra Psicología Social Aplicada. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Blanch, J. M. (1996). Psicología social del trabajo. En Alvaro, J., Garrido, A. y Torregosa, J. (Coords). *Psicología social aplicada*. España: McGraw-Hill.
- Blanch, J. M. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. En: Blanch, J. (Coord.) Espuny, M., Gala, C., y Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Desafíos*. Barcelona: Editorial UOC.

- Blanch, JM (2007). Psicología Social del Trabajo. En Aguilar, M. y Reid, A. (Coords.). *Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales*. (pp 210-238.). México -Barcelona: Anthropos – UAM.
- Blanch, J. M. (2012). *Trabajar y bienestar*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Blanch, 2013. El trabajo académico digital como factor de riesgo psicosocial: usos y abusos de las tic en la educación superior. *Educação em Perspectiva, Viçosa*, v. 4, n. 2, p. 511-532
- Blanco, A. (1995). La tradición lewiniana. En: *Cinco tradiciones en la psicología social*. (pp 223-277). Desafíos. Barcelona. Editorial UOC.
- Boiarov, S., Rozo, C. y Poliszuk, N. (2007). Exportadores de servicios en internet. Etis-Lac. Recuperado de www.etis-lac.org.ar
- Boiarov, S. (2013). Estudo de estratégias de gestão de mobilidade via teletrabalho e teleatividades no estado de São Paulo. Coordenadora. *Sobratt-Cetesb-Gobierno Sao paulo*. Recuperado http://www.ambiente.sp.gov.br/wp-content/uploads/2013/09/Teletrabalho_e_Teleatividades_SMA_Ago20131.pdf
- Bricout, J. (2004). Using telework to enhance return to work outcomes for individuals with spinal cord injuries. *NeuroRehabilitation* Vol. 19.
- Buira, J. (2012). El teletrabajo. Entre el mito y la realidad. Barcelona: Editorial OUC
- Bustos, D. (2012b). *Ciberatesan@s: (re)subjetivado espacios, tiempos, relaciones e individualidades en el trabajo*. (Tesis de doctorado Universidad Autónoma de Barcelona) Recuperado de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/107759/dbo1de1.pdf?sequence=1>
- Bustos, D. (2012). Sobre subjetividad y (tele)trabajo. Una revisión crítica. 181-196. Doi: <http://dx.doi.org/10.7440/res44.2012.17>.
- Cassirer, E. (1987). *Antropología filosófica. Introducción a una filosofía de la cultura*. México. D. F.: Fondo de Cultura Económica.
- Carneiro, M. (2004). *La Responsabilidad Social Corporativa interna: La nueva frontera de los recursos humanos*. España: Editorial ESIC.
- Castells, M. (1999). *La era de la información: economía sociedad y cultura*. Vol. I: La sociedad red. Siglo XXI editores.
- Castells, M. (2001.). *La Era de la Información. Vol. II: El poder de la identidad*. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores.

- Castells, M. (2001b). *La Era de la Información. Vol. III: Fin de Milenio*. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores.
- Castro (2009). *Tejidos oníricos. Movilidad, capitalismo y biopolítica en Bogotá (1910-1930)*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Centro Nacional de Consultoría (2012). *Línea De Base del Teletrabajo en Colombia*. Bogotá: Colombia Digital. Recuperado de http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8145_archivo_pdf_diagnostico_2012.pdf
- Chanlat, J. F. (1994). *Hacia una antropología de la organización*. Recuperado <http://aleph.academica.mx/jspui/handle/56789/11659>
- Cifuentes, D. M., Pinillos, M. A. y Quiñones, L. K. (2011). Responsabilidad social empresarial interna y sus implicaciones en el contrato psicológico de los empleados de una empresa prestadora de servicios. (Tesis de Pregrado) Universidad del Valle. Cali-Valle.
- Corporación Colombia Digital (2013). Bogotá es una ciudad para el Teletrabajo: Jack Nilles. <https://www.colombiadigital.net/teletrabajo/item/3542-bogot%C3%A1-es-una-ciudad-para-el-teletrabajo-c.html>
- Cruz, J. (2014). Las metáforas de la intervención social: una aproximación a la comprensión del asistencialismo social. Estudio exploratorio en una ong operadora del servicio de protección, del instituto colombiano de bienestar familiar (icbf), en Cali, Colombia (Tesis de Maestría). Universidad del Valle. Cali-Valle.
- Davies, B. y Harré, R. (1990). Positioning: The discursive production of selves. *Journal of the theory of social behavior*, 20 (1), 43-63.
- De Certau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana-Biblioteca Franciscano Xavier Clavigero.
- Decreto 884 del 1 de mayo de 2012. Reglamentación de la Ley 1221 de 2012 www.mintrabajo.gov.co.
- De Godoy, O. (2000). Entrevista: uma pratica discursiva. En Spink, M.J. *Praticas discursivas e Produção de sentidos no cotidiano* (183-214). Brasil: Cortez Editora.
- De la Cuesta, M. y Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa: Concepto, medición y desarrollo en España. Boletín Económico de ICE, N° 2755, (pp. 7-20). Recuperado 06, 10, 2008, www.revistasICE.com.
- De la Garza, E. (2006). La flexibilidad del trabajo en América Latina. En: *Tratado Latinoamericano de sociología del trabajo*. Fondo de cultura económica-México.

- Delgado, c. y Jiménez, J. (sf). Percepciones del teletrabajo en Colombia. <http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/Delgado%20Wiesner%20Jim%C3%A9nez%20Villamizar%20spanish.pdf>
- Diario El Espectador (15 noviembre 2014). La apuesta del teletrabajo. <http://www.elespectador.com/noticias/economia/apuesta-del-teletrabajo-articulo-527763>
- Durkheim, E. (1863) [1867]. *De la división del trabajo social*. Madrid: Akal.
- Drucker, P. F. (1976). La gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas. El Ateneo. Estudio de penetración del teletrabajo en Colombia (2014). Ministerio del trabajo.
- Evans, D. (2011). The internet of things. How the Next Evolution of the Internet is Changing Everything, Whitepaper, Cisco Internet Business Solutions Group (IBSG).
- Ewin, R. (1993). Corporate loyalty: its objects and grounds. *Journal of Business Ethics*. Volume 12, Issue 5, pp 387–396
- Fazio, H. (2007). *Cambio de paradigma: de la globalización a la historia global*. Ediciones Uniandes. Bogotá-Colombia.
- Foucault (1994) [1978]. *Dits et écrits*, v. III. Paris: Gallimard.
- Gagliardi, P. (2014). Explorando o lado estético da vida organizacional. (pp 128-149). En: Steward, C., Hardy, C. y Nord, W. (Orgs.). *Handbook de Estudos organizacionais. Reflexoes e novas direcoes*. Vo (2). Sao Paulo: Editora Atlas.
- Gálvez, Martínez y Pérez (2012). Telework and work-life balance: some dimensions for organisational change. *J. Workplace rights*, vol. 16(3-4) 273-297.
- Garmendia, X. (2008). Teletrabajo. *Derecho informático*. (pp 1-17) <http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/Teletrabajo.pdf>
- Garrido, A. y Álvaro, J. (2007). La evolución de la psicología social como disciplina independiente. En *Psicología social: perspectivas psicológicas y sociológicas*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Golden, T., Veiga, J. y Dino, R. (2008). The Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions: Does Time Spent Teleworking, Interacting Face-to-Face, or Having Access to Communication-Enhancing Technology Matter?. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 93, No. 6, DOI: 10.1037/a0012722
- González, R., Santacruz, G. y Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo. Un término de moda con problemas de concepción. *Psicología y Salud*, 17(001), 115-123.
- Guía jurídica para la implementación del teletrabajo en Colombia. Bogotá: MinTIC.

- Guía técnica para prevención y actuación en seguridad y salud en situaciones de riesgo en el teletrabajo. Bogotá: MinTIC.
- Habermas, J. (2008). La modernidad, un proyecto incompleto. En: Foster, H. (Ed). *La posmodernidad*. Barcelona: Editorial Kairos. Pp 19-36.
- Haraway, D. (1984). Manifiesto cyborg. El sueño irónico de un lenguaje común para las mujeres en el circuito integrado. *Nueva York: Routledge*. Disponible en: <http://manifiestocyborg.blogspot.com/>
- Hardt, M. y Negri, A. (2000). *La posmodernización o la informatización de la producción*. Imperio. Paidós. Buenos Aires-Barcelona-México.
- Harting, T., Kylin, C. y Johansson, G. (2007). The Telework Tradeoff: Stress Mitigation vs Constrained Restoration. *Applied psychology: an international review*, 2007, 56 (2), 231–253 doi: 10.1111/j.1464-0597.2006.00252.x
- Hegel, G. [1931]. Ripalda, J. M. (2006). *Filosofía real*. México: Fondo de cultura económica.
- Heidegger, M. (1927). *El ser y el tiempo*. México D: F.: Fondo de Cultura Económica.
- Ibáñez, J. (2004). *Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales*. España: Akal Ediciones.
- Iparraguirre, G. y Ardenghi, S. (2003). Tiempo y temporalidad desde la antropología y la física. *Revista de antropología experimental No. 11 (18) 251-260*. Recuperado <http://revista.ujaen.es/rae>.
- Kahale, D. (2003). Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral. *Red de revistas científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal*. Universidad de Zulia. Maracaibo – Venezuela. pp. 397-416. Recuperado www.dialnet.net.co
- Kelly, J. (2003). Políticas públicas en América Latina: teoría y práctica. *Procesos y práctica: el ciclo de las políticas públicas*. Ediciones IESA-Caracas. Digitalizado el 04 febrero 2012 con fines académicos programa académico maestría en políticas públicas de la facultad de ciencias de la administración, de la Universidad del Valle, bajo la responsabilidad del docente Edgar Varela
- Knoepfel, P., Corinne, L. y Frédéric, V. (2003). *Análisis y conducción de las políticas públicas*. México: Universidad de Monterrey.
- Lenguita, P. (2010). Las relaciones de teletrabajo: Entre la protección y la reforma. *Argumentos Uam-X- México. Nueva época. Año 23. núm. 64. 245-263*.
- López, D., Fondevila, J. y Sains, J. (2010). El estado del teletrabajo en la banca colombiana y sus efectos en la vida familiar. *Razón y palabra. Relaciones Públicas, Número 70*. www.razonypalabra.org.mx

- Malvezzi, S. (1998). Psicología organizacional. Da administração científica à globalização: Uma historia de desafios. En: Machado, C. *Fronteiras da Psicologia*. Portugal Universidade de Évora, vol. II.
- Marín, M., Infante, E. y Rivero, M. (2002). "Presiones internas del ámbito laboral y/o familiar como antecedentes del conflicto trabajo-familia" *Revista de Psicología Social*, 2002, 17 (1), 103-112.
- Marx, K. (1844). *Manuscritos económico-filosóficos de 1844*. Colihue Clásica.
- Marx, K. (1867). *El Capital. Crítica de la economía política*. El proceso de capital 1. Buenos Aire: Siglo XXI editores, S.A.
- Varela, F., & Maturana, H. (1972). Mechanism and biological explanation. *Philosophy of Science*, 39(3), 378-382.
- Ministerio TIC. <http://www.mintic.gov.co/noviembre/4011-hay-mas-de-39-mil-teletrabajadores-en-colombia.html>
- Ministerio del Trabajo. <http://mintrabajo.gov.co/noviembre/4011-hay-mas-de-39-mil-teletrabajadores-en-colombia.html>
- Mirchandani, K. (1999). Legitimizing work: Telework and the gendered reification of the work-non work dicotomy. *CRSA/RCSA*, Vol 36(1).
- Morse, J. (1994). Equipos de investigación:posibilidades y defectos de la investigación cualitativa colaborativa. En: *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Nilles, J. (2012, 29 julio). Teletrabajo no es cuestión de magia, sino de matemáticas. *Diario El Tiempo*, pp20.
- Ley 1221 de 2008. Normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. www.mintrabajo.gov.co.
- Lista de chequeo de requisitos legales para implementar el teletrabajo en una entidad pública y privada. Bogotá. MinTIC
- Lowi, T. J. (1972). Four systems of policy, politics, and choice. *Public administration review*, 32(4), 298-310.
- Luque, P., Gómez, T. y Cruces, S. (2000). El trabajo: fenómeno psicosocial. En: Guillen, C. (Coord) *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. España: McGraw Hill.
- Ochoa, J. (sf). *Anotaciones sobre lecturas acerca del teletrabajo*. Universidad de Zaragoza (pp 215-243). Recuperado 26, 04, 2012. www.dialnet.net.co.

Organización Internacional de Trabajo, Tesauro OIT, 6.^a edición, Ginebra, 2008.

Piscitelli, A. (2002). *Ciberculturas 2.0: en la era de las máquinas inteligentes*. Buenos Aires: Paidós.

Peralta, M. C., Santofimio, A.M. y Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, núm. 19.

Pérez, M., Martínez, A., Carnicer, P. y Vela, M. (2004). A technology acceptance model of innovation adoption: te case of teleworking. *European journal of innovation management*. Ed. Emerald. Vol. 7. No. 4. 280-291.

Pulido (2004). En búsqueda de una psicología crítica en los ámbitos laborales. *Univ. Psychol.* Bogotá (Colombia) 3 (2): 213-222. ISSN 1657-9267

Rentería, E. (2001). El modelo educativo tradicional y los perfiles de competencias según las modalidades y tendencias del trabajo actuales. Recuperado Objetos univalle.edu.co/?q=node/330-21k. 17 08 2008.

Rentería, E. (2008). Nuevas realidades Organizacionales y del Mundo del Trabajo: Implicaciones para la Construcción de la Identidad o del Sujeto. *Informes Psicológicos*, No. 10 p 65-80. ISSN 0124-4906

Rentería, E. y Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*. Vol (7)2. 319-334.

Rentería, E. (2009). De recursos humanos a la psicología organizacional y del trabajo: reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. En Aguilar, M. C. y Rentería, E. (ed.). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. (pp. 25-51). Bogotá: Universidad Santo Tomás. Editorial y publicaciones.

Rentería, E. (2016). Formas de Trabajar y Repertorios de POTs. <http://www.sbpot.org.br/publicacoes/artigos//formas-de-trabajar-y-repertorios-de-pots>

Resolución 00002886 del 21 de noviembre de 2012. Entidades que harán parte de la Red Nacional de Fomento al teletrabajo y otras disposiciones.

Riascos, W. (2012). Trabajo: inclusión y exclusión. Aproximación a los discursos y posicionamientos de representantes de sectores sociales. (Tesis de maestría) Universidad del Valle. Cali-Valle.

Rousseau, D. & Tijoriwala, S. (1998). *Assessing psychological contracts: Issues, alternatives and measures*. (pp. 679-695). Recuperado 07, 11, 2008. www.ebsco.com

Ruiz, A. (2001). El papel de la OPEP en el comportamiento del mercado petrolero internacional. *Revista recursos naturales e infraestructura. Serie 21. Naciones Unidas*.

- Sanchez, M. (2012). *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina*. (Documento proyecto CEPAL). Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Sarramona, J. (2001). El teletrabajo. Sus implicaciones sociales y para la formación. *Revista de tecnología educativa*. Vol 14. Número 4. 483-501.
- Sennett, R. (1998). “A la deriva” En: *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama Colección de Argumentos.
- Sfez, L. (2005). *Técnica e ideología. Un juego de poder*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina.
- Sibilia, P. (2009). *El hombre postorgánico*. Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales. Buenos Aires: Fondo de Cultura.
- Spink, M. J. y Medrado, B. (2000). Produção de sentido no cotidiano: uma abordagem teórico – metodológico para análise das práticas. En Spink, M.J. *Práticas discursivas e Produção de sentidos no cotidiano* (41 - 61). Brasil: Cortez Editora.
- Spink, M. J y Lima, H. (2000). Rigor e visibilidade: a explicitação dos passos da interpretação. En Spink, M.J. *Práticas discursivas e Produção de sentidos no cotidiano* (41 - 61). Brasil: Cortez Editora.
- Stiglitz, J. (2006). *Cómo hacer que funcione la globalización*. Buenos Aires: Distribuidora y editor Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A.
- Steward, B. (2000). Fit to Telework – The Changing Meaning of Fitness in New Forms of Employment. *Advances in Physiotherapy*. Vol 2.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1996). El trabajo con los datos. Análisis de los datos en la investigación cualitativa. Mariano Cubí, coordinador. Introducción a los métodos cualitativos de investigación, 4, 152-176.
- Varela, E. (2008). *Burocratización y modos de gestión en los servicios públicos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Varela, E. Sustrato ontológico de la función directiva managerial: vitalismo versus libertarianismo. Seminario doctoral de epistemología de la ciencia. Universidad del Valle. 31 agosto de 2015.
- Varela, E. y Cifuentes, D. (2015). Implementación de políticas públicas: un análisis de las perspectivas críticas frente al paradigma neomanagerial. *Ponencia presentada en XXXIX Encontro da ANPAD - EnANPAD 2015, Belo Horizonte-Brasil, 13-16 septiembre de 2015*.
- Vasquez, J. H. (2014). *Claroscuros de lo psicosocial, una controversia que no se cierra en Colombia*. Tesis Maestría en Psicología. Universidad del Valle. Cali-Colombia.

- Vitterso, J., Akselsen, S., Evjemo, B., Julsrud, T. Yttri, B. y Bergvik, S. (2003). Impacts of home-based telework on quality of life for employees and their partners. quantitative and qualitative results from a european survey. *Journal of Happiness Studies* 4. Kluwer Academic Publishers.
- Wachowski, L y Wachowski, L. Matrix. (1999). Estados Unidos: Joe Silver.
- Weber, M. (1922). *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. Berkeley: University of California Press.
- Yacopino, N. (2013). El Teletrabajo, una expresión de las nuevas formas de organización del trabajo. Aproximación a la cuestión e interrogantes que plantea su implementación en la región del Neuquén. Tesina. Recuperado *Torres de Teletrabajo* 01 12 2013.

ANEXOS

A. Ejemplo Procesamiento de información (Mapa de Asociación)

Fragmento de mapa de asociación de P3 (Gobierno).

Convenciones	
	Soporte de internet
	Espacialidad-temporalidad
	Información

Preguntas	IMPLICACIONES PSICOSOCIALES			
	Significado y valor del teletrabajo	Interacción social	Prácticas, uso de espacios y objetos	Posicionamiento
¿Qué es teletrabajo para el gobierno?	Lo que pasa es que esto es relativo y esto tiene que ver con el cómo nosotros significamos el teletrabajo, te voy a explicar: al presidente le interesa mucho el tema de la formalización, y en ese orden de ideas en el ministerio TIC estamos más enfocados en lo que tú primero mencionas [relación de dependencia].			
	Pero por otro lado, las tecnologías hacen posible que puedas atender varios mercados. Por ejemplo, el ministerio saca el programa Colombia digital y lo que hace es buscar que las Mypymes usen la tecnología para vender más, entonces si eres una Mypyme que vende zapatos en Cúcuta y montas una página web puedes empezar a ampliar tu mercado. Es igual con el teletrabajo, nos interesa la formalización, pero en la medida en que se reduzcan los índices de desocupación.			
	A través de lo que decía Sebastián Ciceles, que puedas ser un diseñador y trabajar para Estados Unidos, México o Centroamérica por prestación de servicios, esto sin duda va a ayudar a mejorar los ingresos tuyos y de tu familia.			
	Entonces, vamos por ambas líneas, obviamente hacemos mayor énfasis en lo primero [reducir niveles de desocupación con el teletrabajo], pero no podemos descuidar lo segundo [el teletrabajador] que es un tema delicado porque es un trabajo que no requiere sino de una computadora y de información que se debe gestionar.			

¿Cuáles son desde tu punto de vista, como integrante del ministerio, esas cuestiones que implica tanto para empleados como empleadores el teletrabajo?	Primero, para hablar de ventajas para la compañía tendríamos que decir "lo que no está en internet prácticamente no existe".			
	Las empresas y las relaciones laborales van evolucionando y ahora el teletrabajo más que una política que mejore la calidad de vida de los trabajadores sirve para poder innovar en tu compañía y hacerla más competitiva. Hay un dicho en relación a esto, puedes tener empresas "elefantes" y convertirlas en empresas "gacelas", innovando en procesos, etc., básicamente con la tecnología.			
				Todo esto se parece en parte por la revolución industrial, la educación o la medicina, o sea, te puedes quedar haciendo medicina tradicionalmente, pero con la telemedicina puedes tener acceso a niveles menos costosos y mucho más eficientes. Resumiendo, la información en lo referente a las compañías, estas deben innovar para no quedarse rezagadas.
	Por otro lado, frente a los teletrabajadores están a la mano todas las ventajas posibles. El teletrabajo mejora la calidad de vida de las personas, es lo que impulsa el ministerio. Calidad de vida es que puedas tener una vida laboral y personal mucho más balanceada. Estar en tu casa permite eso.			
				En mi caso soy una persona que se considera un poco adicto al trabajo y creo que debo tener un balance mucho más claro,
			allí es donde entra el teletrabajo, este me permite ganar tiempo, puedo acabar mi horario de trabajo a las 5:00 p.m. y dedicarme a hacer mis asuntos personales mientras que en la oficina me pueden dar las 7:00 p.m. o incluso más tarde de la noche y no haber salido porque siempre alguien te va a necesitar, siempre sale una llamada, un proceso inesperado.	
	El teletrabajo también mejora la productividad, te ayuda a tener mejor concentración, la información la tienes disponible todo el tiempo y se gestiona fácil y rápidamente, rinde.			
		Claro que hay desventajas. Hay muchas compañías que han tumbado el modelo porque no tienen un control sobre las labores de las personas. Por esto, algunas compañías están pidiendo controles de monitoreo para saber qué hacen hasta el final del día.		
	El teletrabajo por ser a distancia es un modelo basado en confianza, pero cómo logras monitorear, por ejemplo, a cien teletrabajadores que tengas bajo tu cargo. Se debe desarrollar un sistema mucho más eficiente, no el tradicional "papel y chulear" si tu empleado hizo la tarea o no.			
		Otra desventaja es el aislamiento. Nosotros siempre decimos que el teletrabajo es la mejor opción porque puede tener un balance, pero también es muy importante tener espacios de encuentro con las personas de tu trabajo, allí es donde se generan las mejores ideas. Si estás teletrabajando los cinco días desde tu casa vas a estar aislado y vas a perder ese contacto y esa relación con tus compañeros de trabajo.		

Fragmento de mapa de asociación de P4 (Teletrabajador).

IMPLICACIONES PSICOSOCIALES				
Preguntas	Significado y valor del teletrabajo	Interacción social	Prácticas, uso de espacios y objetos	Posicionamiento
¿Cómo llegaste a ser teletrabajadora?	Yo hice mi pasantía de universidad en el Chocó, mi coordinador de práctica era el director de la Pastoral Indígena, en ese momento era el vicerrector académico y de investigaciones de la <i>institución X</i> , y quien luego es la entrada para yo coordinara el centro de atención tutorial de Bogotá, me explicaron cuáles eran más o menos las funciones, ahí fue donde me vinculé con el teletrabajo, con la educación a distancia.			
				Me di cuenta que es trabajo autónomo, en el sentido de interés propio y de esfuerzo sin un diablito que le diga a uno “trabaje” (risas).
	También me di cuenta en la inducción a la plataforma y al <i>e-learning</i> que el docente también tiene una barrera con la educación a distancia, tengo que hablarles para que se salgan un poco de su paradigma presencial y que se deje ayudar un poco por la virtualidad, que entienda y comprenda de qué se trata, y que se diera cuenta que no es algo facilista, que es como la gente tiende a verlo sino que es diferente, pero no fácil.			
			Muchos docentes empezaron a entrar en esa dinámica, unos se interesaron porque se encantaron con el hecho de que una herramienta les permitiera estar metido literalmente en el mundo virtual,	
			otros definitivamente no podían y decían: “me cuesta la virtualidad, yo prefiero la presencialidad porque uno sabe quién le está hablando a uno, porque en el chat uno no sabe realmente si es el estudiante o es el familiar o es el amigo, o el estudiante está haciendo otra cosa y pone a cualquier persona a que participe por él”.	

¿Cómo es estar “metido en la virtualidad”?			Es como conectarse a la matrix (risas), te enchufas a la plataforma y sabes que del otro lado están personas que también se enchufaron. La realidad en ese lugar está organizada, es académica, ambos entramos y aprendemos y luego de una o dos horas el sistema que programaste te saca.	
			Eso por el lado técnico, por el lado pedagógico, uno como docente debe ser más recursivo y estar mejor formado porque se tiene un tiempo limitado para la interacción con los estudiantes que si estuvieran en un salón de clases; en la virtualidad a veces no es tan fácil, estás conectado con 20 estudiantes y tienes que asegurarte que aprendieron que la información con la que trabajaste fue aprendida, sí porque al final ni tiza usas, usas información.	
				Como teletrabajadora debo exigirme más, debo ser más que un par de huesos enseñando frente a otro par de huesos escuchando. Teletrabajar me exige conocer de un lado las TIC en su faceta de beneficiarias del conocimiento y en su faceta de distorsión del conocimiento.
			Teletrabajar es cómodo porque implica que manejas tus espacios y tus tiempos,	
				pero cuando se trata de la tarea de enseñar, el teletrabajo en educación, debo reconocer que mi contacto es con humanos, mismos que quieren aprender y que no son tarros en los que vacío lo que sé, debo reconocer que son personas que quieren aprender y me devuelven a mi ética, a mi profesión, a lo social. No son códigos, no son letras.
			Lo que te quiero decir es que la autonomía del teletrabajo no puede darse en todo, obvio cuando uno interactúa es con un sistema que lleva cuentas en dinero que ni siquiera tenemos pues no pasa nada y uno puede trabajar dando click y ya, y si se equivoca pues da <i>delete</i> y ya, pero con personas no puede.	
			Mi tiempo de trabajo no lo controlo yo sino la universidad cuando dice a qué hora va la clase, no soy autónoma en el manejo de mi tiempo, es que no me puedo ir del aula virtual porque hoy no quiero trabajar, no, así no puede pasar en educación virtual.	
			Pero sí puedo decidir dónde me siento a trabajar, o sea, E, el lugar sí lo puedo escoger, puedo trabajar en Unicentro si quiero, puedo decidir que mi pinta rola es la mejor para dar una clase desde mi casa en Cali porque nadie me va a ver (por la plataforma no tiene video en el chat)	

Fragmento de mapa de asociación de P9 (Empleador).

Preguntas	IMPLICACIONES PSICOSOCIALES			
	Significado y valor del teletrabajo	Interacción social	Prácticas, uso de espacios y objetos	Posicionamiento
¿Por qué crees que los trabajadores —docentes en este caso— valoran el teletrabajo?	Porque hay un interés en la labor docente, independientemente de la modalidad. En segundo lugar, porque les permite hacerlo en otros tiempos diferentes a los que destinan para ejercer su labor docente en otras instituciones			
			porque les permite acompañar grupos y poblaciones en los cuales están interesados. Tenemos una sede en Quibdó, y muchos docentes manifiestan su interés por acompañar los grupos de esta sede, en términos del intercambio cultural que se puede dar allá.	
	Creo que el interés radica en esos tres aspectos, ejercer la labor docente, poderla ejercer adicional a otras actividades que ya realizan, porque hay independencia frente al ejercicio de su labor y de la confianza en la responsabilidad y en las acciones propias de la misma, y por el interés y la facilidad de poder acompañar procesos en lugares distintos al de residencia, y que pueden aportar crecimiento en otras esferas.			
	Las Tic permiten que realices lo que quieres, cuando lo quieres, teletrabajar es sinónimo de estar tranquilo en el trabajo			
¿A qué te refieres cuando dices confianza?			A la posibilidad de ejercer el rol y de cumplir sus funciones sin tener que estar bajo la observación permanente y vigilancia que se podría percibir cuando se está en un espacio físico cumpliendo una jornada laboral con las personas de mayor rango supervisando la labor constantemente.	
			Sin querer decir que no se ejercen labores de seguimiento o supervisión, pero hay una autonomía, es un rol más autónomo. Autonomía en el sentido de que no tienes a alguien físicamente presente allí para el ejercicio de la autoridad.	
¿Por qué crees que los teletrabajadores valoran el teletrabajo en el sentido de poder trabajar desde cualquier sitio?	Por el manejo de los tiempos, la posibilidad de hacer otras actividades. Por ejemplo, hay una profesora que dice que le gusta estar con esta labor porque se fue a vivir fuera de Medellín, entonces no tiene que estarse trasladando todos los días a cumplir un horario; evita asuntos como el tráfico, el estar en un espacio encerrado todo el día cumpliendo un horario, e igual ejerce lo que le gusta, haciéndolo en un lugar en el que se complementa mucho más con sus otras opciones de vida o actividades personales.			
			El teletrabajo lo permite porque se trabaja con información, entonces no hay necesidad de estos traslados.	

¿Cómo vivencian las interacciones sociales trabajando desde su casa o desde un centro comercial si tienen conexión a internet?		Creo también que ahí influye mucho, en esta pregunta y en general en el tema del teletrabajo, el asunto del acercamiento previo a estas herramientas que se usan en el teletrabajo, en el sentido de la facilidad en la comunicación o la comprensión de los sentidos que hay en la comunicación que se tiene, que a veces es escrita y no establece un diálogo verbal.		
		Entonces, el asunto de la comunicación o de la claridad en la transmisión de la información a veces genera dificultades, malestares y en ocasiones agrega tensiones en la forma de relacionarse.		
		Creo que hay una tendencia a tratar de generar la mayor cantidad de contactos presenciales posibles, es decir, como si las interacciones por estos medios no fueran del todo reales y quedaran en falta frente a esas posibilidades e intercambios que se dan en la interacción presencial.		
		También siento que a veces se entienden estas herramientas como un aporte o un pedacito de, pero no como algo que puede suplir completamente el relacionarse con el otro.		
		Aunque muchas veces se tiende a tratar de generar espacios presenciales, de encuentro y de contacto en el mismo contexto laboral. Creo que esto es también por la generación de la cual se viene, y generalmente los docentes no somos nativos digitales, sino que venimos de otros procesos donde ha habido más interacción personal.		
			Entonces, aunque se resalta la facilidad que ofrece el teletrabajo, siempre se percibe una falta de la presencialidad y se tiende a generar un espacio de encuentro de presencial.	
		Cuando me preguntas frente a cómo se perciben las interacciones, resalto el asunto de que siempre hay una necesidad de presencialidad, el asunto de que a veces hay dificultades de la comprensión de la comunicación, porque la mayoría es escrita y no verbal cuando se usan las diferentes formas de aplicaciones o mensajería de internet.		