

TESIS DOCTORAL

**DIVERSIFICACIÓN DE LAS
CONDICIONES DE TRABAJO
Y CAMBIOS ORGANIZATIVOS
EN LAS EMPRESAS:
UN ESTUDIO SOBRE EL TELETRABAJO**

Director: Dr. Antonio Martín Artiles
Departamento de Sociología
Universitat Autònoma de Barcelona

Autor: Angel Belzunegui Eraso
Universitat Rovira i Virgili

Año: 2001

AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar quiero agradecer a todas aquellas personas que han participado en este estudio como entrevistados y muy especialmente a los sindicalistas que me han facilitado la entrada a las empresas estudiadas. Sin su colaboración absolutamente desinteresada habría sido imposible obtener los datos necesarios para esta investigación.

En el ámbito estrictamente académico he de agradecer la ayuda y el apoyo constante del director de la tesis, el Dr. Antonio Martín Artiles. Además de su permanente solicitud para resolver cualquier problema derivado de la elaboración de la tesis, ha sido especialmente relevante su actitud personal facilitadora y enriquecedora no sólo en lo que se refiere a la dirección de los contenidos teóricos y metodológicos, sino también por su actitud abierta y acogedora en lo personal.

También quiero hacer extensible mi agradecimiento a los miembros que componen este tribunal. Al Dr. Andreu Lope Peña, director del Departamento de Sociología de la Universitat Autònoma de Barcelona; a la Dra. Teresa Torns Martín, profesora de sociología de la UAB; al Dr. Pere Jodar Martínez profesor de sociología de la Universitat Pompeu Fabra; al Dr. Ignasi Brunet Icart, director del Departament de Gestió d'Empreses de la Universitat Rovira i Virgili y al Dr. Miquel Àngel Purcalla Bonilla , profesor de derecho del trabajo y de la seguridad social de la Universitat Rovira i Virgili.

Brevemente quiero también manifestar mi gratitud a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología por haber cursado los estudios licenciatura y doctorado en sociología; asimismo, agradecer al Departamento de sociología de la Universitat Autònoma de Barcelona que me incorporara primero como becario de la revista Papers y posteriormente como docente e investigador durante los primeros años de ejercicio de esta profesión.

Sin pretender establecer un ranking de agradecimientos, me siento en deuda también con una serie de profesores, sociólogos y sociólogas, que han despertado en mí la curiosidad intelectual y de los que he ido aprendiendo el oficio de sociólogo, teniendo la convicción de que todavía me queda mucho por aprender de ellos. Recuerdo ahora el primer encuentro, hace más de una década, con la Dra. Teresa Torns Martín quien en sus clases de metodología fue haciendo que incrementara sin descanso mi interés por la sociología, interés que vagamente tenía definido. También de forma especial quiero expresar mi gratitud y agradecimiento a la Dra. Judith Astelarra Bonomi porque gracias a ella y a la confianza que me manifestó durante años, pude comenzar a ejercer de sociólogo como investigador y como docente. Sin su decidido apoyo al finalizar la carrera universitaria quizás hoy no me encontraría en la tesitura de tener que defender esta tesis doctoral como requisito para desarrollar la profesión académica a la que me dedico. No en balde fueron cinco años de colaboración permanente en diversas investigaciones en las que aprendí, de forma práctica, los entresijos de la investigación sociológica.

Ya ejerciendo como sociólogo fue el Dr. Ignasi Brunet Icart el que posibilitó mi incorporación el año 1998 a la Universitat Rovira i Virgili como investigador y docente, aunque la colaboración con él se remonta al año 1995. Aprovecho esta ocasión para agradecerle no sólo que haya aceptado ser miembro del tribunal de esta tesis, sino la permanente confianza que ha depositado en mi al hacerme participar en estos últimos años de diversos proyectos de investigación así como incorporarme al equipo de investigación Empresa y Sociedad que el mismo dirige en la URV. Del Dr. Brunet he ido aprendiendo muchas cosas: la importancia de contar con un bagaje teórico para desarrollar nuestra profesión, la necesidad de una disciplina de lectura y análisis que nos conduzca, día a día, a interrogar la realidad social y, especialmente, el desarrollo de una actitud de vigilancia epistemológica constante. Espero no defraudar la confianza que me manifiesta el Dr. Brunet y confío que éste sea el inicio de una larga etapa de colaboración y trabajo conjunto. En el terreno más personal, durante estos últimos años, el trabajo diario y la complicidad en una manera de ver las cosas ha ido forjando una amistad que valoro en gran estima.

Mi actual situación como profesor e investigador del Departamento de Gestión de Empresas, me lleva a agradecer a la Universitat Rovira i Virgili el apoyo material y las facilidades prestadas para poder llevar a cabo la finalización de esta tesis doctoral. Concreto esta gratitud en la figura de la decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Dra. Misericordia Carles Lavila y del decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Dr. Antoni Maria Jordà Fernández, como representantes de la comunidad de compañeros y compañeras que me han acogido. No obstante, sería injusto no mencionar de manera especial al Dr. Jaume Vernet Llobet y al Dr. Antonio Terceño Gómez por la confianza demostrada en mí durante estos años.

Muy especialmente, quiero agradecer a Inma Pastor Gosálbez el apoyo intelectual y profesional que me ha manifestado en la elaboración de esta tesis doctoral; sus comentarios han sido de gran valor para la redacción de este trabajo.

He dejado para el final la mención a todas aquellas personas que, desde fuera de la academia, estoy bien seguro que celebrarán conmigo la finalización de esta etapa. Ahora creo poder estar en condiciones de responder la repetida pregunta de familiares y amigos de ¿cuándo acabas la tesis? Gracias a todos ellos por confiar en que este día llegaría.

ÍNDICE

ABREVIATURAS

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1. Hipótesis de la investigación.....	14
2. En torno a los conceptos de técnica, tecnología y teletrabajo.....	21
2.1. Revisión de las definiciones de teletrabajo: una aproximación.....	31
2.2. Concepto de teletrabajo en la investigación.....	37
2.3. Conclusiones sobre la delimitación conceptual.....	41
3. Las distintas miradas en el estudio del teletrabajo.....	42
4. Avance de conclusiones analíticas.....	46
CAPÍTULO 2. ESTADO DE LA CUESTIÓN: LAS PRÁCTICAS DE TELETRABAJO... ..	51
1. Antecedentes y génesis del teletrabajo: revisión de la bibliografía existente..	52
2. Estadísticas sobre teletrabajo.....	62
3. Legislación sobre el teletrabajo.....	66
4. Los perfiles de las prácticas de teletrabajo.....	89
4.1. Estudio exploratorio sobre el perfil del teletrabajo.....	99
5. Los perfiles de la “fuerza de teletrabajo”.....	103
6. Teletrabajo y cualificación.....	107
7. El teletrabajo: una perspectiva de cambio organizacional.....	111
8. Algunas experiencias de teletrabajo en distintos sectores.....	118
9. Conclusiones del Capítulo 2.....	126
CAPÍTULO 3. EL CONTEXTO DE DESARROLLO DEL TELETRABAJO.....	133
1. Preliminar: El debate sobre la superación del taylorismo-fordismo.....	134
1.1. Tecnologías de la información y comunicación y nuevas formas de organización del trabajo.....	138
2. Las variables contextuales del desarrollo del teletrabajo: globalización, flexibilidad e innovación tecnológica.....	147
2.1. El principio de mundialización/globalización.....	148
2.1.1. Las redes de empresas.....	157
2.2. La búsqueda de flexibilidad.....	168
2.2.1. Cambios en la organización interna.....	176
2.2.2. Nuevas prácticas en la gestión de la fuerza de trabajo: la Nueva Cultura Empresarial.....	179
2.2.3. La descentralización de la producción y la empresa red.....	184
2.2.4. El downsizing como estrategia de flexibilización.....	194
2.3. La llamada tercera revolución tecnológica.....	196
2.3.1. Enfoques sobre el papel de la tecnología.....	201
2.3.2. Expansión de las TIC.....	208
2.3.3. El cambio tecnológico como un proceso social.....	212
3. Conclusiones del Capítulo 3.....	224
3.1. Algunas conclusiones sobre las prácticas de flexibilización.....	228

CAPÍTULO 4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	233
1. El enfoque cualitativo de la investigación y los instrumentos de recogida de información. Trabajo de campo.....	234
2. Algunas características de las empresas estudiadas.....	241
3. El sector nacional e internacional.....	245
3.1. El contexto internacional.....	245
3.2. Sectores y ramas de actividad: unas breves anotaciones.....	251
3.2.1. Características del sector de componentes electrónicos.....	251
3.2.2. Características del sector de telemarketing: el despegue de la teleoperación.....	253
3.2.2.1. El contexto de las empresas del sector de telemarketing en España.....	255
4. Características de las empresas estudiadas.....	260
5. Dimensiones y variables del estudio sobre el teletrabajo.....	266
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	275
1. Organización y control del proceso de trabajo.....	276
1.1. Respecto a la jornada de trabajo.....	278
1.2. Disponibilidad.....	290
1.3. Control del tiempo de trabajo.....	299
1.4. Los turnos de trabajo.....	313
2. Jerarquización y control del proceso de trabajo.....	317
2.1. La estructura organizativa de las empresas y el estilo de autoridad.....	318
2.2. El control del trabajo y las líneas de mando.....	324
2.3. La atribución de responsabilidades y la autonomía en el trabajo.....	331
3. Asignación de tareas y movilidad interna.....	337
3.1. Organización de los grupos de trabajo.....	338
3.2. Asignación de tareas y asignación del mando del grupo de operaciones.....	340
3.3. Polivalencia funcional.....	344
3.4. Estandarización del trabajo.....	347
3.5. Desarrollo de la excelencia y calidad total.....	349
3.6. Requerimientos de contratación.....	353
4. Reconocimiento de la cualificación y formación.....	358
4.1. Cualificaciones requeridas para el desempeño del trabajo.....	359
4.2. Las políticas de formación.....	364
4.3. Sistemas de promoción.....	368
5. El sistema de remuneración.....	373
5.1. Evolución del salario fijo/variable.....	377
5.2. Remuneración de la disponibilidad, turnos y horas extraordinarias.....	388
6. Seguridad y salud laboral.....	399
6.1. Esfuerzo físico-mental y carga de trabajo.....	401
6.2. Condiciones de seguridad e higiene de la prestación del teletrabajo.....	406
6.3. Políticas de seguridad y salud laboral.....	413
7. Condiciones materiales de la prestación.....	417
7.1. Puesto físico de trabajo.....	417
7.2. Equipamiento necesario para realizar la prestación.....	420

8. Negociación de la implantación del teletrabajo.....	423
8.1. Disposición de la dirección a la negociación.....	425
8.2. Individualización de las relaciones laborales.....	435
8.3. Sujeción a convenios colectivos.....	444
8.4. Prácticas sindicales y laborales de los representantes de los trabajadores	445
8.5. Prácticas de los trabajadores en relación a sus derechos contractuales....	453
9. Teletrabajo y vida cotidiana.....	457
9.1. Separación entre tiempo de trabajo productivo y tiempo de trabajo reproductivo.....	459
9.2. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.....	463
CONCLUSIONES FINALES.....	469
BIBLIOGRAFÍA.....	505
ANEXOS.....	I
Principales resultados del cuestionario en las Empresas A y B.....	II
Principales resultados del cuestionario en las Empresas CC1 y CC2.....	XI
Estudio exploratorio documental de casos de teletrabajo en empresas.....	XVIII
Convenios colectivos y/o acuerdos colectivos sobre el teletrabajo analizados...	XIX
Guión de entrevista para teletrabajadores: Empresas A y B.....	XXI
Guión de entrevista para teleoperadores: Empresas CC1 y CC2.....	XXIV
Guión para los grupos de discusión: Empresas A y B.....	XXVI
Guión para los grupos de discusión: Empresas CC1 y CC2.....	XXVIII
Identificación de las empresas y los entrevistados.....	XXX
Periodización del trabajo de investigación.....	XXXV
Iniciativas de teletrabajo a partir de los programas de la Unión Europea.....	XXXVI
Breve descripción de otros proyectos españoles de teletrabajo.....	XLVII
Catálogo de telecentros de España.....	XLVIII

ABREVIATURAS.

ACD	Automatic Call Distribution.
ADAPT	Programa europeo para favorecer la inserción laboral de colectivos como presos, exreclusos, etc.
AEDIPE	Asociación Europea de Dirección de Personal.
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación.
ALAI	Associazione dei Lavoratori Atipici e Internali (del sindicato CISL).
ATTICA	Proyecto Analysis of Constraints to the Development of Telework in the European Economic Area.
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (España).
CC	Call Center.
CCAA	Comunidades Autónomas.
CCOO	Comisiones Obreras (España).
CEOE	Confederación Española de Organizaciones Empresariales.
CGIL	Confederazione Generale Italiana di Lavoro.
CGT	Confederation General du Travail (Francia).
CISL	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori.
CPO	Centri Per l'Ocupazione (del sindicato UIL).
CRM	Customer Relationship Management.
CWA	Unión de Trabajadores de la Comunicación (Irlanda).
CWQC	Company Wide Quality Control.
CWQI	Company Wide Quality Improvement.
DGXIII	Dirección General para la Sociedad de la Información. UE.
DPG	Unión de Trabajadores de Correo y Telecomunicaciones (Alemania).
ECATT	Proyecto europeo Electronic Commerce and Telework Trends.
eCRM	Customer Relationship Management a través de Internet.
EIRO	European Industrial Relations Observatory.
ET	Estatuto de los Trabajadores (España).
ETD	European Telework Development.
EUROFOUND	European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
FMI	Fondo Monetario Internacional.
GPA	Unión de Empleados Asalariados (Austria).
HBV	Unión de Trabajadores del Comercio y la Industria (Alemania).
HORIZON	Programa europeo para favorecer la inserción laboral de colectivos con minusvalías.
I+D	Investigación y Desarrollo.
ICTA	Institut Català de Telemàtica Aplicada.
IG Medien	Unión de Trabajadores de Media y Arte (Alemania).
INAIL	Instituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.
INCANOP	Institut Català de Noves Professions.
INPS	Instituto Nazionale della Previdenza Sociale.
IRES	Instituto di ricerche Economiche e Sociali.
ISPO	Information Society Project Office.
IST	Programa europeo sobre Tecnologías de la Sociedad de la Información.
IVR	Interactive Voice Responder.
JIT	Justo a Tiempo.
MCI	Máquina de Control Informático.
MCN	Máquina de Control Numérico.
MIRTI	Models of Industrial Relations in Telework Innovation.

MSF	Manufacturing Science and Finance Union (Gran Bretaña).
NFOT	Nuevas Formas Organizativas del Trabajo.
NIDIL	Nuove Identità di Lavoro (del sindicato CGIL).
NNTT	Nuevas Tecnologías.
NOW	Programa europeo para favorecer la inserción laboral de las mujeres. New Opportunity for Women.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
OMC	Organización Mundial del Comercio.
OSE	Oficina de Servicios Electrónicos.
OSPRACT	Observatorio Sindical sobre Prácticas y las Consecuencias del Teletrabajo.
PIB	Producto Interior Bruto.
PNUD	Plan de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
PYMEs	Pequeñas y Medianas Empresas (España).
SPL	Sistemas de Producción Limitados.
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación.
TQC	Total Quality Control.
TQM	Total Quality Management.
UE	Unión Europea.
UGT	Unión General de Trabajadores (España).
UIL	Unione Italiana di Lavoro.
VOIP	Voice-Over Internet Protocol.
WECC	Web-Enabled Call Center.
WOWIS	Programa europeo de iniciativa para la inserción laboral de las mujeres.
ZTE	Zonas de Transformación para la Exportación.

INTRODUCCIÓN.

El interés que mueve la realización de este estudio comienza desde la curiosidad hacia el fenómeno mediático del teletrabajo. Tal y como lo presentan algunos escritos, el teletrabajo parece ser la solución a innumerables problemas en el seno de las organizaciones productivas. De forma más genérica se llega a afirmar que, en la era de la nueva economía informacional, el teletrabajo -junto a otras prácticas directamente relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (a partir de ahora TIC)- ponen en entredicho la vieja forma tradicional del trabajo (remunerado, continuo y estable, asociado a un lugar físico de trabajo, a una jornada estándar, a un sistema de clasificación y promoción previsible...).

Lejos de estas predicciones más o menos futuristas, nos proponemos abordar el estudio del teletrabajo, o más exactamente de *unos tipos determinados de teletrabajo* (el teletrabajo itinerante o *mobility* y el teletrabajo de los *call centers*), en el caso de un *subsector de actividad igualmente determinado* (el de las empresas que prestan servicios de tecnologías de la información y comunicación) y en un *contexto socioeconómico determinado* (el de la expansión de las actividades relacionadas con las TIC). Esta especificidad se fundamenta en la necesaria acotación de los fenómenos sociales para su estudio empírico. Creemos que se ha de tener una cierta precaución a la hora de establecer generalizaciones sobre el teletrabajo, para todas las formas que puede adquirir, para todos los sectores en los que se puede desarrollar y en todas las actividades empresariales en los que se implementa. No obstante, el estudio de las experiencias de teletrabajo nos permite identificar ciertos rasgos definitorios comunes a la mayoría de las prácticas de teletrabajo. Como se ve, nuestra pretensión es modesta y se centra en estudiar pormenorizadamente algunos casos concretos de implantación del teletrabajo por parte de algunas empresas. Del resultado de este estudio, pretendemos establecer conclusiones cuya validez no puede alcanzar más allá de los límites en los que se desarrollan estas experiencias. La falta de estudios comparativos desde la sociología del trabajo respecto del teletrabajo, hacen difícil contrastar estos resultados con otras investigaciones.

El hecho de problematizar el fenómeno que nos ocupa, el teletrabajo, conduce a considerar que el mismo forma parte de una definición construida socialmente a partir de actores y fuerzas sociales que lo protagonizan. A efectos analíticos, nuestro punto de partida es que el teletrabajo es un hecho social que puede ser considerado de forma inherente al sistema de relaciones entre capital y trabajo¹, sistema en evolución en cuanto que se configura a través de relaciones dinámicas. En definitiva, sólo se puede captar la lógica más profunda de la implantación del teletrabajo a condición de sumergirse en la particularidad de una realidad empírica, históricamente situada y fechada, del propio desarrollo de la práctica del teletrabajo, es decir, como caso que figura en un universo finito de configuraciones posibles.

El estudio que realizamos sobre el teletrabajo intenta poner en cuestión las preconstrucciones inscritas en la presentación que se hace del mismo, haciendo visible en la medida de lo posible aquello que permanece invisible, esto es las relaciones de producción donde se desarrolla esta forma de organización del trabajo.

La *problematización* del teletrabajo se centra en la ruptura de las prenociencias que están inscritas en las evidencias de la experiencia corriente. Este ejercicio epistemológico no se ha de ver como un cuestionamiento político, esto es inspirado por prejuicios o pulsiones políticas. Es una propuesta de ruptura con el análisis esencial o, lo que es lo mismo, la superación de un cierto conformismo lógico, de un acuerdo tácito, de un pensamiento prereflexivo que presenta los acontecimientos como resultado de la inercia y del azar de las actuaciones de individuos que llevan a la práctica sus órdenes de vida en los que se producen una coincidencia de intereses.

La prenoción es el punto de vista de las estructuras de dominación para presentar los fenómenos sociales al margen de sus implicaciones necesariamente sociales.

¹ “Frente al subjetivismo interaccionista y el carácter armónico del funcionalismo, los problemas sociales desde la tradición marxista se ven como expresiones de un sistema que deberá ser transformado en su totalidad para dejar de generar esos problemas sociales, que son, al fin y al cabo, la expresión objetiva de un conflicto irresoluble entre capital y trabajo” (Alonso, 1998:603). Parafraseando a Durkheim (1994:37), “es cosa todo objeto de conocimiento que no es naturalmente compenetrable por la inteligencia, todo aquello de lo que no podemos hacernos una noción adecuada por un mero procedimiento de análisis mental, todo aquello que el espíritu no puede llegar a comprender más que a condición de salir de sí mismo, por medio de observaciones y experimentos, pasando progresivamente de los caracteres más exteriores e inmediatamente más accesibles a los menos visibles y más profundos”.

La prenocción puede asimilarse al *punto de vista universal*, en el sentido de que es comúnmente aceptado, se basa en categorías cognitivas construidas para otros, para la uniformización de la visión del mundo social. En el ámbito del trabajo se observa también un proceso de substitución del lenguaje, un cambio de *nomenclator*, para referirse a realidades que son transformadas poco a poco por la ortodoxia, es decir, por la inexistencia de una cierta heterodoxia².

Abordar el estudio del teletrabajo como fenómeno social derivado de estrategias sociales implica, desde nuestro punto de vista, considerar el hecho de que detrás de la actuación de los agentes sociales hay una *lógica*, y es precisamente esta *lógica* la que se trata de encontrar. No puede entenderse el teletrabajo como consecuencia de fuerzas tecnológicas naturalizadas, de *razones mayores*, sino que sólo puede abarcarse su desarrollo si se entiende que no responde a comportamientos aparentemente incoherentes, arbitrarios, sino que responde a la adopción de un conjunto coherente de principios que mueven la acción. La sociología viene advirtiéndonos desde hace ya mucho tiempo que los agentes sociales no llevan a cabo actos gratuitos.

El objetivo general y central de este estudio es llegar a incluir el fenómeno del teletrabajo, que a menudo se presenta como un centro de interés más o menos vago, en un proyecto operativo de investigación a través del cual se pueda llegar a un conocimiento más profundo de lo que representa el teletrabajo como forma de organización del trabajo en las empresas. En el camino de esta operativización nos encontramos con la necesidad de establecer un punto de partida, una salida que nos permita formular aquello que queremos estudiar de la manera más clara posible, claridad que es, precisamente, a lo largo del desarrollo de las etapas del proceso de investigación cuando se transforma en concisión.

² Así, la fuerza de trabajo es sustituida por los recursos humanos, la exigencia de democracia interna por consenso, el trabajador es ahora la persona, la jerarquía de mando por la empresa horizontal, la precariedad por la flexibilidad, etc, y así, un número elevado de cambios en el lenguaje que puede observarse especialmente en la literatura managerial y en las revistas especializadas de gestión. En este mismo sentido Petras (2000:249) señala que “el propio lenguaje de las ideologías de la globalización está plagado de un tipo de antropomorfismo que oculta su naturaleza fundamental. Por ejemplo la noción misma de que *el mercado exige* carece de sentido. El mercado no hace nada por el estilo (...) El comportamiento de los mercados es esencialmente una cuestión política resuelta en última instancia por la política estatal”. Para Bourdieu (1999:129), “cuando se trata del mundo social, las palabras crean las cosas, porque establecen el consenso sobre la existencia y el sentido de las cosas, el sentido común, la *doxa* aceptada por todos como algo evidente”. Y continúa este autor apuntando que “la transfiguración es esencialmente verbal: para poder hacer lo que se hace haciendo(se) creer que no se está haciendo, hay que decir(se) que se está haciendo algo distinto de lo que se hace, hay que hacerlo diciendo(se) que no se está haciendo, como si no se hiciese” Bourdieu (1999:190).

Dicho de otra manera, supone un buen punto de partida para cualquier investigación sociológica encontrar un hilo conductor inicial formulado con la mayor claridad posible en aras de ir desarrollando las etapas del proceso. Es por esto que en esta primera fase de delimitación conceptual y de revisión de los estudios sobre el teletrabajo adquiere especial relevancia lo que diversos autores han denominado *la pregunta inicial*³, esto es el móvil, el interrogante que, muchas veces de manera intuitiva, se plantea en la investigación social para dar paso a la construcción teórica-epistemológica del objeto de estudio.

Al igual que la construcción del objeto, la pregunta inicial no puede resolverse nunca de antemano y de una vez para siempre. Esto quiere decir que esta pregunta está sujeta desde su formulación a posibles reformulaciones a lo largo del proceso de investigación, en los procesos de interacción que se producen en las sucesivas etapas. En este sentido, la elección de la pregunta inicial supone, también, una elección epistemológica e incluso una(s) teoría(s) del objeto.

La pregunta inicial puede presentarse como aquel interrogante que constituye el punto de partida y el eje central del trabajo de investigación. Supone, inevitablemente, una problematización del objeto de estudio, o dicho de otro modo, la pregunta de partida es la concreción inicial de esta problematización. En este estudio, el teletrabajo se convierte en objeto de estudio sociológico en la medida en que se advierte la necesidad de conocer una serie de factores que afectan directamente a la organización del trabajo allá donde se implementa por parte de las empresas, así como sus consecuencias observables. El teletrabajo, como objeto social, se objetiva así desde la perspectiva sociológica.

La formulación de esta pregunta inicial no supone un trabajo estrictamente técnico y formal, sino un ejercicio que obliga al investigador a realizar un esfuerzo útil de aclaración de sus intuiciones, de sus intenciones y, por qué no decirlo, de sus puntos de vista espontáneos. En este sentido, esta pregunta suele constituir un primer medio de aplicación de una de las dimensiones fundamentales del proceso de investigación científica, esto es la ruptura con los prejuicios y con las nociones preconcebidas.

³ Véase al respecto Quivy y Campenhoudt (1997), García Ferrando *et al.* (1986), Brunet *et al.* (2000).

En la revisión bibliográfica y documental existente sobre el teletrabajo, y que tendremos oportunidad de presentar más ampliamente con posterioridad, el teletrabajo es presentado como un fenómeno apoyado en conceptos elevados a la condición de paradigma de funcionamiento del sistema social. Así, teletrabajo se identifica de manera inequívoca con sociedad de la información y con la nueva economía. Pero en pocos casos se realiza una crítica analítica de lo que suponen dichos conceptos y nociones, es decir se dan como sobre-entendidos.

La presentación del teletrabajo que se realiza sobre todo desde la literatura managerial resulta, así, cuando menos, ajena a la realidad por descontextualizadora y ahistórica. No se puede hablar del teletrabajo como si fuera un todo, no existe un teletrabajo común para todos los trabajadores que realizan teletrabajo, y esto sólo puede saberse si se realizan detallados estudios sobre las prácticas de implantación del teletrabajo. Y cuando se lleva a la práctica la verificación se llega a la conclusión de que existen variedad de *teletrabajos*, y que esta variedad depende de diversos factores, entre los que se destacan los siguientes por relevantes:

- (1) las condiciones institucionales de regulación del trabajo (si se quiere, de manera más ampliada, en terminología de la Escuela de la regulación, el modo de regulación);
- (2) las estrategias que implementan las empresas, que a su vez están directamente relacionadas con factores coyunturales de tipo económico y que persiguen, como objetivo, una mejora de la capacidad competitiva de la empresa en el mercado, y
- (3) la capacidad de negociación de los actores sociales, esto es el tipo y la calidad de la negociación que se realiza en cada contexto socioproductivo⁴.

Por tanto, en la problematización del fenómeno teletrabajo se vislumbra ya el intento de poner de manifiesto los procesos sociales, económicos, políticos y culturales que puedan ayudar a una mejor comprensión y a una interpretación más precisa y detallada del fenómeno social a estudiar y de sus consecuencias observables, así como el necesario respeto a tal diversidad. La problematización implica la identificación de los actores (su inserción y el lugar que ocupan en el

⁴ Y de manera muy concreta, con la reactividad/proactividad de los sindicatos en el ámbito negocial, tal y como ponen de manifiesto Alós y Lope (1999).

sistema productivo), de sus estrategias, de modalidades de funcionamiento, de relaciones y de conflictos sociales, y, en definitiva, de relaciones de poder que conforman las relaciones sociales de producción.

Dicho esto, se puede plantear la pregunta inicial de la investigación, tal como sigue:

¿El teletrabajo produce la fragmentación y diversificación de las condiciones de trabajo de los trabajadores?

El centro de interés de esta pregunta genérica se puede concretar en la observación de si el teletrabajo tiene como consecuencia la fragmentación de las condiciones de trabajo de los teletrabajadores con el objetivo de la búsqueda de una mayor flexibilidad en la gestión de la fuerza de trabajo. Para ello, nos hemos propuesto estudiar dos tipos de experiencias de teletrabajo: por un lado el teletrabajo móvil o itinerante (el que es llamado por las empresas como *mobility*) y, por otro, el teletrabajo realizado desde las denominadas Oficinas de Servicios Electrónicos (*Electronic Services Office*). Adelantando una conclusión del estudio, estos dos tipos de teletrabajo participan de dos modalidades diferentes de organizar el teletrabajo con consecuencias diferentes sobre las condiciones de trabajo y la capacidad organizativa de los teletrabajadores.

Para intentar contestar esta pregunta genérica, es necesario que nos planteemos también preguntas relacionadas con las formas organizativas derivadas del teletrabajo o en las que se combina el propio teletrabajo. Así, podemos preguntarnos sobre si *el teletrabajo ha generado un cambio organizacional, una nueva lógica organizativa*. O, dicho de otro modo, *¿es el teletrabajo una forma organizativa que substituye los elementos constitutivos de las viejas lógicas de organización del trabajo por otros nuevos?*

Esta pregunta supone abordar el debate teórico-epistemológico, que se viene desarrollando en las últimas décadas en la sociología del trabajo, sobre los rasgos característicos de las formas tradicionales del trabajo y las formas organizativas substitutorias de aquellas y su incidencia en las condiciones de trabajo de los trabajadores y en la homogeneidad/heterogeneidad de las mismas. Por ello, la

búsqueda de respuestas a estas preguntas exige inevitablemente la realización de una comparación analítica entre formas tradicionales y nuevas formas organizativas, para poder dilucidar, en última instancia, si el teletrabajo puede considerarse, a pesar de su diversidad, como una nueva lógica que rompe con las formas tradicionales. Por otro lado, esta contextualización nos ayudará también a ver si el teletrabajo representa una forma de organización suficientemente diferenciada de otras formas organizativas del trabajo implementadas por las empresas.

Adelantándonos a nuestras hipótesis de trabajo, consideramos que, en el marco del ensayo de las prácticas de flexibilidad que han adoptado las empresas a partir de los años ochenta, el teletrabajo, como forma de organización del trabajo, comporta ciertos cambios de los modelos más o menos tradicionales de organización y gestión del trabajo (en los que existe básicamente una norma de producción, una norma de productividad y de asignación salarial colectivas) **dependiendo en primera instancia del diseño organizativo en el que se aplica**. Precisamente es el diseño organizativo el que hace que el teletrabajo presente diferencialidades en cuanto a la gestión de la fuerza de trabajo y de sus condiciones.

En esta tesis defendemos, en primer lugar, **que la adopción del modelo organizativo por parte de la empresa es el factor fundamental para el desarrollo del control del proceso de producción, y no la variable tecnológica**. Derivada de esta línea argumental, destacamos en este trabajo de investigación la existencia de tres tipos de implicaciones entre el modelo organizativo y la tecnología respecto:

1. **Diversas formas de control del trabajo**. Una implicación organizacional centrada en el control del proceso de producción. Sostenemos aquí que no necesariamente el control del proceso de producción tiene una única forma, sino que se observa un modelo de control difuso y plural. Por consiguiente, ciertas empresas que realizan teletrabajo no necesariamente centran el control del trabajo de los teletrabajadores en la descualificación de la mano de obra y en la máxima fragmentación y parcelación de tareas tal y como señala Braverman (1974). Este extremo nos lleva a considerar que existen diferentes formas de control con similares soluciones tecnológicas.

2. **La tecnología no es determinante.** Una implicación sobre las condiciones de trabajo de los trabajadores. Asimismo ante similares soluciones tecnológicas se puede construir un modelo de organización del trabajo que tienda a la fragmentación de las condiciones de trabajo o, por el contrario, a la homogeneización de las mismas. En este trabajo sostenemos que el modelo organizativo vuelve a ser determinante a la hora de la búsqueda de una estrategia diversificadora u homogeneizadora de las condiciones de trabajo. En oposición a Dunlop (1978), la tecnología no siempre tiene como consecuencia una mayor amplitud en la toma de decisiones por parte de los trabajadores que la utilizan dibujando un escenario productivo más integrador.
3. **Individualización de las relaciones laborales.** La opción organizacional en la que se inscribe la adopción de la práctica del teletrabajo puede tener como resultado la tendencia hacia la individualización de las relaciones laborales en el seno de la empresa (caso de las Empresas A y B), pero asimismo puede posibilitar también la reorganización de los trabajadores en torno a normas colectivas de producción, productividad y salariales (caso de las Empresas CC1 y CC2) impulsando un creciente sindicalismo en el seno de las empresas.
4. **Homogeneización de las condiciones de trabajo.** En ciertas formas de organización del teletrabajo parece registrarse una tendencia hacia la homogeneización de la gestión de la fuerza de trabajo cuando la organización empresarial es de carácter taylorista-fordista, lo que favorece el hecho de la sindicalización y de la negociación colectiva.

Por un lado observamos que el teletrabajo, acompañado de diseños organizativos menos rígidos, más horizontales y, en concreto, a través de la dirección por objetivos (tal y como se aplica en un buen número de experiencias empresariales en las que se ha adoptado el teletrabajo móvil) centra su interés en la individualización de la norma de productividad y de la asignación salarial. Además, este tipo de teletrabajo implica una gestión diferencial de los teletrabajadores en aras de la búsqueda de flexibilidad interna y externa de la empresa con el objetivo de colocar la empresa con mayores ventajas competitivas en el mercado. Por otro lado, el teletrabajo que se ajusta a diseños organizacionales de corte más tradicional, más fordistas, implica normas de producción y productividad colectivas, lo que tiene como consecuencia la

homogeneización de la gestión de la fuerza de trabajo y de las condiciones de trabajo que soportan los trabajadores.

Tanto un tipo de teletrabajo como otro, en la búsqueda de flexibilidad, afectan, también, a las capacidades organizativas de los trabajadores, que tradicionalmente se han basado en la conciencia colectiva de los problemas comunes del trabajo. De hecho, el teletrabajo, en combinación con diseños organizativos específicos, puede reducir la capacidad de negociación colectiva de los teletrabajadores situándola en el plano de la negociación individualizada, pero por otro lado, también existe un teletrabajo que puede tener como consecuencia la visibilidad de las condiciones colectivas de trabajo.

Por ello, es difícil asegurar si el teletrabajo representa o no una nueva forma organizativa. De hecho, a nuestro parecer, las diferentes experiencias de teletrabajo combinan elementos de la estructura tradicional de gestión y organización del trabajo (los elementos que podemos situar en el eje del taylorismo y del fordismo) pero incorpora ciertas prácticas de flexibilidad que, aunque no son estrictamente novedosas, habían sido, en cierta manera, arrinconadas por la dominancia de la organización del trabajo fordista. El propio hecho de la recuperación de la norma de productividad individual a la que se asocia la remuneración final de los teletrabajadores, muy presente en la dirección por objetivos, pone de manifiesto la recuperación de prácticas de gestión genuinamente tayloristas.

En este sentido, el teletrabajo no es ajeno a la existencia de una línea de continuidad en las prácticas organizativas tradicionales de las empresas y que puede ser utilizado como instrumento que las refuerza. La pretensión, el objetivo más concreto de este estudio, es abordar estos interrogantes a través del conocimiento empírico de sistemas de organización que se presentan como basados en el teletrabajo y poder llegar a conclusiones que ratifiquen o rectifiquen la presentación del teletrabajo como una lógica organizativa que tiene consecuencias decisivas sobre la configuración del “obrero colectivo”.

Desde nuestro punto de vista el teletrabajo tiene su génesis en el proceso de transformación y de conflicto del sistema de acumulación capitalista en el que confluyen actores y posiciones diferenciadas con distintas capacidades de acción

y de decisión. El teletrabajo se inscribe en las prácticas generalizadas de flexibilización de los parámetros con que opera la empresa. En este sentido, el teletrabajo puede entenderse como una práctica más de flexibilidad que deriva y afecta (retroalimentación) a las estrategias de flexibilización interna y externa implantadas por las empresas fundamentalmente a partir de las décadas de los ochenta y noventa.

De la pregunta inicial que nos hemos formulado se pueden derivar otras preguntas como por ejemplo: *¿implica el teletrabajo unos nuevos métodos de gestión del trabajo? ¿cual es la participación de los trabajadores en la implantación de la práctica del teletrabajo?*

En el caso del teletrabajo el uso de la microelectrónica y de la tecnología de la comunicación ha posibilitado que los trabajadores ya no tengan que estar forzosamente concentrados en un espacio de trabajo determinado. Las máquinas de *hardware* y la tecnología del *software* y de la transmisión de datos y voz, ya no imponen, necesariamente, la concentración espacial de los trabajadores para la producción en las empresas. Este hecho tiene consecuencias inmediatas sobre la concepción del “puesto físico de trabajo” tradicional y de los derechos y deberes asociados al mismo. Asimismo, posibilita un cambio en la percepción del hecho de trabajar, como se pondrá de manifiesto en el análisis de las entrevistas realizadas.

Para abordar la problemática que aquí se ha presentado hemos formulado un concepto de teletrabajo, esto es el teletrabajo en red que presenta las siguientes características (más adelante, en la delimitación conceptual se aborda detenidamente el concepto):

Cuadro 1. Breve formulación del concepto teletrabajo en red.

- Es un trabajo que no exige que la prestación del trabajo se realice necesariamente en un lugar físico determinado, sino que puede realizarse desde diversos lugares. Este hecho nos permite hablar de diferentes formas de teletrabajo.
- Exigencia de conexión telemática con otros centros de trabajo ajenos al lugar donde se realiza la prestación.
- Las tareas a desarrollar en el teletrabajo suponen la unicidad a través de un ciclo de producción.
- El teletrabajo supone interdependencia a través de la elaboración del producto.
- La organización del teletrabajo se basa en economías de tiempos ya que el teletrabajo en red permite aumentar la velocidad de reproducción del capital.
- El teletrabajo en red permite externalizar una parte de trabajo necesario del ciclo de producción.
- El teletrabajo produce elementos de identidad corporativa presentes en la cadena del ciclo del producto.
- Existencia de diferentes dinámicas de organización del teletrabajo en red, según los “proyectos estratégicos de teletrabajo”.

Por otra parte, presentamos brevemente la dimensionalización y operativización de las variables que utilizamos en este estudio para intentar conocer las implicaciones de la puesta en práctica del teletrabajo en relación al control del proceso de trabajo, a la fragmentación o no de las condiciones de trabajo de los trabajadores y a la individualización de las relaciones laborales (se podrá ver un desarrollo más detallado de la construcción de las dimensiones y variables en la Segunda Parte de este trabajo, más concretamente en el capítulo dedicado al diseño de la investigación).

Cuadro 2. Dimensiones y variables del estudio del teletrabajo.

Dimensiones del presente estudio	Variables de las dimensiones del presente estudio
1. Organización y control del tiempo de trabajo	1.1. La jornada de trabajo 1.2. La disponibilidad horaria “fuera” de la jornada “habitual”. 1.3. El control de la organización del tiempo de trabajo. Carga de trabajo 1.4. Turnos de trabajo.
2. Jerarquización y control del proceso de trabajo	2.1. Estructura organizativa y estilo de autoridad. 2.2. Control del trabajo y líneas de mando. 2.3. Atribución de responsabilidades y autonomía en el trabajo.
3. Asignación de tareas y movilidad interna	3.1. Organización de los grupos de trabajo. 3.2. Asignación de tareas y asignación del mando del grupo de operaciones. 3.3. Polivalencia funcional. 3.4. Estandarización del trabajo. 3.5. Desarrollo de la “excelencia”. 3.6. Requerimientos de contratación.
4. Reconocimiento de la cualificación y programas formativos	4.1. Cualificaciones requeridas para el desempeño del trabajo. 4.2. Política de formación. 4.3. Sistemas de promoción.
5. Sistemas de remuneración.	5.1. Evolución del salario: salario fijo/variable. 5.2. Remuneración de la disponibilidad, turnos y horas extraordinarias.
6. Seguridad e higiene en el trabajo.	6.1. Esfuerzo físico-mental y carga de trabajo. 6.2. Condiciones de seguridad e higiene de la prestación en la empresa y en los clientes. 6.3. Políticas de seguridad e higiene en el trabajo.
7. Condiciones materiales de la prestación	7.1. “Puesto físico de trabajo”. 7.2. Equipamiento necesario para realizar la prestación.
8. Negociación de la implantación del teletrabajo	8.1. Disposición de la dirección a la negociación. 8.2. Individualización de las relaciones laborales. 8.3. Sujeción a convenios colectivos. 8.4. Prácticas sindicales y laborales de los representantes de los trabajadores. 8.5. Prácticas de los trabajadores en relación a sus derechos contractuales.
9. Implicaciones del teletrabajo en la vida cotidiana	9.1. Separación entre tiempo de trabajo productivo y tiempo de trabajo no productivo. 9.2. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

Fuente: elaboración propia

Estructura del trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación se divide en una introducción, cinco capítulos, unas conclusiones finales y unos anexos. En la introducción se realiza la presentación del estudio y se formula la pregunta inicial así como la problematización del objeto de estudio. En el primer capítulo, el marco teórico de la investigación, se formulan la hipótesis central y las subhipótesis del estudio y se aborda la delimitación conceptual, así como los diferentes enfoques en el estudio del teletrabajo. El capítulo segundo plantea el estado de la cuestión sobre las prácticas del teletrabajo, prestando una especial atención a la cuestión legislativa en torno al teletrabajo; en este capítulo se presenta un primer análisis documental del teletrabajo que tiene como resultado la aproximación a la elaboración de lo que hemos denominado perfiles de teletrabajo y perfiles de la “fuerza de teletrabajo”; concluye este capítulo con la descripción de algunas experiencias concretas de teletrabajo en distintos sectores productivos. En el capítulo tercero, el contexto de desarrollo del teletrabajo, se analizan las variables contextuales en las que se han implementado las prácticas de teletrabajo: la globalización, la flexibilización y la denominada revolución tecnológica. En el capítulo cuarto está dedicado al diseño de la investigación: la elección del enfoque cualitativo, los instrumentos de investigación utilizados y el trabajo de campo. Se añaden las características de las empresas estudiadas y su contextualización; y, por último, se presentan las dimensiones del estudio y su operacionalización. El capítulo cinco se centra en el análisis de la información de datos primarios, esto es el análisis de las entrevistas y grupos de discusión, análisis que nos permite abordar la contrastación de nuestra hipótesis central y de las subhipótesis. El análisis de la información se ha construido a partir de la dimensionalización efectuada en el anterior capítulo. A continuación se presentan las conclusiones finales del estudio. Por último, el contenido de este trabajo de investigación se complementa con una serie de anexos que pueden ayudar a entender y seguir con mayor claridad los capítulos precedentes.

CAPÍTULO 1.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 1.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Hipótesis de la investigación.

La formulación de la hipótesis central de esta investigación se enmarca en la tradición teórica marxista desarrollada por autores como Braverman (1974), Marglin (1977), Burawoy (1989), centrada en los mecanismos de control que son inherentes a un determinado tipo de relaciones sociales de producción. Ya Marx (1984) había puesto de manifiesto la importancia del control del proceso de trabajo en sus escritos de la primera época, concretamente en los *Manuscritos: economía y filosofía*, en los que centra gran parte de su interés en el análisis de la enajenación que sufren los trabajadores por la pérdida del control del proceso de trabajo, ya que, como afirma Marx (1984:108), “Hasta ahora hemos considerado el extrañamiento, la enajenación del trabajador, sólo en un aspecto, concretamente en su *relación con el producto de su trabajo*. Pero el extrañamiento no se muestra sólo en el resultado, sino en el *acto de la producción*, dentro de la *actividad productiva* misma. ¿Cómo podría el trabajador enfrentarse con el producto de su actividad como con algo extraño si en el acto mismo de la producción no se hiciese ya ajeno a sí mismo? El producto no es más que el resumen de la actividad, de la producción. Por tanto si el producto del trabajo es la enajenación, la producción misma ha de ser la enajenación activa, la enajenación de la actividad; la actividad de la enajenación. En el extrañamiento del producto del trabajo no hace más que resumirse el extrañamiento, la enajenación en la actividad del trabajo mismo”.

En la tradición bravermaniana, las relaciones sociales de producción adquieren una forma determinada históricamente poniendo de manifiesto las cuestiones relacionadas con el control en el proceso de producción (control del trabajo y control de los individuos), y por otro lado la disposición del control que se ejerce en la sociedad dividida en clases (el poder de las clases). Por tanto, las dinámicas que se establecen en las relaciones sociales de producción no devienen de variables abstractas que denotan una *superioridad* técnica, como se ha pretendido

argumentar desde posiciones del determinismo tecnológico. Lo determinante, pues, no sería la existencia de una nueva modalidad de *the one best technological way* (esto es eficiencia organizativa, tecnológica, modernización...), sino una división del trabajo basada en la distribución asimétrica de la capacidad de negociación entre los actores sociales, que distribuye asimétricamente el control sobre el proceso de trabajo. En este esquema analítico, la variable tecnológica se presenta como una estrategia de dominación en la creación, perpetuación y profundización de la división del trabajo.

Desde esta línea interpretativa nos proponemos estudiar las consecuencias del teletrabajo respecto a la diversificación de las condiciones de trabajo de los teletrabajadores, hecho en el que se manifiesta, a nuestro parecer, la asimetría del poder negociador en las relaciones sociales de producción. Mantenemos que el control del proceso de producción tiene consecuencias sobre la fragmentación de las condiciones de trabajo y que este control pertenece a una estrategia de dominación y domesticación de la clase trabajadora en aras a conseguir la desaparición del referente “obrero colectivo”, con el fin de reducir la capacidad de negociación colectiva de la clase trabajadora. Sin embargo, las empresas, con similares recursos tecnológicos, ponen en marcha diferentes esquemas organizativos para asegurar el control del proceso de producción, dibujando un panorama plural; y es precisamente la opción organizativa –en la que se incluye el tipo de tecnología a emplear– y no la opción tecnológica, la que configura la existencia o no de dicha fragmentación de las condiciones de trabajo.

Desde nuestra perspectiva analítica, hemos centrado este estudio en las implicaciones que tiene el control del proceso de trabajo en las condiciones de trabajo de los teletrabajadores. Así, las condiciones de trabajo se presentan como un aspecto de dicho control. Es así que nuestra hipótesis central es que **el teletrabajo en red actúa sobre la diversificación de las condiciones de trabajo dependiendo del diseño organizativo en el cual se inscribe**. Por tanto, el hecho de la utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación (característica común a todo tipo de teletrabajo) no determina la diversidad de las condiciones de trabajo, sino que esta diversidad viene condicionada por el diseño organizativo del trabajo en el que se incluye el teletrabajo. Esta idea conecta con lo expresado por Braverman de que las estrategias de acumulación de las empresas están ligadas a las estrategias de

control aplicadas en el centro de trabajo. Pero, críticamente con una lectura determinista de la posición bravermaniana sobre la tesis de la descualificación (como desposesión del saber/control obrero del proceso de producción), hay que tener en cuenta que las estrategias de control son diversas y no presentan únicamente una dirección y tampoco se basan siempre en un tipo de organización del trabajo (no necesariamente tendente hacia la taylorización); en este sentido, el control puede centrarse en el tiempo de trabajo, puede desarrollarse a través de la carga de trabajo, a través del desposeimiento del conocimiento obrero, etc., pero también puede abrirse camino a través de la figura del cliente, al autocontrol en los equipos de trabajo y al volumen de la carga de trabajo, sin necesidad de recurrir invariablemente a la tesis de la descualificación. En definitiva, el control sobre el proceso de trabajo puede concretarse en un cúmulo de prácticas que afectan directamente a las condiciones de la prestación¹.

De forma genérica, podemos asegurar que todas las prácticas de teletrabajo tienen como objetivo la introducción de flexibilidad en la gestión y organización del trabajo. La aplicación del teletrabajo es una práctica de reestructuración de los procesos productivos –flexibilidad interna y externa–; reestructuraciones y cambios que afectan a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores.

En la tradición crítica a la interpretación ortodoxa de la teoría de la descualificación de Braverman, algunos autores como Edwards (1979) y Friedman (1977), pusieron de manifiesto la importancia de la movilización de los trabajadores para contrarrestar las prácticas gerenciales de control. Así, para Edwards, el control empresarial no es un control que puede perpetuarse sin ser transformado y la acción de los trabajadores puede hacer que se originen las denominadas crisis del control. Por ejemplo, el control técnico de la cadena de montaje supuso la creación de una extensa lucha obrera contra las condiciones de trabajo. En este sentido, anotamos adelantándonos a las conclusiones finales, que las condiciones de control imperantes en el teletrabajo de los *call centers*, están dando como resultado la organización de los teleoperadores en estructuras colectivas para la mejora de sus condiciones de trabajo.

¹ Tal y como sostienen Friedman (1977) y Edwards (1979) cuando afirman que la continua separación entre ejecución y concepción del trabajo, que se basa en el desposeimiento del conocimiento obrero del proceso íntegro de producción, sólo representa un tipo de estrategia de control. Al respecto Smith (1996) señala, apoyándose en estos autores, que los directivos y empresarios adoptan métodos muy distintos para

En la línea argumental de los teóricos de la Escuela de la Regulación (Boyer, 1992; 1986; Aglietta, 1991), sostenemos que el teletrabajo no tiene forzosamente como efecto la fragmentación de las condiciones de trabajo de los teletrabajadores y la merma de sus capacidades organizativas de forma colectiva, sino que la fragmentación del denominado “obrero colectivo” tiene que ver más con variables como 1) el diseño organizacional, 2) el sistema de regulación institucional, y 3) la fuerza colectiva de los trabajadores. El teletrabajo, en todo caso, como organización del trabajo, se presenta así como una organización facilitadora de las condiciones de fragmentación.

En este sentido, esta hipótesis central podría completarse con una **subhipótesis** en relación con las relaciones laborales: el teletrabajo es una estrategia empresarial que puede acentuar o no el proceso de individualización de las relaciones entre capital y trabajo, en base a los factores antes mencionados. Pero **el teletrabajo no condiciona por sí mismo la configuración de las relaciones laborales en la empresa, sino que lo hace a través de opciones organizativas concretas en las que se inserta.**

Atendiendo a la variable organizacional, se sugiere aquí que el teletrabajo no es una nueva forma organizativa si se entiende por una nueva forma una ruptura con formas organizativas de corte más clásico². En la práctica, el teletrabajo puede combinar elementos tradicionales y nuevos para la organización de la tarea productiva y eso hace que pueda entenderse como una adecuación del proceso de acumulación de las empresas. **El teletrabajo como forma de organización no substituye necesariamente otras formas organizativas sino que se desarrolla en combinación con diversas formas de organización de la producción para una misma empresa.** En diversas estrategias de teletrabajo se recuperan formas tradicionales de gestión de la fuerza de trabajo (como la individualización de la

mantener a raya a los trabajadores, dictando sus condiciones de trabajo y regulando sus acciones en el centro de trabajo.

² En la línea en la que se manifiestan Castillo y Prieto (1990:278): “La conclusión final hipotética, teóricamente fundada es, por tanto, la que hemos propuesto: 1) Existe una relación entre la técnica como fenómeno social y las condiciones de trabajo. 2) En esta relación el tipo de técnica dominante es la que llamamos técnica organizativa. Esta hipótesis permite prever una mayor posibilidad de acción sobre los tipos de trabajo, en la medida en que de ello se han de derivar *cambios* en las condiciones de trabajo, que pueden ir en el sentido de su mejora”.

norma de productividad) y se presentan junto a formas más novedosas a través de un planteamiento organizativo combinado.

La flexibilidad que permiten las tecnologías de la información y la comunicación influye sobre las condiciones de trabajo, aunque aquella no sea la variable determinante. Partimos de la idea de que esta flexibilidad es aprovechada por las estrategias de las empresas para **incidir en la individualización de la relación de trabajo**. En estos momentos, los procesos de flexibilización tienen efectos visibles de fragmentación y desorganización de la clase trabajadora³. El teletrabajo es una estrategia empresarial de organización del trabajo que se basa en la flexibilización del uso de la fuerza de trabajo.

En algunos diseños organizacionales el teletrabajo contribuye a configurar un sistema de relaciones laborales donde el papel a jugar por los sindicatos sea cada vez menor. La debilidad de estos actores posibilita que las relaciones entre capital y trabajo se desarrollen en el plano del contrato individual.

Desde posturas cercanas a lograr la máxima flexibilidad en los mercados de trabajo y en el sistema de relaciones laborales se ha mantenido que la individualización de las relaciones laborales es el plano de convergencia entre los intereses de los actores y que estos intereses representan a individuos que no tienen por qué tener, necesariamente, estrategias colectivas. Además, se asegura que cada individuo defenderá mejor sus intereses que lo que puede hacer un colectivo determinado. Sin embargo, por un lado, esta argumentación olvida que las relaciones laborales son, por encima de todo, relaciones sociales y, por tanto, no se trata estrictamente de relaciones individuales por las dos partes (una empresa frente a un individuo; la empresa siempre negocia a través de una delegación, mientras que al individuo se le exige su total independencia); por otro lado, no se trata de relaciones simétricas en cuanto a la capacidad de negociación ni de poder de que disponen. En definitiva, se trata de superar la

³ Sin pretender ser exhaustivos, entre las consecuencias que el proceso de flexibilización tiene sobre el sistema de relaciones laborales, se puede destacar, por ejemplo, la fragmentación del obrero como sujeto colectivo de acción y, en consecuencia, la ruptura de las reglas de solidaridad e identificación de clase experimentadas durante toda la etapa fordista-keynesianista. Véanse más extensamente Prieto (1999), Alonso (1999), Bilbao (1999).

visión del marco de relaciones laborales como un espacio autónomo, para entenderlo como un engranaje más del orden social⁴.

Algunos autores⁵ mantienen también que las tecnologías de la información y comunicación hacen realidad una situación en la que es posible descentralizar el trabajo en unidades de producción individuales, y que las TIC condicionan necesariamente la organización del trabajo. Aquí tratamos de poner en crítica la idea de la superioridad tecnológica que comportan las TIC y que afectaría a la organización del trabajo⁶.

Dunlop (1978) sostiene que las características tecnológicas del lugar de trabajo tienen consecuencias importantes en el sistema de relaciones laborales, en el establecimiento de la organización entre empresarios y trabajadores y sobre la forma del tratamiento de los problemas planteados. Así, las características tecnológicas del lugar de trabajo -en el que incluye el tipo de producto y/o servicio creado- determinan en gran medida la dimensión de la fuerza de trabajo, su concentración o dispersión espacial y el aislamiento del lugar de trabajo. Sin embargo, en este trabajo de investigación se sostiene que la tecnología es un factor coadyuvante del modelo de organización del trabajo y no la variable determinante del mismo. La decisión tecnológica se enmarca, así, en el interior de la decisión organizacional⁷.

En las experiencias analizadas sobre teletrabajo, son pocos los casos en los que los trabajadores han participado en la adopción de decisiones que toma la dirección de las empresas respecto a la introducción de nueva tecnología y, en su implicación en la reestructuración de la organización del trabajo. La realidad comparada presenta diversos gradientes en lo que respecta a la participación de la fuerza de trabajo en las decisiones tecnológicas. Si observamos la legislación

⁴ Véase Miguélez (1999).

⁵ Véase, por ejemplo, Gray, Hodson y Gordon (1995), AEDIPE (1995), De la Torre y Conde (1998), Padilla (1998).

⁶ La caracterización que realiza Dunlop (1978:30) sobre la estructura de un sistema de relaciones industriales no se ajustaría, en algunos de sus puntos, a la que se deriva de la desconcentración de la fuerza de trabajo producida por el teletrabajo. Así, por ejemplo, si nos atenemos a la organización de los trabajadores de una empresa, Dunlop afirma que “los obreros no están nunca desorganizados en una empresa permanente”, como resultado de la interacción necesaria que se desarrolla entre ellos; aunque puede que esta interacción no se materialice en una organización formal, “en la medida en que trabajan juntos durante un período de tiempo considerable, se constituye como mínimo una organización informal entre los obreros con normas de conducta y actitudes hacia la jerarquía de empresarios”.

⁷ Tal como pone de manifiesto Castells (1997).

Europea sobre el tema, vemos que hay países en los que, por ley, se insta al empresariado a la obligación de establecer consultas y dar entrada a una negociación en la implementación de tecnología. Otras veces se llegan a acuerdos verbales y, las menos, a acuerdos por escrito entre los representantes de los trabajadores y la empresa. El teletrabajo, que comienza definiéndose en la práctica a través de la introducción de las TIC y de su uso en red, se viene implantando con un alto grado de discrecionalidad por parte de la dirección de las empresas.

De todas maneras, este hecho da una medida de lo estratégica que es dicha decisión. Por tanto, aquí pretendemos poner en cuestión la idea de que la nueva tecnología incide en una mayor amplitud, en la forma, y mayor efectividad en el contenido, de la participación de los trabajadores, tal como sugiere el propio Dunlop (1978).

Para concluir puede considerarse el teletrabajo como una práctica que representaría una mayor aceleración en la reproducción del capital, utilizando las variables espacio y el tiempo de manera diferente a su tradicional organización en la empresa industrial y de servicios taylorista-fordista. Sin embargo, es necesario inmediatamente señalar, como hacen Baethge y Oberbeck (1995) para el trabajo de oficina, que la aplicación de la racionalización sistémica en este tipo de trabajo no constituiría un corte radical con los principios de organización conocidos. En este mismo sentido, tampoco el teletrabajo representaría una amenaza para la sustitución de los elementos constitutivos de las viejas lógicas de organización del trabajo, descritas por Martín Artiles (1999) como la automatización de procesos, el predominio de la lógica de la economía de tiempos, la primacía de la cantidad sobre la calidad, la uniformización del producto y la estandarización de las operaciones. Este hecho es especialmente visible en las empresas *call centers* estudiadas aquí.

Para el estudio del fenómeno del teletrabajo se han escogido en esta investigación dos empresas del sector de la informática (Empresa A y Empresa B). La actividad de la Empresa A se basa, fundamentalmente, en la prestación de servicios de informática a clientes (mayoritariamente empresas). La Empresa B se dedica a la prestación de servicios integrales de informática y telecomunicación a clientes (mayoritariamente empresas). En estas dos empresas

se ha realizado un estudio sobre las implicaciones organizativas y en las condiciones de trabajo del denominado teletrabajo itinerante o *mobility*. Por otro lado, para completar el estudio de la implantación del teletrabajo en términos comparativos, se han escogido también dos ejemplos de empresas *call centers* (CC1 y CC2) que se dedican a la prestación de servicios telemáticos a otras empresas, concretamente en el sector de actividad del telemarketing. Estas dos empresas representarían, de alguna manera, el producto-resultado del *outsourcing* informático puesto en marcha por grandes empresas con el fin de externalizar los costes de la comercialización de sus productos. Las Empresas CC1 y CC2 practican el teletrabajo en forma de Oficina de Servicios Electrónicos (OSE) ya que una parte de sus teleoperadores pertenecen a las denominadas plataformas externas, esto es teleoperadores que prestan sus servicios en lugares dispersos y diferentes a la plataforma interna (sede de la empresa).

Las características de mercado de las empresas informáticas son bastante similares, así como las características de mercado para los *call centers* entre sí. Por otro lado, las características organizativas en las empresas informáticas presentan similitudes importantes en cuanto a la aplicación de estrategias de flexibilidad, y diferentes de las características organizativas de las empresas *call centers*, empresas que, en este punto, son muy similares. Para una descripción más detallada de las características de las empresas estudiadas puede consultarse la Segunda Parte de este estudio. Asimismo, en la Segunda Parte de este estudio puede consultarse el desarrollo de la investigación, las técnicas utilizadas para la recogida de datos y el trabajo de campo realizado.

2. En torno a los conceptos de técnica, tecnología y teletrabajo.

Definir los conceptos, esto es, hacerlos más operativos y funcionales para contrastar la hipótesis de la investigación, requiere de la vigilancia y cautela necesarias a la hora de fijar las relaciones entre las observaciones sociales y las situaciones en las que se predicen. Acotar el fenómeno de estudio hace imprescindible la posición de alerta, de vigilancia, frente a la proliferación de acepciones, de “teorías generales” construidas sobre recortes de prensa, de “teorías de alcance medio” basadas en prácticas de dudoso empirismo, y, si se

nos permite de metateorías que versan, una y otra vez, sobre la “teoría” misma construida en base a supuestos que muy pocos están dispuestos a contrastar. Se pretende, a partir de una experiencia limitada, construir una teoría de una vez por todas⁸. El resultado, desde nuestro punto de vista, es que cuando uno hace una inmersión en la bibliografía existente sobre el teletrabajo -al margen de los abundantes artículos de prensa que el tema suscita-, tiene la sensación de que la utilización del término expresa cosas tan dispares que resultan verdaderamente inoperantes a la hora de realizar una aproximación rigurosa a su estudio. De ahí la necesidad de analizar cada una de las nociones que, consideradas pilares en nuestro estudio, serán las bases sobre las que se construya finalmente el discurso sociológico. Como señalan Bourdieu, Chamboredon y Passeron (1994:54), “un objeto de investigación, por más parcial y parcelario que sea, no puede ser definido y construido sino en función de una *problemática teórica* que permita someter a un sistemático examen todos los aspectos de la realidad puestos en relación por los problemas que le son planteados”.

Llegados a este punto, y atendiendo a esta gran variabilidad de enunciados, podemos hacernos la pregunta legítima, desde el punto de vista científico, de si realmente puede formularse un concepto unívoco de teletrabajo. En el discurso, fundamentalmente managerial, que se ha realizado sobre el teletrabajo, este concepto parece deslizarse por el terreno de las *profecías que se atocumplen*, si atendemos a una de las variantes que señala Merton sobre el teorema de Thomas. En definitiva, como pasa con otras situaciones, antes de saber de qué se está hablando realmente (como expresión de una realidad objetiva), el teletrabajo se nos presenta ya como real en sus consecuencias, resultado de una previa definición de la situación como real. De ahí la necesidad de advertir de los posibles excesos a que puede conducir la pretensión de que algo que está todavía por delimitar sea ya parte de nuestra realidad, y no sólo eso, sino que sea una realidad presentada al margen de las implicaciones de los sujetos, de sus estrategias y de sus expectativas. La aproximación sociológica al estudio del teletrabajo ha de intentar desenmascarar los discursos ideológicos que elaboran los sujetos y, más aún, desenmascarar el artificio por excelencia como es la ausencia de preguntas. Cuando desde la sociología se renuncia al privilegio epistemológico es para caer siempre en la sociología espontánea.

⁸ Véase Bourdieu, Chamboredon y Passeron (1994).

La aproximación conceptual al teletrabajo requiere también considerar otros conceptos que nos pueden ayudar a ir delimitando el contexto en el que finalmente situaremos la definición que consideramos más operativa para la realización de este trabajo de investigación. Pero antes es necesario hacer una advertencia: la definición que propondremos de teletrabajo no pretende ser ni alcanzar el estatus de definitiva, es decir, puede resultar operativa para los intereses de este estudio pero no así para describir y explicar otros contextos en los que aparece también el término. Es una definición funcional en el ámbito de estudio que presentamos. No sólo se da esta situación con este concepto, sino que en la investigación social es ésta una contingencia que no está de más señalar: muchos de los conceptos que utilizamos tienen una validez limitada a realidades concretas donde se aplican.

Sin más preámbulos, hemos considerado de utilidad acotar conceptos como técnica y tecnología, conceptos que aparecerán con relativa frecuencia en la exposición del trabajo que presentamos y en el discurso sociológico derivado de su análisis. Más adelante, nos centraremos en la revisión bibliográfica del concepto teletrabajo y finalmente propondremos su definición operativa.

La palabra **técnica** trasciende la asimilación que el conocimiento del sentido común realiza con otro término como el de “máquinas”. Así, la técnica englobaría para Ellul (1960) las máquinas y otros artilugios tecnológicos, así como los métodos de organización, las prácticas de gestión y, lo más importante de todo, el modo de pensar inherentemente mecanicista. Es decir, en palabras del autor, la técnica aclara, organiza y racionaliza; hace en el terreno de lo abstracto lo que la máquina hacía en el terreno del trabajo. Es eficiente e introduce la eficiencia en todo⁹.

Etimológicamente, la voz técnica viene del griego *technikós*, de *techne*, arte, invención, doctrina, ciencia. Los enciclopedistas hablan de la *technique* y fueron

⁹ Véase la reflexión de Ellul (1960) sobre la deshumanización de la sociedad tecnológica. Sin embargo, otros autores resaltan las consecuencias positivas de la aplicación de la tecnología, más en concreto de las tecnologías de la información y comunicación. Así, Trist (1991:153), caracterizado por un marcado optimismo tecnológico, considera que “las sociedades occidentales avanzadas están en puertas de un cambio profundo de la textura de sus relaciones sociales. No se trata sólo de un cambio cuantitativo, sino cualitativo. Representa una discontinuidad, como lo demuestran las ocasiones de reducir en lugar de aumentar, de dispersar en lugar de concentrar y de autogobierno antes que de control externo. Por primera vez desde la revolución industrial una importante clase de fuerzas tecnológicas apoya (en potencia) los esfuerzos para contrarrestar los principales efectos negativos de dicha revolución en la sociedad”.

los que pusieron en un solo uso la voz *technologie*, como ciencia de las artes industriales. Para Chanaron y Perrin (1991:76) es “preferible recuperar un concepto más amplio y antiguo de la técnica, el formado por la *tekné* griega más el *ars* latina, válidas para toda actividad humana estrictamente regulada para la consecución de un efecto específico. Este enfoque tradicional de la técnica reconoce la existencia de las técnicas de enseñanza, de escultura y música, de administración y, de igual modo, de organización del trabajo”.

En el *Diccionario de Ciencias Sociales* (Campo et al.,1976:1005-1006), se entiende por técnica “el conjunto de procedimientos e instrumentos, apoyados en el saber científico, que permiten en una vasta escala la acción sobre las cosas, concretamente sobre la naturaleza, para satisfacer los deseos del hombre o incluso para ir por delante de ellos suscitándolos. Por esta razón muchos historiadores y filósofos han denominado a nuestro tiempo la Era de la Técnica. En el lenguaje común, el uso de la voz ‘técnica’ ha logrado en los últimos tiempos un favor tan amplio que se aplica indistintamente a las más diversas faenas humanas. No sólo existe una ‘técnica’ del artesano o del ingeniero, sino del filósofo, del artista, del político, del sociólogo, del historiador, del archivero, del periodista, etc. Lo mismo puede hablarse de ‘técnica’ hidráulica que de ‘técnica’ revolucionaria y de ‘técnica’ del golpe de estado”.

Unido estrechamente al concepto de técnica, es necesario delimitar también el concepto de **tecnología**. Tecnología, etimológicamente, es un término compuesto derivado de los vocablos griegos *téchne* (latín, *ars*, arte, oficio) y *logos* (tratado).

Los antecedentes del término tecnología pueden rastrearse en las formulaciones de la Ilustración, a partir de 1750, cuando aún se realizaba una distinción entre “artes prácticas” y “artes bellas”. La distinción entre unas y otras tenían que ver con otras dicotomías como, por ejemplo, las cosas y las ideas, lo físico y lo mental, lo mundano y lo ideal, lo femenino y lo masculino, el hacer y el pensar, el trabajo de los hombres esclavos y de los hombres libres. “El término ‘artes mecánicas’ evoca la imagen de hombres con las manos sucias chapuceando con máquinas en los bancos de trabajo, mientras que la ‘tecnología’ evoca imágenes de técnicos limpios y bien educados mirando fijamente diales, paneles de instrumentos o monitores de ordenador” (Marx,L., 1996:258-259).

La "maquinaria", precedente del concepto de tecnología, se entiende en el contexto del pensamiento de las primeras sociedades industrializadas como un conjunto de referentes materiales e ideales, como por ejemplo: una mentalidad empírica relacionada con el racionalismo de Descartes y, sobre todo, con la física de Newton; la utilización de la nueva energía motriz mecanizada; la división sistemática del trabajo y un nuevo tipo de organización del trabajo impersonal, jerárquica y burocrática. El concepto de tecnología comienza a utilizarse de forma generalizada al calor del control de los procesos económicos por las grandes empresas, a partir del siglo XVIII. Veblen afirmaría en las postrimerías del siglo XX que la "tecnología de la máquina" era la característica distintiva de la modernidad¹⁰. Sin embargo, en el sentido global actual, el término tecnología comenzó a utilizarse transcurrida la primera guerra mundial.

En el uso corriente, "suele identificarse con la técnica, en general: por ejemplo, cuando se habla de la 'técnica moderna' o de la 'tecnología moderna' de modo intercambiable (...). Es muy común la referencia del término más que a procedimientos a conjuntos de conocimientos propios de un oficio mecánico o arte industrial"¹¹.

En un uso más científico, y en referencia a la sociedad industrial, se entiende por tecnología el "cuerpo de conocimientos sobre, a) principios y descubrimientos científicos, b) procesos industriales previos y actuales, recursos de poder y materiales, así como métodos de comunicación y transmisión considerados relevantes para la producción y mejora de bienes y servicios (...). Cabe afirmar una estrecha relación de la tecnología con la estructura sociocultural: por ejemplo, una mayor diferenciación social (división del trabajo) comportaría un mayor avance de la tecnología y del cambio tecnológico, que requiere para su realización cubrir las siguientes etapas: 1) invención, 2) planificación, 3) innovación, 4) imitación y difusión, 5) adaptación cultural (...)"¹².

Marx subrayó los siguientes momentos de cambio que supone el avance tecnológico, a saber, la división del trabajo artesanal, la manufactura y la gran industria, en el modo de producción capitalista. No es la tecnología la dimensión

¹⁰ Véase al respecto Marx, L. (1996:260-263).

¹¹ Campo et al. (1976:1009-1010).

¹² *Ibidem*, pp.1009-1010.

explicativa del cambio, sino dentro de una estructura más inclusiva: el modo de producción. En este sentido, Marx pone en cuestión la tecnología como variable independiente, antecedente crítico de los planteamientos del determinismo tecnológico que se desarrollaran a lo largo del siglo XX. Además, para este autor, la maquinaria, como todo lo que forma parte del capital constante, no crea valor, sino que se limita a transferir el valor que ella encierra al producto que contribuye a fabricar¹³. En la medida en que se desarrolla la gran industria, la creación de verdadera riqueza depende menos del tiempo de trabajo y de la cantidad de trabajo aplicado que de la plusvalía relativa (Marx,1976).

En Abercombrie, Hill y Turner (1986:234-235) la tecnología abarca, en su acepción sociológica “todas las formas de técnica productiva, incluido el trabajo manual, y no es sinónimo de maquinaria, como en algunas explicaciones populares. En la Sociología de la Industria, el término incluye también la organización física de la producción, es decir, el modo en que la maquinaria o el equipo de producción se organiza dentro del lugar de trabajo y, por tanto, abarca la división del trabajo que está incorporada a la técnica de producción o es requerida por ella para un funcionamiento eficiente. Las técnicas de producción y la organización de la misma son productos sociales, consecuencias de decisiones humanas y, por tanto, la tecnología puede analizarse como el resultado de procesos sociales (...). El enfoque del proceso de trabajo trata la tecnología como una manifestación de las relaciones entre clases sociales, y arguye que las nuevas técnicas productivas que dominan y controlan a los empleados se han desarrollado para aliviar las consecuencias de un conflicto de intereses inherente entre los empleados (el trabajo) y los gerentes (el capital) en las economías capitalistas”¹⁴.

Desde una perspectiva socio-técnica el concepto de tecnología se entiende como el conjunto de instalaciones, máquinas, instrumentos y técnicas disponibles en un cierto momento para la ejecución de la tarea productiva con una base racional de utilización de los mismos¹⁵.

¹³ Sin embargo se ha apuntado ocasionalmente al hecho de que el mismo Marx vió en la tecnología una posible fuente de valor (Habermas, 1995).

¹⁴ Abercombrie, Hill y Turner (1986).

¹⁵ Véase Woodward (1970).

Una aproximación al concepto de tecnología analíticamente sugerente es la realizada por Thompson (1967), considerando aquella como una fuente de incertidumbre y estableciendo tres tipos de tecnología: (1) la tecnología *long linked*, caracterizada por una conexión en serie de diferentes unidades y que supone un concatenamiento de las distintas tareas en el ciclo de producción. Por ejemplo, la tecnología de la cadena de montaje; (2) la tecnología de mediación que pone en relación diferentes usos o procedimientos con la organización. La tecnología de mediación debe operar con formas estandarizadas y extensivas, por ejemplo con innumerables clientes distribuidos en el espacio y tiempo, pero no requiere un concatenamiento de tareas como la producción en serie; (3) la tecnología intensiva, que es una tecnología de escala y se basa en el uso de todas sus potencialidades al mismo tiempo, *ad hoc*, desplegando todas las posibilidades como respuesta a un caso específico. La elección y el orden de aplicación de esta tecnología dependen, en buena medida, de la respuesta del objeto mismo (*feedback*).

Si atendemos a esta tipología establecida por Thompson, las TIC responden mejor al patrón de una combinación de tecnologías de mediación y tecnologías intensivas, ya que, por un lado, hacen factible la conexión simultánea y extensiva de distintos clientes/usuarios a través de protocolos estandarizados y codificados, y, por otro, presentan un gran valor añadido cuando se utilizan de forma intensiva que posibilitan un *feedback* entre los propios usuarios de las mismas.

Tecnología, en su sentido más estricto, se asimila a “artefacto”. La tecnología, en el imaginario colectivo, participa de un “fetichismo cultural y político” por el que los artefactos significan la tecnología y ésta, a su vez, se identifica inexorablemente con el progreso social (Smith,1996). Sin embargo, otras acepciones del término incluyen los procesos para producir artefactos, los conocimientos sobre esos artefactos e incluso los sistemas de organización y control. Para Lope (1996:32) el concepto de tecnología engloba “la serie existente de técnicas específicas y deriva de un conjunto de principios científicos determinados; mientras que las técnicas son aplicaciones concretas de estos principios en productos y procesos”.

El concepto tecnología incluye la maquinaria, los materiales y las herramientas incorporados al proceso de producción. Es decir, los “artefactos”, artilugios

físicos, utilizados para ejecutar las tareas productivas. Algunos autores como Lope (1996:33) incluyen en el concepto de tecnología “la organización social y económica de la empresa y, en particular, las técnicas de gestión de la mano de obra y de organización del trabajo”.

El hecho de que, como el mismo autor indica, no resulte fácil establecer conceptualmente de un modo claro la distinción entre innovación tecnológica e innovación organizacional, no implica que bajo el concepto *tecnología*, desde nuestro punto de vista, se haya de incluir al mismo tiempo la organización del trabajo y la gestión de la fuerza de trabajo. Creo que a efectos analíticos se puede considerar la tecnología desde un punto de vista más restrictivo, tal y como lo hace Coriat (1993) ateniendo a los instrumentos con los que se produce. Este autor considera la tecnología en el sentido restringido de los aparatos de producción y la entiende como el soporte de las organizaciones en que se aplica. Distingue entre innovaciones organizativas de las que considera propiamente tecnológicas. De la misma manera, el concepto utilizado por Woodward centra el aparato tecnológico en el proceso operativo fundamental de las organizaciones, hecho que permite un análisis de la intermediación de la tecnología con la estructura organizativa del ciclo de actividades de la organización. Asimismo, más allá de entender la tecnología como un *totu revolutum* de instrumentos, procesos y organización, el grupo de Aston utiliza el concepto de tecnología como el de “tecnología de las operaciones” (maquinaria y secuencias de actividades localizables en el flujo laboral), de tal modo que se puede separar tecnología de organización para observar sus interdependencias.

Esta postura no implica una descontextualización forzosa ni forzada del concepto tecnología. Tampoco implica el aislamiento y la reificación de la misma. Todo lo contrario, la aplicación de la tecnología en el ámbito productivo sólo se puede explicar –no sólo describir– si se enmarca dentro de estrategias que ponen en marcha los agentes de producción. Ahora bien, separar la tecnología de la gestión de la fuerza de trabajo y de la organización del trabajo, creo que nos puede ayudar a explicar también las transformaciones en estos dos espacios derivadas de su aplicación (y, en concreto, de la aplicación del teletrabajo, éste no ya como tecnología sino como diseño de organización productiva). En este punto quizás sería necesario establecer la diferencia entre tecnología e innovación tecnológica;

esta última hace referencia a un proceso en marcha, es decir la aplicación y sustitución de una tecnología por otra.

Según Chanaron y Perrin (1991:76), a la hora de hablar de organización del trabajo también cabe hablar de técnicas de organización o tecnología de la organización. Entienden por esta última “un sistema coherente y estructurado de técnicas de organización. La coherencia de las tecnologías de organización queda garantizada por un conjunto de principios y axiomas que orientan los métodos (técnicas) de movilización y aplicación al trabajo de la mano de obra de una empresa y que definen una forma específica de organización del trabajo”.

Lope (1996:32), más en concreto, habla de las tecnologías de la información “como convergencia de innovaciones basadas en la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, y cuya finalidad es mejorar los mecanismos de almacenamiento, recuperación, comunicación y tratamiento de la información. Suponen la acumulación de innovaciones radicales y se utilizan en la práctica totalidad de sectores económicos. En otras palabras, es su gran capacidad de difusión y penetración en el conjunto de sectores lo que las dota de relevancia”.

Muñoz (1998) define tecnología como el estudio sistemático de las técnicas para el diseño, producción y distribución de bienes y servicios. Para este autor, es más correcto hablar de tecnologías que de tecnología, ya que una de las principales características de ésta es su complejidad, hecho que lleva a considerar su gran variedad. De aquí la tendencia cada vez más extendida a considerar la tecnología en relación a actividades específicas de aplicación, como por ejemplo la biotecnología, la tecnología química, la electrónica, la tecnología de la información, de la comunicación, o más recientemente, la **telemática**, concepto que une los desarrollos tecnológicos en los campos de la microelectrónica y de la comunicación.

Estrechamente unido al concepto de tecnología (o de tecnologías) se utiliza profusamente el de **cambio tecnológico**, para significar el avance de una tecnología, esto es, un incremento en el conocimiento técnico o en el conjunto disponible de técnicas (Muñoz,1998). En este sentido, el cambio tecnológico supone dos cuestiones a considerar: por un lado, se puede utilizar el concepto de

cambio tecnológico en el sentido preciso de emergencia y expansión de las tecnologías de la información y la comunicación, sin menospreciar otros cambios tecnológicos que se desarrollan paralelamente en ámbitos de la mecánica, de la genética o de la biotecnología. Por otro lado, el cambio tecnológico no supone una sustitución radical y automática de otras tecnologías, sino que se desarrolla en un proceso de adaptación y de sustitución paulatina, en relación a diversos factores concomitantes al propio cambio tecnológico como, por ejemplo, las decisiones sobre su expansión en el ámbito productivo o la apropiación social de la tecnología¹⁶.

En torno a los conceptos de tecnología y técnica se ha elaborado un discurso que a menudo a comportado a su reificación¹⁷. A través de este proceso se ha llegado a una especie de fetichismo de la tecnología, donde se produce una inversión del sujeto y del objeto, en la que aparece la tecnología como una manifestación ajena a las estrategias de poder de los actores sociales.

Otro concepto que se ha relacionado con frecuencia al de tecnología es el de **automatización**. Esta se ha definido en el contexto de “la dirección que sigue el cambio tecnológico en la industria moderna es la de la sustitución de la fuerza y el control humanos por aparatos mecánicos¹⁸. Las formas simples de mecanización proporcionan asistencia mecánica a lo que es principalmente un proceso de trabajo manual, por ejemplo cuando los obreros realizan sus tareas con la ayuda de herramientas o máquinas. Las formas más avanzadas son aquellas en las que la producción se realiza principalmente por medio de máquinas y las tareas manuales residuales consisten sólo en el control, el ajuste y la regulación de las máquinas. La automatización es la etapa de la evolución técnica en la que el elemento humano desaparece finalmente. Los procesos

¹⁶ Por ejemplo, la máquina de escribir ha sido prácticamente sustituida en los departamentos de administración de las empresas, grandes y pequeñas, por los ordenadores y las impresoras, pero no es tan radical la sustitución del fax como medio para la transmisión de información, a pesar de que técnicamente es posible, desde ya hace años, enviar la información por medio de correo electrónico. La sustitución definitiva del fax sólo será posible en la medida en que se produzca una extensión definitiva del correo electrónico en todas las organizaciones.

¹⁷ En este sentido, Lamo de Espinosa (1998) señala que, para Adorno (en general, para la Escuela de Frankfurt), la reificación presentaría el objeto reificado (para nosotros, la tecnología) más allá del sujeto pero abarcando el psiquismo individual. Ver más extensamente Lamo de Espinosa (1998), en Giner, Lamo de Espinosa y Torres (1998).

¹⁸ Para Baetghe y Oberbeck (1995) “en todos aquellos casos en que los contenidos de las tareas ejecutadas por empleados consisten en secuencias relativamente sencillas de combinación, el cálculo y el control en la automatización es una cuestión de tiempo”.

verdaderamente automáticos son sistemas de ‘circuito cerrado’ que no requieren intervención humana exterior desde el momento en que las materias primas son introducidas en la máquina hasta que el producto está completamente elaborado. El desarrollo de la tecnología de tratamiento de la información que da lugar a que el control de la producción sea por ordenador, ha tenido un efecto espectacular: la mecanización fue capaz, hace mucho tiempo, de sustituir el aspecto manual de la intervención humana en muchos sistemas de producción, pero sólo con la computerización han podido automatizarse los aspectos de control e intelectuales” (Abercrombie;Hill;Turner,1986:29).

El desarrollo determinado de las fuerzas productivas y sociales configura un modo de producción, una formación social determinada. Las relaciones que se establecen entre capital y trabajo, y en concreto las relaciones entre trabajadores y medios de producción, permiten distinguir las diferentes épocas económicas y las distintas formaciones sociales que las acompañan. En este sentido, lo que verdaderamente distingue a una época económica de otra no es tanto lo que se produce sino cómo está organizada la producción.

2.1. Revisión de las definiciones de teletrabajo: una aproximación.

Otro de los conceptos clave para este estudio es el de **teletrabajo**. Es el concepto que más necesidad tiene de ser delimitado y, lamentablemente, el que más dificultades presenta para hacerlo lo más operativo posible. Nos proponemos señalar los puntos en común sobre las diferentes definiciones de teletrabajo que se pueden encontrar en la literatura sobre el tema, para, finalmente, construir un concepto de teletrabajo que sea útil en el contexto de investigación que llevamos a cabo.

Para describir el teletrabajo habitualmente se han utilizado términos como *telecommuting* (teledesplazamiento), *networking* (trabajo en red), *remote working* (trabajo a distancia), *flexible working* (trabajo flexible) y *homeworking* (trabajo en casa)¹⁹. En Europa, a diferencia de Estados Unidos donde se prefiere el término *telecommuting*, el término que más ha cuajado ha sido el de *telework*, *télétravail*, *telelavoro*, *telearbeit*, *teletrabajo*, etc. La ausencia de un concepto

legal de teletrabajo ha hecho que proliferen las definiciones del mismo sin existir hoy en día una de ellas que sea comúnmente aceptada como definitiva²⁰.

Como ya hemos apuntado anteriormente, para Nilles (1983) el teletrabajo es la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo. Esta definición, por tanto, se centra estrictamente en el criterio locativo, sin especificar las herramientas de las que se vale el teletrabajo.

Una definición más completa la ofrece (Gutiérrez,1999), cuando afirma que el teletrabajo es un término que describe una realidad multiforme y diversa, de actividades laborales de trabajo no presencial en las empresas, sustentado sobre las diferentes tecnologías de la información y de las comunicaciones.

El teletrabajo es un trabajo realizado con ayuda de las tecnologías, lejos del lugar donde se va a aprovechar ese trabajo. Cuando se realizan unas tareas remotas, el resultado de las mismas no tiene por qué cambiar, pero los medios precisos para realizarlas deben ser necesariamente diferentes. Para eso han nacido unas herramientas basadas en las nuevas tecnologías (soportes de software y hardware, aplicaciones, redes de comunicación emergentes, etc.) idóneas para realizar el teletrabajo (Castellot,1999).

Podríamos definir el teletrabajo como una forma de organizar el trabajo de manera que éste se realiza con la ayuda de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción (Casado,1999).

El teletrabajo es una forma de trabajar que cumple tres condiciones: por una parte, el lugar de trabajo ha de tener una ubicación remota respecto de la sede de la compañía, en el domicilio del trabajador o en un entorno próximo a él. Es decir, el lugar de trabajo “sale” de la sede de la compañía. La segunda condición es que se utilizan las TIC. Esta característica restringe más la definición de teletrabajo, porque, realmente, si sólo atendiésemos al criterio de la ubicación física, casi toda la economía sumergida o el trabajo en casa que se hace, por ejemplo, en el sector textil español en la zona de Levante, podría considerarse

¹⁹ Véase Gray, Hodson y Gordon (1995).

²⁰ Véase Thibault (2000).

teletrabajo, no siendo éste el caso. Y el tercer requisito debe permitir nuevos modos de organización. Es decir, se trata de una manera distinta de hacer las cosas tanto para la compañía como para los trabajadores (Jiménez,1999).

La OIT define como teletrabajo “una forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación. Un sistema de comunicación que puede ser en tiempo real o diferido, y con una forma de organización que puede ser individual o colectiva y ser llevada a cabo por trabajadores independientes o asalariados” (Puig-Samper,1999).

En la monografía *Teleworking and Industrial Relations in Europe* (2000) se considera que son dos los elementos que conforman la definición de esta forma organizativa de trabajo: por un lado (a) el hecho de que el lugar de trabajo pueda ser “cualquier lugar de trabajo” y no el tradicional puesto físico que ocupa el empleado; por otro lado (b) la necesidad de la utilización de telecomunicaciones (ordenador, fax, teléfono, satélite, bases de datos, servidores, etc.).

Según Gray, Hodson y Gordon (1995:63), “el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa”. A continuación precisan estos autores que en su definición no se considerarían teletrabajadores aquellos que “siempre han realizado su actividad profesional fuera de la empresa ni tampoco los que trabajan en el domicilio sólo ocasionalmente”. Para estos autores son teletrabajadores: “el personal que trabaja en el domicilio (por ejemplo, programadores informáticos); el personal que trabaja desde el domicilio (por ejemplo, agentes de ventas) y el personal que trabaja en algún centro de teletrabajo (o telecentro), como las telecabañas (*telecottages*), centros de teletrabajo en medios rurales y las oficinas relacionadas con ellos”.

Algunos autores han definido el término *telework* como la situación en que el trabajador no tiene que desplazarse diariamente del domicilio al trabajo, a su empresa, por poder realizarlo desde su casa. Esta definición sólo atiende a una característica del teletrabajo: aquella que hace referencia a la no presencia física del trabajador en su empresa. Esta definición se aproximaría más a la acuñada por Nilles como *telecommuting* y quedaría englobada dentro de un concepto de teletrabajo basado exclusivamente en el criterio de la ubicuidad. El desplazamiento al lugar de trabajo no puede ser la variable central en la que descansa la definición del teletrabajo porque si fuera de esta manera no podría entenderse como tal el trabajo realizado desde los centros de recursos compartidos o las oficinas satélite, que, como es sabido, no exigen de un desplazamiento desde el domicilio a “un” lugar de trabajo, y mucho menos lo que se ha dado en llamar el teletrabajo móvil, cuya característica fundamental es precisamente la facilidad de desplazamiento en la búsqueda de una proximidad mayor al cliente.

Así, en este estudio se utiliza el término teletrabajo en un sentido más amplio, más próximo a la definición de Gray, Hodson y Gordon (1995) y de Berch (1985), de *out-work* (trabajo en el exterior). Este trabajo externo basado en ordenador y transmisión electrónica de información trataría del uso de sistemas informáticos para realizar trabajo ubicado en el exterior, ya sea en el hogar o en cualquier otro lugar desde el que se conecta con la empresa matriz. De todas formas el teletrabajo se utiliza hoy día para definir diferentes prácticas que suelen tener en común dos características: la presencia de la informática y la telemática como medio de trabajo y la realización de una tarea determinada fuera del lugar habitual, tradicional, de trabajo. Las tendencias que englobarían la mayoría de las prácticas de teletrabajo que pueden observarse en la actualidad son:

- la reubicación geográfica del empleo;
- la externalización del trabajo;
- generalmente se trata de actividades que consisten principalmente en la recolección, tratamiento, procesamiento y creación de información;
- la utilización de la informática y la telemática como medio de conexión y de transmisión de la información, y
- las prácticas de flexibilidad que comporta el teletrabajo.

Las actividades que se desarrollan bajo la fórmula del teletrabajo pueden ser organizadas para trabajadores individuales o bien para grupos de trabajadores. Asimismo, pueden ser actividades que impliquen una permanencia en el tiempo o que se realicen de forma puntual. La productividad de cada empleado puede medirse en horas de presencia en un lugar dado, pero también centrándose en la eficiencia para producir un resultado predeterminado²¹.

La OIT considera que el teletrabajo es “la forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”²².

Un grupo de expertos de la Comisión Europea y de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo también han dado una definición de teletrabajo: “teletrabajo es cualquier forma de trabajo desarrollada por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador autónomo o un trabajador a domicilio, y efectuada regularmente y durante una parte importante del tiempo de trabajo desde uno o más lugares distintos del puesto de trabajo tradicional, utilizando tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones”²³.

En Gaeta (1995) el teletrabajo consiste en “la prestación de quien trabaje, con un videoterminal, geográficamente fuera de la empresa a la que la prestación va dirigida”.

Una definición más restrictiva de teletrabajo es la que ofrece Martín Flórez (1995), para el que teletrabajo es “la prestación de servicios por cuenta ajena fuera del centro de trabajo, fundamentalmente en el domicilio del propio trabajador, y cuya realización se lleva a cabo mediante conexión telefónica e informática, excluyéndose de tal concepto, obviamente, los trabajadores autónomos”.

La Administración italiana también ha ofrecido su definición de teletrabajo en el marco del desarrollo de una serie de programas. La Ley nº 191, de 16 de junio de

²¹ Como veremos más adelante, algunos tipos de teletrabajo, como el teletrabajo itinerante, se asocia frecuentemente a la dirección por objetivos.

²² Citado en Gaeta, Manacorda y Rizzo (1995).

²³ Véase Blanplain (1995).

1998, sobre la implantación del teletrabajo en la Administración Pública italiana, define el teletrabajo como “la prestación de trabajo realizada por un trabajador de una de las Administraciones públicas (...) en un lugar considerado idóneo, situado fuera de la empresa, donde la prestación sea técnicamente posible, y con el prevalente soporte de una tecnología de la información y de la comunicación que permita la unión con la Administración de que depende”,²⁴.

Según Thibault (2000), los rasgos definitorios para que una forma de trabajo pueda considerarse teletrabajo serían: 1) la localización, es decir el espacio físico donde se desarrolla la actividad y que ha de encontrarse fuera de la empresa; 2) la tecnología, es decir la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación, y 3) el cambio organizativo en la realización del trabajo.

Escudero (2000) considera que los rasgos definitorios serían: 1) el espacial, esto es el trabajo se realiza fuera de la empresa; 2) el cualitativo, ya que se utilizan nuevos instrumentos de procesamiento, tratamiento y transmisión de la información, y 3) el cuantitativo, que se concreta en la prestación predominante fuera de los lugares habituales de trabajo en la empresa y se basa en la utilización habitual de tales medios.

No se ha de confundir el término teletrabajo con el de “teleservicio”. Bréton (1994) observa que no son necesariamente teletrabajadores los trabajadores de una empresa que preste servicios telemáticos a otra empresa, puesto que aquella puede estructurarse como una empresa tradicional desde el punto de vista de los asalariados. Lo característico de las empresas de teleservicio es que ofrecen y realizan un trabajo a distancia a otras empresas pero no por ello han de ser teletrabajadores los asalariados que pertenecen a ella. Ahora bien, puede ser más frecuente de lo que se cree el hecho de que las empresas de teleservicios contraten y organicen a su personal en fórmulas de teletrabajo.

Desde nuestro punto de vista, los rasgos definitorios para que un tipo de trabajo pueda considerarse como teletrabajo, quedan mejor definidos por Rizzo (1995); los elementos que caracterizan el teletrabajo serían: 1) el trabajo a distancia; 2) el particular instrumento de trabajo (videoterminal u ordenador); 3) la existencia de conexiones en red entre la sede central y el lugar de teletrabajo; 4) la

²⁴ Citado en Thibault (2000:25).

modificación de la estructura organizativa tradicional, y 5) la mayor flexibilidad que produce el teletrabajo en relación a la distribución, uso y gestión del trabajo. Podemos añadir para completar estos rasgos definitorios una sexta característica, que coincidiría a modo de hipótesis, con algunos de los aspectos que se plantean en este trabajo de investigación. Esta sexta característica sería que el teletrabajo posibilita también una mayor flexibilidad en relación a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores.

Como se puede apreciar hay una diversidad notable en la conceptualización del teletrabajo según las características que más se quieren resaltar. Sin embargo podemos entresacar algunos rasgos comunes en estas definiciones:

- Normalmente se parte de una definición que tiene en cuenta dos criterios más o menos comunes: el criterio locativo y el criterio de los instrumentos utilizados para trabajar, o criterio operativo.
- Respecto al criterio de la ubicuidad, el factor de común acuerdo es el de considerar que el teletrabajo puede realizarse desde cualquier lugar, independientemente de su ubicación física.
- Respecto al criterio operativo, todas las definiciones consideran la necesidad de utilizar instrumentos telemáticos para captar, procesar y transmitir información.
- La mayoría de las definiciones contemplan explícita o implícitamente el hecho de que el teletrabajo favorece las prácticas de flexibilidad en la empresa.
- El teletrabajo posibilita una mejor adaptación de la empresa a los requerimientos cambiantes del entorno.

2.2. Concepto de teletrabajo en la investigación.

El concepto de teletrabajo que utilizamos en este estudio es un concepto que, partiendo de los criterios locativo y operativo, tiene en cuenta también otros factores de tipo organizativo. Así, formulamos el concepto de **teletrabajo en red** para significar una realidad multiforme de prácticas de teletrabajo pero que al mismo tiempo sea inclusiva gracias a una serie de características que tienen que ver con la organización y gestión del trabajo. Este concepto nace de la necesidad

de observar el teletrabajo desde una perspectiva organizacional y es operativo para mostrar una cierta diversidad de aplicaciones que pueden contar también con elementos diferenciales. El teletrabajo en red resulta así ser una práctica *ad hoc* en las estrategias de las empresas pero que tendría los siguientes elementos coincidentes:

- a) Es un trabajo que no exige que la prestación del trabajo se realice necesariamente en un lugar físico determinado, sino que puede realizarse desde diversos lugares. En principio el teletrabajo no excluye la posibilidad de que la mayor parte del tiempo de trabajo se realice desde un lugar determinado externo a la empresa pero tampoco excluye la posibilidad de que la mayor parte del tiempo de trabajo se realice en la propia empresa. Así, encontramos diferentes formas de teletrabajo que combinan tiempo presencial en la empresa, tiempo de trabajo en el domicilio, tiempo de trabajo en la sede de clientes, tiempo de trabajo móvil, etc.
- b) La mayor parte del tiempo de trabajo del teletrabajador exige la conexión telemática con otros centros de trabajo ajenos al lugar donde se realiza la prestación. Servidores de la empresa central, de clientes, bases de datos, etc...
- c) La captura de información, procesamiento e información es realizada básicamente a través de procedimientos telemáticos.
- d) Las tareas a desarrollar en el teletrabajo suponen la unicidad a través de un ciclo de producción. El teletrabajo es una organización específica de una parte de las actividades asociadas a la cadena de valor de un producto o servicio.
- e) El teletrabajo supone interdependencia a través de la elaboración del producto, de tal manera que el teletrabajo en red garantiza, junto a otras actividades y organizaciones paralelas de trabajo, el resultado final.
- f) La organización del teletrabajo se basa en economías de tiempos ya que el teletrabajo en red permite aumentar la velocidad de reproducción del capital, ajustándose esta aceleración a:
 - . la transmisión de información;
 - . la simultaneidad en la toma de decisiones;
 - . el almacenamiento y procesado de información;
 - . la reducción de los tiempos en la inmovilización la información;
 - . el aprovechamiento continuo de la tecnología (reducción del tiempo de inmovilización del capital instalado).

- g) El teletrabajo en red produce una reducción de costes ya que permite externalizar una parte de trabajo necesario del ciclo de producción, fundamentalmente las tareas que son susceptibles de realizarse a través de economías de escala, bien a través del *outsourcing* informático o bien a través de la deslocalización individual del trabajo. Así, los elementos constitutivos de la reducción de costes se concretan en:
- . subcontratación de *outsiders*;
 - . subcontratación de empresas de servicios;
 - . externalización de costes de mantenimiento de la capacidad productiva.
- h) El teletrabajo en red no es ajeno al establecimiento de elementos de identidad corporativa presentes en la cadena del ciclo del producto (aunque se trate de empresas o teletrabajadores jurídicamente independientes):
- . estilos de trabajo;
 - . controles de calidad;
 - . cultura corporativa empresarial.
- i) Existencia de diferentes dinámicas de organización del teletrabajo en red, según requerimientos de cualificación, tipo de producción, tipo de producto elaborado, etc., que dan como resultado lo que denomino “proyectos estratégicos de teletrabajo”.

El teletrabajo, como una lógica organizativa en red, no puede sustraerse del contexto de globalización de las actividades económicas y de las prácticas de flexibilidad puestas en práctica por las empresas con el refuerzo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, en el discurso sobre la importancia de las TIC, el teletrabajo viene asociándose también al concepto de la emergencia de la sociedad de la información y al de nueva economía.

El concepto de sociedad de la información, acuñado por autores como Castells (1997), tiene su origen en la década de los años ochenta, década en la que se manifiesta más claramente la importancia de la información en todos los ámbitos de actuación social. Puede considerarse como precursor de este concepto a Bell (1976), autor que resalta la importancia de las nuevas formas de intercambio basadas en la información. La convergencia de las tecnologías de la información y de la comunicación a lo largo de la década de los años ochenta y noventa, han venido a confirmar algunas de las previsiones de Bell. Las transformaciones derivadas de la telemática son más patentes con la incorporación de la

digitalización, hecho que provoca sinergias entre sectores tan importantes como la industria cultural, la televisión, las telecomunicaciones y la organización del trabajo.

La sociedad de la información hace referencia a una nueva lógica social tratándose de un resultado inacabado, en continua transformación, con un efecto expansivo en la producción de conocimiento y en la aplicación de sus hallazgos a los distintos sectores de la organización social. La competitividad de muchos sectores económicos y de los países se basa ahora, entre otros pero de forma muy determinante, en la producción, expansión y manejo de los sistemas microelectrónicos de información y comunicación.

Castells (1997:88-89) identifica cinco características de lo que el denomina paradigma tecnológico de la información. La primera característica hace referencia a que la información se ha convertido, ahora, en la materia prima, de tal manera que las tecnologías que se van incorporando a la sociedad son “tecnologías para actuar sobre la información” y no solamente información para actuar sobre tecnología, como ocurría en el caso de revoluciones tecnológicas previas. La segunda característica se refiere a la capacidad de penetración de las TIC ya que estas moldean los procesos de existencia individual y colectiva (aunque no los determinan). La tercera característica tiene que ver con la capacidad de interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones en las que intervienen estas tecnologías de la información y la comunicación. El resultado de esta interconexión es el desarrollo, cada vez más extenso, de procesos en red, de morfologías de red, que van expandiéndose por todo el sistema social. La cuarta característica es la flexibilidad que tiene el nuevo paradigma tecnológico informacional, esto es su capacidad para reconfigurarse al ritmo del cambio constante y la fluidez organizativa. Por último, la quinta característica se refiere a la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado, de tal manera que las trayectorias tecnológicas no pueden entenderse separadamente sino que se vuelven prácticamente indistinguibles²⁵.

²⁵ Por ejemplo en el caso de los avances tecnológicos en informática de procesos, en software, y en biotecnología, es difícil distinguir de forma aislada qué avances concretos corresponden a qué ámbito ya que en estos momentos son altamente convergentes.

En el contexto explicativo de la aparición del teletrabajo, de su expansión y de sus implicaciones en el ámbito del trabajo, la mayoría de la bibliografía existente asocia el teletrabajo a tres conceptos: flexibilidad, globalización y revolución tecnológica²⁶. En el próximo apartado se trata con mayor detenimiento lo que hemos denominado el contexto de desarrollo del teletrabajo.

2.3. Conclusiones sobre la delimitación conceptual.

En este estudio parte de que el teletrabajo es una forma organizativa basada en la utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación para realizar el trabajo desde lugares físicos distantes a la sede empresarial. La condición que hace específico al teletrabajo es la utilización de estos instrumentos *on line*, hecho que produce una aceleración en el ciclo del capital ya que se llega a una reducir los tiempos de inmovilización de la información y del capital tecnológico.

El teletrabajo no produce diseños organizativos novedosos sino que se enmarca en diseños organizativos a los que se puede incorporar el teletrabajo para conseguir objetivos de flexibilidad. Es por ello que hemos definido el teletrabajo que estudiamos en las empresas como teletrabajo en red, esto es un teletrabajo que se caracteriza por recomponer el ciclo de producción del producto y/o servicio en buena manera de forma telemática. El teletrabajo puede adaptarse a diseños organizativos más o menos fordistas y a la regulación más o menos colectiva de las relaciones de trabajo. Desde esta perspectiva queremos resaltar que las decisiones de la implementación del teletrabajo tienen que ver con la complementariedad con los propios diseños organizativos de la empresa. En este sentido, la dirección por objetivos facilita que un tipo de trabajo, como el que

²⁶ Gray, Hodson y Gordon (1995), Berch (1985). A menudo, estos tres conceptos se han presentado en la literatura managerial como paradigmas de una nueva época. El término paradigma significa modelo o ejemplar de un conjunto subyacente. Kuhn utilizó este concepto para estudiar los procesos de cambio científicos o revoluciones científicas. Para buena parte de los autores que han escrito sobre teletrabajo, la flexibilidad, la globalización y la revolución tecnológica pueden entenderse hoy día como los nuevos paradigmas que han adquirido un cierto estatus de modelos que guían la acción de los cambios en la estructura económica y que implican también cambios en la estructura de las relaciones sociales de producción. Sin embargo, desde nuestro punto de vista, no por el hecho de tener un estatus como “modelos” han de dejar de ser repensados y contestados desde el análisis sociológico y/o económico. La característica de un paradigma no es su perdurabilidad sino su transformación.

estudiamos, se realice utilizando la fórmula del teletrabajo. Pero asimismo, diseños organizativos fordistas como el que utilizan los *call centers* también pueden incorporar el teletrabajo como forma organizativa (sobre todo en el caso de las plataformas externas de estas empresas).

Es por esto que consideramos que la tecnología no es la variable que determina el diseño organizativo. Pero también se ha de aceptar el hecho de que la tecnología puede influir en el tipo de decisiones sobre las formas organizativas y las condiciones de trabajo. La tecnología no ha de ser entendida como sinónimo de la organización del trabajo, sino que a efectos analíticos, la tecnología es entendida aquí como el instrumental que se utiliza para la realización del trabajo y que, por consiguiente, entra en juego dentro de las estrategias de diseños organizacionales, no como factor determinante sino como factor coadyuvante.

3. Las distintas miradas en el estudio del teletrabajo.

La investigación que presentamos pretende aportar una mirada sociológica en el estudio del teletrabajo. Como ya hemos dicho anteriormente, este estudio se circunscribe a determinados tipos de teletrabajo y en un contexto de desarrollo determinado.

La bibliografía existente sobre el teletrabajo, básicamente, se ha centrado hasta la fecha en lo que podría llegar a ser el teletrabajo en la hipótesis de que la expansión de las tecnologías de la información y la comunicación fuera un hecho real y extenso a toda la sociedad. De esta manera, parece que la condición necesaria de desarrollo de todas las potencialidades del teletrabajo quedaría sujeta a la profusa utilización de las TIC en todos los ámbitos sociales. Desde esta perspectiva se ha asegurado que el teletrabajo tendrá como consecuencias la transformación radical del trabajo, de nuestra vida en sociedad y de las relaciones sociales y de trabajo. Estas afirmaciones han sido realizadas básicamente desde un enfoque managerial y optimista que ha querido y creído ver en el teletrabajo la solución de innumerables problemas sociales y económicos. Así, se ha asegurado que el teletrabajo será la clave para la inserción laboral de aquellos colectivos que tradicionalmente han estado apartados del mercado de trabajo regulado (por ejemplo, jóvenes, mujeres, discapacitados, población activa que

vive en zonas rurales, etc.). Por otro lado se ha presentado también el teletrabajo como la solución a los problemas medioambientales producidos por la utilización del vehículo privado en los desplazamientos para ir a la oficina. Y así, sucesivamente, podemos encontrar que el teletrabajo ha sido considerado una nueva forma de trabajar que condicionará nuestro futuro y el de las formas sociales (por ejemplo, la comunicación entre los individuos, el acceso al volumen de información, la toma de decisiones políticas, las relaciones entre las clases sociales, etc.).

En esta línea interpretativa, situada en la especulación, la bibliografía más específica dedicada a las implicaciones del teletrabajo en la organización de la empresa, ha señalado también las ventajas e inconvenientes de su aplicación para la carrera competitiva de las empresas. Desde la bibliografía específica de organización de empresas se ha explicado cómo, de qué manera y con qué objetivos implantar el teletrabajo para mejorar los rendimientos empresariales y colocar a la empresa en una ventaja competitiva permanente y estable. En este punto se ha prestado especial atención a la adecuación del teletrabajo con los distintos tipos de diseños organizacionales y a la importancia de la asimilación, por parte de los trabajadores y los directivos, de los nuevos tiempos, los nuevos cambios, que implica esta nueva forma de trabajar. Para esta mirada del teletrabajo, la empresa es un órgano unitario, es un todo en el que no existen divergencias ni intereses contrapuestos. No hay actores sino aquellos considerados desde la vertiente exclusivamente productivista. Además el teletrabajo se presenta aquí como *la solución técnica*, como una nueva reedición del *the one best technological way*. El teletrabajo representa, así, la mejor de las soluciones para implantar la *necesaria* flexibilidad en la gestión y la organización del trabajo. Frente a esta interpretación, las posibles resistencias a las consecuencias de la práctica del teletrabajo, son consideradas como disfuncionales y han de ser reconducidas ya que se parte de la existencia de una latente *tecnofobia* presente tanto en el management como en los trabajadores. La práctica del teletrabajo requiere de reajustes que pasen por la aceptación incondicional de que es la mejor solución técnica y que beneficiará al final a todos.

Por otro lado, se han realizado informes desde el análisis económico sobre la capacidad de readecuación de las estructuras productivas a las nuevas tecnologías

de la información y la comunicación. Aquí la variable “ventaja competitiva” también es la clave para entender estos estudios. El teletrabajo ocupa un lugar en estos estudios ya que abre nuevas posibilidades para la flexibilización de las redes empresariales. En estos estudios se han puesto de manifiesto las tendencias (predicciones) futuras sobre la proporción de población ocupada que en unos años serán considerados como teletrabajadores, sobre la proporción de empresas que incorporarán esta forma de trabajo con otras tradicionales, etc. Desde esta perspectiva macro, el teletrabajo se ha presentado también con una cierta virtualidad para afrontar problemas estructurales como, por ejemplo, el problema de la desocupación. En este sentido, la Unión Europea ha puesto sus expectativas en la capacidad del teletrabajo para generar ocupación, ocupación que, en la mayoría de los casos, se circunscribe a la proliferación de experiencias de teletrabajo autónomo (y que esconde una relación de laboralidad en una buena parte de los casos, tal y como lo denuncia a finales de los años noventa los informes del OSPRACT²⁷). Por otro lado, se ha mantenido que el teletrabajo tiene virtualidades también en la generación de pequeñas y muy pequeñas empresas que prestan servicios a otras empresas. Desde este enfoque, el teletrabajo se entiende básicamente como fuente generadora de futura ocupación. Pero esta mirada deja a un lado el análisis de las condiciones concretas en las que se aplica el teletrabajo por parte de las empresas y las implicaciones que para los actores tiene dicha práctica.

También en los últimos años han aparecido estudios que abordan la problemática del teletrabajo desde el punto de vista del derecho laboral. Estos estudios han centrado su interés en la falta de regulación de esta forma de trabajo que se ha abierto camino en las dos últimas décadas y en las problemáticas que se han suscitado en la relación contractual entre los teletrabajadores y sus empleadores. La necesidad de los estudios jurídicos sobre el teletrabajo ponen de manifiesto asimismo que existe una problemática en torno al teletrabajo que no ha sido prácticamente investigada y analizada, una problemática que ha de centrarse en las implicaciones que tiene el teletrabajo como práctica de flexibilización de la organización y la gestión del trabajo, así como en las condiciones de trabajo de los que realizan su trabajo a través del teletrabajo.

²⁷ Observatorio Sindical sobre las Prácticas y las Consecuencias del Teletrabajo.

En los últimos años ha habido una aproximación por parte de algunos sindicatos europeos y fundaciones²⁸ a resituar el análisis del teletrabajo en unas coordenadas sociales en las que se observan ciertas implicaciones de las prácticas del teletrabajo para los actores. Desde nuestro punto de vista, el valor de estos informes (que se citan a lo largo de este estudio) es la de haber realizado una llamada de atención sobre las desiguales consecuencias que presentan las diversas prácticas del teletrabajo (en sus diferentes modalidades) y ha permitido reconducir el análisis del teletrabajo a unos parámetros más cercanos a la sociología del trabajo. Sin embargo, la mayoría de estos informes se basan en consideraciones jurídicas y tienen un carácter comparativo (entre países) muy generalista. Por otro lado, estos informes recogen la presencia del teletrabajo en la negociación colectiva en diversas experiencias empresariales europeas; a pesar de que esta información es altamente valiosa para enfocar el estudio del teletrabajo, es una información que adolece de la observación concreta de las experiencias de teletrabajo, porque, como ya es sabido, una cosa es lo que se negocia en convenio y otra diferente lo que pasa en la práctica diaria del trabajo y de las condiciones en las que se ejercita.

Precisamente este es el enfoque que hemos querido darle a este estudio. Partiendo de lo ya analizado desde la teoría económica, la teoría de la empresa y los estudios jurídicos, hemos diseñado nuestro trabajo de campo con el objetivo de conocer cómo se implementa el teletrabajo en empresas concretas, cuáles son sus estrategias de modificación y cambio organizacional y cómo afectan estas estrategias a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores. La novedad que presenta este estudio radica precisamente en este nuevo enfoque centrado en el discurso de los actores implicados en la implantación del teletrabajo: dirección de las empresas y trabajadores. Sin pretender realizar ninguna proyección hacia el futuro, aquí nos hemos planteado algunos interrogantes que creemos de importancia para conocer realmente algunas experiencias concretas de la aplicación del teletrabajo. Para ello es imprescindible dar la voz a los agentes sociales que lo están vivenciando.

La aplicación del teletrabajo se entiende desde la perspectiva estratégica de la empresa. No se puede construir un discurso sobre el teletrabajo que deje al

²⁸ Buena prueba de ellos son, por citar algunos ejemplos, los informes realizados por el EIRO, MIRTI y OSPRACT.

margen los intereses de los actores, ya que, de esa manera, se presenta el teletrabajo como un hecho inevitable sin ningún tipo de implicaciones divergentes hacia los que participan en su implantación. Asimismo, es necesario desde la sociología, enmarcar los discursos que se realizan sobre el teletrabajo en discursos más amplios que justifican las prácticas sociales de los actores. Por ello, este trabajo aborda en la Primera Parte una reflexión teórica sobre lo que hemos considerado las dimensiones estructurantes de la implantación del teletrabajo, esto es la globalización, la flexibilidad y la expansión de las denominadas nuevas tecnologías. Finalmente se concreta el abordaje del teletrabajo desde el estudio en concreto de empresas que lo han puesto en marcha, hecho que pone a prueba nuestras hipótesis de trabajo acerca del teletrabajo y que permite contextualizarlo.

4. Avance de conclusiones analíticas.

A modo de resumen de lo que más adelante se desarrollará con mayor precisión, y en la línea de lo expuesto anteriormente, se avanzan algunas de las conclusiones del estudio empírico. De manera esquemática, ya que en el apartado correspondiente al análisis de la información se abordan de forma más explícita, las conclusiones son las siguientes:

1. El teletrabajo supone una amplia diversidad de prácticas si se tienen en cuenta las modalidades de teletrabajo, y más en concreto, si se tiene en cuenta la diferencia entre teletrabajo a domicilio y teletrabajo itinerante.
2. Esta diversidad está directamente relacionada con factores estructurantes de tipo institucional, de la capacidad competitiva de la empresa y de la capacidad de negociación entre capital/trabajo.
3. Las estrategias de teletrabajo implementadas por las empresas son aprovechadas en el contexto de desarrollo de lógicas organizativas que combinan características de las formas organizativas tradicionales con otras más novedosas.
4. La implementación del teletrabajo por parte de las empresas no se realiza por la superioridad tecnológica que confiere, sino que se enmarca en las prácticas de flexibilidad que dichas empresas vienen ensayando en los últimos años.

5. En este sentido, las estrategias de teletrabajo vendrían a reforzar dichas prácticas de flexibilidad que tienen un carácter no tan tecnológico pero sí más organizativo (por ejemplo, y especialmente, la adopción por parte de las empresas de la dirección por objetivos).
6. Debido a la diversidad de prácticas de teletrabajo no se puede sostener la existencia del teletrabajo como una nueva lógica organizativa que suponga una ruptura con las formas tradicionales del trabajo tayloristas/fordistas. Bien al contrario, el diseño de una estrategia de teletrabajo puede contribuir al reforzamiento de prácticas de trabajo taylorizadas.
7. El teletrabajo no supone una nueva división del trabajo en la que se reducen las distancias entre dirección/diseño y ejecución de las tareas a realizar, sino que tiene la virtualidad de hacerlas invisibles.
8. A pesar de ello, algunos diseños de teletrabajo, como práctica de flexibilidad, introducen algunos elementos nuevos que tienen que ver con la organización del trabajo, como por ejemplo la desvinculación del trabajador de su puesto físico de trabajo y las consecuencias que ello comporta y el *flexi-time*. En este sentido, no se puede dar por sentada, para todos los casos, una asimilación de teletrabajo a trabajo en el domicilio (tipo de trabajo en el que si existe una identificación del trabajador con su puesto de trabajo).
9. Tal como se está implementando el teletrabajo hay un interés en generar la desvinculación de los trabajadores con sus representantes laborales y con los sindicatos. Este hecho es una constante en diversas formas organizativas del teletrabajo, como por ejemplo el teletrabajo en el domicilio y el teletrabajo itinerante o *mobility*.
10. Una buena parte de los diseños organizativos en los que se aplica el teletrabajo forman parte de la estrategia genérica de individualización de las relaciones de trabajo entre los trabajadores y las empresas. No existe una regulación específica general para esta forma de trabajo produciéndose contradicciones entre los acuerdos de ámbito sectorial y territorial que, en principio, tendrían que incluir a las empresas y las reales condiciones de trabajo de los teletrabajadores. En este sentido, el teletrabajo induce al establecimiento de relaciones individuales entre la parte contratante y la persona contratada.
11. El teletrabajo supone una nueva dimensión por lo que respecta a las condiciones psicosociales en las que se desarrolla la prestación. Incide directamente sobre la separación entre tiempo de vida y tiempo de trabajo,

afectando a las condiciones de desarrollo de la vida cotidiana de los trabajadores.

12. Ciertas modalidades de teletrabajo representan la posibilidad de combinar de una manera más personal el tiempo de trabajo remunerado con el tiempo de trabajo no remunerado, o trabajo reproductivo, especialmente en situaciones donde se requiere una especial atención y cuidado de personas. Para las mujeres teletrabajadoras adquiere más relevancia el control sobre el entorno de trabajo, control del espacio de trabajo en términos físicos y organizativos. En segundo lugar nombran el lograr un mayor equilibrio entre trabajo y familia, es decir entre el trabajo productivo y el trabajo reproductivo, aunque no son ajenas al aumento de carga de trabajo total que ello supone. El teletrabajo no altera las relaciones patriarcales y la división sexual del trabajo.
13. El teletrabajo puede posibilitar también una mayor inserción laboral de ciertos colectivos de trabajadores con dificultades para encontrar un puesto de trabajo, especialmente en el colectivo de trabajadores con minusvalías físicas.
14. El teletrabajo abre la posibilidad de realizar cierto tipo de trabajo a distancia, en concreto desde núcleos rurales donde las oportunidades de encontrar trabajo son reducidas a una serie de actividades (de hecho hay experiencias de personas que teletrabajan en el propio Pirineo catalán o el caso de cierto tipo de trabajadores directivos alemanes que teletrabajan desde las Baleares).
15. La fórmula del teletrabajo ha posibilitado la creación de iniciativas colectivas, promovidas desde las instituciones públicas en colaboración con empresas, y concretadas en la formalización de telecentros dinamizadores de la creación de empresas y de la utilización de las TIC para la mejora de la empleabilidad de los trabajadores.
16. Algunas empresas han colaborado en la creación de centros de teletrabajo para sus empleados con el fin de compartir instalaciones a las afueras de las grandes aglomeraciones urbanas, facilitando el acceso al puesto de trabajo de los teletrabajadores y ahorrándoles desplazamientos.
17. El teletrabajo, a través de las OSE, ha facilitado también el contacto de las empresas que prestan servicios a clientes deslocalizando a sus propios trabajadores a diferentes lugares y en proximidad con los clientes.
18. El teletrabajo, en general, permite una mayor velocidad de respuesta a las empresas en la prestación de sus servicios y en la elaboración de productos. En este sentido, el teletrabajo ha contribuido especialmente a

redimensionalizar las variables tiempo y espacio en la producción, provocando una menor inmovilización del capital y de la información.

CAPÍTULO 2.

ESTADO DE LA CUESTIÓN: LAS PRÁCTICAS DE TELETRABAJO.

CAPÍTULO 2.

ESTADO DE LA CUESTIÓN EN TORNO AL TELETRABAJO.

1. Antecedentes y génesis del teletrabajo: revisión de la bibliografía existente.

El teletrabajo ha sido presentado, por una buena parte de la literatura managerial, como una nueva organización del trabajo que puede ser aplicada en amplios sectores de las actividades de producción y de prestación de servicios.

Existe una cierta coincidencia en afirmar que el teletrabajo comienza a aplicarse en algunos lugares de los Estados Unidos a finales de la década de los años setenta como consecuencia de una mayor concienciación de las autoridades en la gestión urbana medioambiental. En este sentido, el teletrabajo se concibe, en sus orígenes, como una manera nueva de trabajar que posibilitaría la descongestión de los centros neurálgicos de las ciudades donde se concentra una buena parte de las oficinas de las compañías. Es decir, comienza a pensarse en el teletrabajo como una respuesta técnica, como la respuesta idónea a los crecientes problemas creados por la saturación del tráfico y sus consecuencias medioambientales en los centros de las ciudades con una gran concentración de actividad de servicios¹.

La primera aportación sobre una descripción del teletrabajo se debe a Jack M. Nilles², durante los años setenta, profesor de la *University of Southern California*, para el que teletrabajo es sinónimo de teledesplazamiento (*telecommuting*), es decir la posibilidad de trabajar utilizando comunicaciones remotas. Nilles define el teletrabajo como la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador en lugar de enviar el trabajador al trabajo. Al mismo tiempo, se desarrolla el discurso paralelo de que con el teletrabajo se consiguen óptimos de productividad individual por el aprovechamiento intensivo del tiempo de trabajo,

¹ En algunos estados norteamericanos como en California, se promulgaron leyes que obligaban a las empresas a implementar programas de teletrabajo para reducir la contaminación de dichos desplazamientos (Padilla,1998).

² El término teletrabajo aparece en la obra de este autor: *Micros and modems: telecommunicating with personal computers*, Reston, cop., Reston, 1983. Posteriormente Nilles vuelve a incidir más en concreto en las posibilidades del teletrabajo en *Making telecommuting happen: a guide for telemanagers and telecommuters*, Van Nostrand Reinhold, Nueva York, 1994.

la reducción del tiempo de traslado desde el domicilio a la empresa y un mejor y más autónomo aprovechamiento de la jornada laboral por parte de los propios trabajadores. El discurso del teletrabajo se asocia a efectividad, eficiencia y competitividad de las empresas que lo implementan, otorgándole un carácter de superioridad técnica frente a las formas tradicionales de organización del trabajo. Algunos autores han extremado la caracterización del teletrabajo afirmando que representa un cambio de paradigma que afecta a cómo las personas entienden su propio trabajo y que llevará, a medida que se generalice, a un nuevo modelo social, cultural y económico³.

Se puede consultar una extensa recopilación de referencias bibliográficas, artículos de revistas y artículos periodísticos sobre el teletrabajo a lo largo de las dos últimas décadas. La tónica dominante de la mayoría de lo escrito sobre el teletrabajo señala las ventajas asociadas al mismo para los trabajadores y para las empresas. No obstante, con el paso de los años también se han ido señalando los inconvenientes de esta forma de organización del trabajo, inconvenientes que se centran fundamentalmente en los aspectos psicosociales que conlleva el ejercicio del mismo, como por ejemplo las repercusiones individuales que produce el aislamiento de un entorno de trabajo compartido.

El término teletrabajo aparece a principios de los años setenta pero su impulso definitivo ha tenido lugar a lo largo de la década de los noventa con la generalización de instrumentos específicos de las tecnologías de la información y la comunicación, fundamentalmente con la generalización de Internet y del correo electrónico, dos herramientas básicas para el desarrollo del teletrabajo. Es en esta década cuando, por ejemplo, la Unión Europea ha promovido estudios⁴ y

³ En esta línea se encuentran los escritos de Nilles (1994), Gray, Hodson y Gordon (1995), Civit y March (2000).

⁴ Se pueden consultar, entre otros, los estudios siguientes: *La dimensión social y del mercado de trabajo de la sociedad de la información. Prioridad para las personas*; *El Libro Verde Vivir y Trabajar en la sociedad de la información*. La European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (UE) ha publicado entre 1985 y 1995 los siguientes informes que se pueden consultar: *Telework: Impact on Living and Working Conditions (1985)*; *Telework: Women and Environments (1988)*; *Telework: The Views and Standpoints of the Social Partners and the Workforce and the Potential for Decentralised Electronic Working in the European Office (1988)*; *The Electronic Home: Social Impact of Telemedicine at Home (1993)*; *The Electronic Home: Social and Spatial Aspects. A Scoping Report (1993)*; *The Electronic Home: Interactive Telecommunications for the Future (1993)*; *Telematics in Medicine: Reconnecting Health (The Role of Telehealth and Telemedicine in the Electronic Home) (1994)*; *Telematics for Health: The Role of Telehealth and Telemedicine in Homes and Communities (1993)*; *L'impact de la domotique sur les fonctions urbaines (1993)*; *Telelifestyles and the Flexicity (1993)*; *Telework: A Practical Guide (1994)*; *Flexipace/Mobility of Work (1995)*; *Fallstudie*

proyectos europeos⁵ en relación a la implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y más en concreto, sobre la utilización y repercusiones de estas herramientas en el ámbito productivo. En estos estudios patrocinados por la UE se traza una panorámica de la situación del teletrabajo en los países miembros de la Unión, se revisan los factores favorecedores de su implantación y aquellos que suponen una rémora para su expansión. Desde mi punto de vista estos informes son los que ofrecen un soporte documental de mayor fiabilidad sobre el estado de la cuestión, a pesar de la falta de datos cuantitativos y de la necesaria prudencia con la que hay que leerlos cuando se ofrecen.

En este contexto se han ido desarrollando a lo largo de la década de los noventa diferentes propuestas para el estudio del desarrollo del teletrabajo, entre otras variantes, como una nueva forma de autoempleo y/o como desencadenante de nuevas profesiones relacionadas con el desarrollo de las TIC, en las que el teletrabajo ocuparía un lugar central. De hecho, en Europa, el teletrabajo ha venido considerándose como un potencial instrumento en la búsqueda de nuevas fórmulas de trabajo y de autoempleo, como consecuencia de la importancia de las cifras de desempleados en una parte de los países de la Unión.

En nuestro país las iniciativas sobre teletrabajo han ido estrechamente ligadas a iniciativas europeas sobre formación y empleo, cuya tendencia ha ido en la línea de mejorar las posibilidades de empleabilidad de la fuerza de trabajo. Las iniciativas europeas más destacadas al respecto han sido ADAPT, HORIZON y NOW, cada una de ellas dirigidas a colectivos específicos, respectivamente a trabajadores inmersos en transformaciones industriales, a personas desempleadas pertenecientes a colectivos de difícil inserción laboral (discapacitados y reclusos/exreclusos, fundamentalmente) y a la inserción laboral de la mujer.

Teleheimarbeit: Empirische Untersuchung der Bedingungen und Auswirkungen von Teleheimarbeit or Telehomework Case Study: Empirical Study on the Conditions and Effects of Telehomework (1995). Tres informes interesantes salieron a la luz el año 1997, informes que tras una etapa anterior en la que se habían centrado más en cuestiones relacionadas con las posibilidades de desarrollo del teletrabajo, ahora se pone el acento en cuestiones relacionadas con la regulación de la práctica del teletrabajo. Estos informes son: *Health and Safety in the Member States of the European Union; The Social Security Position of Teleworkers in the Member States of the European Union; The Legal and Contractual Situation of Teleworkers in the Member States of the European Union.*

⁵ Destacan, entre otros, los programas ADAPT, HORIZON y NOW, de los que más adelante se hace una reseña.

La característica común de estos proyectos es la promoción institucional de los mismos, y más en concreto la implicación de los ayuntamientos en España, observándose una menor implicación del sector privado en su desarrollo. Sin pretender ser exhaustivos ni en la contabilización ni en la descripción de los proyectos españoles derivados de las tres grandes iniciativas europeas, se puede consultar en el anexo la información detallada del desarrollo de algunos de los proyectos específicos. El común denominador de todos ellos es, básicamente, que han sido diseñados para lograr una mayor adaptabilidad de los recursos humanos potenciales a las nuevas exigencias del trabajo con las nuevas tecnologías. Algunas características compartidas por todos estos proyectos son las siguientes:

- Se circunscriben a órdenes territoriales de comunidad o de municipio.
- Implicación institucional a diversos niveles, ayuntamientos, departamentos de gobiernos autónomos y/o de ministerios.
- En ocasiones cuentan con la promoción de empresas privadas, normalmente del sector de telecomunicaciones.
- Contenidos formativos: difusión de la utilización de las nuevas tecnologías.
- Las acciones que se presentan están basadas, fundamentalmente, en cursos de formación.

Otras características específicas de cada proyecto dan a sus desarrollos una cierta variabilidad que tiene en cuenta las condiciones de partida de los destinatarios y las condiciones institucionales en las que se desarrolla el programa (ver más detalladamente el anexo).

En 1997 ve a la luz el documento *Green Paper on Partnership for a new organization of work*, promovido por la Comisión Europea, en el que se recoge que aunque la extensión y penetración del teletrabajo son dos cuestiones que todavía tienen más lados oscuros que claros, parece ser que el número de teletrabajadores en la UE no responde a las expectativas creadas por las inversiones en tecnología realizadas por las empresas a partir de los años setenta. Sin embargo, la reducción de los costes de los equipos de telecomunicaciones, los cambios en el management empresarial y en la actitud de los sindicatos frente al teletrabajo, representan un fuerte indicio del crecimiento futuro del número de teletrabajadores que se espera en los próximos años. El informe añade que el

teletrabajo ya está particularmente presente en las empresas y ocupaciones que trabajan con información de forma intensiva⁶.

Para la UE, el desarrollo del teletrabajo puede producir tres objetivos de desarrollo importantes: (1) el incremento de las oportunidades de empleo para la población en general y específicamente para sectores tradicionalmente con mayores dificultades de inserción laboral; (2) la mejora del entorno por los efectos que tiene sobre el medio ambiente la no utilización de vehículos de traslado al trabajo, y (3) el desarrollo regional si se logra una participación de instituciones y empresas para la implantación de experiencias de teletrabajo. Para la Comisión Europea las tecnologías de la información y la comunicación y su dimensión transnacional, y, en particular los desarrollos derivados del comercio electrónico a través de Internet, van más allá de los límites geográficos afectando potencialmente a cuestiones que tienen que ver con las leyes privadas en cada uno de los países y a los sistemas de relaciones laborales de los mismos.

Aunque se puede encontrar una creciente preocupación institucional por el desarrollo del teletrabajo antes de 1997, este año marca, desde nuestro punto de vista, un cambio de perspectiva importante en la consideración del impacto del teletrabajo en las sociedades europeas. Antes de este año la Comisión encarga multitud de informes sobre las posibilidades de expansión del teletrabajo, sobre las actividades más proclives a su implantación, sobre las posibilidades de autoocupación, etc. Es decir, el teletrabajo se concibe, ante todo, como un instrumento para mejorar la competitividad de las empresas y de los trabajadores, y para una mejora en la relación servicio-cliente. A partir de 1997, además de esto, la preocupación se centra también en la necesidad de establecer marcos reguladores del desarrollo del teletrabajo, abriéndose un debate entre los actores sociales e institucionales sobre cómo y en qué circunstancias es necesario regular la práctica del teletrabajo.

⁶ Sobre el impulso que la UE quiere dar al teletrabajo y al comercio electrónico a través de Internet será interesante seguir de cerca el desarrollo futuro del programa IST –Tecnologías de la Sociedad de la Información–, presentado en octubre del 2000 en Madrid. En la Conferencia sobre Nuevos Métodos de Comercio Electrónico y Teletrabajo se presentaron 160 proyectos de financiación pública destinados a cambiar la forma de hacer negocios y de trabajar en Europa, en lo que se ha comenzado a llamar *eEurope*. Los temas de los proyectos financiados por la UE son dispares, desde la gestión eficiente de grupos de teletrabajadores, la puesta en marcha de administraciones virtuales en pequeñas comunidades o el papel que jugarán las tarjetas inteligentes para la identificación de los ciudadanos.

Observando las posibles repercusiones del teletrabajo sobre el colectivo de trabajadores y sobre las regulaciones actuales que establecen los derechos y obligaciones contractuales, la Comisión identifica un número determinado de asuntos para la consideración de las autoridades públicas y de los agentes sociales, con la finalidad de adecuar la práctica del teletrabajo a una serie de normas de común funcionamiento. Estos asuntos son los siguientes:

- Garantizar la claridad del estatus contractual del teletrabajador (empleados y/o autónomos), vigilando especialmente las circunstancias en las que se aprecie claramente subordinación de la prestación, lo que a efectos reales convertiría a muchos de los teletrabajadores autónomos en trabajadores empleados de una empresa. En definitiva, atendiendo esta medida se trataría de luchar contra el teletrabajo externalizado como práctica de precarización de la prestación, ya que el “falso autónomo” no tiene ni está en las mismas condiciones de protección laboral que el resto de trabajadores empleados.
- Se recomienda que el teletrabajo ha de ser voluntario, bien a propuesta de la empresa, bien a propuesta del propio trabajador. Esto es, la implantación del teletrabajo ha de ser consensuada, bien a través de los representantes de los trabajadores o bien con el propio interesado.
- Garantizar el derecho a la vuelta del teletrabajador a las condiciones de trabajo anteriores a la experiencia de teletrabajo. La empresa tiene que readmitirle en su puesto físico de trabajo anterior cuando el teletrabajador decide abandonar la práctica del teletrabajo, por motivos profesionales y/o personales.
- El tratamiento de los trabajadores presenciales en la empresa y de los teletrabajadores de la misma ha de ser idéntico, según la recomendación de la Comisión. No se pueden establecer diferencias de trato que sean discriminatorias de unos colectivos respecto de otros, y de unos individuos respecto de otros. Los teletrabajadores han de tener garantizados, en igualdad de condiciones respecto a sus compañeros, los derechos de negociación, de comunicación e información con la empresa y con el resto de trabajadores, así como con sus representantes laborales.

- Los teletrabajadores han de tener, por consiguiente, las mismas posibilidades y derechos de acogerse a procesos de promoción y formación para el incremento de sus cualificaciones.
- La Comisión también pide, aunque muy vagamente, garantizar los derechos relacionados con los asuntos de seguridad social, del sistema de retribuciones, de la protección de datos y de impacto medioambiental.
- Se pide, más claramente, que la empresa respete el principio de inviolabilidad del hogar, en el caso que el teletrabajo se realice desde el domicilio. En este sentido, como ya aparece en algunos de los convenios europeos de teletrabajo, las revisiones e inspecciones que la empresa y el comité de empresa o los representantes de los trabajadores hayan de realizar del lugar de trabajo en el domicilio sólo pueden ser efectuadas con el previo consentimiento del teletrabajador.
- Se pide, también, la regulación a través de acuerdo del tiempo de trabajo, de la disponibilidad a la que han de estar sujetos los teletrabajadores y de la carga de trabajo en el ejercicio de su prestación.
- El puesto de teletrabajo ha de tener garantizadas las infraestructuras, el equipamiento y su mantenimiento para el ejercicio de la prestación. La empresa ha de dotar al teletrabajador de todo lo necesario para ejercer su trabajo y ha de correr con los gastos derivados de su ejercicio.
- La empresa ha de realizar chequeos y controles médicos periódicos para garantizar el uso correcto de los equipos informáticos y las consecuencias sobre la salud de su uso intensivo. Asimismo, vigilará por el mantenimiento de las condiciones ergonómicas, de salud e higiene del lugar de trabajo donde se realiza la prestación.
- Por último, recomienda la Comisión que el teletrabajo se realice con la garantía de una total separación entre “tiempo de trabajo” y “tiempo de vida”, sin concretar más cómo, ni a quien corresponde la vigilancia de este propósito.

El único país europeo que ha intentado medir el volumen de teletrabajadores es Austria. A tal efecto, este país ha incluido recientemente en sus estadísticas sobre empleo la categoría teletrabajo usando tres definiciones: (1) trabajo con un ordenador en el domicilio por lo menos durante ocho horas a lo largo de la

semana, transmitiendo telemáticamente (correo electrónico, fax y/o teléfono) información y resultados a otro(s) ordenador(es); (2) trabajo con ordenador en el domicilio por lo menos una hora y transmitiendo la información exclusivamente a otro(s) ordenador(es); (3) la misma definición que en (2) pero también incluyendo la transmisión vía fax o vía telefónica⁷. De estas tres definiciones, la más parecida a la recomendada por la DG XIII es la primera. Sin embargo, estas tres definiciones muestran la inexistencia de un criterio categórico unívoco para referirse al teletrabajo. Desde nuestro punto de vista es una definición restrictiva que deja fuera de la consideración de teletrabajo aquél que se realiza no necesariamente desde el domicilio del trabajador, como por ejemplo el teletrabajo itinerante, el que se realiza desde un centro de recursos compartidos o el que se realiza desde una oficina de servicios electrónicos.

Desde instancias de la Unión Europea ha habido un interés especial en el desarrollo de los proyectos de teletrabajo intentando implicar en su puesta en marcha a instituciones públicas y a entidades y empresas privadas. La argumentación de base de los informes de la Unión ha tenido como referente la evolución de la sociedad industrial hacia una sociedad de la información, donde el uso de las nuevas tecnologías será clave para lograr la competitividad de los territorios, de las empresas y de la fuerza de trabajo. A menudo se ha puesto como ejemplo a los Estados Unidos y su número de teletrabajadores como camino a seguir por los países de la Unión. Como se sabe, las cifras del teletrabajo en Estados Unidos son porcentualmente más elevadas que en los países europeos, hecho que podría tener su origen, entre otros factores, en la existencia de un mercado de trabajo más flexible, menos regulado, y por el despliegue importante que han realizado las empresas, y en concreto las empresas de servicios, de las tecnologías de la información y la comunicación como factor de ventaja competitiva.

Pero la realidad en Europa es diferente. Mientras que las iniciativas institucionales han visto en el teletrabajo una posibilidad de combatir el desempleo en diversos sectores de la población, el teletrabajo ha contado, hasta el momento, con una oposición más o menos abierta (y de mayor o menor grado

⁷ Dependiendo de la definición en 1997 el teletrabajo representaba en Austria entre un 0,6% y un 1,5% de las personas empleadas y entre un 0,4% y un 1,1% de los asalariados (*Teleworking and Industrial Relations in Europe*, 2000, www.eiro.eurofound).

según las circunstancias) de las centrales sindicales y, también, de los propios empresarios y gestores. Aquellas han puesto de manifiesto las consecuencias negativas del teletrabajo para los trabajadores, aspectos relacionados con el aislamiento, con el aumento de jornada laboral y, en general, con una situación de desprotección frente a la arbitrariedad de la parte contratante. Los empresarios han desconfiado de un tipo de trabajo que, en principio, imaginan fuera de su control directo, además de que no ven resueltos los aspectos de seguridad y confidencialidad de la información en la empresa.

Algunos de estos factores señalados hacen posible una diversidad de la implantación del teletrabajo si se tienen en cuenta unidades territoriales como los países de la UE. Aunque no sea el centro de interés de este trabajo de investigación, considero que esta diversidad es un aspecto importante a abordar desde el estudio empírico. La pregunta es por qué existe esta diferencialidad en el desarrollo de estrategias de teletrabajo. La formulación de esta pregunta exige, desde nuestro punto de vista, de diferentes niveles de explicación complementarios.

En primer lugar, una cuestión a aclarar, para abordar esta pregunta, es el nivel de desagregación territorial que elegimos para realizar el estudio comparado: países o territorios administrativos de rango inferior, como regiones autónomas (CCAA en España, estados federales en Alemania...) o unidades administrativas municipales. La cuestión no es baladí, ya que un estudio pormenorizado de la implantación territorial del teletrabajo podría presentar también importantes diferencias entre unidades territoriales más pequeñas. Por ejemplo, en el caso de España parece existir una implantación desigual del teletrabajo según las distintas Comunidades Autónomas. Sin embargo, a falta de datos relevantes sobre la distribución territorial, todavía persistiría la pregunta de si la desagregación territorial sería la más adecuada para explicar la diversificación.

A favor del estudio territorial del teletrabajo se puede argumentar que el impulso de las diferentes administraciones públicas es esencial para el desarrollo de prácticas de teletrabajo, aprovechando, por ejemplo, los incentivos que llegan de los programas específicos de la Unión Europea. Asimismo, se puede pensar que el tejido productivo de una región europea puede ser más o menos proclive a implementar la práctica del teletrabajo en distintos sectores de actividad. En este

sentido, el perfil de las empresas (tamaño y sectores de actividad) serían variables determinantes que explicarían dicha diversidad de implantación. Por otro lado, también se podría formular la hipótesis que la cultura empresarial desarrollada en un territorio sería una variable a tener en cuenta para descifrar la incógnita de la mayor o menor presencia de teletrabajadores en un territorio determinado.

En segundo lugar, y sin negar la importancia de estas variables que configuran el sistema productivo de los territorios, podemos mantener que hay factores ligados al desarrollo de factores institucionales que pueden acompañar a la explicación de la diferente presencia de teletrabajo en los países de la UE. Factores que tienen que ver con lo que Boyer (1992) denomina formas institucionales, como por ejemplo el tipo de relación salarial, las formas de la concurrencia, la naturaleza de las administraciones públicas (o del Estado, según la Teoría de la regulación) y las distintas formas de adhesión al régimen internacional. Asimismo, hay que tener en cuenta a efectos explicativos, la correlación de fuerzas en el conflicto capital/trabajo, y, más en concreto, la capacidad de negociación de los actores sociales en el sistema de relaciones laborales, así como el cambio de forma y contenido del propio sistema de relaciones laborales.

En tercer lugar, pero analizado con una cierta independencia del territorio, la posibilidad de desplegar prácticas de teletrabajo parece que estaría relacionada con la expansión y la predominancia del sector servicios; otro factor que se tendría que tener en cuenta es la existencia de un mayor o menor número de empresas multinacionales o de filiales de las mismas o de empresas subcontratadas por aquellas, ya que el teletrabajo, a menudo, se desarrolla en el ámbito de acción de las empresas transnacionales.

En definitiva, estas son hipótesis de trabajo a contrastar a través de estudios comparados sobre el desarrollo del teletrabajo en diversos países y/o territorios, estudios que pueden ayudar a comprender mejor el fenómeno de la dispersión que presenta la práctica del teletrabajo así como su valoración como fuente de ventaja competitiva por parte de empresas e instituciones.

2. Estadísticas sobre teletrabajo.

La mayoría de las estadísticas que se han ofrecido sobre la presencia del teletrabajo presentan una importante diversidad por países. La primera cuestión a resolver cuando se aborda su lectura es qué entienden por teletrabajo los organismos e instituciones encargados de sacarlas a la luz. La segunda cuestión que interroga los datos ofrecidos es cómo se ha realizado la recogida de datos. En la mayoría de las ocasiones, estos datos son carentes de significatividad lo que obliga a realizar siempre una lectura aproximada. Estas limitaciones están presentes en la mayoría de las aproximaciones cuantitativas que se realizan a la hora de presentar un estado de la cuestión.

Según el informe *Status Report on European Telework. New Methods of Work 1999*, publicado por la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea, los datos estimados del teletrabajo en España son los siguientes:

- Hay 162.000 personas que teletrabajan en su domicilio un día a la semana como mínimo, a jornada completa y por cuenta ajena. Esta cifra representa el 1,3% sobre el total de la fuerza de trabajo.
- Los teletrabajadores móviles que realizan, al menos, 10 horas a la semana fuera del lugar tradicional de trabajo, son aproximadamente 32.000, lo que representa un 0,5% de la fuerza de trabajo.

Estas dos modalidades de teletrabajo, el teletrabajo a domicilio y el teletrabajo móvil, presentan a la hora de realizar el recuento de teletrabajadores ciertas dificultades de concreción. La prueba es que el propio informe considera aparte una cifra aproximada de 97.000 teletrabajadores que, de forma suplementaria a su forma de trabajo habitual, teletrabajan al menos un día a la semana, lo que representaría un 0,8% de la fuerza total de trabajo. Sin embargo, estos teletrabajadores bien pueden ser considerados como teletrabajadores a domicilio, y en este caso sumarlos a los 162.000 anteriores, o bien pueden realizar su trabajo en la modalidad de *mobility*, con lo cual se tendrían que sumar a los 32.000 anteriores. La razón es que muy pocos casos de teletrabajo son teletrabajo exclusivamente en el domicilio, exclusivamente itinerante o exclusivamente en un centro de recursos compartidos. Prácticamente todos los teletrabajadores que

están en cada una de estas tres modalidades pasan también un tiempo variable a la semana en las oficinas centrales de la compañía y/o combinan distintas modalidades de teletrabajo.

Por último, el citado informe cuantifica el número de teletrabajadores autónomos en 32.000, representando el 0,3% del total de trabajadores.

Si sumamos los teletrabajadores por cuenta ajena que considera el informe de la Comisión, la cifra se eleva aproximadamente a unos 291.000, representando más o menos un 3% de la fuerza de trabajo total.

Las estadísticas oficiales de los países de la UE no ofrecen ninguna información sobre el teletrabajo (con la excepción comentada anteriormente de la reciente incorporación de esta categoría de trabajo en las estadísticas de empleo en Austria). Los estudios realizados por los propios países o por empresas presentan una variabilidad también importante en cuanto a la definición de partida (qué se entiende por teletrabajo y por teletrabajador) y en cuanto a la metodología utilizada, lo que dificulta enormemente la tarea comparativa. En algunos casos, desde un punto de vista locativo, se contempla sólo como teletrabajadores a los que realizan su trabajo mayoritariamente desde su domicilio; en otros casos, utilizando el punto de vista de la relación que implica la prestación, se excluye a los teletrabajadores autónomos y sólo se contempla como teletrabajadores a los estrictamente asalariados; otras veces se pone como punto de partida el número de horas realizadas desde el domicilio o desde fuera de su tradicional puesto de trabajo, y aquí existe una dispersión realmente elevada; la metodología utilizada es unas veces cualitativa, otras cuantitativa, pero con poblaciones no bien definidas, etc. El intento de Austria de contabilizar el teletrabajo no ha supuesto una referencia para el resto de los países, desde nuestro punto de vista acertadamente, entre otros motivos por el carácter restrictivo de su definición.

Sin embargo, atendiendo a los datos que se van publicando sobre el teletrabajo, parece ser que su expansión ha sufrido una ralentización durante la segunda mitad de los años noventa que pondría en cuestión las expectativas que vinieron expresándose, fundamentalmente en la prensa, durante la década de los años ochenta, en la que, por ejemplo, se llegó a afirmar que la mitad de la población activa estadounidense teletrabajaría en el año 2000. Las diferencias entre las

expectativas creadas años atrás y la situación actual del teletrabajo son especialmente relevantes en países como Irlanda, Reino Unido y Noruega. Actualmente, en la mayoría de los países se ha desatado una controversia acerca del desarrollo futuro del teletrabajo. En Francia y en los Países Bajos se afirma que el teletrabajo crecerá rápidamente y que creará un significativo número de nuevos puestos de trabajo en los próximos años. En todo caso, las causas de este lento desarrollo pueden estar, como ya hemos apuntado anteriormente, en una serie de factores entre los cuales destacaría el tipo de cultura managerial, la desconfianza en una forma de trabajo sobre la cual se considera que no se tiene un control absoluto del proceso de trabajo y de la información más o menos confidencial y estratégica, la oposición sindical y de los trabajadores y los marcos regulativos del sistema de relaciones laborales.

El informe *Telework 1998* de la Comisión Europea estima que el número de teletrabajadores en la UE es de poco más de 4,5 millones. Estos cálculos los ha realizado el ETD (*European Telework Development*) sobre la base del número de teletrabajadores “formales” (el teletrabajo desarrollado en proyectos de empresas) en 1997, que ascendía a 1.125.000, es decir alrededor del 0,8% de la fuerza de trabajo, elevándose a 4.630.000 teletrabajadores si se contabiliza lo que ETD denomina teletrabajo “informal”, es decir añadiendo el teletrabajo realizado parte de la jornada en el domicilio en una situación de acuerdo informal entre trabajador y compañía. El número estimado de teletrabajadores en Dinamarca se sitúa en 3,9% de la fuerza de trabajo, en Holanda 3%, en Irlanda 1,2%, en Alemania 1,1% y en el Reino Unido 1,1%, y cifras menores (0,1% y menos) en Bélgica, Francia, Grecia, Portugal y España⁸.

Si nos detenemos en el estatus contractual de los teletrabajadores también nos enfrentamos a una falta de confianza en los datos que se presentan. Sin embargo, parece que la proporción de teletrabajadores autónomos es más relevante que la de teletrabajadores asalariados en la mayoría de los países y que la tendencia es a que se produzca un mayor crecimiento de aquellos, posiblemente debido a las iniciativas institucionales que impulsan la autoocupación a través del teletrabajo⁹.

⁸ Estas cifras aparecen en el Informe *Teleworking and Industrial Relations in Europe (1998-2000)*, www.eurofound.org.

⁹ Aunque, como ya hemos comentado anteriormente, una buena parte de estos autónomos podrían considerarse, de hecho, como “falsos autónomos”, en los que podría reconocerse una relación de

La *Fondation Travail* de la Universidad ASBL, en su publicación *La Lettre Emerit*, número 27 de diciembre del 2000-enero del 2001, (*Expériences de Médiation et d'Evaluation dans la Recherche et l'Innovation Technologique*) se hace eco de la clasificación efectuada por el Proyecto ECATT (*Electronic Commerce and Telework Trends*) de la Comisión Europea¹⁰ que distingue entre diversos tipos de teletrabajo para poder realizar una contabilización del mismo en diversos países de Europa. Así el teletrabajo se clasifica en:

- El teletrabajo regular a domicilio. Aquel teletrabajador que trabaja al menos un día por semana como media en su domicilio. Aquí distingue entre dos categorías: el teletrabajo permanente (más del 90% del tiempo de trabajo en el domicilio) y el teletrabajo alterno (entre el 20% y el 90% del tiempo de trabajo en el domicilio).
- El teletrabajo ocasional. El teletrabajador que teletrabaja menos de un día a la semana en el domicilio.
- El teletrabajo en telecentros, bien sean telecentros de una sola empresa o de varias empresas.
- El teletrabajo móvil. Aquellos que teletrabajan al menos 10 horas a la semana fuera de su oficina utilizando las conexiones en línea.
- El teletrabajo independiente. Aquellos que trabajan de forma autónoma pero conectados en línea con los clientes.

Este estudio no ha considerado el teletrabajo realizado en los *call centers* ya que mantiene que el trabajo que se desarrolla en este tipo de empresas es sedentario y localizado en el seno de una empresa. Sin embargo, en la línea del estudio que nosotros presentamos, otros estudios como *Euro-Telework*¹¹ o los propios trabajos de *Emerit* entiende los *call centers* como una forma de teletrabajo ya que

laboralidad con las empresas que contratan sus servicios. Sin embargo no podemos aportar datos precisos sobre este extremo.

¹⁰ El informe final de este proyecto ha sido publicado con el título *Bench-marking telework and e-commerce in Europe*, el año 2000 por la Comisión Europea.

¹¹ *Euro-Telework* es una red creada a iniciativa de la Confederación Europea de Sindicatos con el soporte de la Dirección General de Empleo de la Comisión Europea. Se encarga de realizar informes sobre estudios sindicales en los quince países miembros. Concretamente se han realizado informes sobre los aspectos sociales del desarrollo del teletrabajo con el objetivo de incluir ciertos contenidos negociables en la negociación colectiva. Durante el año 2000 han visto a la luz cuatro estudios en diversas lenguas: *Telework regulation and social dialogue* (realizado por Weissbach, H-J.), *Equality and telework in Europe* (realizado por Huws, U.), *Telework in call centers* (realizado por Bagnara, S.) y *Vocational training and e-learning for remote workers* (realizado por Turbé-Suetens, N.).

estos centros pueden ser considerados como centros de trabajo a distancia y de teleservicios. Añadimos nosotros que en la estructura organizativa de estos centros, también hay una parte de teleoperadores que están deslocalizados en otras unidades de producción pero conectados en línea con sus empresas: se trata de las denominadas plataformas externas. Pues bien, los resultados expuestos por el informe mencionado son los siguientes:

	Teletrabajo regular en domicilio	Teletrabajo independiente regular	Teletrabajo móvil regular	Total de teletrabajo regular	Teletrabajo ocasional
Alemania	538.000	536.000	520.000	1.562.000	570.000
Dinamarca	121.000	37.000	56.000	176.000	104.000
Finlandia	142.000	47.000	55.000	229.000	126.000
Francia	272.000	45.000	182.000	499.000	136.000
España	162.000	32.000	65.000	259.000	97.000
Gr. Bretaña	630.000	234.000	550.000	1.273.000	754.000
Irlanda	14.000	8.000	4.000	26.000	35.000
Italia	315.000	90.000	270.000	584.000	135.000
Países Bajos	285.000	166.000	308.000	593.000	451.000
Suecia	207.000	61.000	90.000	313.000	282.000

Fuente: ECATT, *Electronic Commerce and Telework Trends*, 2000-2001.

3. Legislación sobre el teletrabajo.

La mayoría de los análisis jurídico-laborales sobre el teletrabajo coinciden en afirmar la inexistencia en Europa de una legislación que haga referencia a la tutela de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo. Los primeros pasos para acotar las prácticas de teletrabajo se remontan a la Comisión Delors, a mitades de los años noventa, Comisión que realizó una serie de recomendaciones de orden más general a través de los siguientes informes:

- a) En diciembre de 1993, se elabora el Libro Blanco de la Comisión sobre *Crecimiento, competitividad y empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI*.
- b) En junio de 1994, se elabora el Informe Bangemann sobre *Europa y la Sociedad Mundial de la Información. Recomendaciones al Consejo*.
- c) En julio de 1994, la Comisión adoptó el Plan de Actuación *Europa en marcha hacia la Sociedad de la Información*.

Es precisamente la ausencia de marcos legislativos claros que regulen la actividad del teletrabajo uno de los más importantes escollos con los que se encuentran los teletrabajadores. Entre los sindicatos comienza a hablarse de la necesidad de una normativa transnacional europea, en el caso de la Unión, ya que los teletrabajadores realizan prestaciones para empresas de otros países. En este mismo sentido, la OIT ha manifestado la urgencia de regular la práctica del teletrabajo transfronterizo para evitar, así, el *dumping* social propiciado por las empresas al buscar trabajadores fuera de sus fronteras.

A nivel internacional la OIT ha llamado la atención de las repercusiones que conlleva la práctica del teletrabajo transfronterizo que se desarrolla auspiciado por una falta de marcos regulativos del mismo. De hecho, el teletrabajo transfronterizo está muy unido a las prácticas de deslocalización del trabajo desarrolladas por las empresas multinacionales. El teletrabajo transfronterizo conlleva la desaparición de las fronteras y permite que las empresas puedan incorporar profesionales de todo el mundo sin que medie vinculación contractual alguna (en modalidad de subcontratación o de teletrabajadores autónomos). Tras las primeras experiencias de teletrabajo transfronterizo, la OIT realiza un seguimiento sobre las condiciones de trabajo y las medidas de protección social de los teletrabajadores, apuntando divergencias importantes entre una mano de obra central y una mano de obra periférica. En la actualidad, la única norma aplicable a la vigilancia del teletrabajo transfronterizo es el Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales para la determinación de las condiciones de trabajo de aquellos (tele)trabajadores que prestan sus servicios más allá de las fronteras del Estado en que se encuentran. El Convenio de Roma se caracteriza por ser una norma que realiza un tratamiento general de las obligaciones contractuales, a las que se puede acoger la prestación que realiza el teletrabajador para otra empresa fuera de sus fronteras¹². El artículo 6 de dicho tratado reconoce la posibilidad de que se aplique la ley laboral de otro país si se demuestra la existencia de vínculos estrechos entre la empresa y el teletrabajador, a pesar de que éste esté en régimen de subcontratación en una empresa determinada de su país de origen. La aplicación de esta norma tendría consecuencias directas sobre el *outsourcing* informático, reduciendo las posibilidades de *dumping* social al equiparar en derechos y prestaciones laborales

¹² Para un análisis más detallado sobre los aspectos jurídicos del teletrabajo transfronterizo se puede consultar Romero Burillo (2000, página 100 y ss.).

a los teletrabajadores de la empresa multinacional y los teletrabajadores transfronterizos.

Para la *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*¹³, el teletrabajo no es una categoría legal en los países de la Unión. Una de las preguntas que se hacen los juristas y legisladores es si los teletrabajadores han de ser considerados como una categoría legal específica fuera de las categorías legales estándares del trabajo. Como en otros muchos casos en los que los desarrollos sociales y económicos anteceden a la legislación, la realidad es que en muchos países de la Unión Europea se han desarrollado experiencias de teletrabajo sin haber dicha legislación específica, lo que ha hecho pensar a algunos que no existe tal necesidad de una legislación específica sobre el teletrabajo. En el caso del teletrabajo subordinado, es decir aquel que se realiza como asalariado y contratado por una empresa, la legislación laboral de los diferentes países podría considerar al teletrabajador como un trabajador a domicilio y, de este modo, quedaría bajo la custodia de dicha legislación.

En líneas generales, en los países anglosajones los teletrabajadores son calificados a menudo como trabajadores autónomos. En estos países, con frecuencia, las prácticas de teletrabajo implementadas por las empresas comportan también una modificación substancial de las relaciones de trabajo. Por el contrario, en países como Francia e Italia, parece que ha prevalecido el mantenimiento del estatus jurídico del trabajador, como queda reflejado en el análisis de algunos convenios colectivos.

Una primera consideración a destacar en el análisis jurídico-laboral del teletrabajo es la diferenciación entre el teletrabajo dependiente y el teletrabajo autónomo. El teletrabajador es dependiente o autónomo según se realice la prestación en situación de subordinación o no. Por otro lado, la localización de la realización de la prestación también es un importante elemento configurador para fijar los límites de la laboralidad, aunque como señala Calafa (1998:30), “el teletrabajo forma parte de aquellos institutos (junto con el trabajo a la carta y la disponibilidad) capaces de atender contra el imperativo geográfico, de forma que

¹³ *The Social Implications of Teleworking* (2000). Este informe se puede consultar en www.eiro.eurofound.ie.

el lugar de trabajo constituye cada vez menos una de las características habituales del vínculo de subordinación”¹⁴.

Entre los analistas jurídicos se ha planteado el límite o los límites de la relación de dependencia de los teletrabajadores respecto de la empresa o empresas que contratan sus servicios. El teletrabajo presenta importantes desafíos al concepto de relaciones laborales. En algunos países la definición de empleado se basa en una concepción tradicional de la relación entre empresa y asalariado: proximidad física, uniformidad y continuidad en la realización de una tarea y jerarquía y control inmediato. En contrapartida, la subordinación del teletrabajador tiende a ser despersonalizada entre otros motivos porque el control sobre el trabajo puede realizarse a través de una máquina (y/o de programas informáticos aplicativos específicos) y puede relajarse en los casos en los que el teletrabajador puede organizar más o menos su propia actividad, es decir el teletrabajo podría implicar, en algunos casos, una mayor autonomía y una menor dependencia técnica y funcional de la línea de mando de la empresa. En estos casos, el control del trabajo por parte de la empresa se ejecuta a través de una verificación de los resultados obtenidos (caso claro de la dirección y gestión por objetivos en el teletrabajo itinerante) o como resultado de trabajo realizado (una nueva forma de destajo informático, en el caso del teletrabajo que se realiza en el teletrabajo en el domicilio). En el caso del teletrabajo que requiere más autonomía, las empresas tienden a considerar los teletrabajadores como sujetos jurídicos independientes que trabajan ocasionalmente para ellas, aumentando así las cifras de teletrabajadores autónomos.

Para las empresas que contratan teletrabajo autónomo, éste tiene una serie de ventajas como la reducción de costes derivados de la contratación de personal de la empresa, la posibilidad de contar con jornadas laborales individuales más flexibles y de una mayor disponibilidad de los teletrabajadores y una mayor discrecionalidad en las decisiones que afectan al contenido y a la organización

¹⁴ Hay que tener en cuenta que uno de los arquetipos sobre el que se construye el contrato de trabajo es el de la ejecución de la prestación de trabajo en el lugar elegido por el empresario, que normalmente coincide con los locales de la empresa. En la mayoría de experiencias analizadas de teletrabajo, la decisión última de dónde se ha de realizar la prestación no corresponde a los trabajadores sino que viene determinada ya por una decisión de estrategia empresarial. En este sentido, desde nuestro punto de vista, el hecho de que el teletrabajo suponga realizar una prestación de trabajo en otro lugar diferente a la tradicional sede de la empresa, no implicaría poner en cuestión el vínculo de subordinación, ni que el lugar escogido para la prestación deje de ser definitorio de la misma.

del trabajo. Los informes de países como Bélgica, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Portugal, España y Reino Unido, muestran la profusión del uso de teletrabajadores autónomos por parte de las empresas (en los informes se habla de *false self-employment*) y como este uso presenta ya diversos problemas para las empresas por el creciente seguimiento y vigilancia que están realizando los sindicatos. A tal efecto, en países como Alemania, Holanda y Reino Unido, el concepto de **subordinación**, como indicativo de la existencia de una relación de empleo, está siendo revisado a favor de conceptos como “**dependencia económica**” e “**integración en la organización**”. Otros países han definido un estatus especial para los trabajadores que son formalmente independientes de la empresa pero dependientes económicamente: en Austria se habla de *employee-like person*; en Holanda, se denominan *quasi self-employed worker* y en Italia, *coordinated freelance worker*. Estas definiciones significan un estatus intermedio entre el asalariado empleado y el autónomo. Sin embargo en muchos casos no es fácil aplicar estas categorías a los “falsos” teletrabajadores autónomos ya que la actitud de las empresas es esquivada. Por ejemplo, en Italia varios proyectos de ley han intentado regular algunos aspectos relacionados con el teletrabajo, y más en concreto la existencia de relación de subordinación o no, teniendo como resultado la consideración de una distinción entre empleados y la figura, anteriormente citada, de *coordinated freelance workers*. En este país el *New Job Statute* busca dar una definición general de los derechos asociados a los trabajadores “atípicos”, entre los que se considera los teletrabajadores. En Grecia, se ha definido el teletrabajo como una forma atípica de empleo. En este país los empleadores deben mostrar ante la inspección laboral un contrato de servicios para los casos en los que tengan teletrabajadores sin mediar una relación contractual con ellos, ya que si no, se entenderá que sí existe una relación laboral entre la empresa y el teletrabajador autónomo.

A pesar de la falta de legislación sobre el teletrabajo, poco a poco se van abriendo paso cierto tipo de regulaciones, parciales y vagas en la mayoría de casos, pero que apuntan una preocupación creciente del legislador en la concreción de la práctica del teletrabajo. Así, en Bélgica una reciente ley sobre teletrabajo (desde 1996) indica que se han de incluir en el contrato entre la empresa y el teletrabajador cuestiones de importancia como el tiempo de trabajo, el sistema de pago, la localización donde se realiza la tarea y la descripción detallada de tareas a realizar. En Suecia se ha creado un comité oficial que

proponga en la actual legislatura las condiciones reguladoras del teletrabajo asalariado. En Noruega hay un compromiso de llenar de contenido los vacíos existentes en relación a los teletrabajadores asalariados a domicilio, a través de la modificación de la legislación del tradicional trabajo a domicilio.

A efectos de aclarar qué implicaciones de dependencia tiene el teletrabajo, veamos algunos aspectos que caracterizan la prestación de trabajo por parte del teletrabajador, según Thibault (2000):

- El departamento de métodos y tiempos de las empresas va siendo sustituido en el caso del teletrabajo por programas informáticos elaborados por programadores. Estos programas son los encargados de medir, determinar y controlar la prestación de trabajo realizada¹⁵.
- El empresario se reserva unilateralmente la capacidad de decisión de los programas informáticos a utilizar en el caso de la prestación de un trabajo. Asimismo, el software aplicativo puede ser substituido en cualquier momento (por ejemplo si se trata de un programa de diseño, o de contabilidad, o de nóminas, o de gestión de la información de mercados, etc...).
- El teletrabajador queda integrado en el sistema informático y telemático de la empresa, independientemente de que el criterio comunicativo sea *on line* u *off line*.
- La asignación de zonas geográficas para el desarrollo del teletrabajo (sobre todo en el caso del teletrabajo móvil) y el control que se ejerce sobre la prestación de trabajo, vía datos registrados en el ordenador central (comienzo del trabajo, tiempo de trabajo, pausas, descansos, etc., o vía información del cliente, que se convierte así, en un evaluador no sólo de la calidad de los servicios que ofrece la empresa a través de sus teletrabajadores, sino también de centro controlador de la prestación laboral (sobre todo en el caso del teletrabajo móvil y en el teleservicio).
- La existencia de horarios y/o jornada laboral preestablecida por el tipo de trabajo que realiza el teletrabajador (por ejemplo, televenta, servicios de teleinformación, prestación de servicios a clientes en el centro de trabajo del mismo, etc.), es normalmente una manifestación de que aquel teletrabajador

¹⁵ El Tribunal Supremo, en sentencia del 22 de abril de 1996, enjuicia un supuesto de teletrabajo calificando la prestación como trabajo dependiente y por cuenta ajena (no como arrendamiento de servicios) por concurrir, entre otros indicios, una estricta dirección verificada a través de software informático confeccionado por la empresa (Thibault, 2000).

está sometido al ámbito organizador y de dirección de la empresa para la que realiza la prestación.

- La existencia de una franja horaria, más o menos regulada y pactada, en la que el teletrabajador puede y debe estar disponible para requerimientos puntuales de trabajo.
- Aunque no haya una inclusión del teletrabajador en la plantilla de la empresa, el vínculo de laboralidad puede rastrearse también a partir de otros indicadores como el hecho de tener acreditación de la empresa, que participe en los foros electrónicos de discusión, que figure en las listas de distribución interna de documentos, que aparezca en los directorios electrónicos de la empresa, etc...
- Los requerimientos de presencia física del teletrabajador en las dependencias de la empresa cuando ésta lo requiera han de ser atendidos por aquél. Por otra parte, el compromiso de exclusividad por el que sólo puede prestar sus servicios a un único empresario, o necesita el permiso de éste para poder prestar servicios a otras empresas, puede ser síntoma también de laboralidad.
- La constatación de que la actividad profesional no va destinada a la empresa sino a los clientes de ésta muestra también la laboralidad de los servicios que presta el teletrabajador. El hecho de que sea la propia empresa y no los teletrabajadores los encargados de cobrar a los clientes refuerza la idea del carácter asalariado del profesional.
- Por último, también puede ser interpretado como una manifestación de laboralidad el hecho de que el trabajador esté obligado a participar en cursos de perfeccionamiento para llevar a cabo su prestación como teletrabajador.

El cumplimiento de muchas de estas condiciones por parte del teletrabajo autónomo deja entrever, en definitiva, un tipo de trabajo no directamente asumido por algunas empresas que prefieren mantener una desvinculación contractual con el teletrabajador autónomo pero que, en definitiva, denota la práctica extendida del *outsourcing* informático. Aunque no corresponde a los casos que se presentan en este estudio, hay empresas que han desplegado estrategias de teletrabajo que pasan por la contratación de los servicios de profesionales autónomos y que, en la práctica de su ejercicio, bien poco se diferencian de los teletrabajadores que mantiene la empresa en nómina. Para estos teletrabajadores autónomos rige la política empresarial de obligaciones pero sin prácticamente derechos que les asiste al resto de la plantilla.

Otro debate abierto en el análisis jurídico-laboral es la consideración del teletrabajo según el criterio locativo, y más concretamente si se puede considerar el teletrabajo como una *nueva forma de trabajo a domicilio*.

Sin embargo, la legislación sobre el trabajo a domicilio no es una garantía de protección de todas las implicaciones que tiene el teletrabajo, sea a domicilio, sea itinerante, en un centro de recursos compartidos o en una oficina de servicios electrónicos. A medida que se van desplegando las prácticas de teletrabajo, aparecen diferencias con la práctica del trabajo a domicilio tradicional y con la práctica del trabajo presencial, y suponen vacíos que es necesario abordar para una correcta relación entre las partes.

Según la *Recomendación sobre el trabajo a domicilio* (R184) de 1996 realizada por la OIT, el teletrabajo podría considerarse como una modalidad de trabajo a domicilio, aun cuando aquél se realice en otro lugar que no sea el domicilio del trabajador. En el apartado de *Definición y campos de aplicación* de esta R184, se expresa que “(...) el trabajo a domicilio significa el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza: 1) en un domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; 2) a cambio de una remuneración; 3) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quien proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ellos, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales” (OIT,1999).

En España, el Estatuto de los Trabajadores define el contrato de trabajo a domicilio “como aquél que se realiza en el domicilio del trabajador o en un lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario”¹⁶. El teletrabajo,

¹⁶ Por otra parte, se ha de tener en cuenta que no es trabajo a domicilio sólo el que se realiza en el domicilio, sino que se considera como tal a aquel trabajo que puede realizarse o bien en el domicilio del trabajador, en un despacho o un local distinto de la empresa, siempre que éste haya sido libremente elegido por el trabajador. En este sentido, se puede considerar encuadrado en esta modalidad el trabajo que se realiza en un telecentro, un vehículo o la empresa del cliente (teletrabajo móvil), si la elección la ha hecho el trabajador. Sin embargo, en la mayoría de las prácticas de teletrabajo, no se da esta premisa de libertad de elección del lugar de la prestación ya que esta elección corre a cargo de la empresa que, en última instancia, destina al teletrabajador a un lugar o lugares (en el caso del teletrabajo móvil) para realizar la prestación.

mayoritariamente tal y como se ha desarrollado en la actualidad, no parece que entraría en los parámetros de esta definición, por un lado porque habitualmente el lugar de realización de la prestación viene indicado o determinado por la propia empresa que contrata la prestación; por otro lado, como veremos más detalladamente en el análisis de las entrevistas realizadas, el teletrabajo no está exento de un control, muchas veces muy riguroso, de la prestación que se realiza a través de programas de software especialmente diseñados a tal efecto.

La consideración del teletrabajo como trabajo a domicilio no tiene unos parámetros claros y unívocos en los países de la Unión Europea. Si bien en el caso de España la definición de trabajo a domicilio contemplada en el Estatuto de los Trabajadores fue pensada para una realidad socio-económica determinada (proliferación de trabajo manufacturero en industrias como la textil, el calzado o la juguetería, por ejemplo¹⁷), el teletrabajo podría considerarse como trabajo a domicilio si concurren los dos supuestos anteriores que hemos señalado: elección libre por parte del trabajador y ausencia de control directo empresarial. Como muestra, por ejemplo, en Francia se realiza esta distinción en base a la existencia o no de pago *forfaitaire*; en Italia, en base a si el control es continuo y directo o no, y en Portugal, queda fuera de la consideración de trabajo a domicilio el trabajo considerado intelectual¹⁸.

A falta de legislación desarrollada sobre teletrabajo, en los últimos años la escasa regulación sobre teletrabajo se limita a lo expresado en la negociación colectiva. Sin embargo, en algunos países tampoco existe regulación alguna a través de la negociación colectiva: tal es el caso de Bélgica, Finlandia, Grecia, Luxemburgo, Holanda y Portugal. Según el Informe de la Comisión Europea *Telework 1998* España también puede incluirse entre estos países aunque comienzan a desarrollarse algunas prácticas negociadoras alrededor del teletrabajo entre empresas y sindicatos, reflejadas en cláusulas de convenios colectivos.

En otros países de la UE han sido desarrollados algunos contenidos referidos al teletrabajo recientemente en los acuerdos colectivos de empresas. Este es el caso de Francia, Alemania, Irlanda, el Reino Unido, Austria y Noruega. En Suecia,

¹⁷ Véase al respecto Jodar y Lope (1985), Jodar *et al.* (1991).

¹⁸ De hecho el teletrabajo puede llevarse a cabo, dependiendo de los países de la UE, bajo el estatus de empleado, como autónomo, como *quasi-self employed worker* (una categoría utilizada en Holanda), como *coordinated freelance worker* (usada en Italia) o como una persona *employe-like* (Austria).

por ejemplo, se han firmado algunos acuerdos, desde 1997, en el sector del comercio y los servicios estableciendo recomendaciones sobre la regulación de las prácticas de teletrabajadores. En Italia, desde 1996, estos acuerdos han incluido a algunas empresas de telecomunicaciones. En Dinamarca el teletrabajo ha recibido una especial atención desde 1997, en empresas del sector público, en la administración regional y municipal y en el sector de la banca. Este país es donde los acuerdos colectivos que hacen alguna referencia al teletrabajo están más articulados.

Para subsanar esta falta de legislación general sobre el teletrabajo, en los últimos años se han venido concluyendo acuerdos entre las compañías que implantan el teletrabajo y los representantes de los (tele)trabajadores, siguiendo un principio de subsidiariedad. En muchos casos, estos acuerdos son verbales, en otros, se trata de cláusulas específicas sobre las prácticas que conlleva el teletrabajo, recogidas en los convenios colectivos¹⁹. Los sindicatos europeos han optado por forzar la negociación de acuerdos bien verbales, bien escritos, entre los representantes de los trabajadores y las empresas ante la falta de regulaciones específicas en los países de la Unión.

A modo de ejemplo, veamos algunos de los acuerdos a los que se ha llegado en diferentes países de la Unión Europea y en diferentes empresas:

Austria	Un modelo de acuerdo firmado por la Unión de Empleados Asalariados (GPA) ha sido usado como base para los convenios colectivos en el sector de las tecnologías de la información (por ejemplo, incluye empresas como IBM y Hewlett-Packard). Estos acuerdos establecen que el teletrabajo ha de ser de carácter voluntario y que el regreso de los teletrabajadores a ocupar sus puestos de trabajo en la compañía ha de estar garantizado. La distribución del tiempo de trabajo entre el trabajo que se desarrolla en casa y en la compañía se especifica y se expresa que los teletrabajadores son libres para distribuir su tiempo de trabajo durante la jornada siempre que se respeten los requerimientos de trabajo encomendados por la compañía. La empresa corre con los costes del equipamiento, de transmisión y telefonía, más una serie de gastos adicionales. También quedan recogidos aspectos de seguridad e higiene de las estaciones de teletrabajo en el domicilio, de acuerdo con la regulación laboral vigente.
---------	--

¹⁹ El listado de convenios analizados en este estudio se puede consultar en el anexo de convenios y legislación.

Dinamarca	Un acuerdo experimental en el sector financiero (con 60.000 empleados), que venció en mayo de 1999, ha servido para establecer un acuerdo general sobre trabajo a domicilio para la regulación del teletrabajo en la industria, distinguiendo los aspectos a ser regulados entre las empresas y los trabajadores. Este acuerdo define el teletrabajo y establece que debe ser voluntario y reversible (posibilidad de vuelta a ocupar el lugar de trabajo en la compañía) a cuatro semanas de su anuncio. El equipamiento y mantenimiento del equipo es responsabilidad de la compañía. El teletrabajador, al igual que el resto de trabajadores, queda cubierto por la regulación existente sobre salud laboral. El teletrabajo ha de ocupar un máximo del 50% del tiempo de trabajo en un período de 13 semanas y, semanalmente, las horas de teletrabajo han de estar especificadas en el convenio colectivo.
Francia	En julio de 1996, un acuerdo de empleo para discapacitados en <i>Banques populaires</i> (con 27.000 empleados) fue firmado por todos los sindicatos con la intención de buscar oportunidades de teletrabajo voluntario en domicilio para este colectivo.
Alemania	En octubre de 1995, <i>Deutsche Telekom</i> y el sindicato DPG, firmaron un acuerdo colectivo en el que se establecía que los trabajadores mantendrían el empleo en cualquier caso de aplicación del teletrabajo, y que éste tendría un carácter voluntario y reversible. El empleador es responsable de proveer a los teletrabajadores del equipo necesario para realizar su trabajo así como de su mantenimiento y de gastos adicionales. Establece también que se pacte individualmente con cada teletrabajador la distribución del tiempo de trabajo realizado en el domicilio y en la compañía, y que este pacto conste por escrito.
Italia	En diciembre de 1995, la empresa <i>Electrolux Zanussi</i> introdujo un programa experimental de teletrabajo preparado por el comité nacional para la igualdad de oportunidades. Cerca de 40 personas participaron voluntariamente en el programa de dos años de duración. Este programa ha sido dirigido especialmente a mujeres con hijos/as pequeños, para poder combinar las responsabilidades familiares con el trabajo, sin necesidad de recurrir al derecho a descanso por maternidad recogido en la legislación. A este programa también pueden acogerse hombres en la misma situación que las mujeres. La empresa <i>Caridata</i> propone la creación de un centro de teletrabajo dotado de todos los medios telemáticos para la realización del trabajo a distancia. La empresa se compromete a vigilar las condiciones de seguridad e higiene del centro y a avisar a los trabajadores con suficiente antelación del inicio de la práctica del teletrabajo y el final de la misma. La empresa también observa la necesidad de trabajar durante ocho horas diarias entre las 8 h. y las 20 h., fijar los estándares de calidad, se reserva la fijación de los objetivos.
Noruega	Tomando como referencia el <i>National Information Networks Project</i> , se firma un acuerdo en la empresa <i>Vesta</i> , dirigido a las típicas actividades del teletrabajo. Especifica diez cláusulas para regular los acuerdos entre trabajadores individuales y empresa dejando abiertas ciertas cuestiones a la negociación individual. Las cláusulas se refieren al lugar de trabajo en casa, al derecho de los teletrabajadores a ocupar de nuevo su lugar de trabajo en la compañía, a la obligación de la compañía a proveer el equipamiento necesario y su mantenimiento y el pago de gastos domésticos de los teletrabajadores. El teletrabajador se compromete a guardar la confidencialidad de la información. También se regulan los derechos de salario del teletrabajador y las condiciones de finalización de los acuerdos de teletrabajo.

<p>España</p>	<p>En marzo de 1998 el acuerdo de la empresa <i>DHC Internacional España</i> abre las posibilidades de creación de puestos de teletrabajo, una fórmula que permite además la incorporación de trabajadores discapacitados. La compañía puede definir los puestos de trabajo que cree apropiados para reclutar teletrabajadores. Una comisión conjunta evalúa los aspectos económicos del teletrabajo y los aspectos definitivos del trabajo en el domicilio incluyendo la cantidad máxima de tiempo de trabajo que se realizará en el domicilio.</p> <p>En julio de 1999 el convenio colectivo de la empresa <i>Ibermática S.A.</i> propone la implantación del teletrabajo desde el domicilio de los trabajadores cuando el tipo de actividad lo requiera. Esta implementación deberá pactarse de común acuerdo por escrito entre la empresa y los teletrabajadores: tipo de tarea a realizar, duración máxima de la misma, niveles de control y seguimiento y disposición a presentarse en la oficina cuantas veces sea necesario.</p> <p>El convenio colectivo de la empresa <i>Siemens Nixdorf.Sistemas de Información, S.A.</i>, de julio de 1997, en el artículo sobre organización del trabajo, recoge la posibilidad de realizar teletrabajo definiendo todo lo relativo a él entre empresa y representación laboral.</p>
<p>Suecia</p>	<p>Una recomendación conjunta en el sector del comercio y servicios (con 80.000 empleados), firmada en noviembre de 1997, establece normas para implementar el teletrabajo (parcial o total en las compañías del sector). Estas recomendaciones sirven de guía para establecer acuerdos individuales entre teletrabajadores y las empresas del sector. Entre estas recomendaciones está que el teletrabajo ha de ser voluntario, reversible y con condiciones reguladas. Además se recomienda que los teletrabajadores tengan los mismos derechos de reunión y de información que el resto de la plantilla, así como del desarrollo de carreras profesionales. Se recomienda garantizar los derechos sobre salud laboral y sobre las necesidades físicas que requiera el teletrabajo en el domicilio.</p>
<p>Reino Unido</p>	<p>En 1992 se firmó un acuerdo en <i>British Telecom</i> dirigido a managers y profesionales. Se especifica claramente que el teletrabajo no ha de servir como solución para compaginar trabajo y cuidado de los niños/as en el ámbito familiar. Se establece que el teletrabajo ha de ser voluntario; los teletrabajadores han de percibir un salario y estar sujetos a las condiciones de convenio como el resto de trabajadores, incluidas la salud y seguridad laboral. También se garantizan las mismas oportunidades de promoción profesional. Los gastos de equipamiento y mantenimiento del mismo corren a cargo de la empresa y se garantiza la información y comunicación del teletrabajador con la compañía así como se prevén reuniones de forma regular.</p> <p>El esquema de convenio colectivo propuesto por <i>MSF (Manufacturing, Science and Finance Union)</i>, recoge la necesidad de que el teletrabajo se implemente en las empresas: de forma voluntaria, negociado entre empresa y trabajador, acuerdo sobre el lugar a realizar la prestación, igualdad de derechos con el resto de trabajadores, derecho a la representación, iguales condiciones de trabajo (jornadas, remuneración, tiempos de descanso, formación, promoción...). Recoge también la necesidad de que la empresa se comprometa a velar por las condiciones de seguridad, se haga cargo de gastos suplementarios, que el teletrabajador pueda utilizar el correo electrónico para contactar con los representantes laborales y la no existencia de mecanismos telemáticos de control de la privacidad del teletrabajador.</p> <p>La empresa <i>British Gas</i> se compromete a cubrir los costes del equipamiento, gastos derivados de la prestación y acondicionar el lugar de trabajo en el domicilio.</p>

Se puede afirmar que los asuntos regulados a través de convenios colectivos son bastante similares en la mayoría de los casos a los que tenemos acceso. Las características comunes de estos intentos de regulación pueden sintetizarse de la siguiente manera:

- Naturaleza voluntaria del teletrabajo. Los convenios recogen la recomendación de que el teletrabajo ha de ser voluntario para el teletrabajador y no debe responder a una imposición por parte de la empresa.
- Reversibilidad. Se aconseja regular la posibilidad de abandono de la forma de teletrabajo para poder volver con las mismas garantías y derechos al puesto de trabajo tradicional en la empresa a petición del propio teletrabajador.
- Estatus del empleado. Los teletrabajadores han de poder mantener el estatus adquirido en sus puestos de trabajo tradicionales en todos los supuestos de teletrabajo. Las condiciones generales del teletrabajo han de estar sujetas a las cláusulas acordadas en los convenios colectivos para todos los trabajadores de la compañía, aunque puedan ser regulados específicamente algunos aspectos del teletrabajo.
- Protección frente a la discriminación. La situación de teletrabajo no ha de comportar ninguna clase de discriminación, con especial atención a los sistemas de remuneración, al derecho a recibir la misma información de la empresa y el mismo acceso a sus representantes laborales que el resto de trabajadores de la compañía.
- Salud y seguridad en el trabajo. Es necesario adaptar las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo a los casos de teletrabajo, ya que esta forma de trabajar implica ciertas atenciones especiales de vigilancia, tanto si se trata de teletrabajo en domicilio como otro tipo de teletrabajo. En concreto el teletrabajo desde el domicilio implicaría una vigilancia de las condiciones de salubridad y ergonomía en las que se realiza y una exigencia, al menos como mínimo, de las condiciones específicas en los convenios acordados.
- Tiempo de trabajo. Es necesario establecer algún mecanismo para calcular la jornada laboral que realizan los teletrabajadores. En algunos convenios, se acuerda un mínimo de horas de teletrabajo así como un número determinado de horas de presencia en la empresa para la realización de reuniones y para que los teletrabajadores puedan contactar con sus compañeros.
- Equipamiento y gastos derivados del teletrabajo en el domicilio. En todos los casos las compañías corren con los gastos del equipamiento que utilizan los teletrabajadores y se recomienda que los gastos derivados de su uso corran a cargo de la compañía (electricidad, teléfono, etc.).
- Grupos específicos. En algunos casos, el teletrabajo está específicamente orientado a determinados grupos de teletrabajadores, como técnicos de alto nivel, personas con discapacidades y mujeres con hijos. Sin embargo, esta

orientación no es generalizada en todos los convenios ya que se entiende que puede representar, en el caso de las mujeres, una fuente de discriminación.

A pesar de estas características comunes, el análisis de las condiciones marco y los convenios colectivos manifiestan disparidades. Para empezar la misma definición de teletrabajo, además de estar ausente de las legislaciones, goza de ambigüedad en los países de la Unión²⁰. A este panorama se ha de añadir que a partir de la década de los años ochenta, los sistemas de relaciones laborales estaban orientados hacia los posibles conflictos para los que se promulgaron normativas *ex ante*; sin embargo, en la actualidad el enfoque es “situacional”, esto es consistente en preocuparse de los conflictos reales y renunciando a las normativas *ex ante* de los litigios posibles. En Europa se observa la tendencia hacia la descentralización y la individualización en materia de negociación de las condiciones de trabajo. El recurso a las tecnologías de la información y comunicación reforzaría este movimiento (aunque no está en la base determinista del mismo). La descentralización e individualización progresan más rápidamente en el ámbito del teletrabajo cuando éste va asociado a diversos diseños de flexibilidad organizacional. Probablemente este hecho se deba también a que el teletrabajo ha estado más presente en aquellos sectores de actividad con un rápido crecimiento (tecnologías de la información y la comunicación) con poca presencia sindical y donde ha habido una elevada introducción de las TIC, como en el sector financiero.

El panorama sobre las tendencias reguladoras del teletrabajo queda expresado en el informe *Euro-telework: Report on telework regulation and social dialogue* de la siguiente forma:

²⁰ En Alemania, Francia, Austria y Dinamarca se entiende por teletrabajo aquél que es efectuado en alternancia 1 ó 2 días por semana; en Gran Bretaña teletrabajo significa casi exclusivamente trabajo a domicilio más del 50% del tiempo; en los estados latinos se entiende por teletrabajo una definición que incluye diferentes formas de organización (telecentros, *call centers*, trabajo a domicilio); en los países

Cuadro 3. Tendencias reguladoras del teletrabajo.

Alemania y **Austria** siguen siendo ejemplos de países con participación multilateral institucionalizada estable (“corporativismo”) cuyos mecanismos de representación profesional permiten negociar en la mayoría de los casos con éxito incluso el tema del teletrabajo en las grandes empresas –a costa del teletrabajo *disfrazado* o *vago* presente sobre todo en las pequeñas empresas.

En **Francia** y en **Italia** se siente, por un lado, la presencia apremiante del legislador y la influencia de la política de Estado, que intentan esencialmente orientar la puesta en práctica del teletrabajo a través del servicio público y, por otro, la existencia de convenios colectivos parcialmente sectoriales que implican a menudo a varios sindicatos y dan lugar a fórmulas muy generales que luego es preciso concretar a nivel local y que a veces se abandonan.

En los **Estados nórdicos**, encontramos antiguos sistemas de negociación colectiva a los que las tendencias centrífugas ampliamente extendidas entre los ejecutivos organizados en sindicatos (*white collar unionism*) dan, sin embargo, un nuevo contenido y permiten la negociación del teletrabajo a nivel local por parte de grupos fuertemente representativos. No obstante, existen excepciones: **Finlandia**, donde se intenta reglamentar el teletrabajo en el marco del derecho tradicional relativo al trabajo a domicilio, y **Dinamarca**, donde el sindicato de comerciantes y prestatarios de servicios ha logrado, en el contexto de los convenios marco concluidos con empleadores públicos y privados, privilegiar los convenios colectivos a costa de los contratos de trabajo individuales –una iniciativa única en Europa, en un pequeño país donde la medida concierne potencialmente a un millón de trabajadores.

Se encuentran simultáneamente sistemas relativamente jóvenes de convenios colectivos en **España**, **Portugal** y en **Grecia**. Estos países siguen ya sean las tendencias desreguladoras del mercado de trabajo que conciernen igualmente al teletrabajo (**España**), o todavía no conceden al teletrabajo sino una importancia muy relativa. En algunos de estos países, así como en **Irlanda**, el debate con miras a una puesta en práctica socialmente equitativa de la sociedad de la información está al orden del día.

En el **Reino Unido**, los mecanismos de negociación colectiva están tan debilitados que sólo desempeñan un papel mínimo de cara a la explosión del teletrabajo, aparte en el sector de los servicios financieros. En este caso, domina el contrato individual que presenta, sin duda alguna, ventajas (gran precisión en términos de horarios, de remuneraciones, etc.). Del mismo modo, en los **Países Bajos**, se constatan fuertes tendencias a la desregulación y a la individualización del teletrabajo. En **Bélgica**, podemos hablar de una *criptodesregulación* en el sentido de que, teniendo como tela de fondo una legislación sin modificar e incluso la introducción de nuevas leyes (por ejemplo, en materia de trabajo en negro), el teletrabajo está regulado por convenios internos, incluso confidenciales.

Fuente: elaboración propia a partir de Eiro (2000a).

El hecho de que no exista una regulación general que acoja las relaciones contractuales entre empresa y teletrabajadores, no quiere decir que sea automáticamente sustituida por una regulación específica en base a acuerdos y/o convenios colectivos. Los convenios y acuerdos en empresas europeas a los que

nórdicos (excepto Alemania) el teletrabajo engloba todas las situaciones de teletrabajo móvil (Eiro, 2000a).

hemos podido tener acceso, presentan por lo general importantes vacíos en cuanto a la regulación de las condiciones reales de ejercicio del teletrabajo. Hay que tener en cuenta que, por ejemplo en el caso español, los contenidos de negociación son más bien reducidos y que bajo el epígrafe genérico de “organización del trabajo” quedan incluidos todos aquellos posibles contenidos que la empresa se reserva y no son sujetos de negociación. Para las empresas que practican teletrabajo, éste se considera como una nueva forma de organización del trabajo y estaría sujeto a las condiciones de innegociabilidad expresadas en muchos de los convenios colectivos²¹.

La mayor parte de convenios contempla la organización del trabajo desde la siguiente perspectiva:

- La organización del trabajo no suele quedar definida explícitamente, por lo que se producen importantes conflictos posteriores en lo que se refiere a los contenidos que, en principio, se acogerían a dicho término y sobre su aplicación, en cuanto a tiempos, modo y colectivos afectados en los mismos. Alrededor del diseño del teletrabajo se observa un secretismo por parte del empresariado, derivado de la indefinición del mismo.
- La organización del trabajo pertenece al empresariado, lo que posibilita un gran margen de maniobra y de discrecionalidad a la hora de tomar decisiones sobre cuestiones relevantes como por ejemplo, la mejora de los métodos de trabajo, la asignación de tiempos para cada trabajo, la asignación y distribución de tareas, la introducción de sistemas de primas e incentivos, la mejora de la gestión de productos, la planificación y control de la producción, el control de calidad, la valoración de puestos de trabajo, la rotación, etc. El teletrabajo no escapa a esta discrecionalidad por su consideración de estratégico por las empresas²².
- El principio que rige la organización del trabajo (y del teletrabajo) es el de la optimización de recursos para conseguir el máximo rendimiento y productividad de los factores. En este sentido, este principio refuerza el

²¹ Sobre la innegociabilidad de todo aquellos que tiene que ver con la organización del trabajo se puede consultar Bonet (1993:19). Este autor nos ofrece una definición genérica de organización del trabajo: “organizar es disponer como ha de realizarse una cosa y preparar lo necesario, por ello diremos que la organización del trabajo es la forma como deben combinarse tecnología, materiales y trabajo para la obtención de un producto determinado”.

²² En la entrevista realizada a un especialista en Derecho del Trabajo se realiza una observación sobre este extremo: “aquí hay un matiz que es necesario incorporar; si el sistema de teletrabajo es sobrevenido, esto comportaría una modificación sustancial de las condiciones de trabajo incluyendo algunos límites formales, sobre todo si se impone masivamente en la empresa”.

secretismo que envuelve al teletrabajo como forma organizativa y deja en manos del empresario todo lo relativo al ensayo de métodos de organización que produzcan dicho aumento de competitividad de la empresa.

En este panorama, se puede deducir que la expresión organización del trabajo designa más que un concepto, un precepto y que su alcance no es exclusivamente técnico/científico como se ha venido manteniendo desde posturas empresariales y de gestión, sino que hace referencia más al estado de la situación del poder de negociación entre capital y trabajo, ya que todos los contenidos que se reserva el empresario bajo este epígrafe acaban afectando directa o indirectamente a las condiciones de trabajo de los empleados.

El teletrabajo se presenta también como una lógica de esta organización del trabajo. Su desarrollo implica decisiones que afectan de forma clara y directa a la jornada laboral, a los sistemas de retribución, a las posibilidades de promoción, a la recualificación de los trabajadores, a la asignación y cambio de tareas, a las condiciones psicoambientales de desarrollo de la prestación, etc. En este sentido, el teletrabajo, según su diseño organizativo, puede mermar la posibilidad de acción de los representantes laborales de los trabajadores, resolviéndose las posibles discrepancias y su aceptación en el terreno mayoritariamente de las relaciones individuales entre trabajador y empresa. Es este uno de los motivos de la inexistencia o escasa existencia de cláusulas específicas de teletrabajo en los convenios colectivos; es decir, el motivo fundamental de la falta de regulación de los aspectos derivados del ejercicio del teletrabajo no es su relativa novedad, ya que el teletrabajo, como se ha puesto de manifiesto con anterioridad, es un fenómeno que tiene tres décadas, aunque su desarrollo fundamental es a partir de la década de los años noventa sino que el teletrabajo se considera dentro de lo que hace referencia a la organización del trabajo y, por tanto, queda fuera de la sujeción que implica la necesaria negociación entre las partes. En cuanto a su temporalidad²³, quizás fuera bueno hablar del teletrabajo no como una nueva

²³ En realidad seguimos utilizando en sociología, en economía y en psicología del trabajo los términos de nuevas formas organizativas para designar a formas como el *just in time*, los círculos de calidad, la rotación de tareas, etc., cuando, temporalmente, son formas organizativas que datan de las décadas inmediatamente posteriores a la Segunda Guerra Mundial (finales de los años cuarenta, década de los cincuenta y sesenta). Desde nuestro punto de vista esta reiteración está imposibilitando la tarea de discernir claramente entre lo que pueden ser realmente unas nuevas prácticas organizativas y las que en realidad ya se han convertido en tradicionales. Mantener este punto de vista implica reconocer que la etapa fordista-taylorista de organización del trabajo ha tenido una cierta capacidad (ahora no es el caso de debatir si grande o pequeña) de asimilar en su día nuevas prácticas organizativas sin remover, en lo

forma de trabajo, sino como una forma ya ensayada, de gran diversidad, y que sigue manteniendo una constante; esto es que su implantación queda en manos de las decisiones de la gestión empresarial.

En el caso de España se puede afirmar que los acuerdos colectivos que incluyen algún tipo de cláusulas específicas sobre teletrabajo (aunque no se explicita el nombre como tal) no han paliado la falta de regulación genérica ni específica sobre el mismo. Sin embargo los sindicatos han presionado para ir incorporando en los contenidos de la negociación colectiva, sobre todo de convenios colectivos de empresa, algunas cláusulas que regulan ciertas peculiaridades que se desarrollan alrededor del teletrabajo. En este sentido, los acuerdos que se presentan en este trabajo pueden ser considerados como excepciones que confirman la regla, o para ser más exactos excepciones que confirman la inexistencia de una protección específica para los teletrabajadores. De hecho, algunos acuerdos y/o convenios incluso explicitan que lo concerniente a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores se ha de resolver en el plano de la relación individual de trabajo²⁴.

Las centrales sindicales con mayor representación en España, CCOO y UGT, se han visto esta última década preocupadas por el desarrollo del teletrabajo en diversas empresas y, de forma más directa, por el empuje que desde la UE se ha venido realizando para la adopción del teletrabajo como estrategia para reducir los niveles de desocupación de la población de los países de la Unión. En la medida en que las instituciones regionales y municipales han ido fomentando la puesta en práctica de experiencias de teletrabajo, los sindicatos han ido participando en el diseño de estas propuestas, intentando introducir elementos de protección destinados a los trabajadores y trabajadoras que se han visto involucrados.

fundamental, los rasgos caracterizadores de su forma de organización del trabajo. No se puede mantener seriamente que prácticas como los círculos de calidad o el *just in time*, hayan supuesto la superación del fordismo como forma organizativa de la producción, sino que su implantación responde más bien, en la práctica, a ajustes del propio modelo de acumulación. Otra cosa es que por formas organizativas nuevas se entienda aquellas que, a pesar de su datación más o menos lejana, no han sido extensamente aplicadas en las empresas. Este representaría un debate de tipo cronológico en el que observaríamos cómo algunas de estas formas han quedado ya en desuso, como los círculos de calidad y han sido sustituidas por otras formas en la búsqueda de flexibilidad.

²⁴ Por ejemplo, es el caso de Noruega, expresado en el cuadro anterior.

Los sindicatos españoles²⁵, considerando la elevada discrecionalidad por parte de la empresa en la implantación de los diseños de teletrabajo, han venido incorporándose al debate sobre las prácticas del teletrabajo demandando una mayor participación de los representantes de los trabajadores en la marcha de dichos diseños. Por ejemplo, se ha puesto una especial atención a todo lo que tiene que ver con la situación contractual de los teletrabajadores, ya que una buena parte de los mismos han aparecido en el mercado como trabajadores autónomos, considerando los sindicatos una más que probada relación de subordinación entre la mayoría de los teletrabajadores y las empresas que los contratan como realidades jurídicas independientes. Para los sindicatos, el teletrabajo que pueda demostrar que en la prestación existe esta subordinación, ha de ser asimilado a las condiciones de salarización previstas en la propia norma (ET), sin perjuicio del desarrollo de normas de regulación colectivas que puedan acoger a este colectivo de trabajadores.

Los sindicatos consideran, asimismo, que con el teletrabajo se dificulta la conexión de los representantes sindicales con sus representados, así como de éstos con el propio sindicato. Para corregir este déficit de comunicación ante el desarrollo unilateral del teletrabajo por parte de las empresas, los sindicatos se han comenzado a plantear dos necesidades de futuro imprescindibles: por un lado potenciar los comités de empresa europeos ya que una buena parte del teletrabajo puede desarrollarse en la modalidad de trabajo transfronterizo, especialmente aquel que hace referencia a la atención telefónica en los *call centers*. Un claro ejemplo de esta política sindical lo ha llevado a cabo los trabajadores de la empresa multinacional IBM que han organizado un comité europeo con el objetivo de realizar un seguimiento conjunto de las problemáticas nacionales de la empresa, aunque sus reuniones son de carácter informativo para sus miembros.

Por otro lado, los sindicatos están viendo la necesidad de crear redes de comunicación telemáticas con sus representantes y con los trabajadores en general, utilizando como vehículo de comunicación las tecnologías de la información y de la comunicación. En este terreno se plantea un conflicto de importancia creciente ya que los sindicatos consideran que estos instrumentos

²⁵ Se pueden consultar diversos documentos que van apareciendo en las páginas web de los sindicatos acerca del teletrabajo, como por ejemplo: CCOO-Secretaría de Formación y Cultura de la CS (1996), "El teletrabajo: entre el sueño y la realidad humana", en www.ccoo.es; UGT-Comisión Ejecutiva Confederal (1998), "El teletrabajador no puede ser discriminado laboralmente", en www.ugt.es.

han de ser los mismos que la empresa pone a su alcance para realizar la prestación, mientras que las empresas se niegan a que sean utilizados como instrumento de comunicación sindical. Existen algunos casos en los que la filial de una misma empresa garantiza a los representantes de los trabajadores la utilización de bases de datos y correos electrónicos de los trabajadores para que puedan contactar con ellos, mientras que otra filial en otro país lo prohíbe sin ninguna posibilidad de negociación²⁶.

En contrapartida, la CEOE se ha pronunciado sobre el tema dejando a la discrecionalidad de los empresarios la adopción de medidas facilitadoras o no de los instrumentos telemáticos propiedad de la empresa para el uso de los representantes de los trabajadores y de sus representados. El mutismo de la CEOE sobre la necesidad de elaborar una legislación específica que contemple los casos de teletrabajo hace pensar que han optado porque la cobertura sea genérica, tanto a partir de leyes básicas como el Estatuto de los Trabajadores o como la Ley Orgánica de Libertad Sindical²⁷, o de las regulaciones específicas derivadas de los convenios sectoriales, territoriales y/o de empresa. La patronal ha considerado, al mismo tiempo, que la organización del trabajo es una estrategia específica de cada una de las compañías y, en consecuencia, sólo es responsabilidad de las mismas, es decir, de empresarios y gestores.

En el caso de España pueden darse dos situaciones de transformación de trabajo presencial a teletrabajo: una, en la que se llega a un acuerdo entre el trabajador y la empresa para modificar su estatus contractual. En este caso, la Ley no pone reticencias si la modificación está realizada por mutuo acuerdo. Este sería el caso de los trabajadores que pasan a ser teletrabajadores a proposición de la empresa, pero que en última instancia se da una situación de libertad de elección por parte del trabajador, sin penalización alguna en el caso de que rechace ser

²⁶ A propósito del derecho de utilizar el correo electrónico por parte de los representantes laborales para contactar con sus representados, es interesante señalar que, cuando se estaban escribiendo estas líneas, la Audiencia Nacional reconocía el derecho de los sindicatos y sus representantes a usar el correo electrónico en sus empresas para transmitir noticias de interés a sus afiliados y al conjunto de los trabajadores. Es una sentencia favorable a la federación de Banca de CC.OO. en el conflicto colectivo presentado contra el BBVA. La central sindical interpuso una demanda después que la entidad bancaria pusiese un filtro para impedir la entrada de los mensajes sindicales. En la resolución la Audiencia Nacional solicita, además, que la utilización de las nuevas tecnologías se regule dentro de la negociación colectiva o bien que una disposición de rango legal así lo reconozca. Esta sentencia se ha calificado desde el sindicato como “histórica” ya que supone “poner un pie sindical en la nueva realidad económica”.

²⁷ Esta Ley regula las modalidades de la representación de los trabajadores en las empresas de España: los delegados sindicales y las secciones sindicales.

teletrabajador. La segunda, en la que se da una imposición por parte de la empresa para convertir a trabajadores presenciales en teletrabajadores. Esta situación puede implicar una infracción laboral (concretamente del artículo 95.5 del Estatuto de los Trabajadores). El artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores regula la modificación sustancial de las condiciones de trabajo, como por ejemplo el tiempo de trabajo, trabajo por turnos, normas de trabajo, salario y el tipo de trabajo a realizar. Para cualquier modificación en estos aspectos el empresario ha de justificar los motivos económicos, técnicos, organizativos o de producción que le llevan a proponerla. Si la modificación afecta a un solo trabajador, el empresario ha de notificarle la decisión antes de los 30 días en que se lleve a la práctica. Informado el trabajador, este puede cancelar su contrato con la empresa y recibir la indemnización correspondiente o llevar el caso ante los tribunales en el caso de desacuerdo²⁸. Si la modificación afecta a un colectivo de trabajadores, la Ley prevé un procedimiento especial con un período de consulta entre empresario y representantes de los trabajadores.

En el ámbito europeo destacan algunas iniciativas para regular el teletrabajo en las que participan los agentes sociales. A nivel de ejemplos, en Portugal se ha firmado un Pacto Social Estratégico, con vigencia de 1996 a 1999, entre el Gobierno y los representantes sociales. El Gobierno se ha comprometido a establecer una ronda de consultas con los agentes sociales para promover una nueva legislación para el teletrabajo a domicilio. En Holanda el Consejo Económico y Social ha tomado recientemente posición respecto la protección de los teletrabajadores considerando que los derechos laborales de éstos tendrían que ser idénticos a los de los trabajadores tradicionales. En Grecia los agentes sociales se han manifestado, en 1998, favorables a establecer una nueva

²⁸ Sin embargo, en opinión del experto en Derecho del Trabajo entrevistado, “la posibilidad de extinción es muy limitada. Se han de tener en cuenta diversas cuestiones: 1) Según como, también cuando se modifican las condiciones de trabajo de un único trabajador, pasando a se teletrabajador, se podría exigir la apertura del proceso de consultas. Al fin y al cabo, la condición de trabajo (lugar de trabajo en el centro clásico) es fruto de una decisión unilateral del empresario con efectos colectivos (art. 41.2 E.T.). Si, de todas maneras, en el proceso de consultas se aprobara la aplicación del teletrabajo, el trabajador podría impugnar el acuerdo individualmente por falta de justificación (art. 41.3 E.T.). Hay que tener en cuenta que puede que se haya pactado en contrato que se trabajará en el centro A, B o C (centros clásicos). Ahora bien, si la empresa decide implementar el teletrabajo, esto iría más allá de la modificación de lo previamente pactado en el contrato. No se trata entonces de pasar del centro A al centro B, que puede estar a 10 Km. Desde mi punto de vista estamos ante una modificación más profunda, aunque si se quiere esto representa un matiz técnico. 2) Se podría poner en duda que la implementación del teletrabajo sea una modificación sustancial de las condiciones de trabajo. En mi opinión creo que lo es y otros laboristas también. 3) El trabajador sólo puede extinguir el contrato de trabajo si la modificación

legislación específica para las nuevas formas atípicas de trabajo, entre las que se encontraría el teletrabajo. En Noruega en la Declaración Conjunta sobre Teletrabajo, los agentes sociales apuestan por incluir la regulación en la negociación colectiva para los años 1998-2001.

A nivel europeo los sindicatos han manifestado su preocupación por las consecuencias que comporta el teletrabajo. Entre ellas destacan la dispersión y el aislamiento de los trabajadores y las dificultades que tienen los representantes sindicales para acceder a ellos. Los sindicatos también han venido denunciando el hecho de que los teletrabajadores puedan convertirse en el futuro en un grupo atípico de trabajadores, con las consecuencias legales que ello puede acarrear. En general, los sindicatos consideran que el teletrabajo refuerza las tendencias de la individualización y segmentación de las relaciones de empleo, así como de las condiciones de trabajo. En estos momentos están ensayando nuevas formas de comunicación, organización y representación para y entre los teletrabajadores.

En la actualidad, los sindicatos han llevado a la práctica algunas iniciativas que tienen una validez de ensayo sobre la necesidad de regular ciertos aspectos de la práctica del teletrabajo. Entre estas iniciativas destacan las siguientes:

- En Alemania, la Unión de trabajadores de correo y telecomunicaciones (DPG), la Unión de trabajadores de media y arte (IG Medien) y la Unión de trabajadores del comercio e industria (HBV), en 1997, con el soporte del Ministerio Federal de Educación, Ciencia, Investigación y Tecnología y la compañía de telecomunicaciones *Deutsche Telecom AG*, proponen un proyecto para analizar las oportunidades y riesgos del teletrabajo con el compromiso de buscar y presentar soluciones a la problemática derivada de su aplicación. Se proponen elaborar una guía de “buenas prácticas” del teletrabajo que puedan ser incorporadas como cláusulas de los diferentes convenios colectivos.
- En Irlanda la Unión de trabajadores de la comunicación (CWA) ha puesto a disposición de los teletrabajadores (empleados y autónomos) una “línea virtual” donde se especifican las recomendaciones y requerimientos de una práctica de teletrabajo que garantice los derechos de los teletrabajadores.

substantial de condiciones (art. 41 E.T.) genera un grave perjuicio a su formación profesional o a su dignidad (art. 50.1a). la posibilidad extintiva del artículo 41.3 E.T. se aplica a concretas modificaciones”.

- En Italia, en 1998, algunas centrales sindicales han creado una estructura interna para organizar a los llamados “trabajadores atípicos”. Estas estructuras son la NIDIL (Nuove Identità di Lavoro), dependiente del sindicato CGIL, la ALAI (Associazione del Lavoratori Atipici e Interinali) dependiente del sindicato CISL y la CPO (Centri per l’Occupazione), dependiente del sindicato UIL. Estas estructuras se encargan de la vigilancia de las condiciones de trabajo de estos colectivos de trabajadores entre los que quedan incluidos los teletrabajadores.

En general se puede afirmar que la posición de las centrales sindicales europeas respecto al teletrabajo es ambivalente, ya que por un lado se reconocen las potencialidades de esta forma de trabajar para ciertos colectivos de trabajadores tradicionalmente excluidos del mercado laboral, y por otro lado, se reconoce la existencia de riesgos de precarización de derechos y condiciones de trabajo alcanzados durante largos años. Por ejemplo, los sindicatos de Dinamarca, Holanda y Suecia mostraron al comienzo una gran resistencia al teletrabajo ya que se asoció con el tradicional trabajo a domicilio –trabajo manual, poco cualificado y con poca estabilidad en las condiciones de trabajo–; sin embargo, en la actualidad estos sindicatos mantienen una posición más neutral sobre la expansión del teletrabajo, e incluso positiva, siempre con algunas reservas.

Los sindicatos aceptan que el teletrabajo genera expectativas favorables para aquellos colectivos con dificultades de inserción en el mercado laboral y para aquellos trabajadores que buscan un tipo de trabajo diferente al llevado a cabo en el tradicional ambiente de trabajo. Sin embargo mantienen una posición preventiva denunciando el incremento de inestabilidad laboral que provoca la práctica del teletrabajo y la conexión que las empresas están realizando con el *outsourcing* informático. En general las centrales sindicales consideran que el teletrabajo podría ser regulado de forma más extensiva en todos los países de la UE y que esta regulación tendría que concretarse en una combinación entre legislación laboral y acuerdos explicitados en la negociación colectiva. Respecto a la legislación laboral, los sindicatos remarcan la necesidad de que ésta regule inmediatamente aspectos como el reconocimiento de la situación de laboralidad de los teletrabajadores que prestan sus servicios a empresas (sobre todo en el caso de los “falsos” autónomos), la regulación de algunos aspectos básicos del teletrabajo (tiempo de trabajo y remuneración, y algunas condiciones de trabajo

como la seguridad y salud) y la adaptación de la regulación ya existente a las condiciones de la práctica del teletrabajo (por ejemplo, la adaptación del concepto de trabajo a domicilio). Apuestan por la elaboración de una legislación específica para el teletrabajo que enmarque la posterior negociación colectiva a partir de unos mínimos que garanticen derechos y deberes entre las partes.

La posición de las asociaciones profesionales es, en general, menos clara que la de los sindicatos ya que generalmente se considera que la organización del trabajo es una cuestión que concierne exclusivamente a la dirección de las empresas. Sobre la necesidad de regulación de la práctica del teletrabajo, las asociaciones profesionales consideran que no hace falta una regulación específica sobre teletrabajo siempre que esta regulación se realice a través de la negociación colectiva.

4. Los perfiles de las prácticas de teletrabajo.

Algunos autores²⁹ aseguran que el teletrabajo es un concepto estratégico que va más allá de lo que puede considerarse una nueva forma de trabajar y supone, así, una ruptura con el concepto tradicional del lugar de trabajo y del trabajador asociado al mismo y del horario de trabajo, flexibilizando el concepto de trabajo e introduciendo un nuevo y cuestionable grado de libertad. Así, el teletrabajo se presenta como un modo diferente de organización y ejecución de la actividad laboral.

La novedad o no de lo que representa el teletrabajo comienza a ponerse en entredicho cuando se analizan sus prácticas, su materialización en la organización de los procesos de trabajo y de las condiciones de trabajo de los teletrabajadores. Una de las objeciones al concepto de teletrabajo es que no es nada nuevo; en este sentido, si teletrabajo es realizar un trabajo fuera de la organización con soporte de las telecomunicaciones, estarían teletrabajando, por ejemplo, tanto el taxista como el bombero que se comunican por radio con la central. Esta consideración no tiene en cuenta, sin embargo, el aspecto central del teletrabajo, que es la aportación de valor mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información. El valor que añade el bombero es apagar el fuego

y el taxista conducir. Su aportación no se basa en el proceso de la información. Teletrabajar no sólo es trabajar a distancia y utilizando las telecomunicaciones y/o la informática, teletrabajar es servirse de estos elementos para trabajar de un modo diferente. Por consiguiente, no es teletrabajo todo aquello que se basa en el empleo de las herramientas propias del teletrabajo, sino aquel trabajo que puede reorganizarse en función del uso de las mismas aportando valor añadido a la competitividad de la empresa. No se trata tanto de escapar a los modelos tradicionales de organización del trabajo como que estos modelos puedan verse en parte modificados y/o adaptados por la introducción del teletrabajo.

Por tanto nos enfrentamos a la consideración de si el teletrabajo es o no una forma de organización del trabajo distinta y no simplemente una profesión. Los instrumentos de los que se vale el teletrabajo tienen un efecto descentralizador que permite la externalización de las actividades que habitualmente se realizan en la empresa. Así, el concepto teletrabajo puede incluir a determinados profesionales como agentes comerciales, representantes de comercio, técnicos asistentes, mediadores mercantiles, etc. que tradicionalmente desarrollan su trabajo fuera de la empresa. Precisamente se debe a la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y a un entorno organizacional determinado, el hecho de que puedan considerarse como teletrabajadores.

El teletrabajo abarca sobretodo a tareas intelectuales y a las denominadas producciones inmateriales, muy numerosas en el sector servicios. Implican, en gran medida, la lectura, la comprensión, la producción, el almacenamiento, el tratamiento o la transmisión de información y de datos de todo tipo. Al cabo de los años, la gama de trabajos que pueden realizarse a través del teletrabajo se ha ido ampliando considerablemente. Desde las tareas más rutinarias y menos cualificadas como la mecanografía, la reserva de billetes, la televenta, la atención al cliente, a tareas más cualificadas como la redacción, la paginación, el diseño publicitario, la delineación de planos para la construcción, el diseño de interiores, la traducción, la programación de software, etc. Por ejemplo, algunas actividades que podrían adoptar la forma de teletrabajo serían el proceso de datos (entrada y edición), el trabajo administrativo (procesamiento de textos), el trabajo de oficina simple, elaboración de documentos y evaluaciones, el trabajo avanzado de

²⁹ Véase De Val Arnal (1998), Thibault (2000).

oficina (contabilidad), la programación informática y ciertas funciones de dirección.

Los años ochenta supusieron el lanzamiento de la informática personal y los años noventa han sido los de la era del *networking* y del *Internet working*. Sin conexión en red las posibilidades de los equipos informáticos están desaprovechadas. Se trata de que las empresas puedan tener su “oficina virtual” por todo el mundo³⁰.

Se ha venido hablando, paralelamente, de teletrabajo y organización en red. Más en concreto, se ha aludido a proyectos de teletrabajo en red que conectan PYMEs, como por ejemplo centros de recursos compartidos, *outsourcing* (subcontratación de actividades por parte de una empresa), teleredes o redes de PYMEs (interconexión de PYMEs a través de una red telemática). En este sentido, el teletrabajo formaría parte de algo más amplio como es la aplicación de la telemática. Algunos autores no consideran propiamente estas modalidades como teletrabajo.

La telemática se presenta como una nueva herramienta que cambiará y condicionará el trabajo. Así, algunos autores (Flamerich,1996) creen que la telemática puede resolver en poco tiempo problemas estructurales del país, cuestiones organizativas de las empresas o incluso tareas rutinarias o desagradables que en la actualidad realizan los trabajadores. En este sentido, se vuelve a utilizar el argumento que justifica la automatización y la tecnologización del trabajo: evitar penurias en la realización de ciertas actividades ligadas a un gran esfuerzo físico o a condiciones ambientales penosas. La tesis del empresario virtual la retoma Flamerich (1996) cuando asegura que el teletrabajo, lejos de acabar con puestos de trabajo en la empresa, crea más ya que abre nuevos campos donde nacen nuevas empresas basadas en esta nueva modalidad de trabajo.

³⁰ En la actualidad tres de cada cuatro empresas españolas opera con Internet. La mayoría utiliza operaciones básicas, mientras que un 43% realiza comercio electrónico con sus clientes (*e-business*) y el 24% con sus proveedores. El 96,9% de las empresas utiliza asiduamente el correo electrónico como forma de comunicación, el 86,1% utiliza Internet como fuente de información y el 89,7% tiene una *web* informativa. Una de cada cuatro empresas (26,5%) realiza *hosting*, es decir los sistemas informáticos que soportan su tecnología Internet son externos; un 9,2% tiene en propiedad dichos sistemas informáticos pero están ubicados y gestionados externamente. En total estas modalidades de *outsourcing* informático representan el 35,7% de las empresas (datos del *Barómetro de Empresas* correspondientes a febrero del 2001. *El País Negocios*, 18 de febrero del 2001).

Las tareas que más se identifican con el teletrabajo suelen ser el mecanografiado y el procesamiento de textos, la introducción de datos, la corrección y programación informática así como las tareas de oficina en diversos sectores de actividad. Los sectores que despiden según diversos autores en la implantación del teletrabajo son el de la banca y seguros, las ventas y las actividades de servicios a las empresas. Para Korte *et al.* (1988), las profesiones a las que se asocia el teletrabajo suelen ser generalmente de alta cualificación y aquellas que no requieren una elevada centralización. En este trabajo de investigación se intentará mostrar cómo la difusión del teletrabajo permite incorporar también trabajo no cualificado para un tipo determinado de tareas cada vez más abundante.

La descentralización de actividades que las empresas llevan a cabo afecta a la posible generalización del teletrabajo como forma de autoempleo. Una buena parte del teletrabajo que conocemos en la actualidad se deriva de la prestación de un determinado tipo de servicios por parte de un particular a una o varias empresas. Normalmente estos “empresarios virtuales” son personas cualificadas, profesionales que ejercen su actividad de forma autónoma. La pregunta que nos podemos hacer es si este tipo de nuevo empresariado relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación es realmente un tipo de emprendedor que ha tomado la iniciativa en la creación de una estructura de red o ha tomado la decisión de trabajar dentro de una estructura en red para otras empresas; o, si por el contrario, es un perfil de profesional que se ve abocado a trabajar como autónomo prestando una serie de servicios. Seguramente podemos encontrar estos dos perfiles aunque no podemos asegurar con nivel de precisión alguno qué perfil es el dominante en la actualidad en España. La UE ha incentivado el teletrabajo desde la perspectiva del autoempleo (por ejemplo en el Informe Bangemann), es decir como desarrollo de nuevas empresas. Según lo entiende la UE, el teletrabajo sería un poderoso mecanismo de recolocación de empleo incluso en las industrias tradicionales. En clave de hipótesis, a mediados de los años noventa se afirmaba desde instancias europeas que el futuro del teletrabajo estaría en el sector servicios por sus especiales características: 1) se podrán ofrecer servicios a distancia (por ejemplo, pensemos en la venta de destinos turísticos o en la venta de tarjetas de crédito) y 2) por la posibilidad de extender las redes comerciales geográficas de las empresas.

La mayoría de los autores considera tres tipos de teletrabajo: el teletrabajo en el domicilio, el trabajo móvil y el trabajo en telecentros (centros de recursos compartidos, centros de barrio y oficinas satélite). Pero también puede considerarse como teletrabajo en red la conexión de trabajo intraorganizacional cuando las unidades de producción que pertenecen a una misma empresa se encuentran dispersas. Una de las modalidades de teletrabajo que destaca en los últimos años es la Electronic Services Office (Oficina de Servicios Electrónicos, OSE) tratándose de empresas que realizan tareas de procesamiento de datos, de telemarketing y/o servicios informáticos a otras empresas.

Podemos realizar una primera clasificación del teletrabajo:

- a) según su temporalidad: teletrabajo permanente (todos los días de la semana) o teletrabajo alternante (algunos días de la semana);
- b) según el horario laboral: teletrabajo a tiempo completo o teletrabajo a tiempo parcial;
- c) según la relación contractual: relación empleador/empleado o relación autónomo/cliente;
- d) según el punto de vista técnico: tarea realizada *on-line* (aplicación de tiempo compartido) o tarea realizada *off-line* (realización de la tarea sin una necesaria conexión inmediata con la red de la empresa).

El teletrabajo se ha ido desarrollando en paralelo a la flexibilización del mercado laboral por el lado de las contrataciones, de ahí la incidencia de los contratos por obra, temporales y a tiempo parcial en las prácticas de teletrabajo. Un proceso que se repite es la sustitución de contratos estables por autónomos, otra forma de precarizar la relación contractual con la empresa.

Los proyectos de teletrabajo también pueden considerarse desde la perspectiva de la situación que ocupan en el ciclo de producción:

- a) El teletrabajo subcontratado (parte de éste se denomina teletrabajo transfornterizo), basado en la subcontratación de empresas o teletrabajadores. La asimetría o simetría de estas redes depende del valor estratégico de la función que se realiza a través del teletrabajo.

- b) Proyectos internos de teletrabajo, implementados por una empresa con el objetivo de introducir flexibilidad organizativa en el proceso de producción.

Por tanto, esta distinción diferencia dos tipos de teletrabajo: por un lado el teletrabajo como estructura interna de la empresa y, por otro, como servicio a empresas y profesionales. Así, los proyectos estratégicos de teletrabajo pueden ser proyectos que emprende una empresa y que afectan parcial o totalmente su organización interna o pueden ser servicios que subcontratan a otras empresas que se encargan de poner en marcha estos proyectos, en definitiva de gestionar el teletrabajo. En el primer caso se trata de proyectos endógenos de organización del trabajo, mientras que el segundo da lugar al desarrollo de un sector de actividad basado en la externalización y el servicio a las empresas (como es el caso del sector de empresas de telemarketing).

Según el criterio locativo (dónde se realiza el teletrabajo), se pueden distinguir los siguientes tipos de teletrabajo:

CUADRO 4. TIPOS DE TELETRABAJO SEGÚN SU LOCALIZACIÓN.				
TELETREBAJO EN DOMICILIO	OFICINA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS (Electronic Services Office)	TELECENTROS DE EMPRESA	CENTROS DE RECURSOS COMPARTIDOS	TELETRABAJO MÓVIL (Oficina móvil)
Acceso remoto a los sistemas y bases de datos de la empresa Ahorro en costes fijos Presenta dos modalidades: vinculación contractual a la empresa o autónomos Multilocalización geográfica de capacidades externas La gerencia se centra en el rendimiento y productividad de los trabajadores en lugar de vigilar la asistencia o presencia en la empresa	Acceso remoto a los sistemas y bases de datos de la empresa Práctica del outsourcing Reducción en los costes de gestión de clientes Fortalecimiento de la presencia en el mercado Basado en el trabajo corporativo	Acceso remoto a los sistemas y bases de datos de la empresa Velocidad de acción Recualificación del personal Acceso a información y rápido intercambio de la misma Es una forma de organizar el trabajo corporativo	Acceso remoto a los sistemas y bases de datos de la empresa Ahorro en costes fijos Centros con participación pública Ubicación de autónomos y de empleados de empresas Nichos de empresas	Acceso remoto a los sistemas y bases de datos de la empresa Incremento de la productividad Ahorro en costes fijos Reducción en los costes de atención de clientes Fortalecimiento de la presencia en el mercado La gerencia se centra en el rendimiento y productividad de los trabajadores en lugar de vigilar la asistencia o presencia en la empresa

Fuente: elaboración propia.

Una de las cuestiones más interesantes a observar en relación al teletrabajo es la opción que toma la dirección respecto a la organización del trabajo. Puede ser una opción de mayor a menor centralización, de tal manera que podría dibujarse una línea en la que en un extremo se situaría la organización virtual (máxima descentralización) y que correspondería al teletrabajo en el domicilio y en la otra la organización convencional (máxima centralización) a la que se aproximaría una gradación de diversas formas de teletrabajo: centros de teletrabajo de barrio, personal móvil, oficinas satélite, sucursales y oficinas centrales (de menor a mayor centralización)³¹.

En principio el tipo de trabajo que puede ser más fácilmente realizado a través del teletrabajo es aquel que se presta:

- a) a un control en el ritmo de trabajo;
- b) que requiere entregas definidas, tanto en lo referente al contenido como al tiempo de realización;
- c) que puede realizarse en plazos intermedios definidos;
- d) las tareas con alta necesidad de comunicación y/o trabajo en red;
- e) el trabajo que requiere espacios reducidos para su desempeño, y
- f) los trabajos centrados básicamente en la información y la comunicación.

En este sentido cabe destacar que los trabajos que se prestan más a adoptar la fórmula de teletrabajo tienen que ver con la programación de computadoras, los servicios de análisis de sistemas, análisis de programación, la auditoría informática, el tratamiento de textos, la autoedición, el diseño gráfico, la entrada de datos, etc. Por sectores de actividad destacan en la implantación de estrategias de teletrabajo, la banca, los seguros, las editoriales, el diseño, las empresas informáticas y las telecomunicaciones.

Desde nuestro punto de vista es inexacto hablar del teletrabajo como “una vuelta al trabajo” en el hogar comparándolo con el *putting-out system*. En primer lugar tenemos serias dudas sobre la extensión del teletrabajo en la actualidad, no pudiendo manejar cifras fiables de su difusión. En segundo lugar, creemos que **el teletrabajo exclusivamente en el domicilio** -la forma más descentralizada en

³¹ Véase Padilla (1998).

términos espaciales- es más marginal en relación a la difusión del teletrabajo en los últimos tiempos. Los proyectos de teletrabajo en la actualidad tienen que ver con procesos de externalización productiva (*outsourcing informático*).

No puede hablarse del teletrabajo en red como una forma de organizar el trabajo que tiene una única dirección y, por consiguiente, resultados y objetivos únicos. Al contrario, la aplicación concreta del teletrabajo viene marcada por lo que se podrían denominar como estrategias de teletrabajo en red y que pueden ser diversas en cuanto a sus contenidos, procedimientos de aplicación y resultados. La propia heterogeneidad de resultados pone de manifiesto la versatilidad de las TIC y cómo pueden adecuarse a diversas formas de organización del trabajo. La OCDE (1990) señala cuatro posibles relaciones entre TIC y organización laboral si se tiene en cuenta la capacitación requerida. Trasladando y adaptando el esquema al caso del teletrabajo, según se apliquen unos proyectos estratégicos de teletrabajo en red u otros, se puede establecer la siguiente tipología:

CUADRO 5. PERFILES DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE TELETRABAJO.		
	Capacitación necesaria	
Centralidad estratégica	Mayor	Menor
Mayor	A	C
Menor	B	D
Fuente: elaboración propia.		

El discurso que establece la OCDE (1990) respecto a la tipología que explicaremos a continuación, se basa en una reificación de las TIC, ya que las sitúa como variable independiente sobre la caracterización final de los procesos de trabajo. Por el contrario, creemos imprescindible situar esta caracterización como consecuencia de las decisiones empresariales que, en el caso que nos ocupa, se concretan en los denominados proyectos estratégicos de teletrabajo en red. Así, podemos acercarnos a explicar en qué consisten estas estrategias empresariales, qué objetivos persiguen y de qué manera se implementan. Veamos en qué consisten estas cuatro casillas.

Antes es necesario precisar que se consideran aquí, a efectos analíticos, dos tipos de proyectos estratégicos de teletrabajo en red: (1) la subcontratación de empresas que se encargan de la realización de una parte de la producción del producto o prestación de un determinado servicio; y (2) los proyectos internos que afectan al propio personal de la empresa, es decir lo que se puede denominar

deslocalización de la fuerza de trabajo pero con vínculos contractuales con la empresa. En este punto se ha de precisar que cuando la empresa implementa este segundo tipo de estrategia y rescinde al mismo tiempo el vínculo contractual con los trabajadores que *deslocaliza*, automáticamente se han de considerar en el primer tipo de proyecto estratégico, ya que se supone que, bien como autónomos, o bien en el seno de otras empresas pasan a tener, o a pertenecer a una entidad jurídica independiente. En ambos casos, sin embargo, se estará hablando de descentralización de tareas. Estos dos tipos de proyectos serán simétricos o asimétricos según el lugar que ocupen en el ciclo de producción, en función de la posición que ocupe la tarea descentralizada, esto es si es más o menos estratégica para el funcionamiento de la empresa.

Así, una vez realizada esta aclaración se puede pasar a caracterizar cada una de las casillas del CUADRO 5. Son muchos los autores que han afirmado que las TIC comportan un rediseño de las tareas productivas y frecuentemente unos mayores requerimientos de cualificación y de capacitación. Por el contrario, otra corriente de opinión sugiere la descapacitación de los trabajadores por el traspaso a la computadora del conocimiento. Sin negar ninguna de las dos hipótesis de trabajo, es necesario precisar que las dos requieren formularse en relación a, como mínimo, los sectores de actividad productiva. Y probablemente, incluso para un mismo sector se podrían contrastar estos dos supuestos dependiendo de las tareas concretas a realizar y del tipo de personal que las realiza. El actual desarrollo de los microprocesadores y de las comunicaciones tienden a hacerlos más versátiles, más flexibles y más económicos -un factor de importancia que ha posibilitado en los años noventa la substitución de maquinaria por tecnología punta-. Estos tres factores -versatilidad, flexibilidad y economía- han hecho posible reducir la intervención humana en un amplio espectro de puestos de trabajo y reducir esta intervención a una cierta vigilancia permanente vaciando de contenido la especificidad de algunos trabajos.

Algunos autores afirman que la substitución de mano de obra por tecnología ha sido especialmente relevante para aquellos trabajos menos cualificados. Sin embargo, sostenemos como hipótesis que, en el caso del teletrabajo en red, además de incidir en la substitución de cierto tipo de trabajo descualificado, paralelamente **ha posibilitado la aparición de un nuevo trabajo descualificado ligado a la facilidad del manejo de las TIC**, y que, como más adelante

tendremos oportunidad de constatar, es visible en los proyectos estratégicos de teletrabajo con características más taylorizadas. En estos casos la formación requerida para el manejo de los ordenadores es mínima, tratándose más bien de un período corto de aprendizaje de utilización del equipo y realizando tareas simples y altamente repetitivas. Estamos ante las casillas **C** y **D**.

En la casilla (**C**) nos encontramos bajos niveles requeridos de capacitación en tareas que pueden ser consideradas estratégicas para la empresa (por ejemplo, ciertas tareas administrativas relacionadas con los servicios a clientes en conexión con funciones de asistencia técnica a clientes); en el segundo caso (**D**) son tareas consideradas menos estratégicas y con un alto nivel de organización taylorista (por ejemplo, los procesadores de textos o las relacionadas con la captación de clientes a través del telemarketing). La lógica que hay detrás de las casillas **C** y **D** es que cuanto mayor sea el coste del equipo, tanto mayor será el coste de los tiempos muertos, por tanto, la probabilidad de que los costes unitarios sean más bajos se apoya -entre otras estrategias- en la utilización intensiva de fuerza de trabajo que requiera poca cualificación (independientemente de que la mano de obra esté en condiciones de infrautilización o, lo que es lo mismo, en condiciones de subcualificación). Cada vez se observa una mayor presencia del teletrabajo en red basado en la utilización de métodos intensivos.

Estos proyectos estratégicos de teletrabajo que no requieren elevada capacitación también se caracterizan por la intensificación del control jerárquico promovido por el aumento de la disponibilidad de información sobre actividades organizativas derivadas de la aplicación de las TIC³². Las actividades del empleado pueden ser controladas sin que él lo perciba.

Por el contrario, otros proyectos estratégicos de teletrabajo en red requieren una mayor capacitación de la fuerza de trabajo. Generalmente estos proyectos están asociados a tareas consideradas más estratégicas por la empresa que decide implementarlos. En la búsqueda de estos proyectos hemos podido comprobar que buena parte de ellos se centran en tareas de diseño de productos (por ejemplo, de

³² Por ejemplo los registros electrónicos facilitan el control del trabajo del personal y la información-evolución del funcionamiento del sistema (por ejemplo, fuentes estadísticas de actividad). Esto aumenta el control jerárquico de los directivos sobre los trabajadores.

software), de sistemas de programación, de informatización de servicios, de control estadístico y de prestación de asistencia técnica sobre redes telemáticas.

Este tipo de proyectos vendrían representados en el CUADRO 5 por la letra **A**. Pero también podemos observar otro tipo de tareas menos estratégicas para las cuales se necesita también un elevado nivel de capacitación, tareas que generalmente son realizadas por profesionales independientes y que tienen que ver con el asesoramiento, con ciertas partes del diseño y la presentación de productos, etc. Este tipo de tareas se ubican en la casilla **B**. Según la opinión de directivos de empresas, expresadas en nuestras entrevistas exploratorias, el teletrabajo permite que la persona recupere el centro de la organización. El recurso humano se convierte en central. Lo importante no es dónde ni cuándo se realiza el trabajo, sino quién lo hace y cómo lo hace: lo relevante es que se alcance el resultado.

4.1. Estudio exploratorio sobre el perfil del teletrabajo.

En un análisis de la literatura sobre el teletrabajo, hemos seleccionado las prácticas de 19 empresas³³ que participan, de una u otra forma, como unidades de teletrabajo en red. Bien porque ellas mismas hayan implementado esta forma de organización o porque han sido contratadas por otras empresas. En un análisis que pretende ser exploratorio de estos casos de teletrabajo se han contrastado las recomendaciones efectuadas por la OIT para la implantación del teletrabajo con las características organizativas aplicadas en los casos concretos. En líneas generales, las conclusiones son las siguientes:

1. El teletrabajo presentaría dos perfiles-tipo de teletrabajadores:

CUADRO 6. PERFILES DE TELETRABAJO.	
Teletrabajo no cualificado	Teletrabajo cualificado
<ul style="list-style-type: none"> . Mujer. . Tareas: procesamiento, televenta, comercial... . Escasa remuneración. . Trabajo intensivo. . Horarios rígidos. . Trabajo a tiempo parcial y temporal. . Trabajo por objetivos. . Contratación precaria. . Ausencia de sindicación. 	<ul style="list-style-type: none"> . Hombre. . Tareas: programación, análisis, diseño, traducción . Intervalo más amplio de remuneración. . Fases de trabajo intensivo pero con mayor control del tiempo. . Horarios más flexibles. . Trabajo por objetivos. . Más garantías contractuales. . Ausencia de sindicación.
Fuente: elaboración propia.	

³³ En el anexo se pueden consultar las empresas analizadas.

Estos perfiles son más numerosos según el tipo de actividad de las empresas. Así, el teletrabajo no cualificado aparece con cierta frecuencia en sectores como el de gráficas y en empresas de servicios de telefonía y venta. El teletrabajo más cualificado aparece en sectores como el de telecomunicaciones, programación de *software* y profesionales independientes del diseño y el periodismo. El sector financiero participa de los dos perfiles.

El teletrabajo menos cualificado tiene que ver con tareas administrativas y se encontrarían aquí los auxiliares administrativos, los oficinistas contables, las secretarías, los operadores y los telefonistas, además, los servicios de atención al cliente, es decir los comerciales y los relaciones públicas. En el teletrabajo cualificado, en el grupo de profesionales con alta cualificación y técnicos nos encontraríamos con programadores, analistas, calculistas, ingenieros; también se incluirían algunos trabajos específicos de las redes comerciales como agencias de viaje, inmobiliarias, etc., y finalmente profesiones liberales –escritores, abogados, asesores, etc³⁴.

2. El proceso de desregulación de las relaciones laborales facilita que el teletrabajo se precarice. No es en sí mismo el teletrabajo sinónimo de precarización, sino que es el marco institucional y las políticas de empresa lo convierte en una estrategia de flexibilización/precarización.
3. No se produce mayoritariamente una sustitución de un entorno laboral más tutelado por otro más autogestionado, ya que se observa una gran parte de teletrabajo intensivo en tareas.
4. No se observa un aumento significativo de los sistemas de organización de trabajo más participativos (grupos autónomos, grupos de mejora, *task force*, etc.) en paralelo a la implantación del teletrabajo en red, excepto de forma virtual para ciertos grupos de trabajadores técnicos y responsables de toma de decisiones.
5. La aplicación del teletrabajo en red conlleva una cierta reducción de los cuadros intermedios al ser sustituidos por el control informático, pero no se constata una reducción de la “distancia jerárquica” entre el trabajo y el control

efectivo del mismo, al menos para el teletrabajo basado en economías de escala.

6. El teletrabajo se caracteriza cada vez más por la intensificación de las tareas, abarcando a trabajadores con distintos niveles de cualificación. Asimismo comporta una elevada disponibilidad de prestación laboral.
7. Hay que distinguir el teletrabajo en centros de recursos compartidos, o el teletrabajo de empresas que subcontratan a otras, del teletrabajo individual entendido como *deslocalización de la fuerza de trabajo*. Este es el caso de máxima fragmentación de la fuerza de trabajo.
8. Se observa, tendencialmente, un proceso de desregulación de las relaciones contractuales de más a menos según sea la organización del teletrabajo en red para las funciones estratégicas que se deslocalizan. En este sentido, es determinante la posición en el ciclo de producción de empresas e individuos que realizan teletrabajo en régimen de subcontratación a la hora de explicar lo que Harrison (1997) denomina “el lado oscuro de la flexibilidad”. En líneas generales, cuanto más estratégica es la tarea realizada, más garantías laborales para la fuerza de trabajo.
9. Por último, apuntar una serie de consideraciones a desarrollar en relación a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores:
 - aumento de la jornada laboral;
 - la formación permanente sólo aparece escasamente y para el teletrabajo más cualificado;
 - se observa una formación puntual muy limitada al logro de objetivos específicos (por ejemplo, en el caso de la televenta);
 - reducción ostensible de las relaciones informales;
 - las empresas se inhiben de la gestión de los servicios y aspectos psicosociales de los teletrabajadores.

Desde el punto de vista de la empresa, recurrir al teletrabajo independiente permite eludir los costes producidos por la contratación, el empleo y el despido. La empresa ya no tiene que ocuparse de la formación, de la promoción y, sin

³⁴ Véase Puig-Samper (1999).

embargo, conserva todo el poder para controlar la calidad y la eficacia de su trabajo y evita los controles administrativos y sindicales.

El teletrabajador independiente frecuentemente está unido a la empresa por un contrato de exclusividad. No tiene ninguna garantía de ingresos ya que se le da un trabajo determinado únicamente en función de las necesidades inmediatas e instantáneas de la empresa. Así, la empresa gana flexibilidad frente a la demanda exterior. La dispersión mundial de los subcontratados independientes le permite adaptarse en todo momento a las coyunturas económicas. El riesgo se desplaza absolutamente al teletrabajador. En períodos de demanda débil, sus ingresos pueden caer, perdiendo regularidad y, por lo general, sin contar con redes de seguridad (indemnizaciones de paro, enfermedad, pensión, etc.).

El teletrabajo se ejerce, así, en el marco de un contrato de arrendamiento de servicios. En este caso el teletrabajador es considerado como prestador de servicios y el contrato de trabajo es sustituido por una relación comercial: una forma de relación que da al trabajador muchas menos garantías sociales y menos protecciones sindicales.

Desde la óptica legal, podemos diferenciar entre los siguientes tipos de teletrabajo:

CUADRO 7. TIPOS DE TELETRABAJO.		
	Relación prestatario / quién da la orden	
Lugar de trabajo	De subordinación	No subordinación
Domicilio	Asalariado o agente de la función pública	Profesión liberal o independiente
Local perteneciente a quien da la orden	Centro satélite	-
Local de un tercero	Telecentro	Telecentro o centro de negocios cercano
Local fuera del domicilio del prestatario	-	Teleservicio, trabajo en grupo y a distancia
Fuente: Padilla (1998:77)		

Este cuadro ha sido elaborado a partir del informe del Proyecto ATTICA (*Analysis of constraints to the development of telework in the European Economic Area*) correspondiente a las Acciones de Estímulo al teletrabajo de la Unión Europea.

5. Los perfiles de la “fuerza de teletrabajo”.

La mayor parte de lo que consideramos “fuerza de teletrabajo” la conforman un colectivo de teletrabajadores dispersos geográficamente (aunque, según las variedades de teletrabajo, éste también puede realizarse concentrando a los teletrabajadores pero distantes físicamente de la sede de la compañía). Esta dispersión puede jugar en contra del reconocimiento de intereses colectivos y de un reagrupamiento profesional y sindical. Los teletrabajadores trabajan en profesiones y oficios muy diferentes al mismo tiempo que pueden trabajar para una gran variedad de empresas. En principio esta heterogeneidad no es nueva y puede ser un obstáculo a la intercomunicación y a la formación de una identidad colectiva, al desarrollo de una acción común, solidaria.

González (1999:69) señala que el “perfil de estos nuevos trabajadores se corresponde con personas con una formación amplia y polivalente, que toman responsabilidades, que intervienen en el proceso productivo no solamente produciendo bienes y servicios, sino que diseñan el trabajo y están en contacto con los proveedores y clientes. Son los trabajadores (...) autónomos, que pueden ser dependientes económicamente, pero que no están sujetos ni al control directo ni a la subordinación fordista, que era uno de los elementos típicos y esenciales del contrato de trabajo”. Contrariamente a esta opinión, en este trabajo de investigación se pone de manifiesto reiteradamente el hecho de que el teletrabajo, en sí mismo, no implica un aumento de las competencias de los trabajadores; el requerimiento de una formación amplia y polivalente sólo es patrimonio de algunos tipos de tareas que pueden realizarse mediante el teletrabajo, así como el incremento en la toma de decisiones. No puede realizarse, por tanto, la generalización de asociar el teletrabajo a incrementos de cualificación y de la participación en la toma de decisiones.

La variable sexo se muestra como un factor determinante en algunos contextos de la decisión de teletrabajar. Entre los casos de teletrabajo observados en la literatura destacamos el expuesto por Mirchandani (1995) como resultado de una investigación sobre teletrabajadores en Ontario y Quebec. La mayoría de los participantes de este estudio habían elegido voluntariamente el teletrabajo. Las

razones más apuntadas para teletrabajar, por orden de importancia para cada colectivo, fueron las siguientes:

Cuadro 8. Razones más apuntadas para teletrabajar según sexo.	
En los hombres:	En las mujeres:
Evitar los desplazamientos de trabajo.	Control sobre el entorno de trabajo.
Mayor productividad.	Equilibrar trabajo y familia.
Control sobre el entorno de trabajo.	Evitar los desplazamientos de trabajo.
Equilibrar trabajo y familia.	Mayor productividad.
Animado por la compañía.	Animada por la compañía.
Fuente: elaboración propia a partir de Mirchandani (1995).	

Para las mujeres adquiere más relevancia el control sobre el entorno de trabajo, control del espacio de trabajo en términos físicos y organizativos. En segundo lugar nombran el lograr un mayor equilibrio entre trabajo y familia, es decir entre el trabajo productivo y el trabajo reproductivo. Sin embargo, para los hombres se trataría de evitar fundamentalmente los desplazamientos al lugar de trabajo, los considerados “tiempos muertos”, tiempos vacíos de representación social, en definitiva, tiempos donde no puede autorreproducirse la identidad laboral de los hombres. Es por ello que éstos dan más importancia también al aumento de productividad frente al control del espacio físico y organizativo del trabajo, ya que para esta identidad laboral masculina lo fundamental es aprovechar el tiempo y trabajar intensivamente.

Padilla (1998) cita un trabajo de Moran y Tansey (1986) sobre el teletrabajo y las mujeres a pesar de la muestra limitada con que contó la investigación. A partir de los datos ofrecidos por dicho estudio, Padilla seleccionó una serie de similitudes y diferencias entre hombres y mujeres teletrabajadoras a domicilio:

CUADRO 9. SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE HOMBRES Y MUJERES TELETRABAJADORAS A DOMICILIO.	
Mujeres	Hombres
Respecto al teletrabajador/a	
• Tiempo parcial o tiempo completo con base en el hogar.	• Teletrabajo a tiempo parcial con empleo fuera.
• 26-45 años, casada y con niños en el hogar.	• 26-45 años, casado y con niños en el hogar.
• Razones para teletrabajar: variadas, especialmente el cuidado de los niños.	• Razones para teletrabajar: variadas, especialmente tecnológicas.
• Incremento en estima para la mayoría, decremento para algunas.	• Incremento en estima para la mayoría.
• Mejora deseada: condiciones de vida.	• Mejora deseada: en tecnología.
Respecto al empleo	
• Variado, especialmente procesamiento de textos.	• Variado, especialmente programación y análisis de sistemas.
• Horario irregular.	• Horario irregular, pero menor que el de las mujeres.
• Más repetitivo.	• Menos repetitivo.
• Satisface y es variado, pero aislado.	• Satisface y es variado.
• Comentan más desventajas.	• Comentan menos desventajas.
• Perciben riesgos para la salud	•
• Principal problema: aislamiento en el trabajo.	• Más contacto con el trabajo.
• Menos contacto con amigos.	• Menos contacto con amigos.
• Relaciones con los niños: efecto mezclado.	• Relaciones con los niños: fundamentalmente mejorado.
• Mucho menos tiempo libre.	• Menos tiempo libre.
• El trabajo excesivo es un problema.	•
Esfera del hogar	
• Habitación de trabajo: oficina o espacio habitado.	• Habitación de trabajo: oficina o espacio habitado.
• Mayor nivel de distracción.	• Menor nivel de distracción.
• Más integración con la familia.	• Más separación de la familia.
• Responsabilidad para el trabajo doméstico y cuidado de los niños: leve decremento desde que teletrabaja.	• Pequeña responsabilidad para el trabajo doméstico y cuidado de niños: leve incremento desde que teletrabaja.
• Percepción del hogar desmejorada: menos casera, más estresante.	• Percepción del hogar mejorada: más casero, menos estresante.
Fuente: Padilla (1998:130-131).	

González (1999:67) cita, entre las conclusiones de los 45 estudios realizados por la Unidad de Relaciones Laborales y de Derecho del Trabajo de la Dirección General V de la Comisión Europea, que “el teletrabajo responde a los esquemas clásicos de otras modalidades de trabajo. La mujer está muy representada en actividades de teletrabajo no cualificadas y el hombre ostenta una sobredimensión en trabajos que exigen una cualificación elevada o pluricualificación”.

Según el estudio ECATT (*Electronic Commerce and Telework Trends*), citado ya previamente, las mujeres que son el 46% de la mano de obra en Europa, representan el 38% de los teletrabajadores ocasionales (menos de un día por semana en el domicilio), el 19% de los teletrabajadores regulares (asalariados e independientes, al menos con un día de trabajo a la semana en el domicilio). Si se

tiene en cuenta la clasificación efectuada por ECATT, las mujeres teletrabajadoras (todo el teletrabajo) representan un 32% de los teletrabajadores de los Países Bajos, un 30% en Suecia y en Gran Bretaña, un 24% en Alemania, un 23% en Dinamarca, un 7% en Francia y un 6% en Italia.

El principal factor explicativo de la subrepresentación de las mujeres en el teletrabajo es que éste afecta, en la actualidad, a profesiones con una mayor presencia masculina. Por ejemplo, las categorías profesionales más elevadas entre los teletrabajadores (cuadros y profesiones especializadas) son ocupadas esencialmente por hombres. Esta segregación puede observarse claramente en la tabla siguiente:

Tabla 2. Reparto de los teletrabajadores regulares en Gran Bretaña (1999) (en %).

	Hombres	Mujeres	Total
Profesiones	%	%	%
Managers y cuadros	18.9	7.6	26.4
Profesionales especializados	17	5.6	22.6
Técnicos	12.3	6.2	18.5
Administrativos	1.6	6.5	8.1
Maestros industriales	12.5	0.5	13
Comerciales	5.4	1.9	7.3
Servicios a personas	1	0.7	1.7
Otras	0.4	0.4	2.3
Total	70.7	29.3	100

Fuente: *La Lettre Emerit*, nº 27, diciembre 2000-enero 2001, sobre datos de *UK Labour Force Survey*, 1999.

La misma encuesta en Gran Bretaña pone de manifiesto que las mujeres son dos veces más numerosas que los hombres en el teletrabajo realizado en el domicilio. Las mujeres que realizan teletrabajo se encuentran con más frecuencia que los hombres con el problema de aislamiento ligado al teletrabajo en el domicilio. Según ECATT hay encuestas en diversos países que muestran que el teletrabajo en el domicilio es el peor remunerado de entre todos los tipos de teletrabajo. En los Países Bajos, una encuesta muestra que la mayoría de los teletrabajadores desde el domicilio están por debajo del salario mínimo garantizado: el 90% de este tipo de trabajo lo realizan mujeres y el 50% de ellas no goza de contrato de empleo.

A partir de la *UK Labour Force Survey*, investigadores de la Universidad de Leicester han estudiado los niveles de remuneración en función del tipo de

teletrabajo. Los datos muestran que las mujeres que teletrabajan principalmente en el domicilio son proporcionalmente mucho más numerosas en las categorías inferiores de los asalariados. Por el contrario, los hombres y mujeres que teletrabajan ocasionalmente en el domicilio, están en una situación salarial por encima de la media: ocupan los empleos cualificados. La conclusión de estos investigadores es que el teletrabajo puede tener efectos de refuerzo de la polarización de las remuneraciones y de las funciones.

Si centramos la mirada en los *call centers* el Proyecto WOWIS, realizado por la *Information Society Project Office (ISPO)*³⁵ que ha estudiado la situación del sector en Gran Bretaña, Irlanda y los Países Bajos, ha concluido que las mujeres representan el 70% de los trabajos de los *call centers*. Sin embargo, hay distinciones si observamos el tipo de servicios: las mujeres son minoritarias en los servicios informáticos y mayoritarias en los servicios financieros. Por otro lado, las mujeres representan el 73% de los empleos a tiempo parcial en este sector. El acceso a la formación y a la realización de perspectivas de carrera se restringen en los empleos a tiempo parcial. Las mujeres son también más numerosas que los hombres en tareas de supervisión pero no así en tareas de dirección. La principal queja que plantean las mujeres que trabajan en los *call centers* es la dificultad de compaginar una trayectoria profesional con los ritmos de vida familiares.

6. Teletrabajo y cualificación.

Algunos autores³⁶ apuntan el hecho de que más que producirse una dualización entre trabajadores mayor o menor cualificados, como consecuencia de la incorporación de las nuevas tecnologías, se promueve una complementariedad en la demanda de elementos tradicionales en la organización del puesto de trabajo, como por ejemplo mayor cualificación, polivalencia o versatilidad, junto a

³⁵ Véase Belt, Richardson, Webster, Van Klavern y Tidjens (1999).

³⁶ Véase De la Torre y Conde (1998). Como señala Lope (1996:22) “ligadas a las políticas empresariales con las que se intenta afrontar las incertidumbres del mercado derivadas de la crisis o, al menos, de la puesta en cuestión de los paradigmas del fordismo, las TIC se constituyen, para numerosos autores, en fuente del aumento de las cualificaciones. Un aumento que, por otra parte, sería necesario para rentabilizar al máximo las nuevas aplicaciones tecnológicas por medio del pleno uso del potencial humano en el trabajo y, por tanto, para responder mejor a las exigencias de un mercado poco predecible y crecientemente competitivo”.

elementos nuevos que tienen que ver con la autonomía, la responsabilidad, tensión y vigilancia.

Desde el determinismo tecnológico se ha señalado que la tecnología es la variable explicativa del cambio societal, de las relaciones sociales, que impone, en definitiva, una determinada pauta de relaciones sociales. Entre estas relaciones sociales destaca la impronta que deja la tecnología sobre la demanda de cualificaciones. El argumento es el siguiente: la tecnología de la era de la electrónica ha exigido constantemente una proporción mayor de vigilantes cualificados, mientras que la tecnología de la informatización modificará aún más la combinación necesaria de cualificaciones, así como el lugar de trabajo, y podrá reducir también radicalmente la propia cantidad necesaria de tiempo de trabajo³⁷.

La teoría de la especialización flexible entiende que las nuevas tecnologías están reforzando un modelo de organización empresarial que consistiría en la extensión de pequeños equipos de talleres artesanales capaces de funcionar con cierta flexibilidad laboral y cuyo sello de identidad sería la garantía de calidad y la gestión de calidad, a través de la especialización de los equipos, de la información y del trabajo compartido. Este modelo empresarial está contribuyendo a eliminar las diferencias entre oficina, la producción y servicio y requiere una menor demanda de trabajo no especializado y un incremento de trabajadores especialistas y polivalentes³⁸.

Hacia mediados de la década de los noventa, la OIT (1996) realizaba un balance sobre el aumento de la desigualdad salarial, y en general de las condiciones de trabajo, entre diferentes decilas de trabajadores. Una primera conclusión tras el análisis comparativo reflejaba que los adelantos tecnológicos pueden influir en la estructura salarial desplazando a algunos tipos de trabajadores y aumentando la demanda de otros. En la década de los ochenta los progresos técnicos no eran “neutrales”, en el sentido de que acarrearón una mayor demanda de personal muy cualificado en comparación con la demanda de trabajadores poco cualificados.

³⁷ Véase al respecto Heilbroner (1996). Más adelante, en este estudio, se aborda una crítica al determinismo tecnológico.

³⁸ Véase López-Feal (1998).

En la década de los noventa la simplificación del uso de las máquinas tecnológicas ha hecho posible modelos organizativos donde se utiliza un gran número de mano de obra poco cualificada realizando trabajos muy intensivos en la mejor tradición taylorista-burocrática (archivación de datos, transmisión de datos, picado de textos, etc...). Tareas rutinarias, mecánicas y que exigen un elevado nivel de concentración, de las que se ha nutrido una parte del trabajo creado bajo la fórmula de teletrabajo.

Siguiendo con el informe de la OIT, se constata también que las diferencias salariales, durante la década de los años ochenta, han ido en aumento a favor de los trabajadores más cualificados, respecto de las retribuciones de los no cualificados. Desde la perspectiva gerencial y desde la literatura managerial, estos aumentos se han interpretado como consecuencia del aumento de la productividad de los trabajadores cualificados frente a una caída constante de la productividad de los trabajadores menos cualificados.

Sin embargo, a la luz de algunos estudios realizados por la propia OIT (1996) se puede concluir que también pueden observarse importantes aumentos de productividad en el trabajo realizado por trabajadores poco cualificados, teniendo en cuenta las constricciones derivadas de la propia organización del trabajo (por ejemplo una restricción a la productividad sería, precisamente, no dejar que cierto número de trabajadores utilicen tecnología ahorradora de esfuerzo, de economía, para poder rebajar *ad infinitum* el precio de la fuerza de trabajo). Pero aun así, parece constatarse el incremento general de productividad aunque manifestado en momentos diferentes. La simplificación del manejo de ordenadores ha hecho posible la multiplicación de la productividad en trabajadores poco cualificados, hecho que no se ha visto compensado en forma de mayor retribución, ya que la lógica del aumento salarial por productividad sólo se mantiene, ahora, en ciertos sectores del segmento primario del mercado de trabajo.

Algunos analistas sostienen que el aumento de la desigualdad en los niveles salariales para los trabajadores se deriva de un mayor rendimiento del capital humano y de su productividad. Sin embargo en estas interpretaciones no se tienen en cuenta que esta desigualdad puede derivarse también de cambios

institucionales, de la descentralización de la negociación colectiva y de la individualización de las relaciones laborales.

Existen evidencias empíricas de que el aumento de productividad en sectores de gran densidad de personal cualificado se aceleró –en comparación con otros sectores- a partir de la segunda mitad de la década de los ochenta, mientras que la desigualdad salarial empezó a progresar mucho antes. Por tanto, a partir de aquí se tendría que poner en cuestión la propensión tradicional que asocia la desigualdad interna a un mayor rendimiento de las cualificaciones. Esta perspectiva centrada en el salario, también podría ser extensiva a otros indicadores diferenciadores y segmentadores de la fuerza de trabajo.

En este punto quizás valga la pena detenernos un momento para apuntar algunos interrogantes acerca de la supuesta relación entre incremento de la cualificación y acceso a una ocupación que requiera dicha cualificación. Según Millán Pereira (1998) la polivalencia parece ir en contra de la lógica de la teoría económica basada en la división del trabajo y que defiende una especialización relacionada directamente con los avances de la productividad. Así, la exigencia de una mayor polivalencia también presentaría desajustes respecto a las ofertas educativas regladas y no regladas y que se centran en cursos especializados, y esto para todos los niveles de los cursos formativos. Además, según este autor, cabe señalar que España es uno de los países de la OCDE en el que la población desempleada presenta mayores niveles formativos (si se miden estos como el número de universitarios de primero y segundo ciclo, formación profesional reglada y formación profesional ocupacional).

El teletrabajo, en sus diversas modalidades, no plantea la necesidad de un tipo unificado de cualificación, a no ser una mínima *alfabetización informática*. Por tanto, desde nuestro punto de vista, no puede realizarse un discurso genérico sobre las necesidades de cualificación para desarrollar distintos tipos de teletrabajo. Por la misma razón no puede asegurarse que el teletrabajo comporte un aumento de la cualificación del capital humano de una sociedad. El teletrabajo no es una profesión y por consiguiente puede ser introducido como estrategia de organización del trabajo en innumerables actividades empresariales. Lo razonable sería realizar estudios empíricos que aportaran conocimiento sobre las exigencias profesionales de los teletrabajadores. Las competencias de estos

dependen del puesto de trabajo que ocupan. Así, por ejemplo, en los casos que hemos estudiado, a los teletrabajadores de las Empresas A y B se les requiere para ocupar sus puestos unas determinadas cualificaciones técnicas y psicosociales, mientras que a los teleoperadores de los *call centers* no se les ha exigido, hasta ahora, especiales cualificaciones, aunque este hecho está evolucionando como pondremos de manifiesto en el estudio de las dimensiones de esta investigación. Preguntados los teletrabajadores sobre si el teletrabajo ha comportado un aumento de sus cualificaciones a lo largo de los años de experiencia del teletrabajo, en la mayoría de los casos la respuesta ha sido negativa ya que, entre otras razones, los contenidos del trabajo no han variado sustancialmente debido a una especialización fomentada desde las empresas. En todo caso, los programas formativos al alcance de los teletrabajadores y de los teleoperadores buscan adecuaciones puntuales a programas informáticos que no posicionan a los trabajadores en un estatus de cualificación más elevado.

7. El teletrabajo: una perspectiva de cambio organizacional.

Se ha apuntado anteriormente que el teletrabajo tiene sus orígenes en la preocupación por reducir el impacto medioambiental de los desplazamientos de trabajadores a sus centros de trabajo. A este factor, desde nuestro punto de vista, es necesario añadir otra característica desencadenante, como es la búsqueda de una alternativa, aunque parcial, a la elevación de los costes de producción provocados por las sucesivas crisis energéticas de los años setenta. En Europa, sobre todo a partir de finales de la década de los ochenta, las acciones de estímulo para la implementación de programas de teletrabajo han partido de diferentes administraciones y han sido asumidas por las empresas como una práctica que comporta:

- (1) un método de reducción de costes,
- (2) una forma de aplicar flexibilidad a la gestión y la organización del trabajo, y

(3) una mayor proximidad al cliente, ya que las nuevas estrategias empresariales de producción y prestación de servicios se basan fundamentalmente en la satisfacción del cliente³⁹.

Una buena parte de lo escrito sobre teletrabajo incide en la idea de que éste es una forma de trabajo resultado lógico e inevitable de cambios más profundos en las sociedades industrializadas. Así, para diversos autores uno de los estudiosos que se adelantó a la importancia de estos cambios fue Alvin Toffler (1992), concretamente con su libro *La Tercera Ola*, donde el autor hace un recorrido argumental que le lleva a sostener que estamos a las puertas (a principios de los años ochenta) de una vida auténticamente nueva posibilitada por la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Entre estos argumentos, a efectos del estudio que realizamos en este trabajo, destacamos la consideración toffleriana de que esta revolución afecta también de manera definitiva a los sistemas de producción y, más en concreto, de organización del trabajo haciendo que queden anticuados aquellos que se basan en los principios fordistas de la cadena de montaje de la mayor parte de las fábricas. El teletrabajo, por tanto, se presenta de esta forma encadenado con los argumentos de las generales transformaciones en el sistema social, y representaría una nueva forma organizativa donde el trabajo ya no es lo que era dejando de estar basado en la localización espacial de las empresas y de los individuos.

Uno de los rasgos característicos de la evolución de la sociedad industrial ha sido, desde nuestro punto de vista, la expansión de actividades productivas dedicadas y destinadas a cubrir servicios a las empresas y a los individuos. Lo que se ha venido a llamar el proceso de terciarización. De hecho, el proceso de terciarización no es un fenómeno novedoso, sino que ya aparece como fenómeno de creciente importancia en las sociedades europeas de finales de la II Guerra Mundial y en la sociedad norteamericana anteriormente. El impulso que recibe este proceso a partir de los años setenta no pone en entredicho las formas tradicionales de organización del trabajo, tal y como lo ha puesto de manifiesto Ritzer en la *Macdonalización de la sociedad*, sino que más bien participa de un proceso de taylorización y burocratización semejante al que se da en los

³⁹ Así, una de las bases fundamentales de la gestión por competencias, frente a la gestión tradicional, se basa en el valor añadido que produce la interrelación de las competencias distintivas de la fuerza de trabajo con la satisfacción del cliente.

esquemas de las grandes corporaciones industriales. Creemos relevante resaltar, para el interés de este trabajo, que el teletrabajo se ha desplegado en la mayoría de las ocasiones en subsectores de actividad relacionados con la prestación de servicios a empresas. Es decir, el sector servicios acoge una buena parte de la prestación por teletrabajo que se realiza en la actualidad en la mayoría de las experiencias registradas de teletrabajo. Es aquí, en las empresas que prestan servicios a clientes (empresas, instituciones e individuos) donde se manifestarían estas hipotéticas nuevas formas organizativas del trabajo posibilitadas por el teletrabajo, en el caso de que éste comporte una nueva lógica organizativa. Es por esto que hemos elegido este tipo de empresas para el estudio de campo con el objetivo de observar las prácticas del teletrabajo y sus implicaciones en la organización del trabajo.

De la bibliografía y documentación consultada, nos gustaría destacar una monografía publicada en enero del 2000, para el Proyecto OSPRACT (Observatorio Sindical sobre las Prácticas y las Consecuencias del Teletrabajo) realizada por el Área de Investigación de la Fundación Formación y Empleo “Miguel Escalera”. Este informe presenta el estado de la cuestión del teletrabajo centrado en las administraciones públicas de España, ayuntamientos, servicios centrales de los ministerios y gobiernos autónomos.

Lo que más nos interesa resaltar de esta monografía, para la orientación que tiene este trabajo de investigación, es la consideración dual que se realiza del teletrabajo. En la misma línea discursiva que mantenemos, esta monografía anota sucintamente que el teletrabajo puede desencadenar una serie de consecuencias para las condiciones de trabajo de los trabajadores, según el marco organizativo en el que se implemente. Es decir, para este informe el teletrabajo no sería el determinante del desarrollo de nuevas formas organizativas, sino que se han ensayado cambios organizativos en la organización del trabajo que el teletrabajo vendría a reforzar⁴⁰. De este modo el informe afirma que el teletrabajo, bajo el carácter de innovación en la forma de organizar el trabajo, puede traer consigo viejos aspectos de la organización del trabajo más tradicionales de corte

⁴⁰ Esta línea argumental es la que sostiene también Coriat (1993) en *El taller y el robot* y Castells (1997) en el primer volumen de *La empresa red*. Sin embargo, estando de acuerdo con esta argumentación, no hay que perder de vista que la introducción de nuevas tecnologías también conllevan cambios en los procesos productivos y en los productos, así como en la relación entre clientes y proveedores, hecho muy evidente cuando se trata de una relación mediada por el *outsourcing*.

taylorista/fordista, lo que conllevaría a una división del trabajo entre concepción y ejecución típica de las formas tradicionales de la organización del trabajo. Añade dicha monografía que “el hecho de que el teletrabajo tenga unos efectos ambivalentes responde al diseño del trabajo concebido previamente a su implementación y a la política de personal de la empresa, entre otros factores, así como a factores externos a la empresa, de carácter societal, tal como es la capacidad de mercado de los trabajadores. En este último caso, la capacidad de mercado hace referencia al valor de uso y al valor de cambio de las cualificaciones profesionales, así como de su utilidad en el mercado de trabajo. No existe la misma capacidad de negociación de las condiciones de trabajo en un directivo que en un teleoperador, por citar un ejemplo”⁴¹.

Básicamente de acuerdo con la argumentación precedente, sin embargo, los estudios que hemos realizado sobre las estrategias de implementación del teletrabajo en algunas empresas, muestran que lo que la monografía denomina “capacidad de mercado” de los trabajadores –es decir, las cualificaciones y competencias que disponen para vender su fuerza de trabajo en el mercado– no conlleva tal ambivalencia para una parte de la fuerza de teletrabajo, o como se interpreta en los análisis posteriores, no hace que exista un teletrabajo cualificado para trabajadores cualificados y un teletrabajo repetitivo, monótono, descualificado para trabajadores descualificados.

Cuando se estudian los casos de teletrabajo, se observa que en el teletrabajo también se detecta ampliamente un grado elevado de subocupación tecnológica, entendida ésta como el ejercicio de una prestación laboral determinada que está por debajo de la capacitación real del trabajador. Este extremo es especialmente relevante en el caso de las empresas *call centers*, cuyo análisis se concreta en un capítulo posterior. Se ha escrito que el teletrabajo abre posibilidades de trabajo a los colectivos menos formados, menos cualificados, y a menudo se ha puesto como ejemplo el desarrollo del teletrabajo en los *call center*, donde una buena parte del teletrabajo consiste en la atención telefónica a clientes. Sin embargo, los perfiles que se observan en el estudio de casos de las empresas *call center*, desmienten la relación automática entre descualificación/cualificación y tareas más o menos taylorizadas, ya que en estos últimos años ha habido un claro

⁴¹ *El teletrabajo en España. Monografía para el proyecto OSPRACT* (2000:4-5), elaborado por la Fundación Miguel Escalera. Se puede consultar esta monografía en www.ospract.org.

deslizamiento descendente en las expectativas de trabajo y en las expectativas profesionales de una buena parte de licenciados y licenciadas que han tenido que optar finalmente por la realización de trabajos muy por debajo de su preparación intelectual y técnica.

Por eso, creemos que los factores a los que se ha hecho referencia anteriormente, esto es, la variación de las condiciones institucionales, la situación en el mercado de la empresa y la capacidad de negociación de la fuerza de trabajo, son factores a tener en cuenta en el despliegue de estrategias de teletrabajo más o menos taylorizadas, o lo que es lo mismo que incorporen una fuerza de trabajo cuyas cualificaciones se encuentren por encima o por debajo de los requerimientos reales de los puestos de trabajo. En lo que sí coincidimos plenamente con dicha monografía es en considerar que la opción de diseño organizativo adoptada por la empresa es la variable estratégica que permite una organización del trabajo más o menos flexible, y es en esta opción donde se ensayan las prácticas de teletrabajo, reforzando los factores que más valor añadido ofrecen a la empresa, tanto desde el punto de vista de la productividad del asalariado como desde el punto de vista de la discrecionalidad en la toma de decisiones.

Es por esto que mantenemos la hipótesis de una doble aplicación de la organización del teletrabajo en lo que se pueden denominar “proyectos estratégicos de teletrabajo”. Las aproximaciones exploratorias hacia el fenómeno del teletrabajo permiten formular la hipótesis de la existencia de un teletrabajo en red asociado a economías de escala y con los componentes básicos de los principios del trabajo taylorista (sería el caso del teletrabajo implementado en las empresas *call centers* estudiadas en esta investigación). Se trataría así, de adaptar un tipo de mano de obra a los nuevos ritmos que impone la tecnología y, en concreto, la tecnología de la información y la comunicación. Este tipo de tecnología produce ahorro de tiempos en la ejecución de las tareas, en el control de las mismas y en la transmisión de datos e información. El teletrabajo asociado a prácticas neotayloristas se presenta con una serie de elementos característicos, a saber:

- (1) Estandarización máxima de las tareas a realizar.
- (2) Control de tiempos de realización de tareas.

- (3) Marcada división del trabajo entre responsables de programación y control y los encargados de ejecutar las tareas.
- (4) Adaptación del trabajador como una pieza a la máquina (derivada de la concepción económico-mecanicista).

Estas observaciones se han ido realizando a lo largo de los últimos años en diferentes actividades de producción y de prestación de servicios. El denominador común a todas ellas es que se desarrollan en contextos donde la tecnología es determinista y predecible. Precisamente así utilizada la tecnología, ésta se convierte en un dispositivo mecánico, reductor de la varianza, incluso como aisladora de la fuente de la varianza, manera en que ya ha sido utilizada por la empresa burocrática taylorista-fordista.

Numerosas investigaciones han demostrado que la tecnología afecta a propiedades del trabajo, como la repetitividad, los ciclos de tiempo, pausas, demandas de atención, habilidades cognitivas y manuales, la autonomía y el control del trabajo⁴². La nueva tecnología no provocaría índices más elevados de autonomía en el trabajo sino, por el contrario, mayor determinismo en el desempeño de tareas. La nueva tecnología no implica automáticamente una menor o mayor relevancia en la dirección de la tarea, en el control de la toma de decisiones y en la autonomía sobre el día a día de la dirección del trabajo. La nueva tecnología puede provocar diferentes situaciones dependiendo de las formas organizativas que se adopten y en las que se incluye.

El teletrabajo en red aplicado a la toma de decisiones se ha manifestado como un instrumento de un alcance extraordinario para los directivos de empresas y, en concreto, en el ámbito de la resolución de problemas inmediatos⁴³. Es el caso de empresas con diferentes centros de producción que han implementado una red telemática de contacto entre directivos y técnicos ingenieros para la resolución de problemas ligados a la producción. La búsqueda de las soluciones puntuales se

⁴² Véase De la Torre y Conde (1998).

⁴³ Al efecto se puede consultar un interesante caso de aplicación de teletrabajo en la empresa FICOSA. Esta experiencia está recogida en el libro *Teletreball*, editado por el Institut Català de Noves Professions y el Institut Català de Telemàtica Aplicada, Barcelona, 1996. En esta línea, Baethge y Oberbeck (1995:45) señalan que “la automatización de las tareas rutinarias y uniformizables despoja al trabajador cualificado de [la] carga adicional [rutinaria] y lo reducen a su núcleo profesional especializado, el que representa el ‘vértice’ de cualificación del trabajo en cuestión”, es decir, se nuclearizan las actividades que exigen una mayor cualificación.

realiza en una base de datos organizada que va acumulando todas las incidencias y las respuestas a problemas puntuales de producción. Si no se encuentra la solución adecuada se trabaja y formula aprovechando la interconexión telemática.

El proceso de fragmentación de la fuerza de trabajo también es un hecho visible en la organización de algunos tipos de teletrabajo. Formalmente la empresa que opta porque una parte de su mano de obra realice teletrabajo, puede poner en práctica diversas estrategias de deslocalización de la mano de obra que van desde un extremo a otro de la línea imaginaria en relación a la centralización del trabajo. En el análisis exploratorio realizado sobre diversas prácticas de teletrabajo se puede observar la siguiente asociación entre variables: **cuanto más cualificada es la tarea concreta a desarrollar, mayor posibilidad de realizar teletrabajo descentralizado** (por ejemplo, en nuestro estudio, las Empresas A y B). Por el contrario, **cuanto más intensidad de mano de obra requiere una tarea concreta y menos cualificada es, mayor centralización del teletrabajo** (en nuestro estudio, las Empresas CC1 y CC2). Desde nuestro punto de vista, esta asociación tiene que ver con la necesidad de control de la mano de obra y de la estandarización del producto. En este sentido, se requiere un mayor control en tareas repetitivas y automáticas, en producciones en escala. La organización del teletrabajo de producción a escala se asemeja entonces, salvando las distancias, a la organización de las primeras fábricas donde se juntaba a los trabajadores para realizar tareas más fácilmente controladas.

La centralización del teletrabajo conforme a su valor estratégico y a la necesidad de establecer economías de escala no convierte automáticamente todo el teletrabajo en un trabajo más cualificado, más descentralizado organizativamente –sí espacialmente–. Son relativamente numerosos los casos de teletrabajo a domicilio como parte de una “producción en cadena” y con muy poco margen de autonomía personal en el control de la organización y las condiciones de trabajo (jornadas, carga de trabajo, remuneración, seguridad e higiene, posibilidades de promoción, etc.). Sin embargo el teletrabajo más cualificado, más autónomo, más autogestionado, suele ser, generalmente, teletrabajo a domicilio. El teletrabajo en el domicilio para los empleados más cualificados normalmente afecta positivamente a cuestiones colaterales a la organización del trabajo propiamente

dicha como por ejemplo: evitar los desplazamientos, no obliga a vestirse de una determinada manera, mayor control sobre el entorno de trabajo, mayor disponibilidad para repartirse las responsabilidades familiares, etc.

8. Algunas experiencias de teletrabajo en distintos sectores.

Contamos en la actualidad con algunos estudios más o menos relevantes de la práctica del teletrabajo en diferentes sectores de actividad y en distintos países. Sin pretender ser exhaustivos en la relación y en la descripción de todos los estudios realizados, pasaremos a comentar una selección de los mismos que abarcan distintos ámbitos de aplicación.

En Italia, el IRES (Istituto di Ricerche Economiche e Sociali) ha realizado un estudio⁴⁴ sobre la implantación del teletrabajo en la administración pública en el ámbito de la investigación que lleva a cabo el OSPRACT (Observatorio para las prácticas y consecuencias del teletrabajo). Se trata de dos estudios de casos sobre la experimentación del teletrabajo en dos importantes entidades públicas, el INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) y el INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale).

El IRES define la introducción del teletrabajo en estas instituciones como una particular innovación socio-técnica, a través de la introducción de una nueva instrumentación informática (compuesta de un *kit* telemático de telefonía celular y ordenador portátil). Estas instituciones conciben el teletrabajo como una reordenación de la oferta de servicios que ofertan las entidades públicas al ciudadano. Más en concreto, estas dos instituciones persiguen como objetivos:

- centrarse en las necesidades del ciudadano;
- búsqueda de la eficacia y eficiencia de la acción administrativa;
- aumentar la calidad en el servicio;
- rapidez en la prestación del servicio;
- personalización del servicio;
- descentralización de las sedes donde se ofrezca el servicio;

⁴⁴ IRES (2000), *Il telelavoro mobile all'INPS e all'INAIL. Note di sintesi di due studi di caso*. Este estudio se puede consultar en www.telework-mirti.org.

- modernización de la tecnología y racionalización de la organización del trabajo.

La base para conseguir estos objetivos está en la utilización más flexible de la tecnología y de los recursos humanos que disponen las instituciones públicas. Es así que, en la actualidad, estas dos entidades presentan un alto grado de teletrabajo en sus respectivas ofertas de servicios, más en concreto de la modalidad de teletrabajo móvil.

Fundamentalmente, los sujetos de la práctica del teletrabajo han sido los inspectores de vigilancia, cuya actividad es, por su naturaleza misma, descentralizada. Se trata de profesionales que han gozado habitualmente de una gran autonomía. Estos inspectores vienen realizando su actividad laboral en el marco de un sistema de dirección y control por objetivos. Las condiciones generales de trabajo de los inspectores están contenidas en el ámbito del contrato laboral que tiene la institución pública. La organización del trabajo de inspección, definida a mediados de los años ochenta, sigue basándose en una fuerte estandarización metodológica operativa.

La mayoría de los inspectores realizan su jornada laboral fuera del puesto tradicional asignado en el ente, de lunes a viernes, pero tradicionalmente se guardan el lunes y el viernes para acudir a este puesto fijo de trabajo para planificar las inspecciones de la semana, el lunes, y para acabar con trámites administrativos el viernes. No obstante, una buena parte de este trabajo también lo realizan desde sus hogares. De todas maneras, los inspectores se comprometen a respetar las 36 horas semanales que deber realizar aunque no existe ningún medio de control y verificación de las horas realizadas. Asimismo, los inspectores se comprometen a estar disponibles para requerimientos de un aumento en la carga de trabajo así como a realizar misiones por todo el territorio nacional.

El control y verificación del trabajo se realiza recurriendo a los indicadores de productividad normalmente utilizados para las operaciones que se han de realizar. En particular se han tomado en consideración: a) indicios de productividad como, por ejemplo, el número de inspecciones realizadas, número de bienes verificados en economía sumergida, etc.) y el presupuesto asignado por

los inspectores; b) el número de boletines de trabajo elaborados respecto al número estándar de oficio previstos por un plan piloto experimental de la Dirección Central Contributiva. Asimismo se prevén posibles controles a través de *software* aplicativo específicamente diseñado para el control del trabajo.

La percepción de los teletrabajadores, de los sindicalistas y de la dirección de las entidades públicas respecto esta experiencia de teletrabajo, en algunos aspectos es coincidente. Es común la idea de que el teletrabajo no ha cambiado prácticamente el contenido del trabajo que venían realizando los inspectores. Además, bastantes de ellos no se consideran así mismos como teletrabajadores, ya que opinan que este tipo de trabajo es igual al que venían realizando⁴⁵.

El hecho de que los propios inspectores no se consideren teletrabajadores muestra, una vez más, el desconocimiento de la multiplicidad de forma que puede adquirir el teletrabajo y que han sido recogidas en las diversas tipificaciones realizadas por estudiosos del tema.

Las ventajas operativas que proporciona la práctica del teletrabajo en estas administraciones son básicamente: a) la posibilidad de consultar *on line* una enorme cantidad de datos y documentación necesaria para la actividad de inspección, y b) la posibilidad de reducir el tiempo de desarrollo de los procedimientos. Para la dirección de las entidades, el teletrabajo se enmarca dentro de un proceso de repensar la organización, fuertemente centrado en la informatización del oficio de inspección. Superar las prácticas tradicionales en la administración pública es un objetivo cultural y organizativo de primera importancia, según la dirección de recursos humanos.

La regulación de las condiciones de esta experiencia se ha realizado a través de un acuerdo-marco interdepartamental para todas las áreas de flexibilidad, incluido el teletrabajo, entre los entes administrativos y los sindicatos representativos de los trabajadores. Algunas garantías concretas de la tutela contractual del teletrabajo son los siguientes:

⁴⁵ En el informe del IRES se reproduce la opinión de un inspector: “No me considero teletrabajador. Continuo haciendo mi trabajo. Lo hago sustancialmente como ya venía haciéndolo. Ahora el trabajo es obviamente facilitado por un medio que me da la posibilidad de poder acceder sin tener que volver a la sede (...) Siempre hago esto sólo que ahora hago mejor el trabajo porque tengo un instrumento informático”.

- Mantenimiento del encuadramiento profesional precedente.
- Carácter experimental y voluntario de la iniciativa.
- El gasto del equipamiento informático y de su mantenimiento corren a cargo de las administraciones correspondientes.
- Individualización de una franja horaria de la jornada complementaria con la oficina (“franja de encuentro”).
- Compensación adicional por el gasto que se pueda producir en el domicilio.
- Posibilidad de comunicación telemática con las organizaciones sindicales.
- Individualización de las formas de presencia periódica en la oficina para no perder contacto con los compañeros de trabajo.
- Cobertura de seguros.
- Definición horaria del trabajo.
- Control a distancia del trabajo.
- Protección y prevención de enfermedad e infortunio.
- Reserva de la información.
- Posibilidades de formación.
- Uso de los aparatos telemáticos exclusivamente para el trabajo.

Para la dirección de las entidades administrativas, el reconocimiento y la aceptación de la implantación del teletrabajo por parte de los sindicatos es esencial.

Otro estudio es el realizado por el Dr. Paul Kolm y un grupo de expertos del *Institut für Wirkungs und Gestaltungsforschung* de la Universidad Técnica de Viena sobre el caso del teletrabajo en IBM Austria⁴⁶.

El proyecto-piloto de teletrabajo es implementado por la compañía a principios de 1994 con los objetivos de dotar de una mayor movilidad e independencia a los empleados en la realización de su trabajo, aumentar la productividad y aumentar la satisfacción del cliente. Por su parte, los teletrabajadores que participaron en el proyecto esperaban poder organizarse más autónomamente su tiempo de trabajo, tener la oportunidad de satisfacer algunas necesidades familiares y gozar de una

⁴⁶ Este estudio puede consultarse en www.telework-mirti.org.

disminución en la carga de trabajo que consideraban muy elevada, así como una reducción del número de horas de trabajo.

El proyecto piloto se llevó a cabo en colaboración con el comité de empresa y se propuso la firma de un acuerdo formal que, finalmente, no se concretó debido a la discrepancia entre las horas oficiales de trabajo y el tiempo real de dedicación de los teletrabajadores y también debido a las condiciones de la empresa sobre la aplicación de la flexibilidad. A pesar de que la relación contractual entre empresa y empleados permaneció inalterada, la tendencia fue a que las cuestiones y problemas derivados del ejercicio del trabajo se resolvieran a partir de ahora de forma más individualizada.

El estudio pone de manifiesto que la falta de un concepto estratégico para la organización del trabajo en la empresa provocó el aprovechamiento y el parcial fortalecimiento de viejos modelos. En muchos casos esto obstaculizó las ventajas potenciales de esta forma de trabajar, así como la adopción de soluciones individuales.

Algunos problemas señalados por los trabajadores de la compañía fueron los siguientes:

- Reticencias de los compañeros que trabajaban en la oficina sobre la cantidad real de trabajo que realizaban los teletrabajadores.
- Cuando se tuvieron que resolver problemas de emergencia, la ausencia física de los teletrabajadores se vio como un problema más que conllevó la aparición de conflictos.
- La desaparición entre la línea fronteriza entre tiempo de trabajo y tiempo de no trabajo, que acaba afectando a las relaciones familiares.
- Los teletrabajadores tuvieron la sensación de tener que trabajar un poco más de lo habitual para compensar la flexibilidad horaria que se les permitía.

Por último, en las conclusiones del estudio sobre la experiencia piloto de teletrabajo en IBM Austria, se anotaron las siguientes conclusiones:

- La necesidad de idear mecanismos normativos apropiados para la práctica del teletrabajo.

- Concretar las intenciones de la compañía relacionadas con la adopción del teletrabajo, como objetivos, horas de trabajo, cuestiones financieras, utilización de recursos existentes, responsabilidades de gestión y medidas para el control de calidad.
- Establecimiento de horas de trabajo, marco y estructura temporal del teletrabajo.
- Apoyo a la necesidad de asistencia a los teletrabajadores por parte de sus compañeros, de los supervisores, de los departamentos y de la compañía en general.
- Discusión y desarrollo de reglas sobre el manejo de datos, formas de comunicación y procedimientos para casos urgentes.
- Creación de lugares de trabajo apropiados para el teletrabajo en el domicilio, incluidas las medidas de seguridad e higiene.
- Establecer modalidades para el reembolso de los gastos auxiliares que pueda provocar el teletrabajo (desplazamiento y gastos en domicilio).
- Por último, desarrollo de nuevos métodos de trabajo que permitan y faciliten el satisfacer al mismo tiempo las necesidades y obligaciones particulares.

Otra experiencia de teletrabajo es la puesta en marcha por la empresa Digital Equipment Corporation en Finlandia, Francia y el Reino Unido. Esta experiencia está recogida en un libro publicado por la Asociación Europea para la Dirección de Personal dedicado íntegramente a las estrategias de flexibilización del trabajo en Europa⁴⁷.

Digital Equipment Corporation es una compañía con sede central en Estados Unidos (Massachusetts) líder en el mundo en cuanto a la fabricación de sistemas de redes digitales y de otros servicios relacionados. Esta empresa desarrolla, fabrica y vende redes informáticas, y, a nivel local, presta servicios relacionados con el sector de la informática, como formación, asesoramiento y software en todo el mundo.

Digital Finland es una filial que se planteó la introducción del teletrabajo, a principios de los años noventa, con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. Debido a las exigencias de los clientes, la compañía estableció anteriormente un

sistema de rotación interna que permitía prestar el servicio requerido por el cliente. En esta línea de actuación el teletrabajo, según la dirección de la compañía, venía a ser una nueva organización del trabajo que permitiría la fidelización de clientes y prestarles un servicio continuado según la diversidad de requerimientos que observaba la compañía.

A tal efecto, en Finlandia, se pone en marcha la denominada “oficina flexible”, basada fundamentalmente en teletrabajo itinerante (realizado en las sedes de los clientes) y en teletrabajo en el domicilio de los trabajadores. La oficina flexible se presenta como una manera de romper con los métodos tradicionales de organización del trabajo.

La compañía no tiene sección sindical, por lo que la implantación del teletrabajo se diseñó unilateralmente por la empresa con la información oportuna a cada trabajador que podía ser afectado. No se estableció ningún tipo de negociación colectiva con los trabajadores para el desarrollo de esta práctica de trabajo.

En el proceso de implantación se procedió, en primer lugar, a examinar el marco legal vigente para diferentes casos de flexibilidad laboral, en lo concerniente a horarios y organización del tiempo de trabajo. Partiendo de algunas limitaciones recogidas en acuerdos marco para todos los trabajadores del país, se pasó a experimentar con un horario flexible que implicaría una mejor atención al cliente, incluyendo la disponibilidad de los teletrabajadores a requerimientos puntuales y específicos de carga de trabajo.

La dirección de la compañía manifestó que el control constante de los empleados no era relevante para el resultado final, ya que la dirección se establece por objetivos. La aportación de los empleados no se mide por horas sino por resultados. Cada teletrabajador tiene marcados sus propios objetivos por parte de un director inmediato y tiene un cierto margen de maniobrabilidad en el diseño de su jornada diaria y del ritmo de trabajo.

Digital France, en el contexto de la recesión económica a partir de 1992, llevó a cabo un plan de reestructuración que incorporó un gran número de despidos. Además, propuso un plan llamado “Nuevas Maneras de Trabajar”, entre las que

⁴⁷ Véase AEDIPE (1995).

se consideró el teletrabajo, entre otras formas de flexibilidad. La dirección de la compañía admite haber aplicado, al menos, siete sistemas diferentes en los planes de reestructuración:

1. Trabajo a tiempo parcial con trabajo compartido.
2. Trabajo a tiempo parcial dentro de equipos de competencia compartida.
3. Trabajo a tiempo parcial para individuos con destrezas especiales: tres días de cada cuatro, y cuatro de cada cinco.
4. Jubilación anticipada progresiva, con períodos alternos sin trabajar.
5. Asistencia para la creación de empresas.
6. La oficina flexible.
7. El teletrabajo.

Los trabajadores pueden acogerse a alguno de los sistemas mencionados siempre de forma voluntaria, según la dirección de la empresa. El teletrabajo y la oficina flexible se llevaron a cabo como planes complementarios con el objetivo de reducir costes en mobiliario y en instalaciones. El estatus contractual de los trabajadores que pasaron a teletrabajadores no se modificó.

En concreto, los problemas detectados por la estrategia de flexibilidad de la empresa fueron los siguientes:

- Resistencia de los trabajadores al cambio, ya que implicaba, según los propios trabajadores, la pérdida de ciertos derechos asegurados en la cultura de la empresa.
- Esta estrategia de flexibilización se realizó siempre a espaldas de los representantes de los trabajadores, por tanto fue una decisión unilateral de la empresa.
- Problemas con las disposiciones laborales francesas que obligaron a realizar muchos ajustes administrativos para llevarlas a la práctica.
- El impacto de los cambios organizativos se concretó en una importante desorganización general.

En la sección británica de *Digital Corporation*, se optó básicamente por el teletrabajo como forma de aplicación de la flexibilidad. Los trabajos que se adaptaron a este tipo de trabajo fueron los orientados al cliente, como ventas y servicios de asistencia técnica (ingeniería y mantenimiento). El teletrabajo se

implementó en la empresa sin la realización de consultas ni información a los representantes de los trabajadores.

Los inconvenientes derivados de esta experiencia fueron los siguientes:

- Fomentó actitudes demasiado individualistas y autosuficientes en los teletrabajadores.
- Los teletrabajadores tuvieron la percepción de una pérdida de visibilidad ante la empresa.
- Aislamiento de los teletrabajadores y pérdida de contacto con el resto de compañeros.
- Necesidad de intensificar el control de los teletrabajadores por parte de la empresa para saber dónde está el personal en cada momento.

Las ventajas que señala la empresa, entre otras, son:

- Incremento de la productividad (aumentos superiores al 30% en la sección de ventas).
- Ahorro de instalaciones.
- Reducción de costes relacionados con la movilidad geográfica.
- Mejor servicio al cliente.
- Mejora de la calidad de vida laboral.

9. Conclusiones del Capítulo 2.

A modo de resumen, presentamos a continuación unas breves conclusiones de lo que se venido diciendo hasta el momento.

1. La novedad del estudio que presentamos.

Pretendemos abordar el estudio del teletrabajo a través de un enfoque centrado en el discurso de los actores implicados en la implantación del teletrabajo: dirección de las empresas y trabajadores. Lejos de pretender realizar proyecciones hacia el futuro, aquí se plantean algunos interrogantes para conocer realmente algunas experiencias concretas de la aplicación del teletrabajo. El estudio de la aplicación del teletrabajo no puede desentenderse de las estrategias que ponen en marcha las empresas y las respuestas de los trabajadores a dicha implementación; no puede dejar al margen los intereses de los actores, ya que, de esa manera, el teletrabajo aparece como un hecho inevitable sin ningún tipo de implicaciones divergentes hacia los que participan en su implantación. Este enfoque también representa una necesaria contextualización de las relaciones sociales de producción.

2. Necesidad de contextualización.

El teletrabajo no puede ser entendido como un todo, como algo uniforme, sino que el teletrabajo es diverso en los tipos (según el criterio locativo, el criterio de nexos con la empresa, etc.). Por consiguiente, para afrontar el estudio del teletrabajo es necesario partir de un contexto de aplicación donde el teletrabajo quede explícitamente enmarcado en unas coordenadas sociales y económicas. De ahí la necesidad de realizar estudios específicos de aplicación del teletrabajo. En concreto, este trabajo de investigación estudia el teletrabajo itinerante o *mobility* y el teletrabajo realizado desde los *call centers*. Estos tipos de teletrabajo se encuentran contextualizados en unas coordenadas de desarrollo de actividades de servicios informáticos; igualmente su desarrollo se ha dado en un contexto de relaciones sociales de producción, de ensayos organizativos en la búsqueda de flexibilidad y de capacidad de negociación de los actores sociales. No puede entenderse el teletrabajo como una imposición directa y automática de fuerzas tecnológicas, sino que sólo puede abarcarse su desarrollo si se entiende que no responde a comportamientos aparentemente incoherentes, arbitrarios, sino que

responde a la adopción de un conjunto coherente de principios que mueven la acción.

3. Un fenómeno social complejo.

El teletrabajo es, ante todo, fruto de las estrategias productivas que ponen en marcha los actores en el sistema de relaciones de producción e implica un orden social de estas relaciones. Es por ello que el teletrabajo trasciende el ámbito de la empresa y la producción para contribuir a configurar relaciones sociales en las que ocupan un lugar los sujetos. En definitiva, existen variedad de *teletrabajos*, y esta variedad depende de diversos factores, entre los que podemos destacar: a) las condiciones institucionales de regulación del trabajo; b) las estrategias que implementan las empresas, que a su vez están directamente relacionadas con factores de tipo económico y que persiguen, como objetivo, una mejora de la capacidad competitiva de la empresa en el mercado, y c) la capacidad de negociación de los actores sociales, esto es el tipo y la calidad de la negociación que se realiza en cada contexto socioproductivo. Por ejemplo, el teletrabajo en el domicilio tiende a ser marginal en relación a la difusión del teletrabajo en los últimos tiempos.

4. El teletrabajo en el esquema capital-trabajo.

El teletrabajo es inteligible en la lógica de la acumulación de valor del sistema capitalista. El teletrabajo aparece así como funcional dentro del esquema capital/trabajo. El teletrabajo se inscribe en las prácticas generalizadas de flexibilización de los parámetros con que opera la empresa. En este sentido, el teletrabajo puede entenderse como una práctica de flexibilidad que afecta a las estrategias de flexibilización interna y externa implantadas por las empresas fundamentalmente a partir de las décadas de los ochenta y noventa.

5. Regulación laboral, sindicalismo y teletrabajo.

Los sindicatos aceptan que el teletrabajo genera expectativas favorables para aquellos colectivos con dificultades de inserción en el mercado laboral y para aquellos trabajadores que buscan un tipo de trabajo diferente al llevado a cabo en el tradicional ambiente de trabajo. Sin embargo mantienen una posición preventiva denunciando el incremento de inestabilidad laboral que provoca la práctica del teletrabajo y la conexión que las empresas están realizando con el *outsourcing* informático. A falta de regulación general sobre el teletrabajo, en

general las centrales sindicales europeas consideran que el teletrabajo podría ser regulado de forma más extensiva en todos los países de la UE y que esta regulación tendría que concretarse en una combinación entre legislación laboral y acuerdos explicitados en la negociación colectiva.

6. Teletrabajo, flexibilidad y diversificación de las condiciones de trabajo.

La pregunta vehicular de esta investigación, esto es el hecho de que el teletrabajo pueda producir o no fragmentación y diversificación de las condiciones de trabajo de los trabajadores, implica necesariamente atender a las formas organizativas derivadas del teletrabajo y/o en las que se incardina el propio teletrabajo. Por tanto, esta pregunta se ha de responder conjuntamente con otras que hagan referencia a si el teletrabajo representa una nueva forma organizativa del trabajo; y más en concreto, si el teletrabajo representa una forma organizativa que substituye los elementos constitutivos de las viejas lógicas de organización del trabajo por otros nuevos. En última instancia, para nosotros es el diseño organizativo el que hace que el teletrabajo presente diferencialidades en cuanto a la gestión de la fuerza de trabajo y de sus condiciones. Los diferentes tipos de teletrabajo afectan a las capacidades organizativas de los trabajadores, que tradicionalmente se han basado en la conciencia colectiva de los problemas comunes del trabajo.

7. ¿El teletrabajo como nueva forma de organización del trabajo?

Las diferentes experiencias de teletrabajo muestran una combinación de elementos de la estructura tradicional de gestión y organización del trabajo (los elementos que podemos situar en el eje taylorismo/fordismo) pero, según los diseños organizativos, también puede incorporar ciertas prácticas de flexibilidad que, aunque no son estrictamente novedosas, habían sido, en cierta manera, arrinconadas por la dominancia de la organización del trabajo fordista. En este sentido, el teletrabajo no es ajeno a la existencia de una línea de continuidad en las prácticas organizativas tradicionales de las empresas y que puede ser utilizado como instrumento que las refuerza. El teletrabajo en red no es una forma de organizar el trabajo que tiene una única dirección y, por consiguiente, resultados y objetivos únicos; la aplicación concreta del teletrabajo viene marcada por lo que se podrían denominar estrategias de teletrabajo en red y que pueden ser diversas en cuanto a sus contenidos, procedimientos de aplicación y resultados. Aquí, el factor de la transnacionalidad de los servicios y la producción es un

factor importante que influye en las diferentes formas organizativas. Los proyectos de teletrabajo en la actualidad tienen más que ver con procesos de externalización productiva que con la deslocalización de trabajadores.

8. El teletrabajo en la reedición de la solución técnica a los problemas de producción.

Para un cierto tipo de perspectiva organizacional y economicista, el teletrabajo se describe como un fenómeno en el que no hay actores, a no ser aquellos considerados desde la vertiente exclusivamente productivista. El teletrabajo se presenta así como *la solución técnica*, como una nueva reedición del *the one best technological way*. El teletrabajo representaría, para esta perspectiva, la mejor de las soluciones para implantar la *necesaria* flexibilidad en la gestión y la organización del trabajo.

9. Teletrabajo y cualificación.

El teletrabajo, en sí mismo, no implica un aumento de las competencias de los trabajadores; el requerimiento de una formación amplia y polivalente sólo es patrimonio de algunos tipos de tareas que pueden realizarse mediante el teletrabajo, así como el incremento en la toma de decisiones. No puede realizarse, por tanto, la generalización de asociar el teletrabajo a incrementos de cualificación y de la participación en la toma de decisiones. Cuando se estudian los casos de teletrabajo, se observa que en el teletrabajo también se detecta ampliamente un grado elevado de subcualificación, entendida ésta como el ejercicio de una prestación laboral determinada que está por debajo de la capacitación real del trabajador.

10. Género y teletrabajo.

La variable sexo se muestra como un factor importante en algunos contextos de la decisión de teletrabajar. El principal factor explicativo de la subrepresentación de las mujeres en el teletrabajo es que éste afecta, en la actualidad, a profesiones con una mayor presencia masculina. Por ejemplo, las categorías profesionales más elevadas entre los teletrabajadores (cuadros y profesiones especializadas) son ocupadas fundamentalmente por hombres. Sin embargo en el teletrabajo más taylorizado, como en los *call centers*, las mujeres representan el 70% de la ocupación (para los *call centers* en Europa).

11. El teletrabajo en expansión.

A diferencia de los Estados Unidos, en Europa el teletrabajo se ha concebido como un potencial instrumento en la búsqueda de nuevas fórmulas de trabajo y de autoempleo, como consecuencia de la importancia de las cifras de desempleados en una parte de los países de la Unión. En nuestro país las iniciativas sobre teletrabajo han ido estrechamente ligadas a iniciativas europeas sobre formación y empleo, cuya tendencia ha ido en la línea de mejorar las posibilidades de empleabilidad de la fuerza de trabajo. Una buena parte de las iniciativas de teletrabajo en Europa han contado con el apoyo de fondos europeos y de la implicación directa de las administraciones públicas, realizando convenios de colaboración con empresas privadas (básicamente del sector informático y de telecomunicaciones).

12. El teletrabajo y la falta de regulación.

En la actualidad se observa un creciente interés institucional por el desarrollo del teletrabajo. Es a partir de 1997 en que la preocupación se centra también en la necesidad de establecer marcos reguladores del desarrollo del teletrabajo, abriéndose un debate entre los actores sociales e institucionales sobre cómo y en qué circunstancias es necesario regular la práctica del teletrabajo. La ausencia de marcos legislativos claros que regulen la actividad del teletrabajo ha hecho que los sindicatos comiencen a hablar de la necesidad de una normativa transnacional europea, en el caso de la Unión. Por otro lado, la escasa regulación sobre teletrabajo se limita a lo expresado en la negociación colectiva, aunque en este terreno podemos encontrar diferencias importantes en los países europeos.

13. Posición de los interlocutores sociales.

En general la posición sindical en Europa respecto al teletrabajo es ambivalente, ya que por un lado se reconocen las potencialidades de esta forma de trabajar para ciertos colectivos de trabajadores tradicionalmente excluidos del mercado laboral, y por otro lado, se reconoce la existencia de riesgos de precarización de derechos y condiciones de trabajo alcanzados durante largos años. De todas formas los sindicatos europeos reclaman la legislación de las prácticas del teletrabajo introduciendo legislación específica al efecto. Por otro lado, la postura de los empresarios es a que el teletrabajo sea considerado como un tipo de trabajo de carácter especial y quede sujeto a las condiciones que impone la empresa en estos casos.