

El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo

CARMEN DE LA CÁMARA ARILLA*

RESUMEN

Las nuevas tecnologías de la era de la información y la comunicación por un lado, y los cambios en la organización del trabajo por el otro, están provocando una profunda transformación de la manera de trabajar. La economía global pide este cambio y la tecnología lo permite. Las empresas pueden localizarse en cualquier lugar del mundo, y las estructuras organizativas se flexibilizan. Estas transformaciones tienen claramente consecuencias para los mercados de trabajo. El nuevo mundo del trabajo es más inseguro y menos dependiente.

Es en este contexto en el que situamos nuestro interés por el teletrabajo. Este es un modo de trabajo susceptible de adaptación a la exigencia de flexibilidad y que las nuevas tecnologías facilitan. La hipótesis que planteamos en este estudio es que esta modalidad de trabajo se está desarrollando conforme a pautas de externalización y secundarización del mercado de trabajo.

Palabras clave: Teletrabajo, relaciones laborales, autoempleo, empresa red, flexibilidad, organización del trabajo, externalización, informática, telemática.

* Dpto. de Política Económica y Estructura Económica Mundial

Facultad de Ciencias Económicas.

Universidad de Barcelona.

ABSTRACT

The new technology of the information and communications era coupled with changes in the organisation of labour are leading to a transformation in the way we work. The global economy calls for this change and technology enables it. Companies can locate anywhere in the world and organisational structures are becoming flexible. These transformations have clear consequences on labour markets. The new work environment is less stable and more dependent.

It is in this context that we frame our interest for tele-commuting, a new way of working that is able to adapt to the requirements of flexibility, enabled by new technology. In this article, we hypothesise that this type of work is developing as outsourcing develops and the labour market becomes more precarious.

Key words: tele-commuting, labour relations, self-employment, net enterprise, flexibility, organisation of labour, outsourcing, computers, telematics.

Introducción

Las nuevas tecnologías de la era de la información y la comunicación por un lado, y los cambios en la organización del trabajo por el otro, están provocando una profunda transformación de la manera de trabajar. La economía global pide este cambio y la tecnología lo permite. Las empresas pueden localizarse en cualquier lugar del mundo, y las estructuras organizativas se flexibilizan. Estas transformaciones tienen claramente consecuencias para los mercados de trabajo. El nuevo mundo del trabajo es más inseguro y menos dependiente.

Es en este contexto en el que situamos nuestro interés por el teletrabajo. Este es un modo de trabajo que, por una parte, es susceptible de adaptación a la exigencia de flexibilidad y que, por otra parte, es factible merced al avance de las nuevas tecnologías que lo facilitan. La hipótesis que planteamos y pretendemos corroborar en este estudio es que esta modalidad de trabajo se está desarrollando con-

forme a pautas de externalización y secundarización del mercado de trabajo.

El estudio se presenta de la siguiente manera: en primer lugar se hace una revisión del concepto, las modalidades, la evolución y la importancia actual del teletrabajo (apartados 1 a 4); esto nos proporciona una base de conocimiento suficiente para, después de subrayar los cambios que está sufriendo el panorama laboral (apartados 5 y 6), pasar a analizar si el esquema de transformaciones observado se reproduce en esta modalidad de trabajo (apartado 7). El último apartado se dedica a exponer las conclusiones finales.

1. Concepto y clasificación

Hay dos elementos esenciales a tener en cuenta para explicar qué se entiende por teletrabajo. El primero se desprende de la interpretación etimológica de la palabra: el prefijo tele -que proviene del término griego "*telos*" (a distancia)- indica que el teletrabajo es trabajo realizado lejos del centro físico de trabajo habitual, donde se ubica el empleador. El segundo elemento esencial lo constituye el hecho de que por teletrabajo se entiende trabajo a distancia pero además con un uso intensivo de las tecnologías informáticas y de comunicación. Estas dos características singulares sólo son aplicables en la práctica introduciendo profundas modificaciones en la forma de organizar el trabajo.

Con estos elementos, sin embargo, no queda totalmente delimitado el concepto de teletrabajo, sobre todo a efectos estadísticos, ya que no hay acuerdo acerca de las formas concretas de trabajar que deben computar como teletrabajo.

Efectivamente, el abanico de trabajos que se pueden realizar a distancia y con la asistencia de las nuevas tecnologías –y por lo tanto susceptibles de ser catalogados como teletrabajo– es extraordinariamente amplio y variado, y destinado a crecer. Desde oficios tradicionales, en los que el concurso de la tecnología aporta ciertas ventajas logísticas, pero que como tales ocupaciones no varían en esencia (es el caso de los operarios de mantenimiento, que ya no han de pasar por la oficina a recibir instrucciones, pero su trabajo en esencia permanece invariado), a trabajos cuya realización se ha transformado profundamente con la aplicación de las innovaciones tecnológicas (caso de los

editores) o incluso han nacido con ellas (diseñadores de páginas web). Esta gran amplitud de posibilidades difumina el concepto de teletrabajo, y obliga a un esfuerzo de definición y concreción que todavía no se ha resuelto con éxito. Cuestiones como cuál es el mínimo de horas al día o de días a la semana fuera del lugar habitual de trabajo para que sea considerado teletrabajo o como si el comunicarse con la oficina a través del teléfono móvil basta para considerarlo teletrabajo, son las que centran la controversia y están en el origen de las importantes discrepancias en las cifras computadas según las distintas fuentes. La inconsistencia de estos criterios utilizados para la cuantificación lleva a muchos expertos en economía laboral a denunciar que el teletrabajo es un fenómeno crecientemente presente en la literatura pero sobreestimado en la realidad.

No sólo delimitar las circunstancias en que un modo de trabajar se considera teletrabajo es controvertido, el mismo término es objeto de polémica¹. Inicialmente fue acuñado el término *telecommuting*² por Nilles, que en su aportación pionera ponía el énfasis en la sustitución de los desplazamientos de trabajo habituales por las tecnologías de la información (Nilles, 1988). Actualmente, algunos autores sugieren que el término está quedando obsoleto, a medida que la implicación de dirección a distancia que habitualmente se le presupone se desvanece: cada vez parece menos probable que el trabajo se realice bajo la dirección de una organización superior, más bien tiende a ser organizado de forma conjunta por los trabajadores involucrados dentro de la empresa, mientras por otra parte va creciendo el número de los teletrabajadores autónomos (Álvarez Taladriz y Van Leeuwen, 1999).

Dadas las dificultades expuestas, parece conveniente completar el concepto repasando los diferentes tipos de teletrabajo que existen. Para ello, utilizaremos la clasificación que sigue el criterio de localización de la prestación³. Conviene puntualizar que las categorías establecidas a continuación no son totalmente excluyentes, pudiéndose dar la combinación de dos o más de ellas.

¹ En el artículo de Benítez y Padilla (1999) se aborda ampliamente este problema.

² No existe traducción exacta al castellano. Algunos autores utilizan términos aproximados, como "teledesplazamiento", o "trabajo pendular".

³ Para hacer esta clasificación nos hemos basado en los trabajos de Stanworth (1998), Thibault (1998), Alvarez y Van Leeuwen (1999), Lorenzo (1999), IRS (1999), y especialmente en la taxonomía aportada por Fritz, Higa y Narasimhan (1994).

1) El teletrabajo realizado en casa durante toda la jornada laboral y por cuenta ajena. Suelen ser trabajos de oficina de baja cualificación, como entrada de datos, mecanografía o desglose de formularios, mayoritariamente realizados por mujeres. Las condiciones laborales son a menudo poco favorables, ya que los trabajadores están aislados y excluidos de representación sindical. A pesar de su condición de empleados por cuenta ajena son tratados más bien como si fueran autoempleados, y pagados en función de los resultados. Este tipo de teletrabajo rutinario se está expandiendo.

2) El teletrabajo que se comparte, de manera regular, entre la casa y la oficina. Corresponde al concepto de *telecommuting*. Dentro de este grupo estarían los trabajadores que corresponden a la descripción idealizada de la era de la información (de sexo masculino, altamente cualificados, bien pagados, cuyas relaciones con la empresa están basadas en la confianza y que tienen autonomía para decidir dónde y cuándo trabajar). El lugar de trabajo en la oficina puede no ser siempre el mismo para cada trabajador: cada vez se expanden más usos como el *hotdesking* (que consiste en compartir la mesa de despacho entre varios trabajadores, ya que las pocas horas de ocupación no justifican el mantenimiento de un lugar atribuido de forma permanente) o el sistema de *hotelling* (según el cual la mayor parte del espacio, salas de reuniones, etc. no sólo se comparten sino que han de reservarse previamente; la sede general de la empresa "Andersen Consulting" en París, por ejemplo, está organizada de esta manera). En ambos casos el ahorro de costes por la menor necesidad de espacio físico es considerable. Los trabajadores que entran en esta categoría son, usualmente, consultores y *managers* técnicos, que pasan mucho tiempo trabajando en la sede de los clientes.

3) El trabajo en un telecentro, también llamado centro de recursos compartidos. Este es un centro dotado de recursos informáticos y telemáticos que se comparte entre varios teletrabajadores, que pueden trabajar por su cuenta o bien pertenecer a empresas distintas o a una misma empresa, pero que en todo caso no forman un grupo de trabajo sino que desempeñan su trabajo de forma independiente. La finalidad es poder disponer entre todos ellos de una infraestructura que, de otro modo, no resultaría asequible o quedaría infrautilizada. Se le llama *telecottage* cuando el telecentro está en poblaciones pequeñas -normalmente en medios rurales-, donde se

desarrollan productos o servicios que pueden prestarse a distancia para empresas ubicadas en la ciudad.

4) El teletrabajo en una sede remota, a la que se llama habitualmente “oficina satélite”. Esta es una unidad separada conectada electrónicamente con la sede principal, donde se realizan algunas actividades que pueden ser desarrolladas de forma independiente. Otra modalidad de sede remota es el denominado “sistema distribuido”⁴, según el cual distintas unidades descentralizadas, ubicadas en distintos lugares geográficos, desarrollan de forma interdependiente las diversas fases de un solo proceso de trabajo, comunicándose entre ellas por vía telemática. Es una forma de descentralización en la que prima no tanto la organización funcional cuanto la organización geográfica. Son fáciles de deslocalizar por ejemplo a países subdesarrollados, para aprovechar los bajos costes. Típicamente son empleos de baja cualificación, normalmente mujeres con empleo a tiempo parcial (Stanworth, 1998). Se incluyen dentro de esta categoría los llamados *call-centres* (centros desde donde los trabajadores proporcionan información al cliente por teléfono, o proveen determinados servicios bancarios o de seguros).

5) El teletrabajo móvil o nómada: no se realiza en un lugar determinado, sino que el trabajador se desplaza frecuentemente y trabaja desde el sitio en que se encuentra en cada momento. Este tipo de trabajo está aumentando. Algunos están en ocupaciones tradicionales como agentes de ventas o representantes, que mediante el ordenador portátil y un móvil se conectan con la empresa para recibir información de bases de datos o añadir nuevas referencias. Otros son trabajadores que se han convertido en móviles debido a la reorganización empresarial y las oportunidades ofrecidas por la tecnología, como los mecánicos de mantenimiento. Estos tienden a ser hombres y empleados (por ejemplo los mecánicos de mantenimiento de *British Gas Service*, que reciben las órdenes de visitas directamente en sus furgonetas, mientras los *managers* siguen desde casa la localización de su plantilla a través de ordenador).

⁴ Para Fritz, Higa y Narasimhan (1994), la diferencia fundamental entre una y otra sede remota es que en el sistema distribuido el criterio de localización geográfica es tradicional (se entienden por criterios tradicionales los de proximidad a los clientes o proveedores, facilidades de transporte, coste y disponibilidad de la mano de obra y la energía), mientras que en la oficina satélite habitualmente es un criterio no tradicional, por ejemplo, la proximidad al hogar del trabajador.

6) El teletrabajo autónomo. Se identifica como teletrabajo la subcontratación de determinados procesos, si se realizan utilizando las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Se observa un crecimiento de esta forma de trabajo para traductores, editores y lectores de pruebas en editoriales. Algunos autores apuntan que se tiende más a subcontratar servicios relacionados con tecnologías de la información a empresas especialistas que a autoempleados individuales (Stanworth). En cualquier caso, casi todos los trabajos de las categorías anteriores pueden realizarse de forma subordinada o autónoma.

2. ¿Cuáles son las ocupaciones adecuadas a esta forma de trabajo?

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que no está circunscrito a unas profesiones o colectivos sociales determinados⁵. El sector en el que más se ha impulsado su crecimiento es el de los trabajadores de la información, dentro del cual se constata la variedad de tareas y de niveles de capacitación para ejercerlas: desde la simple introducción de datos en los ordenadores hasta las funciones más especializadas de investigación y desarrollo (Ortiz, 1999).

Si en un principio parecía casi restringido al sector de la información, en ocupaciones de secretariado, profesionales y de gestión (tareas como la programación y apoyo para el *software*, la conversión y entrada de datos, el telemarketing, tratamiento de la información -recopilación, edición de textos, publicaciones-, servicios de formación a distancia, de traducción y de diseño gráfico...), desde mediados de los 90 se ha extendido a otros sectores más tradicionales como servicios financieros, farmacéuticos, contables, fiscales o legales, venta y distribución de servicios de turismo,... Aunque sigue centrado en el sector servicios, algunos lo extienden también al sector manufacturero, por ejemplo la empresa automovilística BMW, que tiene 375 empleados teletrabajando desde 1995, incluyendo 43 supervisores de planta que trabajan en casa parte de la semana planificando la producción (IRS, 1999). Es de suponer que el desarrollo tecnológico eliminará las fronteras.

⁵ Un listado de oficios de los teletrabajadores puede encontrarse en Fritz y otros (1996).

Además están los nuevos tipos de empresas que están emergiendo alrededor de Internet: venta a través de la red (por ejemplo la conocida Amazon, de venta principalmente de libros), creadores de páginas Web, trabajos relacionados con el correo electrónico, etc. Para desenvolverse en este nuevo mundo es necesaria una cualificación específica: deben ser personas capaces de moverse en el entorno *online*, con conocimientos tecnológicos y de comunicación. Hace diez años estas eran características propias del personal más cualificado de algunos tipos de empresas. Hoy en día, incluso la más pequeña empresa que desee tener éxito en el mercado de la red necesita contar con trabajadores de este tipo.

3. Medición

La dificultad de definición entorpece, como ya hemos señalado, la cuantificación del teletrabajo. La disparidad de los datos según la fuente es muy importante, lo que es debido a las distintas definiciones que se manejan, y a la falta de transparencia empresarial sobre el fenómeno. Además, hasta el año 1999, cada país recolectaba los datos para construir sus estadísticas sobre teletrabajo con una metodología diferente, lo que dificulta las comparaciones entre países. El *European Telework Status Report* publica por primera vez en su informe de 1999 datos obtenidos usando las mismas definiciones y metodología en cada país, que son los que reproducimos en la tabla 1. La primera observación es que, aún teniendo en cuenta las dificultades de comparación, las cifras que se manejan son mucho mayores para EEUU (12,9% de la población activa) que para la media de la Unión Europa (6%). Dentro de la Unión Europa las diferencias son muy importantes, estando mucho más extendido en los países nórdicos (en Suecia teletrabaja el 15,17% de la población activa) que en los del sur (en España el 2,81%).

Las importantes variaciones que se observan son reflejo del diferente desarrollo que en cada país registran las tecnologías de la información y la comunicación (TICs). A nivel global, el gráfico 1 muestra la desventaja de la UE respecto a EEUU y Japón en cuanto a inversiones en este campo. Una evaluación del nivel de desarrollo de las TICs, además de a través de las inversiones, puede obtenerse mediante la medición del uso y penetración de los diferentes servi-

cios, aplicaciones y aparatos. Dentro de la UE, las diferencias norte-sur se corroboran con la observación de indicadores como el número de hogares con PC, con módem, con conexión a Internet y con teléfono móvil (tabla 2). Especialmente representativa es la penetración de Internet, la cual se está expandiendo rápidamente en los países desarrollados. Es difícil cuantificar el impacto de Internet, entre otras cosas porque tiene una tasa de crecimiento muy elevada: cada segundo nuevos usuarios se incorporan a la red⁶. Pero sí puede constatarse, y es ilustrativa, la tendencia que apunta: de nuevo Suecia se desmarca por un extremo y Grecia y Portugal por el otro.

4. Evolución

El teletrabajo no es un fenómeno reciente, se hablaba ya de él a finales de los años 50, si bien entonces las posibilidades tecnológicas lo limitaban enormemente. A partir de la crisis económica de los 70 se crearon grandes expectativas alrededor del teletrabajo, pero la todavía estrecha difusión de las TICs no facilitaba el recurso masivo al teletrabajo, por lo que las estimaciones de rápido crecimiento no se cumplieron. En los 80 el teletrabajo todavía se limitaba a ser un tema de discusión para algunos investigadores y responsables de políticas económicas, practicado muy escasamente. Es la última década la que está siendo decisiva en la difusión del nuevo paradigma tecnológico y la que está viendo una aceleración en el número de teletrabajadores (especialmente a partir de 1997, de año en año se expande esta nueva forma de trabajo -según estimaciones del *European Telework Development's National Coordinator network* en la UE había 1 millón de teletrabajadores a principios de los 90, en 1997-98 se estimaban entre 2 y 4,5 millones y en 1999 superan los 9 millones⁷).

El liderazgo en la promoción del teletrabajo lo llevan las grandes empresas. Los datos contenidos en el informe UE (1999) indican que cuanto mayor es la compañía más porcentaje de teletrabajadores emplea. En el otro extremo, las empresas muy pequeñas

⁶ Datos frecuentemente actualizados de la penetración de Internet por países pueden consultarse en la Página: <http://www.qlinks.net/iap/Liikanen/sld003.htm>

⁷ Las precisiones metodológicas correspondientes a estos datos están en descritas en UE (1999, p.27).

(hasta nueve empleados) registran también un alto porcentaje de teletrabajadores; en cambio las PYMEs de más de diez empleados están infrarrepresentadas en el panorama europeo del teletrabajo, sobre todo las que están en sectores económicos tradicionales (sector primario, manufacturas y servicios de baja tecnología). Las PYMEs que han desarrollado el teletrabajo son, o bien formadas por la externalización de tareas de grandes empresas, o bien que se han lanzado por sí mismas a explorar nuevos mercados y nuevos empleos en los sectores de la información y la comunicación, por ej. basados en Internet, multimedia y formas de comercio electrónico.

El sector público tiene también un marcado protagonismo en la promoción del teletrabajo. En algunos países son las autoridades locales las que más están impulsando su crecimiento: por ejemplo en el Reino Unido son los gobiernos locales el sector de mayor crecimiento del teletrabajo. En IRS (1999) se explica este ímpetu de los gobiernos locales imputándolo a una mezcla de presiones, entre las que se incluyen la necesidad de recortes presupuestarios (el teletrabajo puede contribuir a la reducción de los costes fijos), las preocupaciones medioambientales y la conveniencia de idear políticas para facilitar a la familia -a las mujeres especialmente- la posibilidad de compatibilizar sus responsabilidades casa/trabajo.

El protagonismo del sector público se manifiesta también en que las autoridades están incorporando el teletrabajo en sus estrategias de desarrollo económico y de formación (no en EEUU, donde el sector público mantiene un papel pasivo). En Benítez y Padilla (1999) puede encontrarse un amplio recorrido por las actuaciones de política económica de gobiernos de diferentes países del mundo en relación a la construcción de la infraestructura necesaria para el desarrollo de la sociedad de la información, la regulación de las actividades relacionadas con la información y la regulación específica del teletrabajo.

A nivel europeo, la UE ha emprendido con gran impulso la promoción de acciones y actividades relacionadas con la sociedad de la información⁸. De hecho, la mayoría de los proyectos emprendidos por los gobiernos de países pertenecientes a la UE tienen lugar dentro del marco de las iniciativas europeas de la Comisión. Desde las

⁸ Los proyectos a nivel europeo son numerosos: una descripción exhaustiva puede encontrarse en el Status Report on European Telework (1999). A destacar el proyecto ADAPT, dirigido a desarrollar las oportunidades del teletrabajo para el medio rural.

instituciones europeas se percibe como una responsabilidad política el evitar que con el desarrollo de esta modalidad de trabajo se amplíe el retraso de los sectores sociales vulnerables⁹, y las diferencias entre áreas urbanas y rurales.

Efectivamente, en principio, el teletrabajo en las zonas rurales se desarrolla menos que en las urbanas debido a que la disponibilidad de infraestructuras en telecomunicaciones y en comunicaciones físicas es menor, y el nivel de formación es más bajo (Álvarez Taladriz y Van Leeuwen, 1999), por lo que si se deja totalmente a merced del mercado se pueden originar grandes desigualdades. Además, como aduce Lorenzo (1999), para promover el desarrollo de una región deprimida, al Estado le resulta más "rentable" promover infraestructuras de comunicaciones de banda ancha y servicios múltiples que llevar industrias tradicionales y desarrollar autopistas de comunicación terrestre. En cualquier caso, para que el teletrabajo pueda ayudar al desarrollo local y regional se precisan inversiones muy costosas, para crear las llamadas "autopistas de la información" y para proporcionar la formación necesaria a los trabajadores, que habrán de ser formados no sólo en la actividad que desarrolle la empresa que les contrate sino también en técnicas informáticas y de comunicación.

A nivel mundial, se corre el riesgo de que las pistas abiertas por las TICs profundicen la construcción de mundos paralelos (PNUD, 1999). El desarrollo desigualdad se plasma en los diferentes destinos que toma el teletrabajo, por ejemplo algunos países del Caribe, como Jamaica, se convierten en centros de procesamiento de la información que teletrabajan para empresas de EEUU y Canadá. Los países periféricos buscan estrategias para atraer inversiones en productos y servicios de la sociedad de la información, lo que hace que los gobiernos de los países de reciente industrialización (Singapur, China) promuevan planes para llevar la fibra óptica hasta todos los hogares, mejorando su competitividad respecto a otros países incorporados tardíamente al capitalismo -los de Europa Central y Oriental- que tienen ambiciones todavía muy elementales de penetración telefónica, digitalización de la red... El citado informe del PNUD reporta acerca de la pista acelerada seguida por la India,

⁹ Se establecen estrategias para evitarlo, como por ejemplo en el caso de los desapacitados, en el que se pretende propiciar que el teletrabajo ayude a su inserción laboral. En el trabajo de Lorenzo (1999) puede encontrarse un análisis del tema.

exportadora de programas de computación, o el caso de Irlanda, subrayado en numerosos estudios y paradigmático porque está importando teletrabajo de una forma espectacular.

5. ¿Qué impulsa su implantación?

Hemos visto como la sociedad de la información, con sus nuevas tecnologías de la comunicación, y en especial la expansión de Internet, facilitan el desarrollo del teletrabajo. Pero la gran fuerza conductora que lo impulsa es la percepción generalizada de la necesidad de cambiar la organización de la empresa y de mejorar los resultados (Clark, 1998). Es más, podría decirse que la tecnología se está desarrollando para acudir al auxilio de la economía global, dándole un nuevo instrumento de flexibilización.

El interés por el teletrabajo puede entenderse en primer lugar desde la perspectiva de un entorno “post-industrial”, en el que los sistemas fijos de producción dan paso a procesos flexibles de desarrollo organizativo, a la búsqueda de lo que se describe a menudo como “la empresa flexible”¹⁰. La preponderancia otorgada a las fuerzas del mercado determina que los conceptos de flexibilidad y de adaptabilidad se impongan no como opciones sino como exigencias, en un entorno dominado por el imperativo económico de ser competitivos y conseguir mejoras en la productividad. La búsqueda de la adaptación de la mano de obra a las necesidades de la producción y de la flexibilización en la organización del trabajo fuerza a innovaciones frecuentes y rápidas en las técnicas de gestión y al recurso sistemático a la subcontratación y a la reducción de la dimensión de la empresa (Shin y otros, 1997).

De esta forma se perfila la empresa en la economía global: agilidad, eficacia, ahorro de costes, adelgazamiento, externalización, son los conceptos inherentes a ella.

Con su puesta en práctica se están introduciendo cambios en la organización del trabajo, mientras por otro lado las nuevas tecnologías están permitiendo nuevas formas de organización. El desarrollo de las nuevas tecnologías ha permitido entre otras cosas la

¹⁰ En la “empresa flexible” se da un compendio de distintas flexibilidades, como puede consultarse en Boyer (1986) y Recio (2000).

deslocalización física de los empleados, por tanto se abre la posibilidad de una organización diferente y de trabajar de un modo nuevo.

Estas transformaciones tienen claramente repercusiones sobre la estructura del empleo y de las contrataciones. En este contexto las estructuras organizativas fijas ya no son operativas, lo cual a su vez provoca la obsolescencia de los usos y costumbres del mercado de trabajo tradicional. Los cambios en la organización se traducen en cambios en el mercado laboral. Veamos cómo.

6. Cambios en la teoría explicativa del mercado de trabajo

Las circunstancias que llevaron al desarrollo de mercados internos¹¹ como principal mecanismo de extracción de trabajo se han modificado. El adelgazamiento, la subcontratación y la reorganización del trabajo llevan consigo la pérdida de la seguridad en el empleo; los acuerdos internos de empleo están dando paso a acuerdos que reposan mucho más en fuerzas de mercado para “controlar”¹² a los empleados. Recordemos que el sistema interno se corresponde con un tipo de organización del trabajo basada en la división del trabajo, reduciendo el grado de autonomía laboral de los asalariados y aumentando las capacidades de control sobre los mismos. Es la llamada organización científica del trabajo, en la que cada trabajo está estrechamente definido y las tareas están muy diferenciadas. Esta forma de organización preconiza una importante seguridad en el trabajo, dado que se establecen relaciones estables de los empleados con la empresa en que prestan sus servicios, estando las vías de promoción interna frecuentemente institucionalizadas. Se caracteriza también por ofrecer salarios no ligados a los logros de la empresa (más ligados a la posición y la antigüedad que a los atributos individuales). Estos acuerdos crean un tipo de contrato psicológico basado en el intercambio (lealtad del empleado y adecuado rendimiento a cambio de protección y seguridad). Estas prácticas

¹¹ Cuando nos referimos a “mercados internos” estamos siguiendo el enfoque que la Teoría Institucionalista aporta para el estudio del mercado de trabajo, en particular la hipótesis del mercado “dual” de trabajo (Doeringer y Piore, 1985). El desarrollo de este apartado sigue en gran parte el análisis de Capelli (1995).

¹² En terminología de Edwards (1979).

son propias de las grandes firmas, pero también se aplican en las medianas y pequeñas empresas.

Dentro de los mercados internos o primarios se distingue un estrato superior y un estrato inferior. Ambos tienen una vinculación permanente con la empresa, pero los trabajadores del estrato superior son los cuadros directivos de la empresa, y su vinculación se basa fundamentalmente en la interiorización de la filosofía de la empresa y de una ética profesional. La ausencia de normas en la relación es una característica distintiva: no hay un horario estricto para la realización de su trabajo, porque en realidad las 24 horas del día pueden estar disponibles. Los trabajadores del estrato inferior comparten con los del superior la estabilidad en el empleo, pero en cambio su relación está muy normativizada, con un número de horas de trabajo y funciones a desempeñar bien definidas.

Los mercados externos o secundarios son aquellos en los que predomina la inestabilidad en la relación entre empresas y trabajadores. Suele ser una relación individualizada, con una alta tasa de rotación, en la que las empresas acuden puntualmente al mercado en función de sus necesidades de personal.

Los profundos cambios asociados a la economía global y que la tecnología permite llevan a la modificación de los mercados internos de trabajo, de la siguiente forma. Las características de los trabajadores se modifican: de la especialización de tareas y cualificaciones han de pasar a ser adaptables, han de tener unas capacidades y habilidades cambiantes, para poder responder a los cambios en las necesidades de las empresas. Todo ello exige un mayor nivel de participación de los trabajadores, es importante implicar a los propios trabajadores, por lo que se les da también substanciales aumentos de la autonomía laboral (a través de nuevas prácticas de gestión como el aumento de los equipos de trabajo autogestionados y de los círculos de calidad). Todo ello reduce la necesidad de supervisión.

Paralelamente a esta tendencia a fomentar el trabajo en equipo se da otra tendencia opuesta: la búsqueda de individualizar al máximo las relaciones laborales. Para ello el salario se liga al rendimiento de cada individuo, disminuyen las retribuciones fijas, aumentan las variables y aumenta la desigualdad salarial, eliminando los aspectos redistributivos de los acuerdos internos.

Esta forma de organización del trabajo afecta también a la forma de contratación: se recurre mayormente al trabajo contingente y a la

subcontratación. Contratos temporales, tiempo parcial, contratación exterior... La relación se parece más a un mercado abierto organizado, un *hiring hall*¹³. Así pues, la relación de trabajo se debilita para un nutrido estrato inferior, que pasa a engrosar las filas del mercado secundario.

Mientras esto sucede, los cambios en la organización también crean, por otra parte, habilidades específicas que exigen formación y son difíciles de reemplazar, lo que lleva a pagar salarios de eficiencia a los trabajadores para reducir la rotación. Para los directivos se ensayan nuevas técnicas, como la de compensarles con acciones, lo cual les incentiva a reducir costes y a incrementar beneficios, y además se consigue "fidelizarlos"¹⁴. En el caso de esos trabajadores y directivos interesa que su vinculación con la empresa se fortalezca.

Una serie de cambios sociales ha acompañado a este proceso¹⁵: los sindicatos pierden poder, los gobiernos cambian su papel... (Virgili y Bastida, 1999). El vasto aparato legal propio del sistema interno de trabajo para proteger a los empleados es un lastre para la nueva forma de organización, por lo que se buscan acuerdos alternativos que no estén cubiertos por la legislación¹⁶.

El contrato psicológico también resulta afectado. Paradójicamente, el estudio de Capelli (1995) revela que, si bien la pérdida de seguridad tiene efectos adversos sobre la moral y el compromiso del trabajador con la empresa, en cambio la productividad y la calidad del servicio no se resienten. Esta aparente contradicción se explica

¹³ Esto supone una marcha atrás en el tiempo, hacia realidades como las descritas en la película "La ley del silencio" (dir. Elia Kazan), donde los trabajadores acudían diariamente al puerto sin saber si ese día serían o no contratados.

¹⁴ La controvertida polémica acerca de las stock options de Telefónica es una muestra de esta tendencia.

¹⁵ Como señalan Fina y Toharia, los factores determinantes para optar por un mecanismo de control en particular pueden agruparse en factores de orden mercantil, factores de orden tecnológico y factores de orden histórico-institucional. Hasta ahora habíamos prestado atención a los dos primeros grupos de factores. En este párrafo se hace referencia al tercero.

¹⁶ La actuación de Telefónica es representativa también en este campo: según los sindicatos, Telefónica ha utilizado la política de incentivos y sobresueldos para directivos y cuadros medios para aumentar el colectivo fuera de convenio y poder modificar las condiciones de trabajo sin informar a los sindicatos. Según El País (22 de noviembre de 1999), la compañía viene ofreciendo a sus cuadros intermedios la posibilidad de negociar individualmente sus retribuciones, y la propia dirección de Telefónica reconoce que uno de los objetivos es "aumentar el colectivo fuera de convenio".

porque la reacción obvia (que sería reducción del rendimiento, aumento del absentismo, resistencia de los empleados, levantando todo ello una barrera contra el cambio de organización) no puede producirse, ya que la mayoría de las empresas están reduciéndose al mismo tiempo y los trabajadores tienen miedo de ser expulsados a un mercado de trabajo con pocas oportunidades¹⁷. A pesar de ello, el compromiso e identificación de los trabajadores con la firma siguen siendo importantes para inducir a los empleados a esforzarse al máximo para conseguir los objetivos de la empresa: las estrategias para mantenerlos están todavía por explorar (Fritz y otros, 1994).

Así pues, la nueva organización del trabajo tiene como resultado un crecimiento de lo que en la fase anterior eran los mercados secundarios. La flexibilidad preconizada se está aplicando de acuerdo a los intereses de las empresas y se está ligando a la inestabilidad de las condiciones laborales de los trabajadores, mientras que, como defienden Virgili y Bastida (1999), una correcta flexibilización debería ir unida a la estabilidad.

Así mismo, una nueva tendencia se registra cada vez más: el traspase de trabajo asalariado a no asalariado. Normalmente no porque los trabajadores se sientan atraídos por el autoempleo, sino porque es adecuado al proceso de recortar costes a través del adelgazamiento y la subcontratación (a menudo sucede que los trabajadores asalariados son despedidos de su empleo y luego contratados de nuevo como autónomos). Puesto que las compañías emplean cada vez más mano de obra interina, la modalidad del autoempleo ofrece el máximo de "flexibilidad"; a un trabajador autónomo todavía más fácilmente se le puede requerir o no en función de las necesidades del empresario. Cada vez más, los equipos de trabajo se crean como un fenómeno temporal para realizar una tarea determinada, delineados por los acuerdos contractuales del momento -con los cometidos y las urgencias del momento-, y se deshacen tan pronto como se completa cada proyecto. Con una flexibilidad adicional: la de convertir los costes salariales en pago a proveedores.

De esta forma, en lugar de asumir el riesgo el empresario lo traspasa al trabajador. Pero, en teoría, un trabajador por cuenta propia no sólo corre con los riesgos de su actividad sino que también reco-

¹⁷ En terminología marxista hablaríamos del "ejército de reserva", a través del cual se consigue el ajuste del mercado de trabajo.

ge sus frutos, lo que no parece suceder en gran parte de los casos. Convirtiendo al trabajador en proveedor, y ajustando al máximo el precio que se le paga por el trabajo efectivo que aporta, se está optando por un mecanismo de control diferente, en el que son los propios trabajadores los encargados de extraer el trabajo de sí mismos, lo que contribuye a desvalorizar la fuerza de trabajo.

El recurso a que el trabajador se transforme en autónomo es, pues, adecuado a las nuevas formas de organización y a los intereses empresariales, por lo que desde distintas instancias se critica que las legislaciones laborales actuales estén demasiado orientadas hacia el “empleo convencional”, limitando el crecimiento del autoempleo. En este sentido, son ilustrativos los resultados de la investigación llevada a cabo por la *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* (<http://www.eto.org.uk/eustats/graphs/self9901.htm>), que corroboran que la opción por el trabajo autónomo es más elevada en los países que tienen un mercado de trabajo menos regulado (gráfico 2).

7. El teletrabajo como indicador de cambio

Como hemos ya apuntado, el teletrabajo posibilita la deslocalización física del trabajador, lo cual es un vehículo adicional hacia la flexibilización en la organización del trabajo. Pero no es la única virtud percibida de esta modalidad de trabajo, podemos encontrar en la literatura existente acerca del tema frecuentes referencias a las oportunidades que su implantación ofrece a empresarios y trabajadores, como la siguiente: “*El empresario se beneficia de un aumento de la productividad del trabajo y de las ventajas de poder hacer frente a un mercado global inestable, gozando de una alta flexibilidad y competitividad; y el teletrabajador, por el otro, de la gestión eficiente de su tiempo y de sus oportunidades profesionales.*” (IEE, 1999, p. XXV). Numerosos estudios ponderan el cambio que supone llevar el lugar de trabajo al trabajador, en vez de llevar el trabajador al lugar de trabajo. Esta circunstancia es frecuentemente citada por los autores que perciben el teletrabajo como un posible paraíso para los trabajadores, los cuales tendrán la posibilidad de aumentar su calidad de vida gracias a ventajas como la flexibilidad horaria y la eliminación de los desplazamientos. Además, cómo observa Ortiz (1999), si la ida diaria del tra-

bajador al trabajo ha modelado ciudades, territorios, economías, culturas y sociedades, la ida del trabajo al trabajador va a generar distorsiones en esos modelos.

Más concretamente, los autores destacan las ventajas que tiene el teletrabajo para la empresa en cuanto a reducción de costes, incremento de la productividad, mayor competitividad y flexibilidad, para el trabajador en cuanto a ahorro y bienestar de los empleados, y para ambos, las que reporta la globalización del factor trabajo -las empresas pueden conseguir trabajo en las áreas con mejor combinación de calidad y costes, y los individuos tienen la oportunidad de ampliar el ámbito geográfico de su búsqueda de empleo¹⁸.

Así pues, esta modalidad de trabajo se adapta a las exigencias del mercado global. Veamos ahora si se desarrolla conforme a las pautas apuntadas en el apartado anterior.

La primera distinción a realizar es la de si se realiza como trabajo asalariado o independiente. La frontera es poco nítida, y a veces hay dificultades para detectar si un trabajador legalmente autónomo está en realidad realizando un trabajo dependiente, en cuanto “*por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otro*”, según su calificación jurídica (Thibault, 1998). El modo en que en ocasiones el teletrabajador recibe las directrices, las ejecuta y remite el trabajo acabado al empresario, es propio de un trabajo subordinado, aunque legalmente sea un trabajador por cuenta propia.

Pero a pesar del crecimiento del número de teletrabajadores autónomos, las estadísticas y los estudios señalan que los teletrabajadores siguen en organizaciones jerárquicas tradicionales más que como autoempleados (tabla 3), por lo que empezaremos por analizar lo que ocurre en el ámbito del trabajo asalariado. Como hemos visto, el teletrabajo se adopta fundamentalmente en las grandes empresas, en las que se han desarrollado principalmente los mercados internos. Los estudios que abordan el tema parecen apuntar a que el teletrabajo reduce la efectividad del proceso interno (Shin y otros, 1997).

¿Por qué puede erosionarse el proceso interno en el caso del teletrabajo? en el apartado anterior hemos subrayado las caracterís-

¹⁸ Pueden encontrarse argumentos explicativos de estas ventajas en los trabajos de Thibault (1998), Alvarez Taladriz y Van Leeuwen (1999), Ortiz Chaparro (1999), IRS (1999), UE (1997). Especialmente comprehensivo de los costes y beneficios del teletrabajo en las diferentes dimensiones de la eficacia organizativa es el estudio de Shin, Higa y Sheng (1997).

ticas más relevantes del sistema interno, y los cambios que están sufriendo. Repasemos ahora el esquema de transformaciones para comprobar si se reproduce en esta modalidad de trabajo.

En primer lugar constatamos que el control ejercido sobre los teletrabajadores se dificulta. A la empresa se le plantea la conflictividad flexibilidad/control: el coste de organizar el trabajo, de gestionarlo y de controlarlo es mayor. La gestión a distancia presenta complicaciones adicionales, por lo que los *managers* tienen miedo de no ser capaces de controlar a los teletrabajadores (de hecho, la mayoría de los autores coinciden en señalar esta dificultad, e insistir en que se precisan nuevos mecanismos de control). Este coste es particularmente gravoso para el *manager* medio, que se encuentra directamente con la dificultad de implantar el teletrabajo a sus subordinados; por añadidura, el hecho de no estar rodeados de sus trabajadores es percibido como una pérdida de su *status*. Todo ello explica la resistencia de los *managers* a extender esta modalidad de trabajo (IRS, 1999).

Por el lado del trabajador, la autonomía personal aumenta. Estudios al respecto corroboran que el teletrabajador tiene más autonomía, se autoorganiza y ejerce un mayor control sobre el propio trabajo (Bélanger, 1999). Esta circunstancia está estrechamente ligada con la anterior, y abunda en el resultado descrito, ya que una mayor autonomía para el empleado reduce la necesidad de supervisión, por lo que los *managers* medios son los que desaparecen con el teletrabajo, lo que constituye una razón más para oponerse.

Estas dos características -la dificultad de ejercer el control y la autonomía de los trabajadores- habían sido eliminadas con la mecanización y la división del trabajo de la organización taylorista, lo cual era apreciado desde la óptica empresarial. Desde este punto de vista, algunos autores consideran que el impacto negativo del teletrabajo viene precisamente por la reducción de la efectividad del proceso interno en estos aspectos (así como en otros que detallaremos a continuación); es más, consideran que esto es lo que explica que haya relativamente pocas iniciativas por parte de los empresarios, si tomamos en consideración su gran potencial en otras dimensiones de la eficacia empresarial (Shin y otros, 1997). Es, sin embargo, uno de los elementos que incentiva a los trabajadores a elegir esta modalidad de trabajo cuando se les da la opción de ello.

Desde el punto de vista del trabajador uno de los problemas que se perciben como más importantes es el aislamiento al que se suele ver sometido. Dicho aislamiento afecta negativamente a diversas características del sistema interno, además de la dificultad psicológica que puede representar para el teletrabajador. En primer lugar erosiona el proceso interno porque los empleados pierden contacto con la cultura de la organización¹⁹, lo cual hace temer a los empresarios que los empleados pierdan su identificación y compromiso con la empresa²⁰ (Bélanger, 1999).

En segundo lugar el aislamiento dificulta la comunicación informal entre los trabajadores: hay menos oportunidades para comunicarse con los compañeros, consultar problemas e interactuar, por lo tanto para desarrollar la estructura informal de la organización (Fritz y otros, 1996). Esta dificultad es percibida como un obstáculo tanto por los propios trabajadores como por la empresa, puesto que puede obstaculizar la consecución del mejor desempeño posible de sus funciones. Por ello, la mayoría de los autores coinciden en destacar que hay que dar a los trabajadores oportunidades de socializar y explorar tecnologías que faciliten la comunicación, como el correo electrónico, el recurso a las video conferencias, etc.

En tercer lugar, la institucionalización del proceso de promoción, propio del sistema interno, también resulta afectada, porque al estar “fuera de la silla, fuera de la mente” los teletrabajadores pierden oportunidades de promoción y contacto social (IRS, 1999). Este es uno de los factores temidos por los trabajadores y por sus representantes sindicales.

Esta última consideración nos lleva a otro cambio con respecto al modelo dual, que es el potencial debilitamiento del movimiento sindical. Los sindicatos desconfían del teletrabajo en cuanto que los puestos de trabajo aislados pueden facilitar la explotación del trabajador y dificultar la organización de los trabajadores, por lo que dan la voz de alerta sobre el riesgo de fragmentación (Shin y otros, 1997). Temas relacionados con el respeto de una determinada jornada laboral (establecimiento de pausas obligatorias, de una jornada

¹⁹ Recordemos que la Teoría Institucionalista sugiere que la cultura de la organización es parte de un proceso de creación de legitimidad dentro de la organización, y que esa cultura sirve para perpetuar el status quo.

²⁰ Como señala Capelli (1995), que haya menor compromiso por parte de los empleados plantea retos a largo plazo, especialmente cuando un posible sustituto del compromiso, como es la supervisión, se está cortando, dando más autonomía a los empleados.

da máxima...) también pueden verse afectados, dada la posibilidad de una imbricación del tiempo libre en el tiempo de trabajo y a la inversa. En general, se percibe una mayor dificultad para garantizar el ejercicio de los derechos de los trabajadores (ascensos, remuneración, condiciones de trabajo, asociación sindical, posibilidad de formación continua, etc.) (Thibault, 1998). Todo ello sucede cuando las leyes todavía no han sido adaptadas prácticamente, ni existe una regulación jurídico-laboral específica dedicada al teletrabajo²¹.

Otro de los parámetros flexibles del teletrabajo es el salario. Para Thibault (1998), lo realmente característico del teletrabajo es que supone un regreso a sistemas de pago por unidad de obra o a destajo. A menudo, en lugar de darles un salario horario se les paga en función del producto obtenido (como es el caso de los teletrabajadores que procesan reclamaciones de seguros, facturas de bancos, transcriben dictados de grabadoras automáticas, etc, a los cuales se les remunera de acuerdo a las páginas traducidas o los impresos procesados), evitando la remuneración del tiempo de trabajo fijo no rentable. El problema para el teletrabajador será tener garantizada una carga de trabajo media constante. La negociación colectiva debería encargarse de precisar los aspectos retributivos.

Todo ello colabora a que la estabilidad y la seguridad en las relaciones laborales propias del mercado interno se vean erosionadas.

La segmentación del mercado de trabajo se reproduce en el campo del teletrabajo, de hecho se observa una importante polarización de empleos hacia el estrato superior del mercado interno y hacia el mercado secundario. La segmentación más evidente se da en función de la calificación de los trabajadores. Hay una categoría de teletrabajador, que es el altamente cualificado, que encaja dentro de la caracterización de los mercados profesionales (Recio, 1997, p.176), de confianza para manipular la información (trabajadores profesionales, técnicos y directivos). Este es un privilegiado que pertenece al núcleo de los trabajadores que forman el estrato superior del mercado interno de trabajo, con fuerza para imponer sus condiciones. Pero los demás son más vulnerables. Los oficinistas tienen menos poder de negociación que los profesionales, y menos posibilidades de ver aumentada su autonomía. En general, los empleos

²¹ El teletrabajo, en algunas de sus manifestaciones –fundamentalmente el realizado en casa–, puede quedar subsumido en la modalidad contractual del trabajo a domicilio (de Val, 1998).

rutinarios (entrada de datos, procesamiento de textos o televentas) adoptan formas propias del mercado secundario.

También se da una clara evidencia de perpetuación de la segmentación del mercado de trabajo en cuestión de género, ya que las mujeres tienen más riesgo de verse forzadas por la necesidad de disponer de un horario flexible, supuesta la organización social actual que el teletrabajo puede reforzar (Stanworth, 1998).

Con respecto a la edad, en cambio, no hay evidencias concluyentes. Se intuye que los jóvenes pueden tener más facilidad para adaptarse a esta modalidad de empleo, pero los estudios realizados hasta el momento revelan que los *managers* parecen preferir a trabajadores con una cierta antigüedad en la empresa, en los que pueden depositar más relajadamente su confianza, por su miedo a no ser capaces de controlar a los teletrabajadores (Bélanger, 1999).

Autoempleo

La otra gran tendencia es el trasvase de trabajo asalariado a no asalariado, y la incorporación de nuevos trabajadores que realizan su labor como autónomos. Para muchos, la forma empresarial fundamental de la futura economía en red es individual, en lugar de la corporación. Las tareas ya no serán asignadas y controladas a través de cadenas estables de empresas sino que se llevarán a cabo autónoma mente por contratistas independientes. Esos trabajadores autónomos, conectados entre sí electrónicamente, juntan sus esfuerzos en redes temporales y fluidas. Cuando la tarea se completa, la red se disuelve y sus miembros vuelven a ser independientes, circulando por la economía a la búsqueda de nuevos encargos (UE, 1999, p. 13). La máxima expresión de esta tendencia la representa la llamada "empresa virtual": con pequeña o inexistente estructura física, sin sedes ni prácticamente trabajadores a tiempo completo (Ortiz Chaparro, 1999).

Además, a través de Internet no sólo se está modificando la forma de realizar los trabajos ya existentes, sino que se están creando nuevas oportunidades de negocio. La inversión necesaria para iniciar un negocio es baja: los precios de los instrumentos (informáticos y líneas de telecomunicación) bajan continuamente, no hay que invertir en locales,...(Ortiz Chaparro, 1999). Por un lado, pues, requiere menor volumen de inversión que las formas de organización tradicionales, y por otro lado, reduce costes -entre otras cosas elimina intermediarios en el comercio- y aumenta las posibilidades de ingresos -al poner la información al alcance de más personas. Los telecentros, por su parte, actú-

an como incubadoras de empresas²². Por todo ello, desde diversas instancias se considera que con el teletrabajador autónomo se abren nuevas posibilidades de creación de empleo.

A pesar de que estas percepciones optimistas del fenómeno son las que se encuentran más usualmente en los estudios, conviene prestar atención al peligro de explotación que se detecta en la evolución de esta forma de trabajo. Como destaca Ortiz Chaparro, es una forma de trabajar que conlleva mayores exigencias a diversos niveles, sea como competencia profesional requerida (la ausencia física hace que al teletrabajador sólo se le conozca por su trabajo), tecnológica (que obliga a un proceso de formación continua e inversión permanente), empresarial (el teletrabajador autónomo ha de desarrollar también sus dotes de emprendedor y gestor), hasta la preparación psicológica necesaria (recordemos los problemas de aislamiento, horarios, etc.). Y, sobre todo, se presta a usos abusivos, desde el momento en que se escapa del mercado laboral regulado, lo que nos lleva a insistir en la necesidad de desarrollar una legislación adecuada.

Al igual que sucede con el trabajo asalariado, también entre los autónomos hay profundas diferencias según la cualificación, hasta el punto de que el teletrabajador altamente cualificado que trabaja como un agente individual libre -*free agent*- es descrito en el informe UE (1999, p.13) como la “estrella” de la fuerza de trabajo, con total control sobre cómo, dónde y cuándo trabajar, capaz de extender su acción sobre una mucho mayor extensión geográfica y un mayor número de mercados gracias a las nuevas posibilidades de la red. Pero en cambio, por debajo de un determinado nivel de cualificación el recurso al trabajador autónomo suele ser sinónimo de trabajo precario, mal pagado y sin la cobertura social y el respeto al derecho laboral que las legislaciones aseguran todavía a los trabajadores asalariados²³.

²² En Web business (1999, p. 63) se describe como las sinergias que se crean en un telecentro son una fuente de oportunidades de trabajo.

²³ La ficción descrita en un artículo del semanario de “El País” de hace ya unos años tiene visos de convertirse en realidad. La apocalíptica descripción era la siguiente: “Coinciendo con el cambio de siglo, Juan E. se acogió a un programa voluntario de teletrabajo. Abandonó su rutina de todos los días, el viaje en tren hasta la oficina, las reuniones, el sandwich a las dos menos cuarto, el informe de gestión semanal y el ruido aquél de tantas conversaciones que le volvía loco. Se convirtió en un cobaya de la modernidad. Cobró una indemnización especial, hizo cursillos de adaptación y obtuvo una financiación privilegiada para iniciar su vida ejemplar de trabajador contemporáneo. Fue un modelo. Ahora, cuatro años después, cuando abre su pantalla de alta definición y se conecta al programa del Centro de Trabajo Telemático, tiene que cerrar los ojos. Si la cámara girara y pudieramos leer el mensaje escrito en

8. Conclusión

De todo lo expuesto destacamos que el teletrabajo se ajusta a las tendencias dominantes del mundo laboral actual. En lo que respecta al teletrabajo asalariado, se registra una erosión de los mercados internos propios de la era industrial. El teletrabajo asalariado se polariza, una pequeña fracción de teletrabajadores privilegiados se sitúa en el estrato superior del mercado interno, mientras la mayor parte sufre una secundarización de sus empleos. Por otra parte, se observa un crecimiento importante del teletrabajo no asalariado, constituyendo éste en realidad, en gran parte de los casos, un nuevo mecanismo de extracción del trabajo ensayado por las empresas.

Queremos hacer hincapié también en que las oportunidades de empleo que el teletrabajo aporta pueden ahondar la marginación de los que no tienen un acceso preferente a la información, por lo que, si su evolución se deja totalmente a merced del mercado, pueden originarse grandes desigualdades. El desarrollo de legislaciones y de políticas públicas cobra, pues, una importancia primordial. El gran reto de la nueva era es conseguir que los potenciales beneficios de las nuevas posibilidades técnicas lleguen a todos los individuos.

su ficha de productividad comprenderíamos su horror: 2004. Octubre, 16. Sábado. Trabajo realizado en el mes: 31 horas. Trabajo realizado en el año: 528 horas 37 minutos. Previsión de trabajo para la próxima semana: negativa. Suerte, ¿Quiere terminar su consulta?".

Tabla 1: teletrabajo en Europa, 1999

	Teletrabajo (en .000)	% Población Activa
AUSTRIA*		
DINAMARCA	280	10,48
FINLANDIA	355	16,77
GRECIA*		
ITALIA	720	3,59
PAÍSES BAJOS	1.044	14,53
REINO UNIDO	2.027	7,62
*) estimación	804	5,03
ESTADOS UNIDOS	15.700	12,9

Fuente: *Status Report on European Telework, 1999.*

Los datos de 10 de los países europeos provienen del proyecto ECaTT (las especificaciones metodológicas pueden consultarse en el citado informe, pag. 27). Los datos de los otros 5 países son estimaciones realizadas en base a su similitud con otros países analizados.

Los datos de EEUU provienen de *Cyber Dialogue, New York, mid-year 1998 telecommuters.*

Los datos de Japón provienen de *Wendy Spinks* y son estimaciones para 1999 basadas en una encuesta de 1996.

Tabla 2: Porcentaje de penetración en los hogares europeos de varias aplicaciones de las TICs, 1998

	PC	Módem	Internet	Móvil
ALEMANIA	31	10	19	39
AUSTRIA	31	10	7	36
BÉLGICA	23	10	8	33
DINAMARCA	57	25	25	43
ESPAÑA	22	10	14	24
FINLANDIA	39	18	17	64
FRANCIA	26	10	11	32
GRECIA	12	2	3	29
IRLANDA	26	8	8	28
ITALIA	27	7	6	44
LUXEMBURGO	24	10	14	36
PAÍSES BAJOS	59	25	20	24
PORTUGAL	13	4	3	30
REINO UNIDO	35	9	11	32
SUIZA	30	10	8	30
EU	31	9	8	30

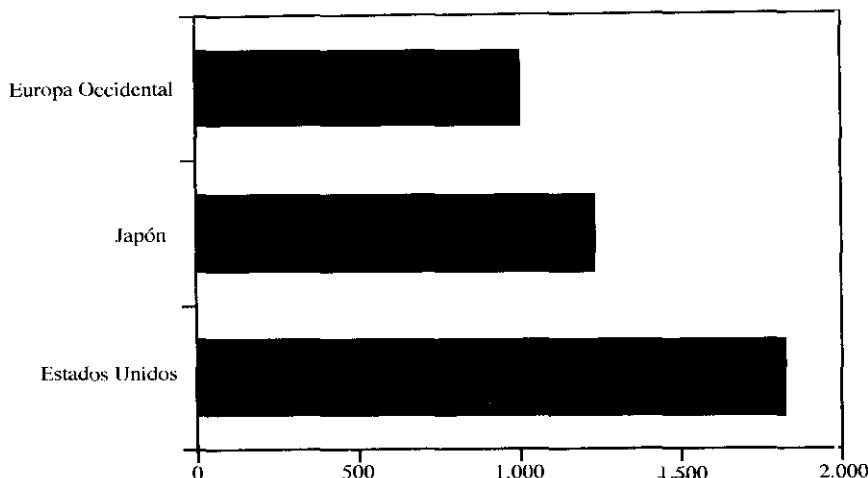
Fuente: *Information Society Barometer, 1998* (Reproducido en el *Status Report on European Telework, 1999*).

Tabla 3: Porcentaje de teletrabajadores autónomos, 1999.

	Teletrabajadores Autónomos (en .000)	Total Teletrabajadores (en .000)	% Autónomos en relación al total de teletrabajadores
ALEMANIA	546	2.132	25,44
AUSTRIA*	10	40	25,00
BÉLGICA	10	40	25,00
DINAMARCA	37	280	13,21
ESPAÑA	32	357	8,96
FINLANDIA	47	355	13,24
FRANCIA	45	635	7,09
GRECIA*	1	6	16,67
IRLANDA	8	61	13,11
ITALIA	90	720	12,50
LUXEMBURGO	1	6	16,67
PAÍSES BAJOS	166	1.044	15,90
PORTUGAL	1	6	16,67
REINO UNIDO	234	2.027	11,54
SUECIA	13	100	13,00
*) estimación	129	804	16,04
TOTAL	1.186	4.009	29,50

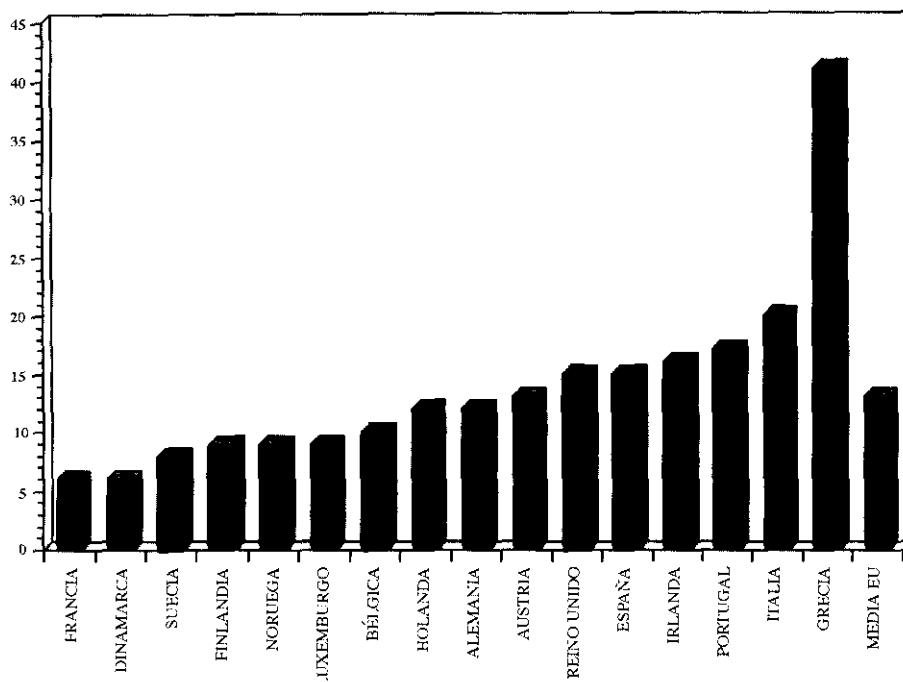
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del *Status Report on European Telework, 1999*.

Gráfico 1: Gasto per cápita en TICs, 1999



Fuente: EITO, 1999, p. 399 (reproducido en UE, 1999)

**Gráfico 2: Porcentaje de autoempleados
en los países europeos, 1999**



Fuente: <http://www.eto.org.uk/eustats/graphs/self9901.htm>: *Autoempleo: incidencia y preferencias*. European Telework Development, Comisión Europea DGXIII (programa ACTS).

Nota: La fuente no especifica sobre qué población está calculado el porcentaje de autoempleados (probablemente sobre población ocupada). A pesar de esta deficiencia, consideramos que la información aportada es ilustrativa para nuestro estudio, por lo que hemos decidido incluirla.

Referencias bibliográficas

- Álvarez Taladriz y Van Leeuwen (1999): "El futuro acaba de empezar: el teletrabajo como oportunidad", en "El mercado de trabajo en España II", *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, nº 3.
- Bélanger, F. (1999): "Workers' propensity to telecommute: An empirical study", *Information & Management*, 35.

- Benítez, J.J. y Padilla, A. (1999): "Política económica para la promoción del teletrabajo", *Boletín Económico de ICE*, nº 2609.
- Boyer, R. (1986): *La flexibilidad del trabajo en Europa*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- Briz, J.L. (1998): "TICs y sociedad", en VV.AA.: "El teletrabajo", *Acciones e investigaciones sociales*, nº 8. Diciembre.
- BW (1994): "The New World of Work", *Business Week*, 17 de octubre.
- Capelli, P. (1995): *Rethinking Employment*, Blackwell Publishers Ltd/London School of Economics.
- Castells, M. (1996-97): *The Information Age: Economy, Society and Culture*, Blackwell Publishers, vol. I, vol. II y vol. III.
- Clark, S.D. (1998): "The Decision to Telework: A Synthesized Model", *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, vol. 31 nº 1.
- Doeringer, P. y Piore, M. (1985): *Mercados internos de trabajo y análisis laboral*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- Edwards, R.C. (1979): *Contested terrain*, Basic Books.
- Fina, Ll. y Toharia, L. (1987): "La caracterización de los mercados de trabajo: relaciones teóricas e implicaciones", *Cuadernos Económicos de Información Comercial Española*, nº 3.
- Fritz, Higa y Narasimhan (1994): "Telework: exploring the borderless office", *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, vol. 4.
- Fritz, M.B.W., Marasimhan, S. y Rhee, H. (1996): "Adoption of remote work arrangements; an initial analysis", *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, vol.3.
- <http://www.eto.org.uk/eustats/graphs/self9901.htm>: *Autoempleo: incidencia y preferencias*. European Telework Development, Comisión Europea DGXIII (programa ACTS).
- IEE (1999): "El mercado de trabajo en España II". *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, nº 3. Introducción.
- IRS (1999): "The state of telework", *IRS Employment Trends*, 673. Febrero.
- Lorenzo, R. de (1999): "Discapacidad y teletrabajo", en "El mercado de trabajo en España II", *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, nº 3.
- Nilles, J.M. (1988): "Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography", *JALA Associates Technical Reports*, Vol. 1, nº 2, junio, USA.

- Ortiz Chaparro, F. (1999): "Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo", en "El mercado de trabajo en España II", *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, nº 3.
- PNUD (1999): *Informe sobre Desarrollo Humano*. Naciones Unidas.
- Recio, A. (1997): *Trabajo, personas, mercados*, Economía crítica, Icaria : Fuhem.
- Recio, A. (2000): "Empresa red, distribución de la renta y relaciones laborales". Ponencia presentada en las VII Jornadas de Economía Crítica, Albacete, febrero del 2000.
- Shin, B., Higa, K. y Sheng, O.R.L. (1997): "An Adoption Model of Telework for Organizations", *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Stanworth, C. (1998): "Telework and the information age", *New Technology, Work and Employment*, vol. 13 nº1.
- Thibault, J. (1998): "Teletrabajo: ¿retorno al pasado o esperanza de futuro?", en VV.AA.: "El teletrabajo", *Acciones e investigaciones sociales*, nº 8. Diciembre.
- UE (1997): *Status Report on European Telework*. European Commision.
- UE (1999): *Status Report on European Telework*. European Commision.
- Val (de) Arnal, J.J. (1998): "La necesidad de una regulación del teletrabajo", *Acciones e investigaciones sociales*, nº 7. Marzo.
- Virgili, M.T. y Bastida, B. (1999): "El reto del trabajo", *Cristianisme I Justicia*, diciembre.
- Web business (1999): "Espacios para trabajar en red", *Web business*, año 1, nº 2, diciembre. www.webbusinessonline.com