

Nous capitalismes i noves conceptualitzacions del treball

Ana Gálvez
Francisco Tirado

PID_00204852

Índex

Introducció	5
Objectius	7
1. Capitalismes futurs	9
1.1. Responsabilitat social corporativa	10
1.2. Ètica en les organitzacions i en el treball	13
2. El teletreball	16
2.1. El treball i les tecnologies de la informació i la comunicació	16
2.2. Tipus de teletreball	22
2.3. Avantatges i desavantatges del teletreball	25
2.4. La situació espanyola	28
2.5. Efectes del teletreball	29
2.6. El teletreball i la conciliació de la vida familiar i la vida laboral	31
2.6.1. Què són les polítiques laborals flexibles i familiarment responsables?	34
2.6.2. L'experiència de l'Estat espanyol	35
2.7. Teletreball i noves subjectivitats	37
Resum	43
Glossari	45
Bibliografia	46

Introducció

El desenvolupament i la implementació massiva de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), les transformacions en els nostres hàbits de consum, la globalització del mercat, l'avanç de la precarització laboral, la importància de la informació, etc. són elements que constitueixen una realitat històrica molt diferent de la que va caracteritzar el fordisme com a sistema de vida i treball. De fet, alguns autors consideren que aquesta nova situació és fins i tot posterior i més nova que l'assenyalada pel postfordisme i el neofordisme.

Els conceptes *societat postindustrial* o *societat del coneixement* són etiquetes que s'utilitzen sovint per a caracteritzar aquest nou present. En tots dos casos, l'element nuclear que articula la definició és la importància que té la producció d'informació o coneixement, i la seva distribució i gestió en els àmbits econòmics, polítics i socioculturals. La nostra era és el temps de la informació. Aquesta és la responsable que hagin emergit fenòmens com la societat xarxa, l'organització xarxa, el treball distribuït o el capitalisme cognitiu.

En aquest context és pertinent preguntar-se per les transformacions que ha experimentat el sistema capitalista i les maneres d'organitzar l'activitat laboral que emergeixen. En aquest sentit, aquest mòdul es planteja dos interrogants molt concrets. En primer lloc, es dediquen unes quantes pàgines a examinar quin tipus de transformacions es proposen per a posar límit a una lògica econòmica que creix sense cap tipus de regulació i que ha renunciat a mantenir la pau social que el capitalisme d'altres moments històrics va construir entre els que tenen els mitjans de producció i els treballadors.

Així, revisarem els conceptes de *responsabilitat social corporativa* i *ètica de les organitzacions* com a propostes per a modular el neoliberalisme. En segon lloc, es dediquen diversos apartats a examinar el teletreball i les conseqüències socials que té. El teletreball ha irromput amb força com una forma revolucionària d'organitzar l'activitat laboral i el seu desenvolupament té conseqüències socials i individuals que ja s'han començat a percebre en la nostra realitat quotidiana.

En resum, el mòdul pretén mostrar que la realitat social i laboral que va construir el sistema fordista s'ha transformat i ha deixat pas a una altra realitat en què hi ha dubtes importants sobre els límits que s'han de posar a un capitalisme desenfrenat i en què apareix una manera d'entendre la nostra activitat laboral que es vol constituir com el nou canó del que ha de ser el treball.

El mòdul dedicat a la sociopsicologia del treball remunerat i del treball no remunerat ha mostrat que alguns experts sostenen que hem entrat en un nou tipus de realitat històrica. Aquesta és hereva, sens dubte, del fordisme i està

relacionada amb les transformacions introduïdes pel postfordisme i el neofordisme. Tanmateix, estaríem en una situació diferent amb les característiques següents:

- a) Desborda aquestes propostes.
- b) Està estretament relacionada amb el fenomen de la globalització.
- c) Assisteix al naixement de fenòmens com el del capitalisme cognitiu o l'organització xarxa.

Aquest nou present planteja immediatament un interrogant per les característiques que tindria el treball, en concret, i pels eixos que definirien, en general, el sistema productiu capitalista. En les pàgines següents revisarem totes dues qüestions.

Objectius

Amb l'estudi d'aquest mòdul es pretén aconseguir els objectius següents:

- 1.** Comprendre la responsabilitat social corporativa i l'ètica en les organitzacions com a propostes per a convertir el capitalisme en un sistema d'organització de la producció respectuós amb el medi ambient, amb la comunitat on opera i amb les condicions laborals del treballador.
- 2.** Analitzar el teletreball, la definició d'aquest i les conseqüències sociolaborals que té, com una nova manera d'organitzar l'activitat laboral.
- 3.** Entendre el teletreball com una conceptualització alternativa a la imatge tradicional que utilitzem del treball.

1. Capitalismes futurs

Una de les característiques més sorprenents del capitalisme és la capacitat d'adaptació que té als canvis que presenta el context històric i la seva llarga pervivència històrica. Alguns analistes com DiMaggio (2001) sostenen que les raons d'aquesta llarga supervivència són cinc:

a) El capitalisme és un sistema d'organització de la producció que ha generat uns vincles molt estrets amb una estructura militar i policial que li dona suport.

b) El capitalisme ha generat àmplies rendes i beneficis que s'han compartit per mitjà de diversos mecanismes (salaris, serveis socials i assistencials, etc.) amb els treballadors. Això ha desactivat o ha inhibit un ampli moviment de resistència contra el sistema.

c) El sistema ha generat moments històrics d'una gran estabilitat, cosa que li dona un valor cultural que ha contribuït al fet que pervisqui en el temps.

d) S'han definit sistemes burocràtics que han dotat el treball d'una certa seguretat.

e) L'estat ha actuat com un gestor del sistema; ha intervingut en moments de tensió, ha establert condicions i ha elaborat polítiques per a la pervivència del sistema capitalista.

En definitiva, el veritable secret de la llarga pervivència del sistema capitalista ha estat l'habilitat que té per a generar instàncies de seguretat i pau social.

Altres autors¹ argumenten que les condicions anteriors s'han començat a transformar i en alguns casos a desaparèixer. Diferents canvis històrics han esdevingut autèntiques amenaces per a l'equilibri que defineixen aquestes condicions; els més importants són els següents:

- La creació de grans corporacions multinacionals que han passat a controlar l'acció del petit accionista i imposen les seves condicions d'activitat econòmica en una gran part del planeta.
- El creixement de grans xarxes d'interacció entre aquestes multinacionals ha debilitat els acords entre el capital i el treball. Aquestes xarxes forcen un moviment de precarització que s'estén arreu del món.

⁽¹⁾Lapido *et al.* (2003) n'és un bon exemple.

Les dues condicions mostren que l'estabilitat que el sistema va saber establir a partir d'un cert equilibri entre *capital*, *empresaris* i *treballadors* han deixat de funcionar. Això significa que s'han establert noves condicions per al conflicte i la inestabilitat. Amb vista a contrarestar aquests efectes han aparegut propostes que reivindiquen la recuperació d'elements de responsabilitat social i ètica organitzacional en l'activitat econòmica. Dues de les més importants i conegudes són la responsabilitat social corporativa i la inclusió de la dimensió ètica en l'activitat de les organitzacions.



1.1. Responsabilitat social corporativa

La responsabilitat social corporativa o empresarial (RSC o RSE) es va convertir durant la dècada dels anys noranta del segle XX en un dels principals temes de discussió en l'anàlisi de la relació entre *ètica* i *capitalisme*. El significat central de l'RSC radica en el fet que les companyies tenen responsabilitats que van molt més allà de la maximització del seu benefici o de l'interès dels accionistes. Aquestes responsabilitats s'estenen per un ampli ventall de deures mediambientals, socials i ideològics.

Se sol dir que les principals responsabilitats ètiques de l'empresa amb els treballadors i la comunitat haurien de ser les següents:

- Servir la societat amb productes útils i manufacturats en condicions legals i humanament justes.
- Crear riquesa d'una manera sostenible.
- Respectar els drets humans amb unes condicions de treball dignes que afavoreixin la seguretat i la salut laboral i el desenvolupament humà i professional dels treballadors.
- Respectar el medi ambient i evitar sempre que es pugui qualsevol tipus de contaminació minimitzant la generació de residus i racionalitzant l'ús dels recursos naturals i energètics.
- Complir amb rigor les lleis, els reglaments, les normes i els costums, respectant els contractes legítims i els compromisos adquirits.
- Procurar la distribució equitativa de la riquesa generada.
- Lluitar contra la corrupció.
- Supervisar les condicions laborals i de salut dels treballadors.
- Seguir la gestió dels recursos i els residus.

- Revisar l'eficiència energètica de l'empresa.
- Fer un ús correcte de l'aigua.
- Lluitar contra el canvi climàtic.
- Avaluar els riscos ambientals i socials.
- Dissenyar i implementar estratègies d'associació i col·laboració de l'empresa.
- Implicar els consumidors, les comunitats locals i la resta de la societat.
- Implicar els treballadors en les bones pràctiques d'RSC.
- Fer un màrqueting respectuós.

Per bé que no hi ha cap acord o subscripció universal d'aquests principis, moltes organitzacions han començat a desenvolupar i promoure noves cultures corporatives compromeses amb el desenvolupament d'una activitat industrial sostenible i respectuosa amb el medi ambient i una ètica corporativa que atengui els impactes socials d'aquesta activitat.

El desenvolupament de la retòrica de l'RSC, per exemple, ha esdevingut molt important en les polítiques de la Unió Europea, la qual, el 2001, va publicar un llibre verd sobre el tema i el seu Consell General, el 2003, va dictar una resolució instant a desenvolupar àmpliament tots els aspectes implicats en l'RSC (els externs relacionats amb efectes socials i mediambientals i els interns referents a una potenciació de la salut laboral i una gestió humana dels recursos laborals).

No obstant això, l'RSC ha rebut crítiques importants tant per part de sectors i partits d'esquerra com des d'àmbits empresarials que defensen el sistema de lliure mercat sense cap tipus d'ingerència. Els primers acusen el moviment de pura mascarada que justifica que les companyies continuïn competint segons les seves regles de funcionament i buscant el màxim benefici econòmic per damunt de qualsevol altra consideració. Els segons sostenen que moltes empreses s'han vist obligades a adoptar els principis de l'RSC a causa de pressions externes, i que aquesta adopció representa, en realitat, una càrrega de desavantatges per a les companyies. Les principals serien les següents:

- Un clar increment en els costos de producció.
- Una distracció de recursos de la principal tasca que ha de desenvolupar tota empresa: l'econòmica.

Al marge d'aquest debat ja s'han realitzat alguns estudis² sobre les organitzacions que han adoptat l'RSC com a *modus operandi* i principi rector de la seva activitat, i s'ha observat el següent:

⁽²⁾Un dels estudis més coneguts és el d'Orlitzky *et al.* (2003).

- Moltes organitzacions que utilitzen l'RSC han guanyat un cert avantatge en relació amb competidores que no les fan servir, gràcies a una imatge que és altament acceptada i valorada per part de possibles clients.
- No és evident que hi hagi companyies que desenvolupen la seva activitat en un sector econòmic específic que adquireixin més avantatge que unes altres que operen en altres sectors. En aquest sentit, l'RSC actuaria de manera transversal en tots els àmbits de l'activitat econòmica i atorgaria avantatges a qualsevol tipus d'organització, empresa o corporació.
- L'RSC transforma la cultura i l'actuació de les organitzacions que la desenvolupen. Apareix una atmosfera més respectuosa amb les condicions laborals i els efectes que tenen sobre els treballadors.
- L'RSC no és incompatible amb el benefici econòmic.

L'RSC implica sumar i considerar els accionistes, els empleats, els clients, les comunitats locals, etc. en el moment d'elaborar regles i normes d'operativitat en el mercat. De la mateixa manera, significa que es prenen decisions tenint en compte les preocupacions d'aquests diferents grups d'interès. No obstant això, en aquesta manera de fer hi ha diversos perills:

- Alguns grups poden exercir una influència tàcita en la presa de decisions i controlar *de facto* l'agenda de l'organització.
- L'opinió dels tècnics i experts sol prevaler per damunt de la dels llecs o simples clients.

Un estudi realitzat durant els anys 2003 i 2004 al Regne Unit (Barnard *et al.*, 2003, 2004) mostra que la directiva sobre temps de treball que regula una directiva de la Unió Europea del 1993 i que es considera com a part de les mesures que defineixen l'RSC rarament es compleix en la majoria d'empreses britàniques.

La responsabilitat social corporativa és una proposta polèmica. Té fervents defensors i crítics obstinats. No obstant això, més enllà del debat concret, l'RSC ha posat damunt la taula la necessitat de reflexionar sobre la dimensió ètica que acompanya el món dels negocis i les formes que desenvolupem per organitzar el treball. El component ètic es presenta, per tant, com l'única manera de frenar una lògica econòmica desbocada que porta a la desigualtat i al conflicte entre diversos grups humans.

1.2. Ètica en les organitzacions i en el treball

L'interès per l'RSC s'ha convertit en una part petita d'un interès molt més ampli per la dimensió ètica en el món de les organitzacions i del treball.

La crisi recent i determinats escàndols relacionats amb el món de les organitzacions han posat sobre la taula la necessitat d'elaborar estàndards ètics que regulin el món dels negocis i les interaccions que s'hi produeixin. Algunes enquestes realitzades en països de parla anglesa indiquen que moltes organitzacions declaren que es regeixen per principis ètics. No obstant això, el comportament general d'aquests actors econòmics suggereix que això és lluny de la realitat.

L'ètica en les organitzacions i en el món del treball és un esforç o impuls que intenta generar criteris per a definir:

- Què és un comportament legítim en el món dels negocis i què no ho és?
- Què es considera *pràctiques abusives*?
- Quines dimensions han de motivar el comportament econòmic?
- Quin límit s'ha d'establir en la relació entre mitjans i finalitats quan una organització busca obtenir el màxim benefici de la seva activitat empresarial?
- Què s'ha d'entendre per *benefici econòmic acceptable*?
- És el benefici econòmic l'únic tipus de benefici que ha de perseguir una companyia?

La història del capitalisme mostra que hi ha hagut propostes que han limitat l'activitat econòmica descontrolada i han definit la cerca de benefici amb uns patrons més filantròpics o si més no centrats únicament en l'obtenció d'una plusvàlua salvatge. Un bon exemple d'això el constitueix la noció de *capitalisme social*.

La noció apareix al final del segle XIX a partir d'alguns idealistes britànics que van pensar que era possible establir mesures que controlessin l'afany enriquidor al qual porta la lògica del capital. Aquests límits havien d'apuntar a regular tant el benefici que podia obtenir l'inversor i capitalista com a millorar les condicions de vida dels treballadors.

Terminologia

Aquest ampli interès per la dimensió ètica en l'àmbit de les organitzacions s'anomena *ètica empresarial* (en anglès, *business ethics*). En la bibliografia sobre aquest tema apareix majoritàriament amb aquesta denominació.

Més recentment, el desenvolupament de la noció de *comunitat* com a fre de l'avanç del capitalisme flexible ha ocupat el lloc del capitalisme social. En aquesta proposta, alguns autors vindiquen recuperar la rellevància dels valors de la comunitat en tots els llocs on s'esdevé l'activitat laboral.

Aquests valors impliquen reconstruir un teixit associatiu, col·laboratiu, d'afinitat, preocupar-se per les persones en el lloc de treball i interessar-se per inserir l'activitat de l'organització en el context social en què actua.

Autors com Jackall (1988) sostenen que la introducció de la dimensió ètica en el món de les organitzacions i del treball xoca amb tres grans obstacles:

a) Els empresaris, sistemàticament, defugen o eviten la responsabilitat que tenen en l'activitat econòmica que duen a terme les organitzacions sota la seva direcció. Els alts executius es limiten a establir objectius i directrius que transmeten als seus subordinats i deixen en mans d'aquests la reflexió sobre el compromís ètic que poden tenir aquests objectius. La feina que fan és descrita per ells mateixos com a estratègica i vital per a la supervivència de l'organització i mai no consideren l'ètica com un valor que hi hagi d'intervenir.

Hi ha excepcions importants en què el valor ètic és incorporat a les consideracions estratègiques. En tenim un exemple recent en la banca ètica, que a l'Estat espanyol està representada gairebé exclusivament per la iniciativa de Triodos Bank. En aquest tipus de negoci bancari, tota l'activitat empresarial se subordina a uns principis ètics molt clars compromesos amb el fet de no fomentar negocis com l'armamentista, no participar en l'evasió de capitals o impulsar iniciatives socials.

b) La promoció en les organitzacions està més relacionada amb un model de lleialtat al superior que amb el desenvolupament o l'adquisició de certes habilitats. Això comporta una subordinació total al component estratègic que dicta la direcció i la pràctica absència de crítica i valoració ètica de les activitats que realitza l'organització en tots els nivells de l'organigrama.

c) Els empresaris senten que l'activitat que desenvolupen no és valorada i compresa per la resta de la societat. La seva contribució es defineix com a eminentment econòmica i consideren que altres instàncies són les que han de potenciar iniciatives ètiques i socials.

La conclusió dels estudis de Jackall és la següent:

“El significat real del treball en les nostres societats [...] s'ha convertit en el fet de mantenir la mirada permanentment en les oportunitats individuals que tenim [...] i els executius han contribuït a crear i sostenir una societat en què la moralitat ha esdevingut una cosa indistingible de la cerca de la nostra pròpia supervivència i avantatge”.

Jackall (1988, pp. 202-204)

Jackall

L'estudi de Jackall es considera un dels primers a afrontar el problema de l'ètica en les organitzacions i les seves propostes es basen en diversos anys d'entrevistes amb empresaris i d'observació participant en empreses tèxtils, químiques i del sector públic.

Per tant, en el món de les organitzacions hi ha una visió que planteja que els agents implicats en la dimensió econòmica són actors que han de buscar, per damunt de tot, la seva pròpia supervivència. I aquesta imatge de l'activitat laboral frena el desenvolupament dels plantejaments ètics en aquest àmbit.

Per tot això, alguns autors consideren que els límits ètics i morals a l'activitat del capital s'han d'establir en l'àmbit del dret i de la regulació de l'activitat empresarial. Sembla que tan sols aquest tipus de legislació és efectiva en la regulació de l'activitat econòmica i l'única consideració que és atesa pels alts executius.

Totes aquestes consideracions sobre les transformacions del sistema capitalista i el tipus de reformes que s'haurien de buscar per a frenar-ne la lògica exclusivament economicista es presenten relacionades amb profundes transformacions en l'organització de l'activitat laboral i del treball. Una de les revolucions més sorprenents que hem viscut en els últims anys és l'auge de l'anomenat *teletreball*.

2. El teletreball

2.1. El treball i les tecnologies de la informació i la comunicació

La irrupció de les tecnologies digitals ha transformat profundament la nostra economia i la nostra societat. Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), que comprenen el conjunt convergent d'aplicacions de microelectrònica, informàtica, telecomunicacions, optoelectrònica i els recents avenços en enginyeria genètica, han donat lloc a un nombre immens d'estudis interdisciplinaris segons els quals les TIC han esdevingut el paradigma tecnològic sobre el qual es fonamenta la dinàmica actual de tots els processos industrials. Es tracta, per tant, d'una espècie de nova revolució industrial o productiva.

De la mateixa manera, se sosté que també han transformat els patrons de demanda de les famílies i les empreses, els ritmes de consum, l'escala del mercat i, en definitiva, tot l'àmbit economicosocial. Alguns autors han començat a parlar de *societat del coneixement* per definir el nostre nou present.

Terminologia

El terme *societat del coneixement* ocupa un lloc privilegiat en la discussió actual dins l'àmbit de les ciències socials i també de la política europea. Es tracta d'un concepte que aparentment resumeix les transformacions socials que s'estan produint en la societat moderna i serveix per a analitzar-les. Al mateix temps, ofereix una visió del futur per guiar normativament les accions polítiques. No obstant això, ha tingut una adaptació desigual en les diferents àrees lingüístiques i s'utilitza juntament amb altres termes com *societat de la informació* i *societat xarxa*.

En una economia i una societat que depenen, cada vegada més, de les capacitats i les habilitats dels agents econòmics per a processar la informació i per a generar, aplicar i difondre el coneixement, el treball adquireix, novament, una rellevància significativa. Però aquesta importància renovada es combina amb l'emergència d'un nou tipus de treball: el treball en xarxa, el qual, segons Vilaseca (2004), se sosté en tres pilars:

a) El treball en l'economia del coneixement requereix un nivell educatiu més elevat, unes habilitats i unes competències particulars. El treball en xarxa es fonamenta en les capacitats per a prendre iniciatives i en el reciclatge davant les necessitats del moment. Les noves competències basades en la flexibilitat s'inscriuen en un context en què les empreses depenen del treball per desenvolupar els mecanismes d'innovació i de competitivitat. Aquesta notable exigència formativa situa l'aprenentatge continuat i la formació en el lloc de treball en el centre de l'escenari del desenvolupament professional.

b) Aquest nou treball format i flexible no pot desenvolupar íntegrament les seves capacitats en un entorn econòmic i empresarial rígid i tradicional. La bibliografia internacional comença a acumular la prova que ens suggereix una relació molt positiva entre l'ús intensiu de les TIC, la flexibilitat organitzativa i el treball altament qualificat. En aquest sentit, el treball en xarxa de l'economia del coneixement es fonamenta en jerarquies planes, sistemes de treball en equip i una interacció oberta i fàcil entre treballadors i gestors i entre departaments i nivells de les estructures organitzatives.

c) La retenció del talent es converteix en un actiu important de les organitzacions. I, a més a més, implica l'aparició de nous mecanismes de retribució. Un dels més estesos és el pagament d'una part de les compensacions del treball per mitjà d'instruments basats a diferir temporalment el salari (n'és un bon exemple el tipus de remuneració dels escriptors: les editorials els fan un petit avançament i tanquen la remuneració total un cop finalitzada la redacció del volum; també, per drets d'autor, més endavant poden percebre una altra quantitat, etc.), cosa que redueix, a més, la càrrega de les empreses. Aquestes noves formes de copropietat i cogestió sovint tenen un preu: un elevat grau d'exigència i compromís amb el projecte empresarial, molt superior al requerit contractualment.

El treball en xarxa en l'economia del coneixement porta a distingir entre el treball autoprogramable –l'ocupació formada, flexible i amb capacitats d'autoorganització– i el treball genèric –el dels treballadors sense cap qualificació concreta ni habilitats especials que, a més a més, es pot ocupar amb una combinació de màquines, treball local i treball exterior.

Com hem explicat en mòduls anteriors, en aquest context, l'estabilitat laboral i salarial va deixant pas a un sistema productiu i de treball basat en la flexibilitat, de manera que el treball autònom, el treball a temps parcial, el treball temporal, la subcontractació, el treball per objectius i els models de remuneració variable ocupen cada vegada més espai en el món laboral. En aquest marc general de consolidació progressiva d'un treball basat en el coneixement i amb un valor afegit creixent generat per les seves interconnexions en xarxa, en les dues últimes dècades ha aparegut un tipus concret de treball en xarxa: el teletreball.

Per bé que no hi ha una definició de consens i d'acord unànime sobre el que és el teletreball, podem dir que és el treball a distància amb capacitat d'autoprogramació mitjançant l'ús de les TIC. És important distingir el teletreball d'altres conceptes laborals que fan referència al treball a distància o a les connexions entre les tecnologies i el mercat laboral.

Diversos autors han desenvolupat altres conceptes que, malgrat que en alguns casos són considerats sinònims del teletreball, signifiquen coses diferents. Alguns d'aquests termes són el *telecommuting*, que fa èmfasi en la possibilitat de treballar sense desplaçaments; el *remote working* o *remote work*, que fa incidèn-

cia en el treball a distància realitzat fora de l'entorn laboral principal amb el suport d'equips informàtics i de telecomunicacions; el *homeworking* o *electronic homework*, que incideix en la possibilitat de treballar des de casa, fins i tot utilitzant les tecnologies digitals.

Etimològicament, el terme *teletreball* prové de les paraules grega i llatina *telou* i *tripaliare*, que signifiquen 'lluny' i 'treballar', respectivament. El concepte va començar a ser utilitzat massivament als anys setanta quan Jack Nilles (1973) va fer servir el terme *telecommuting* per a designar:

"Qualsevol forma de substitució de desplaçaments relacionats amb l'activitat laboral mitjançant l'ús de les tecnologies, cosa que permet la possibilitat d'enviar la feina al treballador, en comptes d'enviar el treballador a la feina".

En aquest sentit, hi ha diferents aproximacions al *telecommuting* que depenen de l'ús que es faci de les tecnologies de producció. D'una banda, trobem definicions que no inclouen les TIC en la seva conceptualització; mentre que, d'altra banda, hi ha definicions que consideren la dimensió digital com a imprescindible perquè es pugui parlar de *telecommuting*. Així i tot, s'ha arribat a un cert consens respecte al fet que el *telecommuting* és una forma de teletreball que incideix en la possibilitat geogràfica de desplaçament de la feina cap als treballadors i que s'inscriu en el marc general de qualsevol forma de substitució dels desplaçaments relacionats amb el treball, mitjançant l'ús de les TIC.

Paral·lelament, altres autors han emfatitzat la seva anàlisi en el component del teletreball basat en la distància, fins al punt que s'ha arribat a determinar una distància mínima respecte al lloc de treball. Lemesle (1982, p. 11), que s'aproxima al teletreball com una prestació dependent de serveis, afirma el següent:

"Ha de ser realitzat per una persona o per un grup de persones assalariades, que depenen d'un o diversos empresaris, des del seu domicili, residència o telelocal, amb una distància mínima de quatre quilòmetres en relació amb la seu operativa de l'empresa i amb una activitat que requereix un sistema organitzat mitjançant les telecomunicacions".

Olson (1988) afegeix el component temporal al de la distància:

"El teletreball és el treball realitzat fora dels límits organitzatius normals de temps i espai que, a més a més, utilitza les tecnologies informàtiques i de comunicacions".

Un altre element important en la conceptualització del teletreball són les capacitats d'autoprogramació i els canvis organitzatius que acompanyen aquest tipus de treball. En aquest sentit, una primera aproximació a l'estudi sistemàtic dels canvis organitzatius que s'han produït recentment és la de Korte, Robinson i Steinle (1988). Aquests autors consideren que "el teletreball implica una localització diferent, un ús de les TIC i un vincle de comunicació amb l'empresari o contractista". També suggereixen una visió estricta del teletreball en què "la comunicació entre l'empleat i l'empresari per a transmetre els resultats del treball es fa per mitjans electrònics", i una altra conceptualització

més àmplia segons la qual el teletreballador “treballa a distància i emmagatzema les dades per transmetre-les per mitjans ordinaris de comunicació com el correu”.

Quan un treballador combina flexibilitat en el lloc de treball (o *flexipla-ce*), en l'horari (o *flexitime*) i la comunicació electrònica, el resultat és el *telecommuting*.

D'altra banda, Gray, Hodson i Gordon (1995, p. 63) en la visió que tenen del teletreball inclouen el concepte de *flexibilitat*:

“Es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el cumplimiento 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 trabajador y la empresa”.

La síntesi entre la flexibilitat i el canvi organitzatiu la realitza Rizzo (1995) quan afirma que “els elements que caracteritzen el teletreball són cinc: el treball a distància, l'ordinador o videoterminal, l'existència d'una xarxa de telecomunicacions que permeti el contacte amb la seu central i la descentralitzada, la modificació de l'estructura organitzativa i tradicional i, com a conclusió dels elements anteriors, una major flexibilitat en la distribució, l'ús i la gestió del treball”.

No obstant això, un dels temes més controvertits i discrepants a l'hora d'analitzar què és el teletreball és quin tipus de relació contractual o vinculació s'ha d'establir perquè sigui considerat com a tal, i si els treballadors autònoms es poden considerar o no persones que teletreballen.

Una primera visió, encapçalada per autors com Martín Flórez (1995), considera que el teletreball és treball dependent: “la prestación de servicios por cuenta ajena fuera del centro de trabajo, fundamentalmente en el domicilio del mismo trabajador, que lleva a cabo mediante la conexión telefónica e informática, y excluyendo del concepto, obviamente, los trabajadores autónomos”. En la mateixa línia s'inscriu el treball d'Ortiz (1996): “teletrabajo es trabajo a distancia utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena”. Més recentment, l'Acord Marc Europeu sobre Teletreball (AMT) del 2002, signat pels agents socials, emmarca “el teletreball dins d'un contracte o d'una relació de treball dependent”. Tanmateix, aquesta visió obeeix a la necessitat de definir un marc estable de teletreball dependent per a formulació de la negociació col·lectiva.

Contraposant aquesta visió més limitada, la Fundació Europea per a la Millora de les Condicions de Vida i de Treball (1995) i la Comissió Europea (2000) suggereixen una visió més àmplia del teletreball que comprendria el treball per compte propi. En paraules de la mateixa Fundació:

“El teletreball és qualsevol forma de treball desenvolupada, per compte d’un empresari o un client, per un treballador dependent, per un treballador autònom o per un treballador a domicili, efectuada regularment i durant una part important del temps de treball des d’un o més llocs diferents del lloc de treball tradicional i amb l’ús de les tecnologies informàtiques i de telecomunicacions”.

Des d’una altra òptica, un conjunt d’autors ha desenvolupat altres dimensions del teletreball. En aquest sentit, destaca el treball de Huws (1988), que recull algunes de les noves tendències que comporta el teletreball: “la reubicació geogràfica del treball, l’externalització, els canvis en les relacions contractuals entre els empresaris i els treballadors, l’increment del treball basat en la llar i els canvis en el disseny de les tasques”. Una altra aportació al concepte és la de generació de valor afegit (Villanueva, 1996). Segons aquesta aproximació, es considera teletreball “el conjunt d’activitats professionals que es fan lluny d’un centre de producció o d’un centre de serveis i que utilitzen les tècniques modernes de telecomunicacions i tractament de la informació per a generar un valor econòmic afegit”.

No obstant això, una primera síntesi del conjunt d’implicacions econòmiques i socials del teletreball és la de De Val (1998, p. 208):

“El teletrabajo es cualquier forma de trabajo desarrollada, por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, por un trabajador autónomo o por un trabajador a domicilio, efectuada regularmente y durante una parte importante del tiempo de trabajo desde uno o más sitios diferentes del lugar de trabajo tradicional y con el uso de las tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones”.

Tot això fa que la bibliografia més actual sobre teletreball l’identifiqui amb una nova modalitat de treball a distància, intensiu en l’ús de les tecnologies digitals i que comporta transformacions i canvis organitzatius importants respecte a l’estructura tradicional del treball.

Des d’aquesta perspectiva, Thibault (2000) recull molts dels components assenyalats fins ara i s’aproxima al teletreball com el treball realitzat lluny del lloc on se n’espera el resultat; és a dir, a distància de l’empresari o client a qui va destinat, de manera que qui contracta la feina no pot vigilar-ne físicament l’execució. En segon lloc, es caracteritza per una utilització tecnològica, que permet l’externalització de l’activitat. En tercer lloc, el teletreball és sobretot una forma d’organització i d’execució del treball diferent. I, en quart lloc, l’aspecte central del teletreball és l’aparició de valor mitjançant l’ús intensiu de les tecnologies de la informació. En resum, i en les mateixes paraules de l’autor:

“El teletrabajo puede definirse, a mi entender, como una forma de organización y/o de ejecución del trabajo realizado en gran parte o principalmente a distancia, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación”.

Thibault (2000, p. 32)

En aquesta mateixa línia interpretativa més àmplia, Belunzegui (2002, p. 27) afirma que “el concepto de teletrabajo es un concepto que, a partir de los criterios locativos y operativos, también ha de tener en cuenta otros factores de tipo organizativo”.

En resum, els diferents autors i estudis analitzats posen de manifest que la conceptualització del teletreball és dinàmica i que la seva aproximació ha anat variant amb els anys a mesura que les possibilitats tecnològiques i la consolidació de la flexibilitat organitzativa permetien el plantejament de nous tipus de teletreball. Malgrat això, la distància, la possibilitat d'incidència en l'organització del treball i l'ús de les TIC continuen essent els pilars dinàmics del teletreball, que, en els últims anys, s'aproxima conceptualment a partir del criteri de funcionalitat. En aquest sentit, l'Associació Internacional de Teletreball (ITAC) afirma que el teletreball és “una adaptació del treball en què els empleats treballen en un lloc alternatiu com a mínim vuit hores cada dues setmanes i que facilita la reducció del temps i la distància mitjançant la connexió amb els empleats”.

D'altra banda, l'European Telework Online (ETO) suggereix que “el teletreball es produeix quan les TIC s'apliquen per a permetre que el treball es realitzi a distància del lloc on es necessiten els resultats del treball, o del lloc on el treball, convencionalment, s'hauria d'haver realitzat”.

Finalment, la Comissió Europea (2002) considera dos elements clau en l'aproximació al teletreball. D'una banda, l'ús de les telecomunicacions com a instrument fonamental de treball i de comunicació amb l'empresa o centre principal de treball i, de l'altra, la realització del treball en un lloc diferent del centre de treball, sense excloure la presència periòdica del treballador a les dependències de l'empresa.

Es pot concloure de tot el que hem comentat que per a parlar de teletreball són necessaris quatre elements:

- El treball.
- La distància.
- Les capacitats d'autoprogramació.
- Les TIC.

Aquestes quatre condicions són necessàries i suficients perquè hi hagi teletreball. Si no se'n compleix una de les quatre, ja no es pot fer referència a un exercici de teletreball. En primer lloc, el teletreball és treball, és a dir, la prestació d'una força de treball a canvi d'una contraprestació en forma de retribució del treball, de remuneració del servei o d'expectativa d'ingrés. En segon

lloc, entenem per *distància* una ubicació espacial allunyada del lloc físic que l'organització destina habitualment als seus empleats o bé una ubicació allunyada del lloc on es lliura el resultat final del treball. En tercer lloc, tenim les capacitats d'autoprogramació o la possibilitat d'incidència en el resultat final del treball o també d'influència en la planificació de les tasques professionals; dit d'una altra manera, la capacitat d'autoprogramació defineix el teletreball per l'existència de marges de maniobra com a resultat del coneixement o de la flexibilitat organitzativa, perquè incideix en el resultat final (*output*) o en les condicions de treball. Finalment, es fonamenta en l'ús d'uns determinats equipaments i aplicacions tecnològiques, que en el nostre cas són les tecnologies de la informació i la comunicació; aquestes afegeixen un valor especial a l'activitat laboral que implica que no es podria realitzar de la mateixa manera si no es disposés d'aquestes eines.

Així doncs, una definició àmplia del teletreball pot ser la següent:

El teletreball és el treball (dependent o autònom) realitzat a distància (del lloc físic que l'organització destina habitualment als seus empleats o del client que el contracta), amb capacitats d'autoprogramació (d'incidència en el resultat final del treball o d'influència en l'organització de les tasques professionals) i mitjançant l'ús de les TIC (el conjunt convergent de tecnologies de tractament de la informació i la comunicació que afegeixen valor al treball).

Un dels casos típics de la no-existència de teletreball per falta de capacitats organitzatives del treball és el dels teleoperadors quan no disposen de cap mecanisme d'autoprogramació de la seva feina. Un altre exemple significatiu del que no és teletreball per la falta de l'ús efectiu de les TIC són alguns treballs de la indústria editorial que, per bé que compleix els altres tres requisits exigits, no fan un ús intensiu de les tecnologies digitals per a afegir un valor al seu treball.

2.2. Tipus de teletreball

Com hem dit abans, l'aparició i la consolidació progressiva del teletreball estan relacionades amb la irrupció del treball en xarxa i, per tant, apareixen associades als importants processos de canvi que l'economia mundial ha experimentat durant les últimes dècades. Inicialment, aquesta forma de treball en xarxa va aparèixer com a resultat de la crisi energètica dels anys setanta i el seu origen està relacionat amb la preocupació per reduir l'impacte mediambiental dels desplaçaments als llocs de treball. En aquest sentit, i a partir dels anys vuitanta, algunes empreses van començar a estimular la implantació del teletreball com a mètode de reducció de costos, com una manera d'aplicar la flexibilitat a la gestió i l'organització del treball i com un element important per a aconseguir més proximitat al client.

No obstant això, els resultats de la seva implantació van ser modestos i no ha estat fins ben entrada la dècada dels noranta, amb la consolidació progressiva d'una massa crítica en els usos de les TIC, que el teletreball ha assolit una certa visibilitat que permet establir una primera classificació. Aquesta s'ha realitzat a partir de la definició de set grans criteris:

- a) Localització (segons la ubicació geogràfica des d'on es realitza el teletreball).
- b) Temporalitat (segons els dies de la setmana, el mes, etc., en què es realitza el teletreball).
- c) Horari laboral (segons el tipus de jornada).
- d) Un criteri tècnic (segons la connexió utilitzada en el teletreball).
- e) La cadena de valor (segons el lloc que ocupa el teletreball en el cicle de producció).
- f) El tipus de relació contractual (segons l'estatus de l'ocupació).
- g) El tipus de retribució (segons la modalitat de contraprestació del treball).

Una de les característiques principals del teletreball és que representa una nova forma organitzativa del treball que no es focalitza en la localització espacial dels teletreballadors en les empreses. Així, el teletreball no requereix que el treball o la prestació de serveis es facin necessàriament en un lloc determinat, sinó que es pot realitzar des d'ubicacions diferents. Aquest fet porta a considerar una primera tipologia del teletreball segons el criteri de **localització**. Des d'aquesta perspectiva, hi ha un cert consens en relació amb el fet que es poden distingir tres tipus de teletreball (Ortiz, 1996):

- El teletreball a casa.
- El teletreball mòbil.
- El teletreball en telecentres.

El teletreball a casa fa referència a la forma de treball que les persones duen a terme des de casa. El teletreball mòbil, per la seva banda, el desenvolupen les persones l'activitat de les quals comporta desplaçaments freqüents, cosa que permet el teletreball des d'un hotel, des de casa, des de les oficines d'un client o mentre es viatja. Molts agents de vendes i executius són un exemple de teletreballadors mòbils. La localització en telecentres implica la creació d'oficines a distància equipades amb totes les connexions informàtiques i de telecomunicacions necessàries perquè es puguin utilitzar amb més o menys regularitat. Aquests telecentres proporcionen infraestructures en àrees perifèriques o econòmicament desfavorables i la seva finalitat, sovint, s'identifica amb el foment del creixement i el desenvolupament econòmics. Les oficines satèl·lit, per la seva banda, són una altra forma col·lectiva de teletreball. Per

mitjà de les connexions informàtiques i de telecomunicacions es desenvolupa una tasca destinada a tota l'organització. Es correspon amb la sucursal tradicional, però en aquest cas la funció principal no és ocupar-se dels clients sinó proveir de serveis l'organització.

Els tres tipus de teletreball presentats segons el criteri de localització s'han de distingir del treball realitzat a l'oficina virtual, que es refereix a una forma d'organització absolutament descentralitzada del treball en què el personal treballa a distància mitjançant les TIC i en què l'empresa no disposa d'oficines centrals físiques.

Segons el criteri de la **temporalitat**, el teletreball pot ser permanent –si es duu a terme tots els dies de la setmana– o pot ser teletreball alternat –si només es desenvolupa uns quants dies o hores a la setmana. Quant a això, hi ha un cert consens entre els experts en relació amb el fet que la solució del teletreball alternat ofereix més possibilitats de comunicació entre l'empleat i l'empresa.

S'obté un altre tipus de teletreball si es classifica segons la distribució de l'**horari laboral**. En aquest sentit, trobem el teletreball a temps parcial i el teletreball a temps complet.

Des del punt de vista **tècnic** es poden distingir les tasques de teletreball realitzades en línia (*on line*) o fora de línia (*off line*). Aquesta distinció respon al treball a distància, amb capacitats d'autoprogramació i ús de les TIC que està permanentment en línia, en contrast amb el treball que es pot connectar quan es consideri convenient.

Un exemple del primer cas és el treball dels centres d'atenció telefònica (*call centres*) i un exemple del segon, el treball que permet connectar-se des de casa per consultar els arxius de l'empresa o per respondre a correus electrònics.

Els esquemes de teletreball també es poden considerar des de la perspectiva de la **situació que ocupen en el cicle de producció**. En aquest cas, es poden distingir dos tipus de teletreball:

- El teletreball com a estructura interna de l'empresa, que es basa en el desenvolupament de projectes interns de teletreball engegats per la mateixa empresa amb la finalitat d'introduir flexibilitat en el procés de producció.
- El teletreball com a servei a empreses i professionals o teletreball subcontractat, basat en la subcontractació d'empreses o empleats que teletreballen.

Segons el criteri de **relació contractual** es pot distingir entre *teletreball subordinat*, és a dir, el que s'estableix a partir d'una relació entre l'empresari i l'empleat, i *teletreball no subordinat*, és a dir, el que s'estableix a partir d'una relació entre l'autònom i el client.

Telecentres

En algunes zones de muntanya o en zones rurals els telecentres s'anomenen telecentres rurals (*telecottage*). El desenvolupament dels telecentres rurals en alguns llocs d'Europa, com la Gran Bretanya, Irlanda o els països escandinaus, té com a objectiu superar els problemes locals estructurals i introduir les tecnologies de la informació a les zones més despoblades.

Finalment, també trobem diferents tipus de teletreball segons la **retribució econòmica**. Hi ha modalitats que estableixen una remuneració exclusivament centrada en la realització de les tasques contractades i unes altres que disposen la recepció de beneficis centrats en la seguretat social, etc.

2.3. Avantatges i desavantatges del teletreball

Segons el Llibre blanc del teletreball a Espanya, elaborat pel Fòrum EFR de la Fundació Másfamilia el 2012 i en la realització del qual van participar grans organitzacions com Endesa, Banesto, el BBVA, l'Once, Sanitas, etc., el teletreball és una modalitat d'organització laboral que implica els beneficis següents per al treballador:

- a) Permet una conciliació de la vida familiar i la vida laboral més àmplia i millor.
- b) Implica un estalvi econòmic i de temps en la mesura en què redueix les despeses diàries de desplaçament.
- c) Redueix l'estrès laboral i millora la salut.
- d) Representa un impuls per a accedir a les eines que caracteritzen la nostra societat del coneixement i fomenta l'aprenentatge continu.
- e) Incrementa la motivació laboral i l'autorealització i, per tant, la productivitat.
- f) Facilita la integració laboral de persones amb discapacitats físiques.
- g) Facilita la inserció laboral de persones residents en zones rurals.
- h) Redueix la sinistralitat laboral.

I per a l'organització que duu a terme polítiques de teletreball comporta els beneficis següents:

- a) Genera entorns multiculturals i diversos. Permet treballar en comunitats més diverses.
- b) Els sistemes de gestió i les estructures organitzatives maduren com a resultat del procés d'adaptació de l'organització a les noves tecnologies i modalitats de treball.
- c) Incrementa la productivitat del treballador perquè es redueixen els ambients amb interrupcions constants i es gestiona millor el temps laboral.

- d) Millora el rendiment dels treballadors gràcies a l'increment de la compensació intrínseca.
- e) Permet perllongar la vida activa del treballador.
- f) Redueix l'absentisme per malaltia i l'índex de rotació.
- g) Multiplica el talent que l'organització pot enrolar en els seus processos organitzatius perquè desapareix el límit geogràfic per a contractar treballadors.
- h) Canvien els estils de lideratge i direcció.

I en el cas de la societat en general s'esmenten els elements següents:

- a) Disminució de l'èxode rural i desenvolupament local.
- b) Inserció laboral de col·lectius en risc d'exclusió o vulnerables.
- c) Estalvi energètic per mitjà de l'eliminació de desplaçaments.
- d) Millora de la inversió en xarxes de coneixement.
- e) Reducció de la mobilitat.

Alguns analistes han assenyalat que, malgrat els avantatges esmentats, el tele treball també comporta un nombre important de desavantatges. En aquest sentit, s'esmenten els problemes següents per al treballador:

- a) Sensació de pèrdua d'estatus social i professional.
- b) Falta o disminució de contacte i suport social. Aïllament.
- c) Impacte en les aspiracions professionals i en la percepció de futur de la carrera professional.
- d) Pot fomentar l'individualisme.
- e) Dificultat en el treball en grup.
- f) Desvinculació de les empreses.
- g) Necessitat de gran motivació en el treball i de capacitat organitzativa d'aquest.
- h) Més dificultat en la protecció social i laboral dels treballadors.

- i) Possible desaparició dels límits entre la vida privada i la vida professional.
- j) Més necessitats d'ajuda en el treball i absència d'un suport laboral immediat.
- k) Necessitat d'autodisciplina pel fet de tenir un horari flexible.
- l) Dificultat d'organització sindical.

A més d'un seguit de desavantatges per a l'organització:

- a) Necessitat d'un procés selectiu molt exigent.
- b) Més dificultat en el treball en equip.
- c) Cost inicial elevat dels equips de treball.
- d) Garantia de la seguretat en les comunicacions i confidencialitat.
- e) Modificació dels models de gestió.
- f) Díficil control de l'absentisme laboral i en general dificultat de control sobre el treballador.
- g) Inèrcia operativa.
- h) Pot provocar reaccions negatives en el personal.
- i) Dispersió de l'organització per la reducció de contactes entre els treballadors.
- j) Nivells alts de qualificació.

I, finalment, diversos desavantatges per al teixit social i comunitari:

- a) Pot facilitar l'increment de treballs desprotegits atesa la dificultat de control d'aquest col·lectiu.
- b) Generació de nous costos d'infraestructura tecnològica.
- c) Desequilibris en la distribució de la riquesa.
- d) Possible pèrdua de protagonisme sindical.

2.4. La situació espanyola

De moment, el teletreball té una presència petita en el nostre context. No obstant això, les dades constaten que va a l'alça. Sobretot les empreses dedicades al desenvolupament de les TIC i l'alta tecnologia són les que presenten un nombre més gran de polítiques que potencien el teletreball.

Algunes fonts mostren que fins a un 57% de treballadors de l'Estat espanyol estarien disposats a teletreballar. No obstant això, la realitat és que només ho fa un 26% enfront de la mitjana del 35% que presenta el conjunt de la Unió Europea. Es calcula que entre un 7% i un 8% dels treballadors a l'Estat espanyol teletreballen un mínim d'un quart de la setmana laboral, i un 16,2% de les empreses tenen empleats que fan teletreball almenys mitja jornada setmanal quan es connecten als sistemes informàtics que ofereix la seva organització.

Algunes xifres sembla que indiquen que la situació del teletreball en el nostre context no està directament relacionada amb la infraestructura de telecomunicacions que té el nostre teixit empresarial. Així, es constata que el 96% de les empreses espanyoles amb més de deu assalariats té connexió permanent a Internet, que l'ús d'ordinadors està plenament estès en totes aquestes organitzacions i que la majoria d'aquestes organitzacions té correu electrònic o pàgina web. I si s'examina la presència de tecnologia en les llars espanyoles la situació és semblant. El 72% té connexió estable a Internet, hi ha ordinadors en la majoria de llars, etc.

Per tant, el baix nivell de teletreball de l'Estat espanyol s'ha de buscar en un altre tipus de motius. Aquests tenen a veure especialment amb una determinada cultura organitzacional en què encara no s'ha realitzat una aposta clara per les polítiques que potencien el treball fora de l'empresa. El Llibre blanc del teletreball a Espanya, que hem esmentat abans, considera que tant els empresaris com els sindicats, per raons diferents, frenen el desenvolupament del teletreball. Concretament, les raons són les següents:

- a) Els empresaris perceben en el teletreball un risc elevat de perdre el control i la supervisió sobre les tasques que es realitzen. Consideren que una cultura de la presencialitat en el lloc de treball permet més control tant del treballador com de les tasques realitzades.
- b) Els sindicats observen en el teletreball el risc d'una desmobilització sindical; és a dir, una pèrdua de les seves formes tradicionals d'organització i per tant de poder en el teixit empresarial. Consideren, a més a més, que el teletreball implica l'obertura d'una porta a un tipus de relació laboral diferent, menys regulada pel que fa als aspectes contractuals, més precària i menys controlada pel treballador.

Aquests elements de fre posen sobre la taula un interrogant en relació amb els efectes o les implicacions que aquesta nova modalitat d'organització de l'experiència laboral comporta per a les nostres societats.

2.5. Efectes del teletreball

Recentment, diversos autors han plantejat que l'anàlisi del teletreball s'ha de plantejar en uns termes que vagin molt més enllà de l'enunciació dels avantatges i els desavantatges que té. En aquest sentit, per exemple, Richard Sennet (2000) sosté que el teletreball s'ha d'entendre com una modalitat que paradoxalment accentua els mecanismes de control que es duen a terme sobre el treballador.

Efectivament, l'horari flexible que implica el teletreball situa els ocupadors davant una incertesa relacionada amb l'execució i el compliment de les tasques. Per compensar aquesta situació, les organitzacions tenen mecanismes de control addicionals per a gestionar el treball a casa. Això fa que el teletreballador s'hagi de sotmetre a més controls que el treballador presencial.

D'una manera semblant, altres analistes mantenen que el teletreball és una modalitat d'organització de l'activitat laboral que condemna la persona que la realitza a una reducció de les oportunitats que té per a promocionar-se o realitzar una carrera professional semblant a la del treballador presencial (Baruch, 2001).

I en relació amb l'àmbit familiar també hi ha algunes controvèrsies molt interessants sobre els efectes que generaria el teletreball. D'una banda, hi ha estudis que afirmen que el teletreball redueix el conflicte entre la família i l'activitat laboral. En aquest sentit, el teletreball de vegades es presenta com una de les grans estratègies de conciliació de la vida laboral i la vida familiar. D'altra banda, moltes recerques afirmen que els factors relacionats amb el treball i l'activitat laboral, i no els familiars, realment són els factors que influeixen en la decisió individual d'acollir-se al teletreball o no. Per exemple, el teletreball pot ser molt atractiu per als treballadors que duen a terme feines rutinàries i repetitives i necessiten poc contacte amb els companys (Bailey i Kurland, 2002).

El gènere és una altra variable implicada en la decisió de teletreballar i en la modalitat pertinent. D'aquesta manera, s'ha observat que les dones que teletreballen es concentren en tasques de comptabilitat, traducció i treball de secretaria i, sovint, la decisió d'optar pel teletreball és presa conjuntament amb el seu superior. Per contra, els homes que teletreballen ho fan en tasques executives, de direcció, tècniques i professionals i prenen la decisió d'acollir-se a aquesta modalitat laboral sense consultar-ho amb ningú (Tremblay, 2004).

Alguns estudis contenen principalment la idea anterior i mostren que hi ha un patró de segregació ocupacional per sexes en el teletreball. La taula següent, presa de Blanco (2006), mostra aquest patró.

Implicacions en el teletreball per sectors segons el sexe

Sectors	Percentatge per sexe
Secretariat, administració, introducció de dades	100% dones
Consultoria i projectes	85% dones
Educació i formació	60% dones
Vendes i màrqueting	65% dones
Serveis financers	98% dones
Recerca i periodisme	65% dones
Traducció i activitats gràfiques	65% dones

És molt interessant constatar que aquesta segregació per sexes no depèn exclusivament de la categoria ocupacional. De fet, els homes i les dones argumenten de manera diferent les motivacions que tenen per a acollir-se al teletreball o rebutjar-lo. Així, els homes habitualment decideixen treballar des de casa amb l'objectiu d'augmentar la productivitat i tenir més autonomia i flexibilitat. Per contra, les dones ho fan amb la intenció de combinar més bé el seu treball remunerat amb el no remunerat, especialment per tenir cura dels fills i de familiars dependents (Edwards i Wajcman, 2005).

En aquest sentit, diversos estudis revelen que treballar a casa implica per a les dones més estrès perquè han de treballar ajustant-se als horaris dels altres integrants de la família i perquè la falta de separació espacial entre el lloc on es realitzen les activitats laborals i la resta de la casa fa que estiguin permanentment accessibles a les demandes familiars i domèstiques. Per aquesta raó, el teletreball no solament no canvia els rols de gènere tradicionals sinó que també els pot arribar a potenciar (Gurstein, 2001).

Per tant, l'experiència del teletreball és molt diferent en el cas de les dones i en el dels homes. Mentre que les dones veuen com se'ls multiplica la càrrega domèstica, l'estrès i els mecanismes de control laborals, els homes troben en el teletreball un mecanisme que els permet reorganitzar el seu temps i reestructurar d'una manera nova la relació entre la vida familiar i la vida laboral (Wajcman, 2006).

De tot això anterior es desprèn que el teletreball, al contrari del que mostren certes visions que l'idealitzen, és una modalitat d'organització de l'activitat laboral que pot tenir efectes transformadors en la nostra societat que apunten en la direcció següent:

- Reforçar els rols tradicionals de gènere en l'àmbit domèstic.

- Incrementar els mecanismes de control i exigència sobre el treballador.
- Precaritzar encara més la vida laboral de les dones.

2.6. El teletreball i la conciliació de la vida familiar i la vida laboral

Al final dels anys noranta, algunes autores (Bailey i Kurland, 2002 i Tremblay, 2002) van veure en l'auge de les TIC i la implementació massiva d'aquestes en el mercat laboral unes possibilitats molt grans de potenciar la conciliació entre els àmbits laboral, familiar, personal i social. Concretament, el teletreball es va perfilar com la solució idònia per a aquesta articulació. No obstant això, una anàlisi més atenta mostra que la situació és més complicada del que preveia l'optimisme inicial. Per exemple, la decisió d'optar, o no, per dur a terme teletreball depèn, com hem vist en l'apartat anterior, entre altres variables importants, de la categoria ocupacional o del gènere.

Diversos estudis (Mirchandani, 2000) han assenyalat que, curiosament, hi ha dues imatges contradictòries del teletreball tant en els discursos populars com en la bibliografia acadèmica. D'una banda, el teletreball des de casa es presenta com una activitat que pot proporcionar a les persones una integració plena i reeixida de la seva vida laboral, familiar, personal i social. No obstant això, de l'altra, no és estrany que també es perfili una imatge en què la proximitat física de les activitats laborals i les de la llar, que acompanyen el teletreball, esdevingui una causa important d'ansietat i estrès.

És a dir, la primera imatge presenta el teletreball com a facilitador de la plena integració del treball assalariat i la vida familiar per mitjà d'escenes eufòriques de dones i homes que treballen alegrement amb l'ordinador mentre, simultàniament, tenen cura dels seus fills. I la segona retrata els teletreballadors com a persones sobrecarregades de feina, ja que experimenten de manera directa i molt intensa la coexistència de l'activitat assalariada i la familiar.

Aquests discursos contradictoris no difereixen sistemàticament en termes de classe, gènere o tipus d'activitat laboral. La bibliografia acadèmica afegeix a aquestes imatges una dimensió que apunta que les persones que tenen feines ben pagades i han escollit voluntàriament teletreballar és més probable que tinguin experiències positives de teletreball que les que ni estan ben remunerades ni han escollit el teletreball.

De totes maneres, és molt interessant constatar que tot això posa sobre la taula una temàtica que normalment es defuig. És cert que el teletreball comporta que els qui l'exerceixen hagin d'afrontar el desafiament de conciliar l'activitat laboral, familiar i personal, però, de la mateixa manera, han d'afrontar la necessitat de gestionar les amenaces i els riscos que implica aquesta integració.

En aquest sentit, convé recordar que el teletreball sovint es presenta com una modalitat d'activitat assalariada que ofereix la flexibilitat necessària per a integrar més bé les responsabilitats familiars, laborals i personals. I es defuig sistemàticament que les persones que es beneficien del teletreball ho fan només mitjançant el reforç de l'*status quo* organitzacional, que té una marca de gènere clara en la mesura en què assumeix que les responsabilitats familiars estan separades de les demandes laborals, que les finalitats de l'organització desbanquen les necessitats dels recursos d'alta qualitat per a tenir cura dels menors.

El fet de poder estar a prop de la família no és una de les principals motivacions que addueixen les dones per optar pel teletreball, més aviat ho són els esquemes de treball flexibles i la possibilitat de no haver de fer desplaçaments. Per tot això, alguns autors indiquen que el teletreball no significa que automàticament es pugui conciliar la feina i la família. Encara més, en alguns casos comporta el risc d'un conflicte important entre el treball i la família. Per exemple, el teletreball esborra les fronteres entre el temps laboral i el temps familiar, no totes les llars estan preparades per a suportar els requisits tècnics que exigeix l'ús de les TIC, apareixen dificultats de promoció i ascens, la teletreballadora és considerada una treballadora còmoda i, de vegades, se li exigeix més càrrega laboral, es produeix aïllament social, etc.

Una altra dimensió rellevant, i que darrerament ha motivat diversos estudis, té a veure amb la percepció que tenen els treballadors del conflicte que s'estableix entre les seves activitats laboral, familiar i personal (Fonner i Roloff, 2010; Gálvez *et al.*, 2012). Les persones que teletreballen tenen percepcions més baixes d'aquest conflicte que les que no teletreballen.

Els teletreballadors poden administrar el temps d'una manera més flexible, poden dedicar més temps a la família i al lleure, etc. De la mateixa manera, hi ha menys distraccions i per tant es té la percepció que s'aprofita més el temps. Convé destacar que alguns treballs han trobat unes quantes diferències de gènere en aquesta percepció. Per exemple, King, Botsford i Huffman (2009) van trobar que els homes afirmaven que tenien menys conflicte que les dones. De totes maneres, considerem que aquests estudis tenen limitacions importants. En primer lloc, no solen tenir en compte variables com els problemes matrimonials, problemes amb la conducta dels fills, etc. En segon lloc, és molt complicat mesurar amb un simple qüestionari el grau de satisfacció d'esdeveniments tan diferents com poden ser l'organització d'una empresa o la situació dels seus treballadors.

Diverses anàlisis han mostrat que les raons del teletreball varien enormement segons les persones implicades que responen als requisits en qüestió. En aquest sentit, els teletreballadors tradicionals (amb ocupacions poc remunerades i amb una baixa formació) afirmen que és per a tenir cura de la família (33%),

mentre que els teletreballadors professionals (amb activitats ben remunerades i amb un nivell de formació més alt) destaquen principalment la flexibilitat (21,4%), els motius econòmics (14,3%) i la família (10,7%).

Aquestes xifres s'expliquen perquè els teletreballadors tradicionals acostumen a tenir cura dels fills personalment (63,6%), sobretot les dones, mentre que els teletreballadors professionals només ho fan en un 26,3%. La taula següent, presa de Moore (2006), il·lustra i amplia els resultats esmentats:

Raons per les quals es teletreballa segons el tipus de feina

Motius	Professionals	Tradicionals
Flexibilitat	21,4%	12,12%
Econòmics o financers	14,3%	12,12%
Família	10,7%	33%
Estalvi de desplaçaments	10,7%	3,03%
Comoditat	10,7%	18,18%
Disponibilitat laboral	10,7%	9,09%
Més satisfacció laboral	71%	0%
Estil de vida	7,1%	3,03%
Problemes de salut o edat	3,6%	6,06%
Comoditat de la llar	3,6%	0%
Autonomia	0%	3,03%

Convé destacar que tant els teletreballadors professionals com els tradicionals coincideixen a afirmar que el teletreball comporta un augment de l'horari laboral i que al final es treballen moltes més hores i sense cap tipus de remuneració.

Per tot això, es pot afirmar que mentre que per als teletreballadors amb ocupacions de tipus professional –majoritàriament, homes– el teletreball és una bona eina per a conciliar la vida laboral i la vida familiar perquè els permet fer-se càrrec de responsabilitats familiars sense renunciar a una carrera professional, els teletreballadors amb activitats més convencionals –principalment, dones– veuen el teletreball com una manera més de fixar el seu paper de responsable principal de la llar i, a més a més, com un mecanisme que els retalla les opcions d'ascens o millora laboral. En aquest segon grup, el teletreball no ajuda a millorar la qualitat de vida sinó que, per contra, és una font important d'estrès i ansietat.

Malgrat algunes diferències rellevants, la bibliografia científica sobre el tema que ens ocupa coincideix en una qüestió molt clara: el teletreball *per se* no assegura ni una bona conciliació familiar, laboral i personal ni una experiència positiva d'aquest treball. Per a ser efectiu, el teletreball s'ha d'inscriure en el marc més ampli de polítiques laborals flexibles i familiarment responsables.

2.6.1. Què són les polítiques laborals flexibles i familiarment responsables?

Alguns exemples interessants de pràctiques laborals flexibles són els horaris variables (flexibles, anuals, crèdits d'hores, etc.), la reducció de jornada (temps parcial, feines compartides, etc.), els permisos (paternitat, maternitat, excèdències, etc.) o l'oficina virtual.

L'oficina virtual es defineix a partir de dispositius com els següents:

- **Telecentres.** Ofereixen la possibilitat de treballar des d'un despatx satèl·lit proper a casa, amb la finalitat d'evitar desplaçaments llargs o embossos incòmodes.
- **Teletreball a casa.** Ofereix la possibilitat de treballar des de casa; la mateixa empresa s'encarrega d'habilitar-la amb totes les TIC necessàries.
- **Teletreball mòbil.** Ofereix la possibilitat de realitzar diverses tasques laborals des de diversos llocs durant els desplaçaments.
- **Videoconferències.** Permeten realitzar conferències amb altres llocs mitjançant vídeo, per tal d'evitar grans desplaçaments.

Les pràctiques familiars responsables es refereixen a la prestació de serveis i el seu finançament per l'empresa per a ajudar en la cura dels familiars dependents o de les feines de la llar.

En són bons exemples la informació sobre escoles bressol, la llar d'infants dins o fora de l'empresa, sufragar despeses de guarderia, serveis d'escola bressol o cangur durant els viatges de feina o les hores extres, la informació sobre centres de cura de persones grans, els mateixos serveis de cura de persones grans, la reserva de places en escoles locals o els serveis domèstics.

Juntament amb el problema que comporta que les empreses o organitzacions implementin aquest conjunt de mesures, alguns autors han assenyalat que cal considerar el fet que hi ha un gran desequilibri entre l'oferta i la demanda de les pràctiques flexibles i familiarment responsables en el sentit que les persones

que podrien utilitzar aquestes pràctiques no ho fan perquè consideren que tindria conseqüències negatives per al seu desenvolupament professional en l'empresa.

Atès que les pràctiques flexibles i familiarment responsables busquen ajudar a una conciliació entre la vida familiar, laboral i personal, en la mesura que aquestes pràctiques siguin més efectives permetran els aspectes següents:

- Disminució de l'absentisme.
- Reducció del nivell d'estrès.
- Millora de la productivitat.
- Augment de la qualitat de vida en l'espai laboral.

No obstant això, l'aplicació d'un programa de pràctiques flexibles i familiarment responsables és una qüestió delicada; s'han de tenir sempre en compte diversos factors:

- **Factor organitzatiu.** És necessària una cultura organitzacional de suport a aquestes pràctiques per part de tota la cúpula de l'empresa.
- **Factor informatiu.** Sobre les necessitats de conciliació de la vida laboral i familiar dels empleats i directius de l'organització.
- **Factor comunicatiu.** Hi ha d'haver una bona xarxa de comunicació, tant interna com externa.

A continuació revisarem més detalladament com es tradueix tot això en el cas de l'Estat espanyol.

2.6.2. L'experiència de l'Estat espanyol

La majoria de les empreses que han decidit implementar un programa de teletreball en el nostre context són empreses multinacionals, amb una cultura organitzacional preparada per a aquest tipus de modalitat laboral i relacionades amb les noves tecnologies. Així, per exemple, les polítiques de flexibilitat d'IBM, que inclouen el teletreball, són la resposta de la companyia a les necessitats individuals dels professionals que treballen en l'empresa i, per tant, es consideren una oportunitat per a desenvolupar noves maneres de tractar el treball que permeten tant un augment de la productivitat professional com un millor equilibri entre la feina i la vida privada.

En canvi, per a altres empreses com HP el teletreball s'inclou dins d'una estratègia per a afavorir la diversitat i la inclusió com a factors clau de la creativitat i la innovació. L'objectiu és garantir que la diversitat forma part de l'estructura de la companyia en tots els seus processos i pràctiques, de manera que es crea una cultura de la inclusió en cada acció.

Per la seva banda, per a Microsoft, el teletreball afavoreix “la possibilitat de retenció i atracció de talents”. I, per posar-ne un últim exemple, INDRA, que ja tenia un pla Equilibra des del 2005, ha engegat a Barcelona l’oficina virtual Working At Virtual Office (W@AVO) amb l’objectiu de conciliar la vida personal, familiar i laboral dels professionals que s’integrin en aquesta iniciativa que flexibilitza els horaris i facilita la mobilitat.

Tanmateix, el III Informe Randstad sobre les polítiques de conciliació en l’Europa dels Quinze afirma que només un 1,15% dels convenis inclouen plans per a conciliar la vida laboral i familiar dels treballadors. En una gran part d’aquestes empreses un dels objectius que es pretén aconseguir amb la implantació del teletreball és més flexibilitat, sobretot en els casos en què els treballadors ja estan forçats a aquesta flexibilitat, o bé perquè han de viatjar sovint o bé perquè han de treballar en equip amb persones que són en altres països i tenen una altra disponibilitat horària, però també per a facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar dels treballadors.

En aquest sentit, un dels impulsos més importants que s’ha donat al teletreball en el nostre país recentment ha estat per mitjà del Pla Concilia, que és un pla integral per a la flexibilització de l’horari i per a la conciliació de la vida personal i laboral en l’Administració General de l’Estat. Entre altres mesures, aquest Pla recull un manual per a la implantació de programes pilot de teletreball semblant al que utilitzen les agències de l’Administració federal dels Estats Units o els que fan servir en les administracions italianes.

L’objectiu d’aquesta iniciativa és “constituir una solució tecnològica positiva per a organitzar millor el temps de treball de manera que les persones puguin harmonitzar més bé la seva vida personal i l’atenció a la família amb el seu desenvolupament professional, i incrementar al mateix temps la qualitat del treball exercit”. D’aquesta manera, els funcionaris acollits voluntàriament a aquest pla pilot poden realitzar fins a un 40% de la jornada laboral des de casa. S’estan estudiant iniciatives semblants des de la Generalitat de Catalunya i de la Comunitat Valenciana.

En aquest mateix sentit, en el marc del projecte EQUAL “Madrid, empreses i conciliació”, un dels principals eixos és el foment del teletreball amb els objectius següents:

- Facilitar l’equilibri entre la vida professional i la privada; i tractar d’avançar des de la gestió del clima laboral fins al desenvolupament del compromís, com a element clau per a aconseguir uns resultats concrets i personalitzats.
- Oferir l’adequació de models de relacions laborals a les exigències dels projectes empresarials i de les necessitats dels treballadors.

- Millorar la funció de recursos humans que ha d'avançar en el camp de la reputació corporativa, la responsabilitat social i el bon govern.

No obstant això, ja comencen a aparèixer estudis realitzats en el nostre país, com l'informe *Las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC): una alternativa a la flexibilización del trabajo y a la integración de políticas de género* realitzat al País Basc, que adverteixen que si bé el teletreball pot esdevenir una sortida professional “certament pràctica i satisfactòria per a determinades persones amb unes professions concretes”, també sembla evident que aquestes es queden “al marge del que passa a l'empresa”. Per tant, com hem esmentat anteriorment, el teletreball com a forma d'organització del treball que facilita la conciliació de la vida laboral, familiar, personal i social és un debat encara obert. Aquest debat, a més, posa sobre la taula uns quants interrogants interessants sobre el tipus d'identitat o subjectivitat que es forma en desenvolupar-lo i practicar-lo.

2.7. Teletreball i noves subjectivitats

El treball és una dimensió essencial de la nostra vida social i també individual. A partir del treball ens definim, establim relacions amb els altres, preparem projectes futurs, entenem la nostra vida i les capacitats individuals que tenim. És a dir, el treball és un conjunt de pràctiques que es reflecteixen directament en la nostra identitat o subjectivitat. Pensem a partir del que fem i, en bona mesura, aquesta activitat està relacionada amb el món laboral. Per tant, la implementació i el desenvolupament del teletreball significa que apareixen noves fórmules per a entendre'ns, per a conceptualitzar la nostra definició d'individus que treballen.

Quan s'analitzen les noves realitats del treball i els efectes que tenen en la producció de subjectivitats, és especialment interessant aprofundir en les conseqüències que té per al subjecte un tipus de treball que integra molts dels factors clau de canvi: flexibilitat, descentralització, tecnologia i noves dinàmiques d'interacció. El teletreball genera transformacions importants en l'individu, ja que redefineix conceptes clau com ara el temps, el lloc, la vida familiar i en general la vida social.

“El teletrabajo encierra la suficiente potencialidad como para cambiar el modo y el lugar de trabajo de las masas de población crecientes; las relaciones familiares y comunitarias, [...] los hábitos y costumbres cotidianos; los modos de vestir, los ritos adscritos a la vida laboral, [...] los modos de incorporarse a la sociedad mediante el trabajo, de relacionarse, de adquirir status, de aprender y de culturizarse”.

Ortiz (1996, p. 29)

Respecte a l'organització temporal que presentava el treball en els espais clàssics (fàbrica, taller, etc.), el teletreball pot implicar una variació dels tres temps que regien el dia a dia de l'ésser humà: vuit hores de feina, vuit de lleure i vuit de descans. La nova organització del treball dilueix les fronteres entre el temps lliure i el temps laboral, ja que infringeix també els límits de la llar i del treball

(és el cas dels teletreballadors a casa), de la vida privada i de la vida pública. En aquest mateix sentit d'“invasió” dels espais tan clarament configurats en la societat industrial, el teletreball implica el qüestionament dels llocs de treball com uns entorns associats a uns espais físics concrets. Les TIC permeten que aquests espais s'expandeixin en tots els sentits, des de la llar fins a llocs de lleure o de pas, en qualsevol lloc que permeti connectar-se a la xarxa, el subjecte pot desenvolupar la seva activitat laboral.

Per a alguns autors, el teletreball implica la recuperació d'una etapa preindustrial en què la llar era l'espai privilegiat de treball. Així, Ellison (1999) planteja que aquesta tornada de la llar com a centre de producció pot tenir un efecte positiu en la mesura que generi una intensificació de les relacions emocionals cara a cara a casa i al barri. No obstant això, Ellison (1999) adverteix immediatament que aquesta visió es pot llegir com una “interpretació utòpica” de les implicacions de treballar a casa, centrada més en aspectes simbòlics que en les seves utilitats pràctiques.

Com ja hem esmentat, el teletreball representa per a alguns autors la intensificació dels mecanismes de control sobre l'activitat laboral. Per tant, és difícil pensar *a priori* que el teletreball representi alguna amenaça per al sistema. En aquest sentit, el teletreball es pot veure com el desenvolupament d'un nou paradigma de telepoder en què d'una banda es reforça en els individus una sensació d'autocontrol i d'alliberament de les institucions disciplinàries i, de l'altra, assistim al desenvolupament de dispositius de control que van més enllà dels límits de les parets de les velles institucions (l'escola, la família, l'empresa, etc.).

Carnoy (2001) ha assenyalat que si bé la societat industrial es va construir sobre la socialització de les masses camperoles i artesanes en la gran empresa i el treball estandarditzat, la societat xarxa es fonamenta en el moviment invers: la individualització i la segregació del treball. Un moviment en què el teletreball apareix com una pràctica que produeix noves dinàmiques laborals d'interacció, en què s'esdevé un culte al rendiment individual, mitjançant un tipus d'aïllament que fragmenta el grup social proletari, de manera que dona lloc a projectes ultraindividualistes.

Una revisió detinguda de la bibliografia que hi ha sobre teletreball mostra que hi ha pocs estudis que analitzin directament la relació entre *teletreball* i *subjectivitat*. La majoria de les recerques tenen com a objectiu principal crear estadístiques, perfils de teletreballadors o llistes sobre avantatges i desavantatges.

Les ciències socials i humanes utilitzen els conceptes de *subjectivitat* i *identitat* per a referir-se a les maneres que tenen els subjectes de descriure's, entendre's, analitzar-se, pensar-se, presentar-se davant els altres, etc. Totes aquestes pràctiques, òbviament, estan estretament relacionades amb els contextos en què vivim, els grups a què pertanyem i les activitats laborals que exercim.

Els pocs estudis que hi ha se centren en el teletreball desenvolupat des de casa, ja que integra dos àmbits tradicionalment dissociats; l'un referit a l'àmbit públic (treball) i l'altre a l'àmbit privat (casa). Entre els més interessants destaquen, per exemple, els de Thatcher i Zhu (2006). Aquestes autores plantegen que el teletreball afecta la identitat en la mesura en què interromp les rutines apreses sobre el treball tradicional, encara que paral·lelament l'individu reelabora nous hàbits i rutines com una manera psicològica i comportamental d'ajustar-se al canvi físic i social: hàbits com mantenir velles rutines (vestir-se amb vestit jaqueta) o incorporar noves activitats (fer exercici), per tal de facilitar l'entrada o la sortida de la feina.

També han identificat el lloc de teletreball, el temps transcorregut en l'activitat i la voluntarietat en la decisió de teletreballar, com a dimensions clau en la recerca sobre la identitat dels teletreballadors. La primera dimensió determina el medi social i físic de desenvolupament de l'activitat; la segona es refereix a l'extensió de temps per a la qual apliquen aquests canvis, mentre que la tercera influeix en la motivació i la satisfacció del teletreballador, segons que sigui o no una forma imposada de treball.

En una línia semblant, Tietze i Musson (2002) han analitzat les conseqüències del teletreball en la construcció recent d'identitats. A partir de l'anàlisi d'entrevistes amb vint-i-cinc teletreballadors, les autores parteixen de la idea d'*identitat* no com una cosa sòlida i fermament establerta en la nostra consciència sinó com un procés continu de construcció del nostre jo que es fonamenta en hàbits i rutines. Sennett (2000) considera que aquests elements són essencials per a la identitat, però com remarca aquest autor, sota l'influx de les pràctiques modernes del capitalisme flexible, les identitats estan essent amenaçades igual que els vincles duradors, les referències a llarg termini i valors com el compromís i la lleialtat. En relació amb això, les autores plantegen la inquietud següent: com són afrontades les inseguretats resultants de la relació entre *treball* i *casa*? Copien les rutines apreses en els llocs de treball tradicional o creen nous patrons i estratègies?

Els seus resultats mostren que els teletreballadors s'enfronten a diferents activitats i temporalitats, combinen rutines relacionades amb el treball i la casa a manera d'"una lluita contínua per a tenir-ho tot per a tothom". De totes maneres, les amenaces de desintegració i inestabilitat hi són presents al mateix temps que les oportunitats per a integrar i conciliar. Un aspecte assenyalat per

les autores com a crucial en la construcció de la identitat en el teletreball es refereix a la manera que tenen els teletreballadors d'utilitzar el "temps guanyat o estalviat" en aquesta modalitat: treballar més, estar amb la família o els amics, dedicar-lo al lleure, són algunes de les opcions que es troben, a més dels que perceben aquest temps amb un cert sentit d'inquietud o malestar.

També han conclòs que, en primer lloc, els que treballen més necessiten assumir una identitat de "professional real", tornant als patrons tradicionals de segregació entre *casa* i *treball*; i en segon lloc, hi ha una minoria que gaudeix activament d'altres possibilitats més enllà del treball, reconstruint el seu present i deixant espai a altres identitats, fins i tot més enllà del tradicionalment assignat a cada gènere, com és el cas dels homes que a partir del teletreball veuen incrementada la interacció amb els fills i, per tant, el paper de pares. La conclusió general de Tietze i Musson és que els teletreballadors continuen reproduint pràctiques d'autodisciplina apreses des del treball tradicional, però també, s'hi observen importants graus d'autonomia i autodeterminació. Aquests processos (de disciplina i autonomia) sempre coexisteixen, de manera que els teletreballadors estan permanentment en situació de lluita (*struggling*) i d'acrobàcia (*juggling*), en el sentit de conciliar totes les tasques i rols al seu voltant.

Per tant, no es pot afirmar que les noves formes de treball siguin necessàriament perniciosos per a la identitat clàssica del treballador, ni tampoc que siguin completament liberalitzadores. Més aviat, cal entendre que el subjecte participa reflexivament en la reconfiguració de tots dos àmbits, la casa i el treball, i també de si mateix. Les autores sostenen que tenint en compte que l'arribada a casa del treball remunerat ha implicat directament la construcció i la renegociació d'identitats, els teletreballadors abans de sumir-se en discussions filosòfiques sobre aquest tema, troben solucions pràctiques en forma d'"estratègies d'afrontament", que són accions, objectes, símbols, codis d'indumentària i rutines implicades en la designació d'espais i horaris específics per a cada activitat.

Altres estudis, com és el cas de Brocklehurst (2001), també han trobat que els treballadors a casa intenten replicar les rutines i els hàbits adquirits a l'oficina com una manera d'aferrar-se al que anteriorment els donava un significat com a treballadors; en el mateix sentit, els teletreballadors mostren una gran ansietat i una falta de discurs per explicar-se a si mateixos (i als altres) qui eren. Aquest autor argumenta que el treball a casa abans que procurar un alliberament del subjecte, crea més ansietat en veure's diluïdes les distincions tan clarament marcades per les formes tradicionals de treball: "treballar va ser associat a masculí = sustentació de la família = àmbit públic, mentre que la seva negació era el no-treball = femení = dependent = àmbit privat". D'aquesta manera, noves formes de treball comporten dificultats en la definició de subjectes que han estat formats per a esdevenir categories absolutes i úniques.

Des d'una altra perspectiva, Wilson i Greenhill (2004) han suggerit que les persones teletreballadores poden produir identitats que fins i tot estan més centrades en el treball que les que treballen en modalitats tradicionals. La raó és senzilla: com que en el teletreball tenen un control més gran de la seva activitat, generen noves concepcions sobre el que és el treball i el que és ser un treballador. Així mateix, les autores analitzen que la visió tal com ha estat defensada per Sennett (2000) i altres autors, de les noves dinàmiques laborals com a "corrosives" del jo, està elaborada des d'una perspectiva fonamentalment masculina.

Aquestes autores suggereixen, com s'indica en la taula que hi ha més avall, cinc factors de recerca sobre teletreball i identitat per a entendre com se n'ha dut a terme l'anàlisi des d'una perspectiva tradicional i com s'hauria de fer des d'un enfocament alternatiu centrat en el gènere.

Enfocaments per a l'estudi de la identitat i el teletreball

	Enfocament dominant	Enfocament alternatiu
Jo i identitat	Teletreball com a "corrosiu" del <i>self</i> (enfocament masculí).	Teletreball en sincronia amb formes de coneixement i experiència (enfocament femení).
Paper del treball en la formació de la identitat	Centralitzat en els homes, els quals basen les seves identitats en el treball.	Identitats més centrades en la feina per als teletreballadors, que per als treballadors d'oficina. Malgrat la importància del treball en les identitats de les dones, hi ha diferències de gènere significatives.
Naturalesa del treball i del lloc de l'activitat laboral	Formes de <i>self</i> gestionades en un medi en què els límits entre treball i no-treball són més fluidos.	
Aspectes de control i gestió	L'acabament de compromisos a llarg termini en el lloc de treball comporta el debilitament de la confiança.	Els professionals, gerents, s'esforcen més a planificar o controlar la feina i a avaluar la productivitat pròpia. Les vides de les dones treballadores estan configurades per les responsabilitats de casa.
Relacions en el treball	Les relacions establertes amb el lloc de treball mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) són vistes com a superficials.	La interacció social a l'oficina no és concebuda com a "treball real" sinó com una distracció per a la productivitat.

Font: Wilson i Greenhill (2004, p. 218).

En els estudis sobre la relació entre *teletreball* i *identitat* hi ha unes quantes discrepàncies que convé esmentar, atès l'interès que tenen i els elements que hem comentat en apartats anteriors. Com ja ha estat plantejat, des del punt de vista individual, un dels grans desavantatges del teletreball que assenyalen molts investigadors és la disminució del contacte social i de les relacions interpersonals, cosa que generaria un aïllament sociocultural important. Sobre aquest tema, Blanco (2005) argumenta que el teletreball (en el seu cas, a casa) no modifica d'una manera considerable les relacions interpersonals, ja que segons la seva recerca i alguns estudis citats per la mateixa autora, com el de Chapman *et al.* (1995) i el del Centre Francophone de Recherche sur l'informatisation des Organisations - CEFRIO (2001), les teletreballadores en-

trevistades manifestaven que no se sentien especialment aïllades, sobretot les que utilitzaven sovint les TIC; per bé que en aquest aspecte hi intervindrien sobretot unes característiques individuals concretes (Wilks i Billsberry, 2007) com l'edat, la predilecció per la solitud, o factors com el tipus de treball realitzat o la presència d'altres persones a casa. Blanco va trobar que algunes teletreballadores preferien aquesta forma de treball perquè els permetia estar soles, ser independents i no continuar amb les relacions jerarquizades de les organitzacions tradicionals, alhora que, gràcies a les TIC mantenien un contacte continu amb un gran nombre de professionals, sense cap límit d'horaris o d'ubicació geogràfica.

En una línia semblant, Hobbs i Armstrong (1998) van trobar en un estudi clàssic experimental amb dos grups de treballadors, els uns de la modalitat tradicional i els altres teletreballadors, que en el moment de resoldre un conflicte les relacions cara a cara poden ser més estressants i també menys eficaces per a resoldre el problema que les telemàtiques. Així mateix, Wilson i Greenhill (2004) van trobar que els teletreballadors fan un esforç més gran per a planificar i controlar la feina, cosa que es reflecteix en la productivitat, mentre que els treballadors tradicionals indiquen que podrien ser més productius sense les distraccions pròpies d'una oficina. Finalment, convé esmentar que Tremblay (2004) i Thatcher i Zhu (2006) han mostrat que la satisfacció dels teletreballadors està influïda principalment, abans que per qüestions estructurals, per la llibertat que tenen en l'elecció d'aquesta modalitat de treball, és a dir, si han arribat a teletreballar d'una manera voluntària o no.

Tots aquests estudis evidencien que hi ha diverses circumstàncies i factors que converteixen el teletreball en una bona opció d'organització de l'activitat laboral o en una alternativa desastrosa. Pot ser una experiència que genera la construcció d'una nova identitat o una gàbia amb barrots d'or. Sigui com vulgui, és evident que el teletreball obre una porta per repensar els vells paràmetres que incidien en l'àmbit laboral en la producció directa de la nostra identitat com a subjectes de les societats en què vivim. I molt probablement s'ha produït recentment el sorgiment d'un nou tipus d'identitat en el treball.

Resum

La responsabilitat social corporativa (RSC) i l'atenció a la dimensió ètica en l'activitat organitzacional són dues propostes que pretenen limitar l'acció completament desregulada que caracteritza el nostre sistema actual d'organitzar la producció (neoliberalisme). La primera intenta introduir uns eixos rectors en els objectius que han de buscar les empreses; aquests eixos passen per prestar una atenció especial al respecte del medi ambient, tenir en compte les necessitats de la comunitat en què funciona l'empresa i humanitzar les condicions laborals dels treballadors.

L'RSC ha rebut crítiques importants per part de les agrupacions clàssiques d'esquerra (sindicats i partits polítics) i de les organitzacions de la patronal i certs economistes. Les primeres argumenten que les propostes de l'RSC són un simple vernís que amaga els veritables problemes de fons d'un sistema d'explotació que reparteix de manera desigual la riquesa. Les segones plantegen que les empreses que han adoptat el programari de l'RSC es troben en un clar desavantatge en relació amb les que no ho han fet. A parer seu, aquest ideari implica un augment important dels costos de producció i execució. Al marge d'aquestes crítiques, alguns estudis acadèmics recents mostren que l'RSC comporta per a les empreses que l'adopten: a) un cert avantatge de mercat davant els seus competidors perquè la filosofia adoptada té una àmplia acceptació social, i b) una millora del seu ambient laboral i de la inserció comunitària.

La preocupació per a introduir una dimensió ètica activa en les organitzacions és una posició ideològica més àmplia que l'anterior, ja que planteja que la relació entre *ètica* i *capital* és una necessitat fonamental del sistema econòmic actual. Novament, hi ha un ampli debat sobre l'efectivitat d'aquesta dimensió. Les recomanacions que algunes institucions internacionals realitzen en aquesta matèria se solen adoptar o seguir només nominalment; en la pràctica es defugen d'una manera sistemàtica. Per aquesta raó, molts autors consideren que només en l'àmbit jurídic es poden establir límits efectius a l'activitat empresarial.

El teletreball ha emergit actualment amb molta força. Es presenta com una alternativa a les formes clàssiques d'organitzar l'activitat laboral que pot solucionar problemes tan greus com la conciliació entre la vida laboral, familiar i personal. No obstant això, aquesta promesa no és del tot evident. D'entrada, la definició del concepte *teletreball* és matèria d'amplis debats. Hi ha diversos paràmetres i criteris per a definir-lo i, mentre que algunes conceptualitzacions n'emfatitzen elements tecnològics, unes altres accentuen les transformacions espaciotemporals que implica.

En qualsevol cas, hi ha dos elements molt clars en aquest debat. En primer lloc, el teletreball és una realitat per la qual aposten moltes institucions internacionals. En segon lloc, el teletreball és una activitat laboral (dependent o autònoma) realitzada a distància (del lloc físic que l'organització destina habitualment als seus empleats o del client que el contracta), amb capacitats d'autoprogramació (d'incidència en el resultat final del treball o d'influència en l'organització de les tasques professionals) i mitjançant l'ús de les TIC (el conjunt convergent de tecnologies de tractament de la informació i la comunicació que afegeixen valor al treball).

El teletreball té grans avantatges per al treballador, l'empresa i la comunitat. Els més importants es resumeixen en la idea que redueix costos i atorga més autonomia temporal i espacial al treballador. Aquesta capacitat d'autoorganització es pot traduir en un augment de la qualitat de la vida laboral. A banda d'aquest conjunt de dimensions positives, apareixen també grans desavantatges. Els més rellevants es resumeixen en dues situacions específiques:

- El teletreball pot comportar l'increment de mecanismes de control i monitoratge sobre el treballador.
- Pot portar a una situació d'aïllament laboral que perjudiqui la carrera del teletreballador.

Teletreballar és una activitat que des que va aparèixer es va presentar com una de les grans solucions al problema de la conciliació de la vida familiar i la vida laboral. No obstant això, les indagacions acadèmiques mostren que aquesta relació no és ni directa ni lineal. Efectivament, el teletreball pot ser una solució, però també un mecanisme que reproduïx les diferències de gènere en la responsabilitat familiar i que incrementi la pressió ocupacional de les dones. A més a més, aquestes recerques han mostrat que l'èxit del teletreball està relacionat amb la implementació per part de les empreses de polítiques laborals flexibles i familiarment responsables.

De la mateixa manera, recerques recents han assenyalat que el teletreball implica l'aparició d'un nou tipus d'identitat laboral; és a dir, una nova manera d'entendre'ns i definir-nos com a treballadors. Igual que en el tema de la conciliació de la vida laboral i la vida familiar, aquests estudis mostren aspectes positius i negatius en la formació d'aquesta nova identitat. El teletreball pot establir una experiència de llibertat i d'augment del control sobre la vida laboral pròpia o una altra de molt diferent en què els elements fonamentals són l'increment del control i la pressió.

Glossari

conciliació de la vida familiar i laboral *f* Expressió que fa referència al problema d'articular els temps, els espais i les responsabilitats pròpies de l'àmbit laboral amb els de l'àmbit familiar. Per a molts autors és considerat el principal problema de la nostra vida quotidiana i l'element essencial de discriminació per a la dona.

ètica en les organitzacions i en el treball *f* Corrent de pensament que ha sorgit amb força en l'última dècada que planteja la necessitat que l'activitat econòmica estigui regida per principis ètics, en detriment del principi exclusiu del benefici personal, de manera que l'activitat de les empreses s'integri en el seu entorn mediambiental i comunitari.

polítiques laborals flexibles i familiarment responsables *f pl* Polítiques considerades responsables que el teletreball s'implementi en una organització amb èxit, que tenen en compte la necessitat de flexibilitzar l'activitat laboral i d'atendre les necessitats inherents de la vida familiar com a principi rector del treball.

responsabilitat social corporativa *f* Moviment que sorgeix en l'última dècada arran d'una preocupació organitzativa per a implementar elements ètics en l'activitat de les empreses, com ara la cura del medi ambient, la integració en la comunitat on es realitza l'activitat laboral i una atenció especial per les condicions laborals de les persones.
sigla **RSC**

RSC *f* Vegeu **responsabilitat social corporativa**.

subjectivitat *f* Concepte que, juntament amb el d'identitat, utilitzen les ciències socials i humanes per a referir-se al conjunt de pensaments, definicions, etiquetes, explicacions, relats o imatges que elaborem sobre nosaltres mateixos.

teletreball *m* Modalitat d'organització del treball que ha sorgit en l'última dècada consistent en una activitat laboral (dependent o autònoma) realitzada a distància (del lloc físic que l'organització destina habitualment als seus treballadors o del client que el contracta), amb capacitats d'autoprogramació (d'incidència en el resultat final del treball o d'influència en l'organització de les tasques professionals) i mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (que afegeixen valor al treball).

Bibliografia

- Bailey, D. E. i Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23 (4), 383-400.
- Belzunegui, A. (2002). *Teletrabajo: Estrategias de flexibilidad*. Madrid: Consejo Económico y Social (CES).
- Blanco, A. (2005). *Teletrabajo, género y territorio. Una comparación entre Cataluña, Ardèche y Quèbec*. Dissertació doctoral. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Brocklehurst, M. (2001). Power, identity and new technology homework: Implications for 'new forms' of organizing. *Organization Studies*, 22 (3), 445-466.
- Carnoy, M. (2001). *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza Editorial.
- De Val Arnal, J. (1998). La necesidad de la regulación del teletrabajo. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 7.
- DiMaggio, P. (Ed.). (2001). *The twenty-first century firm*. Princeton: Princeton University Press.
- Ellison, N. (1999). Social impacts. New perspectives on telework. *Social Science Computer Review*, 17 (3), 338-356.
- Edwards, P. i Wajcman, J. (2005). *The politics of working life*. Oxford: Oxford University Press.
- Fonner, K. i Rolff, M. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38 (4), 336-361.
- Gálvez, A., Martínez, M. J., i Pérez, C. (2012). Telework and work-life balance: Some dimensions for organizational change. *Journal of Workplace Rights*, 16 (3-4), 273-297.
- Gray, M., Hodson, N., i Gordon, G. (1995). *El teletrabajo: Aspectos generales*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.
- Huws, S. (1988). Remote possibilities: Some difficulties in the analysis and quantification telework in UK. A W. B. Korte, S. Robinson i W. J. Steinle (Ed.), *Telework: Present situation and further development of a new form of work organization*. New York: Elsevier Science Publisher.
- Jackall, R. (1988). *Moral mazes: The world of corporate managers*. New York: Oxford University Press.
- King, E., Botsford, W., i Huffman, A. (2009). Work, family and organizational advancement: Does balance support the perceived advancement of mothers?. *Sex Roles*, 61, 879-891.
- Lapido, D. et al. (2003). Working like a dog, sick as a dog: Job intensification in the late twentieth century. A B. Buchell, S. Deakin, J. Michie i J. Rubery (Ed.), *Systems of Production: Markets, Organisations and Performance*. London: Routledge.
- Lemesle, R. M. (1982). *Le télétravail: Contribution a l'élaboration de dispositions internes et de normes internationales spécifiques du droit du travail* (Mémoire du DESS ed.). Paris: Université Paris Dauphine.
- Martín Flórez, L. (1995). Outsourcing y teletrabajo: Consideraciones jurídico-laborales sobre nuevos sistemas de organización de trabajo. *Revista Española de Derecho del Trabajo*, 71, 401-425.
- Mirchandani, K. (2000). "The best of both worlds" and "Cutting my own throat": Contradictory images of home-based work. *Qualitative Sociology*, 23 (2), 159-182.
- Moore, J. (2006). Homeworking and work-life balance: Does it add to quality of life?. *Revue Européenne De Psychologie Appliquée*, (56), 5-13.
- Nilles, J. (1973). *The telecommunications-transport tradeoff. Options for tomorrow and today*. California: Jala International.
- Olson, M. H. (1988). Organisational barriers to telework. A W. B. Korte, W. J. Steinle i J. Robinson (Ed.), *Telework: Present situation and further development of a new form of work organization*. New York: Elsevier Science Publisher.

- Orlitzky, M. *et al.* (2003). Corporate social and financial performance. *Organization Studies*, 24, 403-41.
- Ortiz, F. (1996). *El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ortiz, F. (1999). Los jóvenes en el teletrabajo. *Revista de Estudios de Juventud*, (46), 21-31.
- Rizzo, R. (1995). Introduzione. A L. Gaeta, P. Manacorda i R. Rizzo (Eds.), *Il telelavoro: L'ufficio a distanza*. Roma: Ediesse.
- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- Sennet, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Thatcher, S. i Xiumei, Z. (2006). Changing identities in a changing workplace: Identification, identity enactment, self-verification, and telecommuting. *Academy of Management Review*, 31, 4, 1076-1088.
- Thibault, J. (2000). *El teletrabajo. Análisis jurídico-laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social (CES).
- Tietze, S. i Gill, M. (2005). Recasting the home-work relationship: A case of mutual adjustment?. *Organization Studies*, 26 (9), 1331-1352.
- Tremblay, D. G. (2004). Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Woman in Management Review*, 17 (3/4), 157-170.
- Vilaseca, J. (Coord.). (2004). *El teletreball a Catalunya: Conceptes, tipologies, mètriques i polítiques*. Barcelona: Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya. http://www.ctescat.cat/cat_publicacions/estudis_i_informes/index.html
- Villanueva, P. (1996). *Teletreball*. Barcelona: Institut Català de Noves Professions.
- Wajcman, J. (2007). *New handbook of science and technology studies*. New York: MIT Press.
- Wilks, L. i Billsberry, J. (2007). Should we do away with teleworking? An examination of whether teleworking can be defined in the new world of work. *New Technology, Work and Employment*, 22 (2), 168-177.
- Wilson, M. i Greenhill, A. (2004). Gender and teleworking identities in the risk society: A research agenda. *New Technology, Work and Employment*, 19 (3), 207-221.

