

Nuevos capitalismos y nuevas conceptualizaciones del trabajo

Ana Gálvez
Francisco Tirado

PID_00207739

Índice

Introducción	5
Objetivos	7
1. Capitalismos futuros	9
1.1. Responsabilidad social corporativa	10
1.2. Ética en las organizaciones y en el trabajo	13
2. Teletrabajo	16
2.1. El trabajo y las tecnologías de la información y la comunicación	16
2.2. Tipos de teletrabajo	22
2.3. Ventajas y desventajas del teletrabajo	25
2.4. La situación española	28
2.5. Efectos del teletrabajo	29
2.6. El teletrabajo y la conciliación de la vida familiar y laboral	31
2.6.1. ¿Qué son las políticas laborales flexibles y familiarmente responsables?	34
2.6.2. La experiencia del Estado español	35
2.7. Teletrabajo y nuevas subjetividades	37
Resumen	44
Glosario	47
Bibliografía	48

Introducción

El desarrollo e implementación masiva de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las transformaciones en nuestros hábitos de consumo, la globalización del mercado, el avance de la precarización laboral, la importancia de la información... son elementos que conforman una realidad histórica muy diferente de la que caracterizó al fordismo como sistema de vida y trabajo. De hecho, algunos autores consideran que esta nueva situación es incluso posterior y más novedosa que la señalada por el posfordismo y neofordismo.

Sociedad posindustrial o sociedad del conocimiento son dos etiquetas que se utilizan frecuentemente para caracterizar este nuevo presente. En ambas, el elemento nuclear que articula la definición es la importancia que tiene la producción de información-conocimiento, su distribución y gestión en las esferas económicas, políticas y socioculturales. Nuestra era es el tiempo de la información. Ella es la responsable de que hayan emergido fenómenos como la sociedad-red, la organización-red, el trabajo distribuido o el capitalismo cognitivo.

En este contexto se torna pertinente preguntarse por las transformaciones que ha experimentado el propio sistema capitalista y las formas de organizar la actividad laboral que emergen. En ese sentido, este módulo se plantea dos interrogantes muy concretos. En primer lugar, se dedican unas páginas a examinar qué tipo de transformaciones se proponen para poner límite a una lógica económica que crece sin ningún tipo de regulación y que ha renunciado a mantener la paz social, que el capitalismo de otros momentos históricos construyó entre los poseedores de los medios de producción y los trabajadores.

Así, revisaremos los conceptos de responsabilidad social corporativa y ética de las organizaciones como propuestas para modular el neoliberalismo. En segundo lugar, se dedican varios apartados a examinar el teletrabajo y sus consecuencias sociales. Este ha irrumpido con fuerza como una forma revolucionaria de organizar la actividad laboral y su desarrollo tiene consecuencias sociales e individuales que ya han comenzado a percibirse en nuestra realidad cotidiana.

En suma, el módulo pretende mostrar cómo la realidad social y laboral que construyó el sistema fordista se ha transformado y ha dejado paso a otra en la que existen dudas importantes sobre los límites que deben ponerse a un capitalismo desenfrenado y en la que aparece una manera de entender nuestra actividad laboral que apunta a constituirse como el nuevo canon de lo que debe ser el trabajo.

El módulo dedicado a la sociopsicología del trabajo remunerado y no remunerado ha mostrado que algunos expertos sostienen que hemos entrado en un nuevo tipo de realidad histórica. Esta es heredera, sin ninguna duda, del fordismo y está vinculada a las transformaciones introducidas por el posfordismo y el neofordismo. Sin embargo, estaríamos en una situación diferente que:

- a) desborda a estas propuestas;
- b) está estrechamente vinculada con el fenómeno de la globalización, y
- c) asiste al nacimiento de fenómenos como el del capitalismo cognitivo o la organización-red.

Ese nuevo presente plantea inmediatamente un interrogante por las características que tendría el trabajo en concreto, y por los ejes que definirían, en general, el sistema productivo capitalista. En las siguientes páginas revisaremos ambas cuestiones.

Objetivos

Con el estudio de este módulo se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- 1.** Comprender la responsabilidad social corporativa y la ética en las organizaciones como propuestas para convertir el capitalismo en un sistema de organización de la producción, respetuoso con el medio ambiente, la comunidad en la que opera y las condiciones laborales del trabajador.
- 2.** Analizar el teletrabajo, su definición y consecuencias sociolaborales, como una nueva forma de organizar la actividad laboral.
- 3.** Entender el teletrabajo como una conceptualización alternativa a la imagen tradicional que manejamos del trabajo.

1. Capitalismos futuros

Una de las características más llamativas del capitalismo es su capacidad de adaptación a los cambios que presenta el contexto histórico y su larga pervivencia histórica. Algunos analistas como DiMaggio (2001) sostienen que las razones de esta larga supervivencia son cinco:

- a) El capitalismo es un sistema de organización de la producción que ha generado lazos muy estrechos con una estructura militar y policial que le da soporte.
- b) El capitalismo ha generado amplias rentas y beneficios que se han compartido a través de diversos mecanismos (salarios, servicios sociales y asistenciales, etc.) con los trabajadores. Tal cosa ha estado desactivando o inhibiendo un amplio movimiento de resistencia contra el sistema.
- c) El sistema ha generado momentos históricos de alta estabilidad, esto lo reviste de un valor cultural que ha contribuido a su pervivencia en el tiempo.
- d) Se han definido sistemas burocráticos que han dotado al trabajo de cierta seguridad.
- e) El Estado ha actuado como un gestor del sistema, interviniendo en momentos de tensión y estableciendo condiciones y elaborando políticas para la pervivencia del sistema capitalista.

En definitiva, el verdadero secreto de la larga pervivencia del sistema capitalista ha sido su habilidad para generar instancias de seguridad y paz social.

Otros autores¹ arguyen que las anteriores condiciones han comenzado a transformarse y en algunos casos a desaparecer. Diferentes cambios históricos se han convertido en auténticas amenazas para el equilibrio, que definen estas condiciones. Los más importantes son:

- La creación de grandes corporaciones multinacionales que han pasado a controlar la acción del pequeño accionista e imponen sus condiciones de actividad económica en buena parte del planeta.
- El crecimiento de grandes redes de interacción entre las mencionadas multinacionales ha socavado los acuerdos entre el capital y el trabajo. Tales redes fuerzan un movimiento de precarización que se extiende por todo el globo.

⁽¹⁾Lapido *et al.* (2003) sería un buen ejemplo.

Ambas condiciones muestran que la estabilidad que el sistema supo establecer a partir de un cierto equilibrio entre capital, empresarios y trabajadores han dejado de operar. Tal cosa significaría que se han establecido nuevas condiciones para el conflicto y la inestabilidad. En la línea de contrarrestar estos efectos han aparecido propuestas que reivindican la recuperación de elementos de responsabilidad social y ética organizacional en la actividad económica. Dos de las más importantes y conocidas son la responsabilidad social corporativa y la inclusión de la dimensión ética en la actividad de las organizaciones.



1.1. Responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa o empresarial (RSC o RSE) se convirtió durante la década de los años noventa del siglo XX en uno de los principales temas de discusión en el análisis de la relación ética-capitalismo. El significado central de la RSC se centra en afirmar que las compañías tienen responsabilidades que van mucho más allá de la maximización de su beneficio o del cuidado de los accionistas. Tales responsabilidades se extienden por un amplio abanico de deberes medioambientales, sociales e ideológicos.

Se suele mencionar que las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad deberían ser:

- Servir a la sociedad con productos útiles y manufacturados en condiciones legales y humanamente justas.
- Crear riqueza de una manera sostenible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral, y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
- Lucha contra la corrupción.
- Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los trabajadores.
- Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.

- Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
- Correcto uso del agua.
- Lucha contra el cambio climático.
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Diseño e implementación de estrategias de asociación y colaboración de la empresa.
- Implicar a los consumidores, comunidades locales y resto de la sociedad.
- Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSC.
- Marketing respetuoso.

Aunque no existe un acuerdo o suscripción universal de tales principios, muchas organizaciones han comenzado a desarrollar y promover nuevas culturas corporativas comprometidas con el desarrollo de una actividad industrial sostenible y respetuosa con el medio ambiente, y una ética corporativa que atienda a los impactos sociales de esa actividad.

El desarrollo de la retórica de la RSC, por ejemplo, se ha vuelto muy importante en las políticas de la Unión Europea. Así, en el 2001, esta publicó un libro verde sobre el tema y el Consejo General de la misma dictó una resolución en el 2003 instando a desarrollar ampliamente todos los aspectos implicados en la RSC: los externos relacionados con efectos sociales y medioambientales y los internos vinculados con una potenciación de la salud laboral y una gestión humana de los recursos laborales.

No obstante, la RSC ha recibido duras críticas tanto por parte de sectores y partidos de izquierda como desde ámbitos empresariales, que defienden el sistema de libre mercado sin injerencia de ningún tipo. Los primeros acusan al movimiento de mera mascarada que justifica que las compañías sigan compitiendo según sus reglas de operación y buscando el máximo beneficio económico por encima de cualquier otra consideración. Los segundos sostienen que muchas empresas se han visto obligadas a adoptar los principios de la CSR debido a presiones externas. Y que semejante adopción supone, en realidad, una carga de desventajas para las compañías. Las principales serían:

- Un claro incremento en los costes de producción.
- Una distracción de recursos de la principal tarea que debe desarrollar toda empresa: la económica.

Al margen de este debate ya se han realizado algunos estudios² sobre las organizaciones que han adoptado la RSC como *modus operandi* y principio rector de su actividad y se ha observado que:

⁽²⁾Uno de los estudios más conocidos es el de Orlitzky *et al.* (2003).

- Muchas organizaciones que utilizan la RSC han ganado cierta ventaja en relación con competidoras que no las utilizan gracias a una imagen que es altamente aceptada y valorada por parte de posibles clientes.
- No resulta evidente que existan compañías que desarrollan su actividad en un sector económico específico que adquieran mayor ventaja que otras que se despliegan en otros sectores. En ese sentido, la RSC actuaría de manera transversal en todos los ámbitos de la actividad económica y otorgaría ventajas a todo tipo de organización, empresa o corporación.
- La RSC transforma la cultura y la actuación de las organizaciones que la despliegan. Aparece una atmósfera más respetuosa con las condiciones laborales y sus efectos sobre los trabajadores.
- La RSC no es incompatible con el beneficio económico.

La RSC supone la suma y consideración de los accionistas, los empleados, clientes, comunidades locales... en el momento de elaborar reglas y normas de operatividad en el mercado. Del mismo modo, significa que se toman decisiones atendiendo a las preocupaciones de estos diferentes grupos de interés. No obstante, en esta manera de proceder se encierran algunos peligros:

- Algunos grupos pueden ejercer una influencia tácita en la toma de decisiones y controlar *de facto* la agenda de la organización.
- La opinión de técnicos y expertos suele prevalecer sobre la de los legos o simples clientes.

Un estudio realizado durante los años 2003 y 2004 en Reino Unido (Barnard *et al.* 2003, 2004) muestra que la directiva sobre tiempo de trabajo que regula una directiva de la Unión Europea de 1993 y que se considera como parte de las medidas que definen la RSC rara vez se cumple en la mayoría de empresas británicas.

La responsabilidad social corporativa es una propuesta polémica. Tiene ardientes defensores y esforzados críticos. No obstante, más allá del debate concreto, la RSC ha puesto sobre el tapete la necesidad de una reflexión sobre la dimensión ética que acompaña al mundo de los negocios y a las formas que desarrollamos para organizar el trabajo. El componente ético se presenta, de este modo, como la única manera de frenar una lógica económica desbocada que conduce a la desigualdad y al conflicto entre diversos grupos humanos.

1.2. Ética en las organizaciones y en el trabajo

El interés por la RSC se ha convertido en una parte pequeña de un interés mucho más amplio por la dimensión ética en el mundo de las organizaciones y del trabajo.

La reciente crisis y determinados escándalos relacionados con el mundo de las organizaciones han puesto sobre la mesa la necesidad de elaborar estándares éticos que regulen el mundo de los negocios y sus interacciones. Algunas encuestas realizadas en países de habla inglesa sugieren que muchas organizaciones declaran regirse por principios éticos. Sin embargo, el comportamiento general de estos actores económicos sugiere que tal cosa está lejos de la realidad.

La ética en las organizaciones y en el mundo del trabajo es un esfuerzo o impulso que intenta generar criterios para definir:

- ¿Qué es un comportamiento legítimo en el mundo de los negocios y qué no lo es?
- ¿Qué se considera prácticas abusivas?
- ¿Qué dimensiones deben motivar el comportamiento económico?
- ¿Qué límite debe establecerse en la relación medios-fines cuando una organización busca obtener el máximo beneficio de su actividad empresarial?
- ¿Qué debe entenderse por beneficio económico aceptable?
- ¿El beneficio económico es el único tipo de beneficio que debe perseguir una compañía?

La historia del capitalismo muestra que ha habido propuestas que han limitado la actividad económica descontrolada y definido la búsqueda de beneficio con unos patrones más filantrópicos o al menos no exclusivamente centrados en la obtención de una plusvalía salvaje. Un buen ejemplo de esto lo constituye la noción de capitalismo social.

La noción aparece a finales del siglo XIX de la mano de algunos idealistas británicos que pensaron que era posible establecer medidas que controlasen el afán enriquecedor al que conduce la lógica del capital. Tales límites debían apuntar a regular tanto el beneficio que podía obtener el inversor y capitalista como a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

Terminología

Este amplio interés por la dimensión ética en el ámbito de las organizaciones recibe en inglés la denominación de *business ethics*. La literatura sobre esta temática aparece mayoritariamente bajo esta denominación.

Más recientemente, el desarrollo de la noción de comunidad como freno del avance del capitalismo flexible ha ocupado el lugar del capitalismo social. En esta propuesta algunos autores vindican recuperar la relevancia de los valores de la comunidad en todos los lugares en los que tiene lugar la actividad laboral.

Estos valores suponen la reconstrucción de un tejido asociativo, colaborativo, de afinidad, una preocupación por las personas en su puesto de trabajo y un interés por insertar la actividad de la organización en el contexto social en el que desarrolla sus acciones.

Autores como Jackall (1988) sostienen que la introducción de la dimensión ética en el mundo de las organizaciones y del trabajo choca con tres grandes obstáculos:

a) Los empresarios, sistemáticamente, huyen o evitan su responsabilidad en la actividad económica que despliegan las organizaciones bajo su dirección. Los altos ejecutivos se limitan a establecer objetivos y directrices que transmiten a sus subordinados y dejan en manos de estos la reflexión sobre el compromiso ético que pueden tener tales objetivos. Su trabajo es descrito por ellos mismos como estratégico y vital para la supervivencia de la organización y nunca consideran la ética como un valor que deba mediar esa valoración.

Existen importantes excepciones en las que el valor ético es incorporado en las consideraciones estratégicas. Un ejemplo reciente lo constituye la banca ética, en España, representada casi en exclusividad por la iniciativa de Triodos Bank. En este tipo de negocio bancario toda la actividad empresarial se subordina a unos principios éticos muy claros comprometidos con no fomentar negocios como el armamentístico, no participar en la evasión de capitales o impulsar iniciativas sociales.

b) La promoción en las organizaciones está más vinculada con un modelo de lealtad al superior que con el desarrollo o adquisición de ciertas habilidades. Esto supone una subordinación total al componente estratégico que dicta la dirección y la práctica ausencia de crítica y valoración ética de las actividades que realiza la organización en todos los niveles del organigrama.

c) Los empresarios sienten que su actividad no es valorada y comprendida por el resto de la sociedad. Su contribución se define como eminentemente económica y consideran que son otras instancias las que deben potenciar iniciativas éticas y sociales.

La conclusión de los estudios de Jackall es que:

“el significado real del trabajo en nuestras sociedades... se ha convertido en mantener nuestra mirada permanentemente en las oportunidades individuales que tenemos... y los ejecutivos han ayudado a crear y sostener una sociedad en la que la moralidad se ha convertido en algo indistinguible de la búsqueda de nuestra propia supervivencia y ventaja.”

Jackall (1988, pp. 202-204)

Jackall

El estudio de Jackall se considera uno de los pioneros en enfrentarse al problema de la ética en las organizaciones, y sus propuestas se basan en varios años de entrevistas con empresarios y de observación participante en empresas textiles, químicas y del sector público.

Por tanto, existe una visión en el mundo de las organizaciones que plantea que los agentes implicados en la dimensión económica son actores que deben buscar, por encima de todo, su propia supervivencia. Y esta imagen de la actividad laboral frena el desarrollo de los planteamientos éticos en este ámbito.

Por todo lo anterior, algunos autores consideran que los límites éticos y morales a la actividad del capital deben establecerse en el ámbito del derecho y de la regulación de la actividad empresarial. Solo este tipo de legislación parece ser efectiva en la regulación de la actividad económica y el único tipo de consideraciones que es atendida por los altos ejecutivos.

Todas estas consideraciones sobre las transformaciones del sistema capitalista y el tipo de reformas que deberían buscarse para frenar su lógica exclusivamente economicista aparecen vinculadas a profundas transformaciones en la organización de la actividad laboral y del trabajo. Una de las revoluciones más llamativas que hemos contemplado en los últimos años es el auge del denominado teletrabajo.

2. Teletrabajo

2.1. El trabajo y las tecnologías de la información y la comunicación

La irrupción de las tecnologías digitales ha transformado profundamente nuestra economía y nuestra sociedad. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que comprenden el conjunto convergente de aplicaciones de microelectrónica, informática, telecomunicaciones, optoelectrónica y los recientes avances en ingeniería genética, han dado lugar a un número ingente de estudios interdisciplinarios que sostienen que las TIC se han convertido en el paradigma tecnológico sobre el que se fundamenta la dinámica actual de todos los procesos industriales. Estaríamos, por tanto, ante una especie de nueva revolución industrial o productiva.

Del mismo modo, se sostiene que también han transformado los patrones de demanda de las familias y las empresas, los ritmos de consumo, la escala del mercado y, en definitiva, toda la esfera económico-social. Algunos autores han comenzado a hablar de sociedad del conocimiento para definir nuestro nuevo presente.

Terminología

El término *sociedad del conocimiento* ocupa un lugar estelar en la discusión actual en las ciencias sociales, así como en la política europea. Se trata de un concepto que aparentemente resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y sirve para el análisis de estas transformaciones. Al mismo tiempo, ofrece una visión del futuro para guiar normativamente las acciones políticas. Sin embargo, ha tenido una adaptación desigual en las diferentes áreas lingüísticas concurriendo también con otros términos como *sociedad de la información* y *sociedad red*.

En una economía y una sociedad que dependen cada vez más de las capacidades y las habilidades de los agentes económicos para procesar la información y para generar, aplicar y difundir el conocimiento, el trabajo adquiere, nuevamente, una relevancia significativa. Pero esta renovada importancia se combina con la emergencia de un nuevo tipo de trabajo: el trabajo en red. Este nuevo tipo de trabajo se sostiene según Vilaseca (2004) en tres pilares:

a) El trabajo en la economía del conocimiento requiere un nivel educativo más elevado, unas habilidades y unas competencias particulares. El trabajo en red se fundamenta en las capacidades para la toma de iniciativas y en el reciclaje ante las necesidades del momento. Las nuevas competencias basadas en la flexibilidad se inscriben en un contexto en el que las empresas dependen del tra-

bajo para desarrollar los mecanismos de innovación y de competitividad. Esta notable exigencia formativa sitúa el aprendizaje continuado y la formación en el puesto de trabajo en el centro del escenario del desarrollo profesional.

b) Este nuevo trabajo formado y flexible no puede desarrollar íntegramente sus capacidades en un entorno económico y empresarial rígido y tradicional. La bibliografía internacional comienza a acumular la evidencia que nos sugiere una relación altamente positiva entre el uso intensivo de las TIC, la flexibilidad organizativa y el trabajo altamente cualificado. En este sentido, el trabajo en red de la economía del conocimiento se fundamenta en jerarquías planas, sistemas de trabajo en equipo y una interacción abierta y fácil entre trabajadores y gestores y entre departamentos y niveles de las estructuras organizativas.

c) La retención del talento se convierte en un activo importante de las organizaciones. Y supone, por añadidura, la aparición de nuevos mecanismos de retribución. Uno de los más extendidos es el pago de una parte de las compensaciones del trabajo a través de instrumentos basados en diferir temporalmente el salario (un buen ejemplo es el tipo de remuneración de los escritores, las editoriales les hacen un pequeño adelanto y cierran la remuneración total al finalizar la redacción del volumen, además, por derechos de autor, más tarde se puede percibir otra cantidad, etc.), lo que reduce, además, la carga de las empresas. Estas nuevas formas de copropiedad y cogestión tienen, a menudo, un precio: un elevado grado de exigencia y compromiso con el proyecto empresarial, muy superior al requerido contractualmente.

El trabajo en red en la economía del conocimiento conduce a la distinción entre el trabajo autoprogramable –la ocupación formada, flexible y con capacidades de autoorganización– y el trabajo genérico –el de los trabajadores sin una calificación concreta ni habilidades especiales que, además, se puede ocupar con una combinación de máquinas, trabajo local y trabajo exterior.

Como hemos explicado en anteriores módulos, en este contexto, la estabilidad laboral y salarial va dejando paso a un sistema productivo y de trabajo basado en la flexibilidad, de manera que la ocupación autónoma, el trabajo a tiempo parcial, el trabajo temporal, la subcontratación, el trabajo por objetivos y los modelos de remuneración variable van ocupando un espacio creciente en el mundo laboral. En este marco general de progresiva consolidación de un trabajo basado en el conocimiento y con un valor añadido creciente generado por sus interconexiones en red, en las últimas dos décadas ha aparecido un tipo concreto de trabajo en red: el teletrabajo.

Aunque no existe una definición de consenso y de acuerdo unánime sobre qué es el teletrabajo, podríamos decir que el teletrabajo es el trabajo a distancia con capacidades de autoprogramación mediante el uso de las TIC. Es importante distinguir el teletrabajo de otros conceptos laborales que hacen referencia al trabajo a distancia o a las conexiones entre las tecnologías y el mercado laboral.

Diversos autores han desarrollado otros conceptos que, aunque en algunos casos son considerados como sinónimos del teletrabajo, significan cosas diferentes. Algunos de estos términos son el *telecommuting*, que hace énfasis en la posibilidad de trabajar sin desplazamientos; el *remote working* o *remote work*, que hace incidencia en el trabajo a distancia realizado fuera del entorno laboral principal, con el apoyo de equipos informáticos y de telecomunicaciones; el *homeworking* o *electronic homework*, que incide en la posibilidad de trabajar desde casa, incluso utilizando las tecnologías digitales.

Etimológicamente, el término *teletrabajo* proviene de las palabras griega y latina *telou* y *tripaliare*, que significan ‘lejos’ y ‘trabajar’ respectivamente. El concepto comenzó a ser utilizado masivamente en la década de los setenta, cuando Jack Nilles (1973) utilizó el término *telecommuting* para nombrar:

“cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral mediante el uso de las tecnologías, lo que permite la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo.”

En este sentido, existen diferentes aproximaciones al *telecommuting* que dependen del uso que se haga de las tecnologías de producción. Por un lado, encontramos definiciones que no incluyen las TIC en su conceptualización; mientras que, por otro lado, hay definiciones que consideran la dimensión digital como imprescindible para que se pueda hablar de *telecommuting*. Aun así, se ha llegado a un cierto consenso respecto al hecho de que el *telecommuting* es una forma de teletrabajo que incide en la posibilidad geográfica de desplazamiento del trabajo hacia los trabajadores y trabajadoras y que se inscribe en el marco general de cualquier forma de sustitución de los desplazamientos relacionados con el trabajo, mediante el uso de las TIC.

En paralelo, otros autores y autoras han enfatizado su análisis en el componente del teletrabajo basado en la distancia, hasta el punto que se ha llegado a determinar una distancia mínima respecto al lugar de trabajo. Lemesle (1982, p. 11), que se aproxima al teletrabajo como una prestación dependiente de servicios, afirma que:

“tiene que ser realizada por una persona o por un grupo de personas asalariadas, que dependen de uno o diversos empresarios, desde su domicilio, residencia o telelocal, con una distancia de al menos 4 kilómetros en relación con la sede operativa de la empresa y con una actividad que requiere un sistema organizado mediante las telecomunicaciones.”

Olson (1988) añade el componente temporal al de la distancia:

“el teletrabajo es el trabajo realizado fuera de los límites organizativos normales de tiempo y espacio que, además, usa las tecnologías informáticas y de comunicaciones.”

Otro elemento importante en la conceptualización del teletrabajo son las capacidades de autoprogramación y los cambios organizativos que acompañan esta tipología del trabajo. En este sentido, una primera aproximación al estudio sistemático de los cambios organizativos que se han producido recientemente es la de Korte, Robinson y Steinle (1988). Estos autores consideran

que “el teletrabajo implica una localización diferente, un uso de las TIC y un vínculo de comunicación con el empresario o contratista”. Además, sugieren una visión estricta del teletrabajo en la que “la comunicación entre el empleado y el empresario para transmitir los resultados del trabajo se hace a través de medios electrónicos”, y otra conceptualización más amplia que considera que el teletrabajador “trabaja a distancia y almacena los datos para transmitirlos por medios ordinarios de comunicación como el correo”.

Cuando un empleado o empleada combina flexibilidad en el lugar de trabajo (*flexiplace*), en el horario (*flexitime*) y la comunicación electrónica, el resultado es el *telecommuting*.

Por otro lado, Gray, Hodson y Gordon (1995, p. 63) incluyen en su visión del teletrabajo el concepto de flexibilidad:

“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 síntesis entre la flexibilidad y el cambio organizativo la realiza Rizzo (1995) cuando afirma que “los elementos que caracterizan el teletrabajo son cinco: el trabajo a distancia, el ordenador o videoterminal, la existencia de una red de telecomunicaciones que permita el contacto con la sede central y la descentralizada, la modificación de la estructura organizativa y tradicional y, como conclusión de los elementos anteriores, una mayor flexibilidad en la distribución, el uso y la gestión del trabajo”.

Sin embargo, uno de los temas más controvertidos y discrepantes a la hora de analizar qué es el teletrabajo es qué tipo de relación contractual o vinculación se tiene que establecer para que este sea considerado como tal, y si los trabajadores autónomos se pueden considerar o no como personas que teletrabajan.

Una primera visión, encabezada por autores como Martín Flórez (1995), considera el teletrabajo como trabajo dependiente: “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 misma línea se inscribe el trabajo de Ortiz Chaparro (1996): “teletrabajo es trabajo a distancia utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena”. Más recientemente, el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMT) del 2002, firmado por los agentes sociales enmarca “el teletrabajo dentro de

un contrato o de una relación de trabajo dependiente”. Aun así, esta visión obedece a la necesidad de definir un marco estable de teletrabajo dependiente para formulación de la negociación colectiva.

Contraponiendo esta visión más limitada, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1995) y la Comisión Europea (2000) sugieren una visión más amplia del teletrabajo que comprendería el trabajo por cuenta propia. En palabras de la misma Fundación:

“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.”

Desde otra óptica, un conjunto de autores ha desarrollado otras dimensiones del teletrabajo. En este sentido, destaca el trabajo de Huws (1988), que recoge algunas de las nuevas tendencias que comporta el teletrabajo: “la reubicación geográfica del trabajo, la externalización, los cambios en las relaciones contractuales entre empresarios y trabajadores, el incremento del trabajo basado en el hogar y los cambios en el diseño de las tareas”. Otra aportación al concepto es la de generación de valor añadido (Villanueva, 1996). Según esta aproximación, se considera teletrabajo “como el conjunto de actividades profesionales que se hacen lejos de un centro de producción o de un centro de servicios y que utilizan las técnicas modernas de telecomunicaciones y tratamiento de la información para generar un valor económico añadido”.

Sin embargo, una primera síntesis del conjunto de implicaciones económicas y sociales del teletrabajo es la de De Val (1998, p. 208):

“El teletrabajo como concepto estratégico es algo más que una nueva manera de trabajar, supone una ruptura con el concepto habitual de trabajador, lugar de trabajo y horario de trabajo y nos lleva de nuevo al período preindustrial, flexibilizando el concepto de trabajo e introduciendo un nuevo y cuestionable grado de libertad.”

Todo ello hace que la bibliografía más actual sobre teletrabajo lo identifique con una nueva modalidad de trabajo a distancia, intensivo en el uso de las tecnologías digitales y que comporta importantes transformaciones y cambios organizativos en cuanto a la estructura tradicional del trabajo.

Bajo esta perspectiva, Thibault (2000) recoge muchos de los componentes señalados hasta ahora y se aproxima al teletrabajo como el trabajo realizado lejos del sitio donde el resultado es esperado; es decir, a distancia del empresario y/o cliente a quien va destinado, de manera que quien contrata el trabajo no puede vigilar físicamente la ejecución. En segundo lugar, se caracteriza por una utilización tecnológica, que permite la externalización de la actividad. En tercero, el teletrabajo es, sobre todo, una forma de organización y de ejecución

del trabajo diferente. Y en cuarto lugar, el aspecto central del teletrabajo es la aparición de valor mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información. En resumen, y en las propias palabras del 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 esta misma línea interpretativa más amplia, 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 síntesis, los diferentes autores y estudios analizados ponen de manifiesto que la conceptualización del teletrabajo es dinámica y que su aproximación ha ido variando con los años a medida que las posibilidades tecnológicas y la consolidación de la flexibilidad organizativa permitían el planteamiento de nuevas tipologías de teletrabajo. Aun así, la distancia, la posibilidad de incidencia en la organización del trabajo y el uso de las TIC continúan siendo los pilares dinámicos del teletrabajo que, en los últimos años, se aproxima conceptualmente a partir del criterio de funcionalidad. En este sentido, la Asociación Internacional de Teletrabajo (ITAC) afirma que el teletrabajo es “una adaptación del trabajo en el que los empleados trabajan en un sitio alternativo al menos 8 horas cada dos semanas y que facilita la reducción del tiempo y la distancia mediante la conexión con los empleados”.

Por otro lado, la European Telework Online (ETO) sugiere que “el teletrabajo se produce cuando las TIC se aplican para permitir que el trabajo se realice a distancia del lugar donde se necesitan los resultados del trabajo, o del lugar donde el trabajo, convencionalmente, debería de ser realizado”.

Finalmente, la Comisión Europea (2002) considera dos elementos clave en la aproximación al teletrabajo. Por un lado el uso de las telecomunicaciones como instrumento fundamental de trabajo y de comunicación con la empresa o centro principal de trabajo y, por otro, la realización del trabajo en un sitio diferente del centro de trabajo, sin excluir la presencia periódica del trabajador en las dependencias de la empresa.

Se puede concluir de todo lo anterior que para hablar de teletrabajo son necesarios cuatro elementos:

- el trabajo,
- la distancia,
- las capacidades de autoprogramación, y

- las TIC.

Estas cuatro condiciones son necesarias y suficientes para que exista teletrabajo. Solo con que una de las cuatro no se cumpla, ya no se podría hacer referencia a un ejercicio de teletrabajo. En primer lugar, el teletrabajo es trabajo, es decir, la prestación de una fuerza de trabajo a cambio de una contraprestación en forma de retribución del mismo, de remuneración del servicio o de expectativa de ingreso. En segundo, entendemos por distancia una ubicación espacial alejada del sitio físico que la organización destina habitualmente a sus empleados o bien una ubicación alejada del sitio donde se entrega el resultado final del trabajo. En tercer lugar, tenemos las capacidades de autoprogramación o la posibilidad de incidencia en el resultado final del trabajo o también de influencia en la planificación de las tareas profesionales. En otras palabras, la capacidad de autoprogramación define el teletrabajo por la existencia de márgenes de maniobra como resultado del conocimiento o de la flexibilidad organizativa, por incidir en el *output* o en las condiciones de trabajo. Finalmente, se fundamenta en el uso de unos determinados equipamientos y aplicaciones tecnológicas, que en nuestro caso son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estas añaden un valor especial a la actividad laboral que supone que no se podría realizar de la misma manera si no se dispusiese de tales herramientas.

Así pues, una definición amplia del teletrabajo podría ser la siguiente:

El teletrabajo es el trabajo (dependiente o autónomo) realizado a distancia (del sitio físico que la organización destina habitualmente a sus empleados o del cliente que lo contrata), con capacidades de autoprogramación (de incidencia en el resultado final del trabajo o de influencia en la organización de las tareas profesionales) y mediante el uso de las TIC (el conjunto convergente de tecnologías de tratamiento de la información y la comunicación que añaden valor al trabajo).

Uno de los casos típicos de la no existencia de teletrabajo por falta de capacidades organizativas del mismo es el de los teleoperadores cuando no disponen de ningún mecanismo de autoprogramación de su trabajo. Otro ejemplo significativo de lo que no sería teletrabajo por la falta del uso efectivo de las TIC son algunos trabajos de la industria editorial que, aunque cumple los otros tres requisitos exigidos, no hacen uso intensivo de las tecnologías digitales para añadir un valor a su trabajo.

2.2. Tipos de teletrabajo

Como decíamos anteriormente, la aparición y progresiva consolidación del teletrabajo están vinculadas a la irrupción del trabajo en red y, por tanto, aparecen ligadas a los importantes procesos de cambio que la economía mundial ha presentado durante las últimas décadas. Inicialmente, esta forma de trabajo en red apareció como resultado de la crisis energética durante los años setenta y sus inicios están relacionados con la preocupación por reducir el impacto medioambiental de los desplazamientos a los lugares de trabajo. En este senti-

do, y a partir de los años ochenta, algunas empresas comenzaron a estimular la implantación del teletrabajo como método de reducción de costes, como una forma de aplicar la flexibilidad a la gestión y la organización del trabajo y como un elemento importante para conseguir una mayor proximidad al cliente.

Sin embargo, los resultados de su implantación fueron modestos y no ha sido hasta bien entrada la década de los noventa, con la progresiva consolidación de una masa crítica en los usos de las TIC, cuando el teletrabajo ha conseguido una cierta visibilidad que permite la elaboración de una primera taxonomía. Esta se ha realizado a partir de la definición de siete grandes criterios:

- a) Localización (según la ubicación geográfica desde donde se realiza el teletrabajo).
- b) Temporalidad (según los días de la semana, el mes, etc., en que se realiza el teletrabajo).
- c) Horario laboral (según el tipo de jornada).
- d) Un criterio técnico (según la conexión utilizada en el teletrabajo).
- e) La cadena de valor (según el lugar que ocupa el teletrabajo en el ciclo de producción).
- f) El tipo de relación contractual (según el estatus de la ocupación).
- g) Tipo de retribución (según la modalidad de contraprestación del trabajo).

Una de las principales características del teletrabajo es que representa una nueva forma organizativa del trabajo que no se focaliza en la localización espacial de los teletrabajadores en las empresas. Así, el teletrabajo no requiere que el trabajo o la prestación de servicios se hagan necesariamente en un sitio determinado, sino que puede realizarse desde diferentes ubicaciones. Este hecho conduce hacia la consideración de una primera tipología del teletrabajo según el criterio de **localización**. Bajo esta perspectiva, hay un cierto consenso en relación con el hecho de que se pueden distinguir tres tipos de teletrabajo (Ortiz Chaparro, 1996):

- el teletrabajo en el domicilio,
- el teletrabajo móvil, y
- el teletrabajo en telecentros.

El teletrabajo a domicilio hace referencia a la forma de trabajo que las personas desarrollaban desde casa. El teletrabajo móvil, por su lado, lo desarrollan aquellas personas cuya actividad comporta desplazamientos frecuentes, cosa

que permite el teletrabajo desde un hotel, desde casa, desde las oficinas de un cliente o mientras están viajando. Muchos agentes de ventas y ejecutivos son un ejemplo de teletrabajadores móviles. La localización en telecentros implica la creación de oficinas a distancia equipadas con todas las conexiones informáticas y de telecomunicaciones necesarias para que puedan ser utilizadas con más o menos regularidad. Estos telecentros proporcionan infraestructuras en áreas periféricas o económicamente desfavorables y su finalidad a menudo se identifica con el fomento del crecimiento y el desarrollo económicos. Las oficinas satélites, por su lado, son otra forma colectiva de teletrabajo. A través de las conexiones informáticas y de telecomunicaciones se desarrolla una tarea destinada a toda la organización. Se corresponde con la sucursal tradicional, pero en este caso la función principal no es ocuparse de los clientes, sino la de proveer servicios a la propia organización.

Las tres tipologías de teletrabajo presentadas según el criterio de localización se tienen que distinguir del trabajo realizado en la oficina virtual, que se refiere a una forma de organización absolutamente descentralizada del trabajo en que el personal trabaja a distancia mediante las TIC y en que la empresa no dispone de oficinas centrales físicas.

Según el criterio de la **temporalidad**, el teletrabajo puede ser permanente –si se lleva a cabo todos los días de la semana– o puede ser teletrabajo alternado –cuando solo se desarrolla algunos días/horas a la semana. En este orden de ideas, existe un cierto consenso entre los expertos en relación con el hecho de que la solución del teletrabajo alternado ofrece más posibilidades para la comunicación entre empleado y empresa.

Otro tipo de teletrabajo se obtiene cuando se clasifica según la distribución del **horario laboral**. En este sentido, encontramos el teletrabajo a tiempo parcial o el teletrabajo a tiempo completo.

Desde el punto de vista **técnico** pueden distinguirse las tareas de teletrabajo realizadas en línea o fuera de línea. Esta distinción responde al trabajo a distancia, con capacidades de autoprogramación y uso de las TIC que está permanentemente en línea, en contraste con aquel trabajo que se puede conectar cuando se considere oportuno.

Un ejemplo del primer caso sería el trabajo de los *call centres* y un ejemplo del segundo sería el trabajo que en su decurso puede conectarse desde casa para consultar los archivos de la empresa o para responder correos electrónicos.

Los esquemas de teletrabajo también se pueden considerar desde la perspectiva de la **situación que ocupan en el ciclo de producción**. En este caso, se pueden distinguir dos tipos de teletrabajo:

- El teletrabajo como estructura interna de la empresa, que se basa en el desarrollo de proyectos internos de teletrabajo puestos en marcha por la misma empresa con la finalidad de introducir flexibilidad en el proceso de producción.

Telecentros

En algunas zonas de montaña o rurales, los telecentros reciben el nombre de *telecottages*. El desarrollo de los *telecottages* en algunos lugares de Europa, como Gran Bretaña, Irlanda o los países escandinavos, tiene como objetivo la superación de los problemas locales estructurales y la introducción de las tecnologías de la información en las zonas más deshabitadas.

- El teletrabajo como servicio a empresas y profesionales o teletrabajo subcontratado, basado en la subcontratación de empresas o empleados que teletrabajan.

Según el criterio de **relación contractual** se puede distinguir entre el teletrabajo subordinado, es decir, aquel que se establezca a partir de una relación empresario-empleado, y el teletrabajo no subordinado, eso es, aquel que se establezca a partir de una relación autónomo-cliente.

Finalmente, también se establecen diferentes tipos de teletrabajo en función de la **retribución económica**. Hay modalidades que contemplan una remuneración exclusivamente centrada en la realización de las tareas contratadas y otras que contemplan la recepción de beneficios centrados en la seguridad social, etc.

2.3. Ventajas y desventajas del teletrabajo

Según el Libro blanco del Teletrabajo en España, elaborado por el Foro EFR de la Fundación Másfamilia en el 2012 y en cuya realización participaron grandes organizaciones como Endesa, Banesto, BBVA, la Once, Sanitas, etc., el teletrabajo es una modalidad de organización laboral que supone los siguientes beneficios para el trabajador:

- a) Permite una más amplia y mejor conciliación de la vida familiar y laboral.
- b) Supone un ahorro económico y de tiempo en la medida en que reduce los gastos diarios de desplazamiento.
- c) Reduce el estrés laboral y mejora la salud.
- d) Supone un impulso para acceder a las herramientas que caracterizan nuestra sociedad del conocimiento y fomenta el aprendizaje continuo.
- e) Incrementa la motivación laboral y la autorrealización y por tanto la productividad.
- f) Facilita la integración laboral de personas con discapacidades físicas.
- g) Facilita la inserción laboral de personas residentes en zonas rurales.
- h) Reduce la siniestralidad laboral.

Y para la organización que despliega políticas de teletrabajo supone los siguientes beneficios:

- a) Genera entornos multiculturales y diversos. Permite trabajar en comunidades más diversas.
- b) Maduran los sistemas de gestión y las estructuras organizativas como resultado del proceso de adaptación de la organización a las nuevas tecnologías y modalidades de trabajo.
- c) Incrementa la productividad del trabajador porque se reducen los ambientes con interrupciones constantes y se gestiona mejor el tiempo laboral.
- d) Mejora el rendimiento de los trabajadores gracias al incremento de la compensación intrínseca.
- e) Permite prolongar la vida activa del/la trabajador.
- f) Reduce el absentismo por enfermedad y el índice de rotación.
- g) Multiplica el talento que la organización puede enrolar en sus procesos organizativos porque desaparece el límite geográfico para contratar trabajadores.
- h) Cambian los estilos de liderazgo y dirección.

Y en el caso de la sociedad en general se mencionan los siguientes elementos:

- a) Disminución del éxodo rural y desarrollo local.
- b) Inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión o vulnerables.
- c) Ahorro energético a través de la eliminación de desplazamientos.
- d) Mejora de la inversión en redes de conocimiento.
- e) Reducción de la movilidad.

Algunos analistas han señalado que las mencionadas ventajas que implica el teletrabajo no deben ocultar el importante número de desventajas que también supone. En ese sentido, se mencionan los siguientes problemas para el trabajador:

- a) Sensación de pérdida de estatus social y profesional.
- b) Falta o disminución de contacto y apoyo social. Aislamiento.
- c) Impacto en las aspiraciones profesionales y en la percepción de futuro de la carrera profesional.

- d) Puede fomentar el individualismo.
- e) Dificultad en el trabajo en grupo.
- f) Desvinculación de las empresas.
- g) Necesidad de fuerte motivación en el trabajo y de capacidad organizativa del mismo.
- h) Mayor dificultad en la protección social y laboral de los y las trabajadoras.
- i) Posible desaparición de los límites entre vida privada y profesional.
- j) Mayores necesidades de ayuda en el trabajo y ausencia de un soporte laboral inmediato.
- k) Necesidad de autodisciplina al contar con un horario flexible.
- l) Dificultad de organización sindical.

Junto a estos también se enumeran desventajas para la organización:

- a) Necesidad de un proceso selectivo muy exigente.
- b) Mayor dificultad en el trabajo en equipo.
- c) Alto coste inicial de los equipos de trabajo.
- d) Garantía de la seguridad en las comunicaciones y confidencialidad.
- e) Modificación de los modelos de gestión.
- f) Difícil control del absentismo laboral y en general dificultad de control sobre el trabajador.
- g) Inercia operativa.
- h) Puede provocar reacciones negativas en el personal.
- i) Dispersión de la organización por la reducción de contactos entre trabajadores.
- j) Altos niveles de cualificación.

Y, finalmente, las desventajas para el tejido social y comunitario serían:

- a) Puede facilitar el incremento de trabajos desprotegidos dada la dificultad de control de este colectivo.
- b) Generación de nuevos costes de infraestructura tecnológica.
- c) Desequilibrios en la distribución de la riqueza.
- d) Posible pérdida de protagonismo sindical.

2.4. La situación española

De momento, el teletrabajo tiene una pequeña presencia en nuestro contexto. Sin embargo, los datos constatan que va al alza. Son especialmente las empresas dedicadas al desarrollo de TIC y alta tecnología las que exhiben un mayor número de políticas que potencian el teletrabajo.

Algunas fuentes muestran que existiría hasta un 57% de trabajadores en nuestro país que estarían dispuestos a teletrabajar. Sin embargo, la realidad es que solo un 26% teletrabajan frente a la media del 35% que presenta el conjunto de la Unión Europea. Se calcula que entre un 7-8% de los trabajadores en España teletrabajan un mínimo de un cuarto de la semana laboral, y un 16,2% de las empresas tienen empleados que realizan teletrabajo al menos media jornada semanal conectándose a los sistemas informáticos que ofrece su organización.

Algunas cifras parecen mostrar que la situación del teletrabajo en nuestro contexto no está directamente vinculada con la infraestructura de telecomunicaciones que tiene nuestro tejido empresarial. Así, se constata que el 96% de las empresas españolas con más de 10 asalariados tienen conexión permanente a internet, que el uso de ordenadores está plenamente extendido en todas estas organizaciones, que la mayoría de tales organizaciones tiene correo electrónico o páginas web. Y si se examina la presencia de tecnología en los hogares españoles, la situación es parecida. El 72% posee conexión estable a internet, existen ordenadores en la mayoría de hogares, etc.

Por tanto, el bajo nivel de teletrabajo de nuestro país debe buscarse en otro tipo de motivos. Estos tienen que ver especialmente con una determinada cultura organizacional en la que todavía no se ha realizado una apuesta clara por las políticas que potencian el trabajo fuera de la empresa. El mencionado Libro blanco sobre el Teletrabajo en España considera que tanto empresarios como sindicatos, por razones distintas, frenan el desarrollo del teletrabajo. Concretamente, las razones serían:

- a) Los empresarios perciben en el teletrabajo un alto riesgo de perder el control y la supervisión sobre las tareas que se realizan. Consideran que una cultura de la presencialidad en el puesto de trabajo permite un mayor control tanto del trabajador como de las tareas realizadas.

b) Los sindicatos observan en el teletrabajo el riesgo de una desmovilización sindical. Es decir, una pérdida de sus maneras tradicionales de organización y por tanto de poder en el tejido empresarial. Consideran, además, que el teletrabajo supone la apertura de una puerta a un tipo de relación laboral diferente, menos regulada en sus aspectos contractuales, más precaria y menos controlada por el trabajador.

Estos elementos de freno ponen sobre la mesa un interrogante sobre los efectos o implicaciones que esta nueva modalidad de organización de la experiencia laboral supone para nuestras sociedades.

2.5. Efectos del teletrabajo

Recientemente, diversos autores han planteado que el análisis del teletrabajo debe plantearse en unos términos que vayan mucho más allá de la enunciación de sus ventajas y desventajas. En ese sentido, por ejemplo, Richard Sennet (2000) sostiene que el teletrabajo debe entenderse como una modalidad que paradójicamente acentúa los mecanismos de control que se despliegan sobre el trabajador.

Efectivamente, el horario flexible que implica el teletrabajo coloca a los empleadores ante una incertidumbre relacionada con la ejecución y cumplimiento de las tareas. Para compensar esa situación, las organizaciones despliegan mecanismos de control adicionales para gestionar el trabajo en casa. Eso hace que el teletrabajador deba someterse a mayores controles que el que trabaja presencialmente.

De un modo parecido, otros analistas mantienen que el teletrabajo es una modalidad de organización de la actividad laboral que condena a la persona que la realiza a una reducción de sus oportunidades para promocionarse o realizar una carrera profesional similar a la del trabajador presencial (Baruch, 2001).

Y en relación con el ámbito familiar, también existen algunas controversias muy interesantes sobre los efectos que generaría el teletrabajo. Por un lado hay estudios que afirman que el teletrabajo reduce el conflicto entre la familia y la actividad laboral. En ese sentido, el teletrabajo a veces se presenta como una de las grandes estrategias de conciliación de la vida laboral y familiar. Por otro lado, muchas investigaciones afirman que serían los factores relacionados con el trabajo y la actividad laboral que se debe relacionar y no los familiares los que realmente son predictores de la decisión individual de acogerse al teletrabajo o no. Por ejemplo, el teletrabajo puede ser muy atractivo para aquellos trabajadores que realizan tareas rutinarias y repetitivas y necesitan poco contacto con sus compañeros (Bailey y Kurland, 2002).

El género es otra variable implicada en la decisión de teletrabajar y en su modalidad. De ese modo, se ha observado que las mujeres que teletrabajan se concentran en tareas de contabilidad, traducción y trabajo de secretaría y muchas veces la decisión de optar por el teletrabajo la toman conjuntamente con su superior o superiora. Por el contrario, los hombres que teletrabajan lo hacen en tareas ejecutivas, de dirección, técnicas y profesionales y toman la decisión de acogerse a esta modalidad laboral sin consultarlo con nadie (Tremblay, 2004).

Algunos estudios abundan en la idea anterior y muestran que existe un patrón de segregación ocupacional por sexo en el teletrabajo. La siguiente tabla, citada en Blanco (2006), muestra ese patrón.

Implicaciones en el teletrabajo por sectores según el sexo

Sectores	% por sexo
Secretariado, administración, introducción de datos	100% mujeres
Consultoría y proyectos	85% mujeres
Educación y formación	60% mujeres
Ventas y márketing	65% mujeres
Servicios financieros	98% mujeres
Investigación y periodismo	65% mujeres
Traducción y actividades gráficas	65% mujeres

Resulta muy interesante constatar que esta segregación por sexo no depende exclusivamente de la categoría ocupacional. De hecho, hombres y mujeres argumentan de manera diferente sus motivaciones para acogerse o rechazar el teletrabajo. Así, los hombres habitualmente deciden trabajar desde casa con el objetivo de aumentar la productividad y gozar de mayor autonomía y flexibilidad. Por el contrario, las mujeres lo hacen con la intención de combinar mejor su trabajo remunerado con el no remunerado, especialmente para cuidar de los hijos e hijas y de familiares dependientes (Edwards y Wajcman, 2005).

En este sentido, diversos estudios revelan que trabajar en casa implica para las mujeres más estrés porque deben trabajar ajustándose a los horarios del resto de integrantes de la familia y porque la falta de separación espacial entre el lugar en el que se realizan las actividades laborales y el resto de la casa hace que estén permanentemente accesibles a las demandas familiares y domésticas. Por esta razón, el teletrabajo no solo no cambia los roles de género tradicionales sino que puede llegar a potenciarlos (Gurstein, 2001).

Por tanto, la experiencia del teletrabajo es muy diferente en el caso de las mujeres y en el de los hombres. Mientras que para las primeras multiplica su carga doméstica, el estrés y los mecanismos de control laborales, para los segundos es un mecanismo que les permite re-organizar su tiempo y reestructurar de una manera novedosa la relación vida familiar y vida laboral (Wajcman, 2006).

De todo lo anterior se desprende que el teletrabajo, al contrario de lo que muestran ciertas visiones que lo idealizan, es una modalidad de organización de la actividad laboral que puede tener efectos transformadores en nuestra sociedad que apuntan en la dirección de:

- Reforzar los roles tradicionales de género en el ámbito doméstico.
- Incrementar los mecanismos de control y exigencia sobre el/la trabajador.
- Precarizar todavía más la vida laboral de las mujeres.

2.6. El teletrabajo y la conciliación de la vida familiar y laboral

A finales de los años noventa, algunas autoras (Bailey y Kurland, 2002 y Tremblay, 2002) vieron en el auge de las TIC y su implementación masiva en el mercado laboral enormes posibilidades para potenciar la conciliación entre el ámbito laboral, familiar, personal y social. Concretamente, el teletrabajo se perfiló como la solución idónea para esa articulación. No obstante, exámenes más atentos muestran que la situación es más complicada de lo que preveía el optimismo inicial. Por ejemplo, la decisión de optar, o no, por desarrollar teletrabajo depende, como hemos visto en el anterior apartado, entre otras importantes variables, de la categoría ocupacional o del género.

Diversos estudios (Mirchandani, 2000) han señalado que, curiosamente, existen dos imágenes contradictorias del teletrabajo, tanto en los discursos populares como en la literatura académica. Por un lado, el teletrabajo desde casa se presenta como una actividad que puede proporcionar a las personas una plena y exitosa integración de su vida laboral, familiar, personal y social. Sin embargo, por otro, no resulta extraño que también se profile una imagen en la que la proximidad física de las actividades laborales y las del hogar, que acompañan al teletrabajo, constituya una importante causa de ansiedad y estrés.

Es decir, la primera imagen presenta el teletrabajo como facilitador de la plena integración del trabajo asalariado y la vida familiar a través de escenas eufóricas de mujeres y hombres trabajando alegremente con sus ordenadores mientras, simultáneamente, cuidan de sus hijos. Y la segunda retrata a los teletrabajadores como personas sobrecargadas de trabajo puesto que experimentan de manera directa y muy intensa la coexistencia de la actividad asalariada y la familiar.

Tales discursos contradictorios no difieren sistemáticamente en términos de clase, género o tipo de actividad laboral. La literatura académica añade a semejantes imágenes una dimensión que apunta que las personas que tienen trabajos bien pagados y han escogido voluntariamente teletrabajar es más probable que tengan experiencias positivas de teletrabajo que aquellas que ni están bien remuneradas ni han escogido el teletrabajo.

De todas formas, resulta sumamente interesante constatar que todo lo anterior pone sobre el tapete una temática que normalmente se soslaya. Es cierto que el teletrabajo enfrenta a sus usuarios al desafío de conciliar sus actividades laborales, familiares y personales, pero del mismo modo, los enfrenta a la necesidad de gestionar las amenazas y riesgos que esta integración supone.

En ese sentido, conviene recordar que el teletrabajo se presenta frecuentemente como una modalidad de actividad asalariada que ofrece la flexibilidad necesaria para integrar mejor responsabilidades familiares, laborales y personales. Y se soslaya sistemáticamente que las personas que se benefician del teletrabajo lo hacen solo mediante el refuerzo del status quo organizacional, que tiene una clara marca de género en la medida en que asume que las responsabilidades familiares están separadas de las demandas laborales, que los fines de la organización desbancan a las necesidades de los recursos de cuidado de los menores de alta calidad.

Estar cerca de la familia no es una de las principales motivaciones que aducen las mujeres para optar por el teletrabajo, más bien son los esquemas de trabajo flexibles y la posibilidad de no tener que hacer desplazamientos los factores más motivantes. Por todo esto, algunos autores indican que el teletrabajo no significa que automáticamente se pueda conciliar ocupación y familia. Es más, a veces despliega el riesgo de un fuerte conflicto entre el trabajo y la familia. Por ejemplo, el teletrabajo borra las fronteras entre el tiempo laboral y el tiempo familiar, no todos los hogares están preparados para soportar los requerimientos técnicos que exige el uso de las TIC, aparecen dificultades de promoción y ascenso, la teletrabajadora es considerada una trabajadora cómoda y, a veces, se le exige mayor carga laboral, se produce aislamiento social, etc.

Otra dimensión relevante, y que ha motivado diversos estudios últimamente, tiene que ver con la percepción que tienen los empleados del conflicto que se establece entre sus actividades laborales, familiares y personales (Fonner and Roloff, 2010; Gálvez *et al.*, 2012). Las personas que teletrabajan tienen percepciones más bajas de tal conflicto que las que no teletrabajan.

Los teletrabajadores pueden administrar el tiempo de manera más flexible, pueden dedicar más tiempo a la familia, al ocio, etc. Del mismo modo, existen menos distracciones y por tanto la percepción es la de un alto aprovechamiento del tiempo. Conviene destacar que algunos trabajos han hallado algunas diferencias de género en la mencionada percepción. Por ejemplo, King, Botsford y Huffman (2009) encontraron que los hombres declaraban tener menos

conflicto que las mujeres. De todas formas, consideramos que tales estudios presentan serias limitaciones. En primer lugar, no suelen contemplar variables como los problemas matrimoniales, problemas con la conducta de los hijos, etc. En segundo, resulta sumamente complicado medir con un simple cuestionario los niveles de satisfacción de eventos tan diferentes como pueden ser la organización de una empresa o la situación de sus trabajadores.

Diversos análisis han mostrado que las razones del teletrabajo varían enormemente en función de las personas implicadas que responden a tales requerimientos. En ese sentido, los teletrabajadores tradicionales (con ocupaciones poco remuneradas y con baja formación) afirman que es para cuidar de su familia (33%), mientras que los teletrabajadores profesionales (con actividades bien remuneradas y con un nivel de formación más alto) destacan principalmente la flexibilidad (21,4%), los motivos económicos (14,3%) y la familia (10,7%).

Estas cifras se explican porque los teletrabajadores tradicionales acostumbran a cuidar de sus hijos personalmente (63,6%), especialmente las mujeres, mientras que los teletrabajadores profesionales solo lo hacen en un 26,3%. La siguiente tabla, extraída de Moore (2006), ilustra y amplía los mencionados resultados:

Razones por las que se teletrabaja en función del tipo de teletrabajo

Motivos	Profesionales	Tradicionales
Flexibilidad	21,4%	12,12%
Económicas/financieras	14,3%	12,12%
Familia	10,7%	33%
Ahorro desplazamientos	10,7%	3,03%
Comodidad	10,7%	18,18%
Disponibilidad laboral	10,7%	9,09%
Mayor satisfacción laboral	71%	0%
Estilo de vida	7,1%	3,03%
Problemas de salud/edad	3,6%	6,06%
Comodidad de la casa	3,6%	0%
Autonomía	0%	3,03%

Conviene destacar que tanto los teletrabajadores profesionales como los tradicionales coinciden al afirmar que el teletrabajo comporta un aumento del horario laboral y que se acaban trabajando muchas más horas y sin ningún tipo de remuneración.

Por todo esto, se podría afirmar que mientras para los teletrabajadores con ocupaciones de tipo profesional –mayoritariamente hombres– el teletrabajo es una buena herramienta para conciliar vida laboral y familiar porque les permite hacerse cargo de responsabilidades familiares sin renunciar a una carrera profesional, los teletrabajadores con actividades más convencionales –principalmente mujeres– observan cómo el teletrabajo es otra manera más de fijar su papel de responsable principal del hogar y, además, un mecanismo que recorta sus opciones de ascenso o mejora laboral. En este segundo grupo, el teletrabajo no ayuda a mejorar la calidad de vida sino que, por el contrario, es una fuente importante de estrés y ansiedad.

A pesar de algunas importantes diferencias, la literatura científica sobre la temática que nos ocupa coincide en una cuestión muy clara: el teletrabajo *per se* no asegura ni una buena conciliación familiar, laboral y personal ni una experiencia de este positiva. El teletrabajo, para ser efectivo, debe inscribirse en el marco más amplio de políticas laborales flexibles y familiarmente responsables.

2.6.1. ¿Qué son las políticas laborales flexibles y familiarmente responsables?

Algunos ejemplos interesantes de prácticas laborales flexibles son los horarios variables (flexibles, anuales, créditos de horas,...), la reducción de jornada (tiempo parcial, empleos compartidos,...), los permisos (paternidad, maternidad, excedencias,...) o la oficina virtual.

La oficina virtual se define a partir de dispositivos como:

- **Telecentros:** la posibilidad de trabajar desde un despacho satélite cercano a casa, con el fin de evitar largos desplazamientos o incómodos atascos.
- **Teletrabajo en casa:** la posibilidad de trabajar desde casa, encargándose la propia empresa de habilitarla con todas las TIC necesarias.
- **Teletrabajo móvil:** la posibilidad de realizar diversas tareas laborales desde diversos lugares durante sus desplazamientos.
- **Videoconferencias:** realizar conferencias con otros lugares mediante vídeo, para así evitar grandes desplazamientos.

Las prácticas familiares responsables se refieren a la prestación de servicios y/o su financiación por la empresa para ayudar al cuidado de los familiares dependientes o de las labores domésticas.

Buenos ejemplos de estas son la información sobre guarderías, la guardería dentro o fuera de la empresa, sufragar gastos de guardería, servicios de guardería o canguro durante los viajes de trabajo u horas extras, la información sobre centros de cuidado de ancianos, los propios servicios de cuidado de ancianos, la reserva de plazas en colegios locales o los servicios domésticos.

Junto al problema que supone que las empresas u organizaciones implementen este conjunto de medidas, algunos autores han señalado que debe considerarse el hecho de que existe un fuerte desequilibrio entre la oferta y la demanda de las prácticas flexibles y familiarmente responsables, en el sentido de que las personas que podrían utilizar estas prácticas no lo hacen porque consideran que tendría consecuencias negativas para su desarrollo profesional en la empresa.

Puesto que las prácticas flexibles y familiarmente responsables buscan ayudar a una conciliación entre la vida familiar, laboral y personal, en la medida en que las prácticas sean más efectivas provocaran:

- Disminución del absentismo.
- Reducción del nivel de estrés.
- Mejora de la productividad.
- Aumento en la calidad de vida en el espacio laboral.

No obstante, la correcta aplicación de un programa de prácticas flexibles y familiarmente responsables es algo delicado, deben tenerse siempre en cuenta diversos factores:

- **Factor organizativo:** es necesaria una cultura organizacional de apoyo a dichas prácticas por parte de toda la cúpula de la empresa.
- **Factor informativo:** sobre las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados y directivos de la organización.
- **Factor comunicativo:** la existencia de una buena red de comunicación, tanto interna como externa.

A continuación revisaremos con cierto detalle cómo se traduce todo lo mencionado en el caso del Estado español.

2.6.2. La experiencia del Estado español

La mayoría de las empresas que han decidido implementar un programa de teletrabajo en nuestro contexto son empresas multinacionales, con una cultura organizacional preparada para este tipo de modalidad laboral y relacionadas con las nuevas tecnologías. Así, por ejemplo, las políticas de flexibilidad de IBM, donde incluyen el teletrabajo, son la respuesta de la compañía a las ne-

cesidades individuales de los y las profesionales que trabajan en la empresa y, por tanto se consideran como una oportunidad para desarrollar nuevas maneras de abordar el trabajo que permiten tanto un aumento de la productividad profesional como un mejor equilibrio entre trabajo y vida privada.

En cambio, para otras empresas como HP, el teletrabajo se incluye dentro de una estrategia para favorecer la diversidad y la inclusión como factores clave de la creatividad y la innovación. El objetivo es garantizar que la diversidad forma parte de la estructura de la compañía en todos sus procesos y prácticas, creando una cultura de la inclusión en cada acción.

Por su lado, para Microsoft, el teletrabajo favorece “la posibilidad de retención y atracción de talentos”. Y, por poner un último ejemplo, INDRA, que ya contaba con un plan Equilibra desde el 2005, ha puesto en marcha en Barcelona la oficina virtual Working At Virtual Office (W@AVO) con el objetivo de conciliar la vida personal, familiar y laboral de los profesionales que se integren en esta iniciativa, que flexibiliza los horarios y facilita la movilidad.

Aun así, el tercer Informe Randstad sobre las Políticas de Conciliación en la Europa de los 15 afirma que solo un 1,15% de los convenios incluyen planes para conciliar la vida laboral y familiar de sus trabajadores. En gran parte de estas empresas uno de los objetivos que se pretende conseguir con la implantación del teletrabajo es una mayor flexibilidad, sobre todo en aquellos casos en los que los trabajadores ya están forzados a esta flexibilidad, bien porque han de viajar frecuentemente o bien porque han de trabajar en equipo con personas localizadas en otros países con otra disponibilidad horaria, pero también para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de sus trabajadores y trabajadoras.

En este sentido, uno de los impulsos más importantes que se le ha dado al teletrabajo en nuestro país recientemente ha sido a través del Plan Concilia, que es un plan integral para la flexibilización del horario y para la conciliación de la vida personal y laboral en la Administración General del Estado. En este, entre otras medidas, se recoge un Manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo similar al usado por las agencias de la Administración Federal de los Estados Unidos o a los empleados en las administraciones italianas.

El objetivo de esta iniciativa es “constituir una solución tecnológica positiva para organizar mejor el tiempo de trabajo, de tal manera que las personas puedan armonizar mejor su vida personal y la atención a sus familias con su desarrollo profesional, incrementando al mismo tiempo la calidad del trabajo desempeñado”. De este modo, los funcionarios y funcionarias acogidos de una forma voluntaria a este plan piloto pueden realizar hasta un 40% de su jornada laboral desde casa. Iniciativas similares se están estudiando desde la Generalitat de Cataluña y de la Comunidad Valenciana.

En este mismo sentido, en el marco del proyecto EQUAL “Madrid, Empresas y Conciliación”, uno de los principales ejes es el fomento del teletrabajo con el objetivo de:

- Facilitar el equilibrio entre la vida profesional y la privada, y tratar de avanzar desde la gestión del clima laboral al desarrollo del compromiso, como elemento clave para conseguir resultados concretos y personalizados.
- Ofrecer la adecuación de modelos de relaciones laborales a las exigencias de los proyectos empresariales y de las necesidades de los empleados.
- Mejorar la función de recursos humanos que debe avanzar en el campo de la reputación corporativa, responsabilidad social y buen gobierno.

Sin embargo, ya empiezan a aparecer estudios realizados en nuestro país, como el 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 realizado en el País Vasco, que advierten que si bien el teletrabajo puede llegar a constituir una salida profesional “ciertamente práctica y satisfactoria para determinadas personas con profesiones concretas”, también parece evidente que estas se quedan “al margen de lo que pasa en la empresa”. Por tanto, como hemos mencionado anteriormente, el teletrabajo como forma de organización del trabajo que facilita la conciliación de la vida laboral, familiar, personal y social es un debate todavía abierto. Debate que, además, pone sobre el tapete interesantes interrogantes sobre el tipo de identidad o subjetividad que se constituye en su desarrollo y práctica.

2.7. Teletrabajo y nuevas subjetividades

El trabajo es una dimensión esencial de nuestra vida social y también individual. A partir del trabajo nos definimos, establecemos relaciones con los demás, preparamos proyectos futuros, entendemos nuestra vida y capacidades individuales. Es decir, el trabajo es un conjunto de prácticas que tienen un reflejo directo en nuestra identidad o subjetividad. Pensamos a partir de lo que hacemos y, en buena medida, esa actividad está vinculada con el mundo laboral. Por tanto, la implementación y desarrollo del teletrabajo significa que aparecen nuevas fórmulas para entendernos, para conceptualizar nuestra definición de individuos que trabajan.

Al analizar las nuevas realidades del trabajo y sus efectos en la producción de subjetividades, resulta de especial interés profundizar en las consecuencias que trae para el sujeto un tipo de trabajo que integra muchos de los factores claves de cambio: flexibilidad, descentralización, tecnología y nuevas dinámicas de interacción. El teletrabajo genera importantes transformaciones en el individuo al redefinir conceptos clave como son: tiempo, lugar, vida familiar y en general, 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 estatus, de aprender y de culturizarse.”

Ortiz (1996, p. 29).

Respecto a la organización temporal que brindaba el trabajo en los espacios clásicos (fábrica, taller, etc.), el teletrabajo puede suponer una variación de los tres tiempos que regían el día a día del ser humano: ocho horas de trabajo, ocho de ocio y ocho de descanso. La nueva organización del trabajo diluye las fronteras entre tiempo libre y tiempo laboral, al quebrantar también los límites del hogar y del trabajo (es el caso de teletrabajadores en el domicilio), de la vida privada y de la pública. En este mismo sentido de “invasión” de los espacios tan claramente configurados en la sociedad industrial, el teletrabajo implica el cuestionamiento de los sitios de trabajo como entornos ligados a espacios físicos concretos. Las TIC permiten que esos espacios se expandan en todos los sentidos, desde el hogar, hasta lugares de ocio o de paso; en cualquier sitio que permita conectarse a la red, el sujeto puede desarrollar su actividad laboral.

Para algunos autores, el teletrabajo supone la recuperación de una etapa preindustrial en la que el hogar constituía el espacio privilegiado de trabajo. Así, Ellison (1999) plantea que este retorno del hogar como centro de producción puede tener un impacto positivo en la medida en que genere una intensificación de las relaciones emocionales cara a cara, en casa y en el barrio. No obstante, Ellison (1999) advierte inmediatamente que esta visión puede leerse como una “interpretación utópica” de las implicaciones de trabajar en casa, centrada más en aspectos simbólicos que en sus utilidades prácticas.

Como ya hemos mencionado, el teletrabajo supone para algunos autores la intensificación de los mecanismos de control sobre la actividad laboral. Por tanto, es difícil suponer *a priori* que el teletrabajo represente alguna amenaza para el sistema. En este sentido, el teletrabajo puede verse como el desarrollo de un nuevo paradigma de telepoder en el que por un lado se refuerza en los individuos una sensación de autocontrol y de liberación de las instituciones disciplinarias y, por otro, asistimos al desarrollo de dispositivos de control que van más allá de los límites de las paredes de las viejas instituciones (escuela, familia, empresa, etc.).

Carnoy (2001) ha señalado que si bien la sociedad industrial se construyó sobre la socialización de las masas campesinas y artesanas en la gran empresa y el trabajo estandarizado, la sociedad red se funda en el movimiento inverso: la individualización y la segregación del trabajo. Un movimiento en el que el teletrabajo aparece como una práctica que produce nuevas dinámicas laborales

de interacción, en donde tiene lugar un culto al rendimiento individual, mediante un tipo de aislamiento que fragmenta el grupo social proletario, dando apertura, así, a proyectos ultraindividualistas.

Una revisión detenida de la bibliografía existente sobre teletrabajo muestra que hay pocos estudios que analicen directamente la relación teletrabajo-subjetividad. La mayoría de las investigaciones tienen como objetivo principal crear estadísticas, perfiles de teletrabajadores o listas sobre ventajas y desventajas.

Las ciencias sociales y humanas utilizan los conceptos de subjetividad e identidad para hacer referencia a las maneras que tienen los sujetos de describirse, entenderse, analizarse, pensarse, presentarse ante los demás, etc. Todas estas prácticas, obviamente, están estrechamente relacionadas con los contextos en los que vivimos, los grupos que habitamos y las actividades laborales que desempeñamos.

Los pocos estudios que existen se centran en el teletrabajo desarrollado desde casa, puesto que integra dos esferas tradicionalmente disociadas, una referida al ámbito público (trabajo) y la otra al ámbito privado (casa). Entre los más interesantes destacan, por ejemplo, los de Thatcher y Zhu (2006). Estas autoras plantean que el teletrabajo afecta a la identidad en la medida en que interrumpe las rutinas aprendidas sobre el trabajo tradicional, aunque paralelamente el individuo reelabora nuevos hábitos y rutinas como vía psicológica y comportamental de ajustarse al cambio físico y social: hábitos como mantener viejas rutinas (vestirse de traje) o incorporar nuevas actividades (realizar ejercicio), para así facilitar la entrada o salida del trabajo.

También han identificado el sitio de teletrabajo, el tiempo transcurrido en la actividad y la voluntariedad en la decisión de teletrabajar, como dimensiones clave en la investigación sobre la identidad de los teletrabajadores. La primera dimensión determina el medio social y físico de desarrollo de la actividad, la segunda refiere la extensión de tiempo para la cual aplican esos cambios, mientras que la tercera influye en la motivación y satisfacción del teletrabajador, al ser o no una forma impuesta de trabajo.

En una línea similar, Tietze y Musson (2002) han analizado las consecuencias del teletrabajo en la construcción reciente de identidades. A partir del análisis de entrevistas con 25 teletrabajadores, las autoras parten de la idea de identidad no como algo sólido y firmemente establecido en nuestra conciencia sino como un proceso continuo de construcción de nuestro yo que se fundamenta en hábitos y rutinas. Sennett (2000) considera estos elementos como esenciales para la identidad, pero como recalca este autor, bajo el influjo de las modernas prácticas del capitalismo flexible, estas están siendo amenazadas al igual que los lazos duraderos, las referencias a largo plazo y valores como

el compromiso y la lealtad. En este orden de ideas, las autoras plantean la siguiente inquietud: ¿cómo son afrontadas las inseguridades resultantes del encuentro “trabajo” y “casa”? ¿Copian las rutinas aprendidas en los puestos de trabajo tradicional o crean nuevas patrones y/o estrategias?

Sus resultados muestran que los teletrabajadores se enfrentan a diferentes actividades y temporalidades, combinan rutinas relacionadas con el trabajo y la casa en la forma de “una lucha continua para tener todas las cosas para toda la gente”. De todas formas, las amenazas de desintegración e inestabilidad están presentes al mismo tiempo que las oportunidades para integrar y conciliar. Un aspecto señalado por las autoras como crucial en la construcción de la identidad en el teletrabajo se refiere a la forma que tienen los teletrabajadores de utilizar el “tiempo ganado o ahorrado” en esta modalidad: trabajar más, estar con la familia, amigos, dedicarlo al ocio, son algunas de las opciones encontradas, además de quienes perciben este tiempo con un cierto sentido de inquietud o malestar.

También han concluido que en primer lugar aquellos que trabajan más necesitan asumir una identidad de “profesional real”, volviendo a los patrones tradicionales de segregación “casa” y “trabajo”; y en segundo lugar aparece una minoría que disfruta activamente de otras posibilidades más allá del trabajo, reconstruyendo su presente y dando apertura a otras identidades, incluso más allá de lo tradicionalmente asignado a cada género, como es el caso de los hombres que a partir del teletrabajo ven incrementadas la interacción con sus hijos y por ende, su papel de padres. La conclusión general de Tietze y Musson es que los teletrabajadores continúan reproduciendo prácticas de autodisciplina aprendidas desde el trabajo tradicional, pero también se denota en ellos verdaderos grados de autonomía y autodeterminación. Dichos procesos (de disciplina y autonomía) siempre coexisten, de modo que los teletrabajadores están permanentemente en situación de lucha (*struggling*) y de acrobacia (*juggling*), en el sentido de conciliar todas las tareas y roles a su alrededor.

Por tanto, no se puede afirmar que las nuevas formas de trabajo sean necesariamente perniciosas para la identidad clásica del trabajador, ni tampoco que sean completamente liberalizadoras. Más bien hay que entender que el sujeto participa reflexivamente en la reconfiguración de ambas esferas, casa y trabajo, y también de sí mismos. Las autoras sostienen que, teniendo en cuenta que la llegada a casa del trabajo remunerado ha implicado directamente la construcción y renegociación de identidades, la autora afirma que los teletrabajadores antes de sumirse en discusiones filosóficas al respecto, encuentran soluciones prácticas en forma de “estrategias de afrontamiento”, estas refieren acciones, artefactos, símbolos, códigos de indumentaria y rutinas implicadas en la designación de espacios y horarios específicos para cada actividad.

Otros estudios, como es el caso de Brocklehurst (2001), también han encontrado que los trabajadores en casa intentan replicar las rutinas y hábitos adquiridos en la oficina como una forma de aferrarse a lo que anteriormente

les daba un significado como trabajadores; en el mismo sentido, los teletrabajadores muestran gran ansiedad y una carencia de discurso para explicarse a ellos mismos (y a otros) quiénes eran. Este autor argumenta que el trabajo en casa antes que procurar una liberación del sujeto, crea más ansiedad al verse diluidas las distinciones tan claramente marcadas por las formas tradicionales de trabajo: “trabajar fue asociado a masculino = sostén de la familia = esfera pública, mientras que su negación era no-trabajo = femenino = dependiente = esfera privada”. De esta manera, nuevas formas de trabajo traen consigo dificultades en la definición de sujetos que han sido formados para ser categorías absolutas y únicas.

Desde otra perspectiva, Wilson y Greenhill (2004) han sugerido que las personas teletrabajadoras pueden producir identidades que están más centradas en el trabajo que incluso las que trabajan en modalidades tradicionales. La razón es sencilla: al desplegar en el teletrabajo mayor control de su actividad, generan nuevas concepciones sobre lo que es trabajo y lo que es ser trabajador. Asimismo, las autoras analizan que la visión tal y como ha sido defendida por Sennett (2000) y otros autores, de las nuevas dinámicas laborales como «corrosivas» del yo está elaborada desde una perspectiva fundamentalmente masculina.

Estas autoras sugieren, como se indica en la tabla que hay más abajo, cinco factores de investigación sobre teletrabajo e identidad para entender cómo se ha abordado su análisis desde una perspectiva tradicional y cómo debería hacerse desde un enfoque alternativo centrado en el género.

Enfoques para el estudio de la identidad y el teletrabajo

	Enfoque dominante	Enfoque alternativo
Yo e identidad	Teletrabajo como “corrosivo” del <i>self</i> (enfoque masculino).	Teletrabajo en sincronía con formas de conocimiento y/o experiencia (enfoque femenino).
Papel del trabajo en la formación de la identidad	Centralizado en los hombres, quienes basan sus identidades en el trabajo.	Identidades más centradas en el trabajo para los/as teletrabajadores/as, que para los/as trabajadores/as de oficina. A pesar de la importancia del trabajo en las identidades de las mujeres, existen significativas diferencias de género.
Naturaleza del trabajo y del lugar de la actividad laboral	Formas de <i>self</i> gestionadas en un medio donde los límites entre trabajo y no trabajo son más fluidos.	
Aspectos de control y gestión	El fin de compromisos a largo plazo en el lugar de trabajo significa debilitamiento de la confianza.	Los/as profesionales, gerentes hacen un mayor esfuerzo en planear y/o controlar su trabajo y evaluar su propia productividad. Las vidas de las mujeres trabajadoras están configuradas por las responsabilidades de casa.

	Enfoque dominante	Enfoque alternativo
Relaciones en el trabajo	Las relaciones establecidas con el lugar de trabajo mediante las TIC son vistas como superficiales.	La interacción social en la oficina no es concebida como "trabajo real" sino como distracción para la productividad.

Fuente: Wilson y Greenhill (2004, p. 218)

Existen en los estudios sobre la relación teletrabajo-identidad algunas discrepancias que conviene señalar dado su interés y los elementos comentados en apartados anteriores. Como ya ha sido planteado, a nivel individual una de las grandes desventajas del teletrabajo que señalan múltiples investigadores es la disminución del contacto social y de las relaciones interpersonales, lo cual generaría un importante aislamiento sociocultural. Al respecto, Blanco (2005) argumenta que el teletrabajo (en su caso, en domicilio) no modifica sustancialmente las relaciones interpersonales, ya que según su investigación y algunos estudios citados por la misma autora, como el de Chapman *et al.* (1995) y el del Centre Francophone de Recherche sur l'informatisation des Organisations - CEFRIO (2001), las teletrabajadoras entrevistadas no manifestaban sentirse especialmente aisladas, sobre todo aquellas que utilizaban con frecuencia las TIC; aunque este aspecto estaría mediado en gran medida por fuertes características individuales (Wilks y Billsberry 2007) como la edad, la predilección por la soledad, o factores como el tipo de trabajo realizado o la presencia de otras personas en el domicilio. Blanco encontró que algunas teletrabajadoras preferían esta forma de trabajo porque les permitía estar solas, ser independientes y no continuar con las relaciones jerarquizadas de las organizaciones tradicionales, a la vez que, gracias a las TIC, mantenían contacto continuo con un gran número de profesionales, sin límites de horarios o de ubicación geográfica.

En una línea similar, Hobbs y Armstrong (1998) hallaron en un estudio clásico experimental con dos grupos de trabajadores, unos en modalidad tradicional y otros teletrabajadores, que en el momento de resolver un conflicto, las relaciones cara a cara pueden resultar más estresantes e igualmente menos eficaces para la resolución del problema que las telemáticas. Asimismo, Wilson y Greenhill (2004) encontraron que los teletrabajadores hacen un esfuerzo mayor en planear y controlar su trabajo, lo cual se refleja en su productividad, mientras que los trabajadores tradicionales reclaman que podrían ser más productivos sin las distracciones propias de una oficina. Finalmente, conviene mencionar que Tremblay (2004) y Thatcher y Zhu (2006) han mostrado que la satisfacción de los teletrabajadores está influida en gran medida, antes que por cuestiones estructurales, por la libertad que tienen en la elección de esta modalidad de trabajo, es decir, si han llegado a teletrabajar de forma voluntaria o no.

Todos estos estudios muestran que existen diversas circunstancias y factores que convierten el teletrabajo en una buena opción de organización de la actividad laboral o en alternativa desastrosa. Puede convertirse en una experiencia

que genera la construcción de una nueva identidad o una jaula con barrotes de oro. Sea como fuere, lo que resulta evidente es que el teletrabajo abre una puerta para repensar los viejos parámetros que incidían en el ámbito laboral en la producción directa de nuestra identidad como sujetos de las sociedades que habitamos. Y muy probablemente asistimos recientemente al alba de un nuevo tipo de identidad en el trabajo.

Resumen

La responsabilidad social corporativa y la atención a la dimensión ética en la actividad organizacional son dos propuestas que pretenden limitar la acción completamente desregulada que caracteriza a nuestro actual sistema de organizar la producción (neoliberalismo). La primera intenta introducir unos ejes rectores en los objetivos que deben buscar las empresas. Estos pasan por prestar una especial atención al respeto del medioambiente, atender las necesidades de la comunidad en la que opera la empresa y humanizar las condiciones laborales de los trabajadores.

La RSC ha recibido duras críticas por parte de las agrupaciones clásicas de izquierda (sindicatos y partidos políticos) y de las organizaciones de la patronal y ciertos economistas. Las primeras arguyen que las propuestas de la RSC son un simple barniz que oculta los verdaderos problemas de fondo de un sistema de explotación que reparte de manera desigual la riqueza. Las segundas plantean que las empresas que han adoptado el programario de la RSC se encuentran en franca desventaja en relación con las que no lo han hecho. En su opinión, tal ideario supone un aumento importante de los costes de producción y ejecución. Al margen de tales críticas, algunos estudios académicos recientes muestran que la RSC supone para las empresas que la adoptan: a) cierta ventaja de mercado frente a sus competidores porque la filosofía adoptada tiene una amplia aceptación social, y b) una mejora de su ambiente laboral e inserción comunitaria.

La preocupación por introducir una dimensión ética activa en las organizaciones constituye una posición ideológica más amplia que la anterior en tanto que plantea que la relación ética-capital es una necesidad fundamental del actual sistema económico. De nuevo, existe un amplio debate sobre la efectividad de tal dimensión. Las recomendaciones que algunas instituciones internacionales realizan en esa materia se suelen adoptar o seguir solo nominalmente, en la práctica se soslayan sistemáticamente. Por esa razón, muchos autores consideran que solo en el ámbito jurídico se pueden establecer límites efectivos a la actividad empresarial.

El teletrabajo ha emergido en la actualidad con mucha fuerza. Se presenta como una alternativa a las formas clásicas de organizar la actividad laboral que puede solucionar problemas tan graves como la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal. No obstante, tal promesa no resulta del todo evidente. De entrada, la definición de la palabra *teletrabajo* es materia de amplios debates. Existen diversos parámetros y criterios para definirlo y mientras que algunas conceptualizaciones enfatizan elementos tecnológicos del mismo, otras acentúan las transformaciones espaciotemporales que supone.

Sea como fuere, existen dos elementos muy claros en el anterior debate. En primer lugar, el teletrabajo es una realidad por la que apuestan muchas instituciones internacionales. En segundo, el teletrabajo es una actividad laboral (dependiente o autónomo) realizada a distancia (del sitio físico que la organización destina habitualmente a sus empleados o del cliente que lo contrata), con capacidades de autoprogramación (de incidencia en el resultado final del trabajo o de influencia en la organización de las tareas profesionales) y mediante el uso de las TIC (el conjunto convergente de tecnologías de tratamiento de la información y la comunicación que añaden valor al trabajo).

El teletrabajo presenta importantes ventajas para el trabajador, la empresa y la comunidad. Las más importantes se glosan con la idea de que reduce costes y otorga mayor autonomía temporoespacial al trabajador. Esta capacidad de autoorganización puede traducirse en un aumento de la calidad de vida laboral. Frente a este conjunto de dimensiones positivas se configuran también importantes desventajas. Las más relevantes se resumen en dos escenarios específicos:

- el teletrabajo puede conducir al incremento de mecanismos de control y monitorización sobre el trabajador, y
- puede conducir a una situación de aislamiento laboral que perjudique la carrera del teletrabajador.

Teletrabajar es una actividad que desde su aparición se presentó como una de las grandes soluciones para el problema de la conciliación de la vida familiar y laboral. Sin embargo, las indagaciones académicas muestran que esa relación no es ni directa ni lineal. El teletrabajo puede, efectivamente, ser una solución, pero también un mecanismo que reproduzca las diferencias de género en la responsabilidad familiar y que incremente la presión ocupacional de las mujeres. Además, tales investigaciones han mostrado que el éxito del teletrabajo está vinculado a la implementación por parte de las empresas de políticas laborales flexibles y familiarmente responsables.

Del mismo modo, recientes investigaciones han señalado que el teletrabajo supone la aparición de un nuevo tipo de identidad laboral. Es decir, una nueva manera de entendernos y definirnos como trabajadores. Al igual que en el tema de la conciliación de la vida laboral y familiar, tales estudios muestran aspectos positivos y negativos en la conformación de esta nueva identidad. El teletrabajo puede establecer una experiencia de libertad y aumento del control sobre la propia vida laboral u otra muy distinta en la que el incremento del control y la presión son los elementos fundamentales.

Glosario

conciliación de la vida familiar y laboral *f* Expresión que hace referencia al problema de articular los tiempos, espacios y responsabilidades propias del ámbito laboral con los del ámbito familiar. Para muchos autores es considerado el principal problema de nuestra vida cotidiana y el elemento esencial de discriminación para la mujer.

ética en las organizaciones y en el trabajo *f* Corriente de pensamiento que ha surgido con fuerza en la última década y que plantea la necesidad de que la actividad económica esté regida por principios éticos. Las propuestas de esta corriente pretenden poner freno a una actividad económica regida por el principio exclusivo del beneficio personal e integrar la actividad de las empresas en su entorno medioambiental y comunitario.

políticas laborales flexibles y familiarmente responsables *fpl* Se consideran que este tipo de políticas son responsables de que el teletrabajo se implemente en una organización con éxito. Tales políticas atienden a la necesidad de flexibilizar la actividad laboral y atender a las necesidades inherentes de la vida familiar como principio rector del trabajo.

responsabilidad social corporativa (RSC) *f* Movimiento surgido en la última década. Aparece de la mano de una preocupación más amplia por implementar elementos éticos en la actividad de las empresas. La RSC se define como una preocupación organizativa hacia los problemas que genera el cuidado del medio ambiente, la integración en la comunidad en la que se realiza la actividad laboral y una atención especial por las condiciones laborales de las personas.

subjetividad *f* Concepto que, junto con el de identidad, utilizan las ciencias sociales y humanas para referirse al conjunto de pensamientos, definiciones, etiquetas, explicaciones, relatos o imágenes que elaboramos sobre nosotros mismos.

teletrabajo *m* Modalidad de organización del trabajo que ha surgido en la última década. Su definición es ambigua y polémica, no obstante, está claro que el teletrabajo hace referencia a una actividad laboral (dependiente o autónomo) realizada a distancia (del sitio físico que la organización destina habitualmente a sus empleados o del cliente que lo contrata), con capacidades de autoprogramación (de incidencia en el resultado final del trabajo o de influencia en la organización de las tareas profesionales) y mediante el uso de las TIC (el conjunto convergente de tecnologías de tratamiento de la información y la comunicación que añaden valor al trabajo).

Bibliografía

- Bailey, D. E. y 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*. Disertación doctoral, Universidad Autónoma 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. y Wajcman, J. (2005). *The Politics of Working Life*. Oxford: Oxford University Press.
- Fonner, K. y 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., y 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., y 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. En W. B. Korte, S. Robinson y W. J. Steinle (Eds.), *Telework: Present situation y further development of a new form of work organization*. Nueva York: Elsevier Science Publisher.
- Jackall, R. (1988). *Moral Mazes: the World of Corporate Managers*. Nueva York: Oxford University Press.
- King, E., Botsford, W., y Huffman, A. (2009). Work, Family and Organizational Advancement: Does Balance Support the Perceived Advancement of Mothers? *Sex Roles*, 61, 879-891.
- 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.). Université Paris Dauphine.
- Lapido, D. et al. (2003). Working Like a Dog, Sick as a Dog: Job Intensification in the Late Twentieth Century. En B. Buchell, S. Deakin, J. Michie y J. Rubery (Eds.), *Systems of Production: Markets, Organisations and Performance*. Londres: Routledge.
- Martín Florez, 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. En W. B. Korte, W. J. Steinle y J. Robinson (Eds.), *Telework: Present situation y further development of a new form of work organization*. Nueva 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 Chaparro, F. (1999). Los jóvenes en el teletrabajo. *Revista de Estudios de Juventud*, 46, 21-31.
- Rizzo, R. (1995). Introducción. En L. Gaeta, P. Manacorda y R. Rizzo (Eds.), *Il telelavoro: L'ufficio a distanza*. Roma: Ediese.
- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- Sennet, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama
- Thatcher, S. y 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. y 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* (Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ed.). Barcelona: Generalitat 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. y 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. y Greenhill, A. (2004). Gender and Teleworking Identities in the Risk Society: A Research Agenda. *New Technology, Work and Employment*, 19, 3, 207-221.

