

6. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.

En la literatura sobre teletrabajo se han resaltado algunos aspectos relacionados con la salud laboral como, por ejemplo, el aislamiento del teletrabajador, el estrés informático y los efectos que sobre su salud y bienestar tiene la utilización intensiva de medios informáticos⁶⁰. Aunque no existe jurisprudencia exclusiva en relación al teletrabajo en materia de salud laboral, en la legislación española cabe destacar la preocupación sobre estos y otros extremos a medida que se ha ido generalizando el uso de la tecnología de la información y de la comunicación. Sirva de ejemplo que según el artículo 3.5 del RD 488/1997, de 14 de abril, sobre trabajo con pantallas, el empresario deberá proporcionar gratuitamente a los trabajadores dispositivos correctores especiales para la protección de la vista adecuados al puesto de trabajo cuando sean necesarios y no puedan utilizarse dispositivos correctores normales⁶¹.

Aunque no es objeto de esta investigación, cabe señalar que en el caso del teletrabajo en el domicilio se presenta la dificultad de concretar a quien corresponde velar por las condiciones de higiene y salud laboral de las instalaciones (por ejemplo, una adecuada ventilación e iluminación del lugar desde donde se realiza la prestación, etc.), del cumplimiento de las necesarias pausas de trabajo (de más necesidad cuanto más intensificado sea el uso del ordenador), así como de los materiales (existencia y mantenimiento). Parece que hay un cierto acuerdo en considerar que sea el empresario el que haya de satisfacer los requisitos de seguridad relativos a las condiciones del encargo, la instalación de los equipos de trabajo y la aportación de los medios de protección. De la parte del teletrabajador quedaría, entonces, todo aquello que tiene que ver con la esfera de autoorganización del trabajador como, por ejemplo, la elección de la estancia adecuada para realizar la prestación, la limpieza y ventilación de la misma, el mínimo mantenimiento de los instrumentos de trabajo y el orden físico del lugar de trabajo. Ahora bien, estas consideraciones se basan en el supuesto de que hay una elección libre, por parte del teletrabajador de realizar la prestación

⁶⁰ Entre las consecuencias se señalan los problemas de la vista, problemas de columna (dolores, pinzamientos), dolor de cabeza y cuello, dolores lumbares, hipersensibilidad ocular, visión doble, carga mental, estrés, síntomas neuróticos de aversión al trabajo, *burning-out* (o depresión psicológica por desgaste), etc.

⁶¹ Es interesante señalar que esta norma deja fuera de su ámbito de aplicación al teletrabajo móvil, excluyendo los llamados sistemas portátiles. Dicha norma no establece criterio alguno justificativo de tal decisión.

en el domicilio. En el caso de que no se dé este supuesto de elección libre (por lo demás, muy frecuente en los casos de teletrabajo, sobre todo en el teletrabajo que implantan las empresas), la pregunta que nos hacemos es si no correspondería a la empresa también la adecuación de una estancia o de una instalación para la realización de la prestación, aunque posteriormente el teletrabajador tenga una serie de obligaciones mínimas ya señaladas⁶².

En todo caso, el teletrabajador en el domicilio tiene la obligación de facilitar visitas de inspección del lugar de teletrabajo al personal de la empresa para la que trabaja⁶³. Las inspecciones del lugar de teletrabajo cuando coincide con el domicilio también pueden ser realizadas por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social previo consentimiento del teletrabajador (o, en su defecto, una autorización judicial), ya que por encima de la inspección de las condiciones de seguridad e higiene del lugar de la prestación, está el derecho constitucional de la inviolabilidad del domicilio.

Cuando el teletrabajo se realiza desde un telecentro las dificultades son menores para inspeccionar y evaluar el estado de las instalaciones y el respeto de este estado con la normativa sobre seguridad, higiene y salud laboral. Los representantes de los trabajadores, los empresarios que contratan, los servicios del telecentro y la Inspección de Trabajo están facultados para visitar e inspeccionar dichas condiciones de trabajo. El empresario tiene el deber de informar a los teletrabajadores que realizan la prestación en un telecentro de las medidas de protección y prevención de la salud que él mismo ha adoptado, al

⁶² Igartua Miró (2000) aboga por la necesidad de establecer una especie de reparto obligacional entre empresario y teletrabajador cuando la prestación se realiza en el domicilio del mismo. En el artículo 4.2 del reglamento italiano sobre teletrabajo en la Administración Pública, aprobado el 25 de febrero de 1999, se dispone que “la prestación de teletrabajo puede efectuarse en el domicilio del trabajador siempre que éste disponga de un ambiente de trabajo conforme a las normas de prevención de riesgos laborales”.

⁶³ Al respecto, por ejemplo, el Convenio Colectivo italiano sobre teletrabajo para el sector del comercio dice que “estarán autorizadas, previo aviso, visitas del responsable empresarial de prevención y protección y del delegado de prevención para verificar la correcta aplicación de las disposiciones en materia de seguridad en el lugar de trabajo” (artículo 15). En estos mismos términos se contempla en el Convenio Colectivo de la empresa *Dun & Bradstreet Kosmos* (artículo 2.8), de la empresa *Digital* (artículo 2.8) y de la empresa *Dimensione* (artículo 1.4). El Acuerdo sobre teletrabajo de la empresa alemana *Deutsche telekom AG* de 1995, prevé que la inspección no sólo sea efectuada por el técnico de la empresa en materia de seguridad y salud, sino también de los representantes sindicales cuando así lo demanden. En la empresa belga *ABC* el contrato de teletrabajo posibilita a la empresa la visita del lugar en que se realiza la prestación para verificar las condiciones de higiene y seguridad. Para realizar tales visitas se requiere un acuerdo previo sobre el momento de realizarlas. El Convenio Colectivo de *Seat* prevé tales visitas de control sólo previo requerimiento del teletrabajador.

margen de las ya existentes en el propio telecentro y que, corresponden, en última instancia, a los responsables de dichas instalaciones.

En el estudio que realizamos se ha operacionalizado la dimensión “Seguridad e higiene en el trabajo” a través de tres variables:

- 6.1. El esfuerzo físico-mental y la carga de trabajo.
- 6.2. Las condiciones de seguridad e higiene de la prestación del teletrabajo.
- 6.3. Políticas de seguridad e higiene en el trabajo.

6.1. Esfuerzo físico-mental y carga de trabajo.

El tipo de entorno organizativo que se desarrolla en la empresa y la utilización de uno u otro tipo de tecnología tienen que ver directamente con la existencia o no de problemas de salud laboral⁶⁴. Lo que nos ha interesado en este punto es preguntar a los actores sobre los problemas de salud laboral detectados en las empresas relacionados con la implantación del teletrabajo.

Como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente, la práctica del teletrabajo se ha realizado en un entorno de crecimiento de mercado de las empresas y en un entorno de ensayo organizacional para adecuar sus volúmenes de producción y venta para la búsqueda de ventajas competitivas. El resultado de las prácticas de flexibilidad que han puesto en marcha las empresas de nuestro estudio, entre las que se encuentra el teletrabajo, ha sido un aumento considerable de la carga de trabajo y de la intensificación del mismo.

En este sentido, la intensificación del trabajo, el aumento de la carga de trabajo y el modelo organizativo de uso intensivo de las TIC (más claro y evidente este último en los *call centers*) pueden llegar a producir desmotivación, apatía y carencia de expectativas relacionadas con la mejora de las condiciones de trabajo. Además, en general, los trabajos que exigen un contacto directo con los clientes

⁶⁴ Tal como señalan Castillo y Prieto (1990:277), “Pensemos en la carga mental y en sus componentes (presión de tiempos, atención y complejidad-rapidez) o en los aspectos psicosociológicos y sus componentes (iniciativa, estatus social y comunicaciones) o en el tiempo de trabajo y su conformación: todos ellos, por sus mismas características, parecen depender antes que nada de los aspectos organizativos del trabajo”.

suelen ser trabajos proclives a generar algún tipo de estrés ocupacional, que puede verse más o menos impulsado por el tipo de organización del trabajo.

En el caso de los teleoperadores de las Empresas CC1 y CC2 parecen detectarse claros síntomas de agotamiento físico y mental y una sensación generalizada de frustración como resultado de los elevados ritmos de trabajo a que están sometidos y a las condiciones físicas en las que relaizan su prestación, bien se trate de plataformas internas como externas. En el caso de los teletrabajadores itinerantes de las Empresas A y B, hay un incremento del estrés y de desgaste profesional por el aumento del ritmo de trabajo, el alargamiento de la jornada laboral y la mayor carga de trabajo.

Los teleoperadores manifiestan abiertamente el agobio de trabajar siempre en la atención al público con el plus de sentirse estrechamente controlados y vigilados en su actividad por parte de la empresa. A pesar de no contar con estudios médicos que lo puedan confirmar, los representantes laborales de las empresas de telemarketing afirman que hay un elevado número de personas que manifiestan síntomas depresivos y de ansiedad, además de que el absentismo laboral está al orden del día en estas empresas, así como la rotación y un gran número de bajas laborales. Precisamente, los directivos de estas empresas sí son conscientes de este problema pero lo achacan, exclusivamente, a la variabilidad horaria, no al tipo de gestión y organización del trabajo:

“Ahí estamos teniendo un problema yo creo que todas las empresas que nos dedicamos a esto que es el de encontrar gente que pueda mantenerse en esta actividad mucho tiempo, para poder así contar con unos recursos humanos más profesionales. Pero, claro, no todo el mundo está dispuesto a trabajar cuando hay necesidades punta pero esto es inevitable, depende de los clientes que te contratan un servicio” (Directivo CC1).

“Yo no digo que no haya estrés a veces pero eso es sobre todo cuando estamos en una campaña que más o menos hay que darle salida y entonces hay mucha gente trabajando y todos allí en la pantalla, con las llamadas, pero esto tampoco es lo de todos los días. Por eso intentamos hacer estos turnos de trabajo porque si no el rendimiento va para abajo” (Directivo CC2).

En las empresas CC1 y CC2 los horarios se ajustan a unas 30 ó 39 horas semanales repartidas en jornadas diarias flexibles. Normalmente no se sobrepasan este cómputo de horas semanales ya que el tipo de trabajo que se

realiza es de una gran intensidad y “*ya lo tienen contabilizado así porque si no la gente no puede rendir más*” (Trab.3-CC2). En el grupo de discusión de los *call centers* se deja entrever, aunque no hay constancia, de que hay un cálculo más o menos realizado por parte de las empresas de lo que podríamos llamar rendimientos decrecientes a partir de un umbral determinado de horas semanales, a partir del cual el trabajo realizado no es lo satisfactorio que los estándares de las empresas exigen (a nivel de utilización del lenguaje, amabilidad, tiempo de escucha, de respuesta, etc.).

Los teleoperadores tienen la percepción de sí mismos de que son “*trabajadores todo a cien*” (Trab.4-GD-CC), esto es trabajadores que pueden ser comprados e intercambiados fácilmente y sobre los que “*la empresa no se molesta ni lo más mínimo en mejorarnos las condiciones de trabajo*” (Trab.2-GD-CC). El tipo de trabajadores que requiere la teleoperación acentúa este hecho de una cierta desidia por parte de las empresas del sector para mejorar las condiciones de trabajo, ya que son trabajadores con una elevada rotación, mayoritariamente estudiantes que están realizando estudios universitarios, y que “*estamos de paso en estas empresas porque aspiramos a trabajar en alguna cosa mejor que esto*” (Trab.5-GD-CC).

El síndrome del “trabajador quemado” (*the burnout syndrome*⁶⁵) puede observarse también en algunas de las respuestas de los teletrabajadores de la Empresa A y B, ya que su perfil profesional les exige una mayor toma de decisiones y mayores grados de responsabilidad delegada que no se ven habitualmente recompensadas por las empresas. Se requieren trabajadores más capaces de resolver problemas, más atentos a su trabajo, más dedicados, más afines a los objetivos empresariales, pero, por otro lado, esta acumulación de “nuevas competencias” no queda reflejada después en ningún tipo de gratificación, sino que se asumen como un deber por el solo hecho ya de trabajar. A esto hay que añadir la denuncia permanente de estos teletrabajadores de la arbitrariedad con que se toman las decisiones en la empresa en lo que afecta a las personas:

“De qué sirve que te estés matando a trabajar si después la cosa es si le caes más o menos bien a tu director; eso vale para los jóvenes si quieres

⁶⁵ Término que utilizaban de forma coloquial los abogados estadounidenses para referirse al proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus colegas.

porque se piensan que así promocionarán, pero a la que llevan aquí unos meses ya ven de qué va la película” (Trab.2-GD-Empresa A).

“Aquí lo único que consigues, de vez en cuando, es la palmadita en la espalda de qué bien lo estamos haciendo, porque si yo no puedo decir cuántas horas hago de más o si por tomar decisiones no me aumentan el sueldo, pues ya ves, es volver atrás. Así que tiras y no te matas dentro de lo que tienes que hacer aunque te ponen tanto trabajo que al final lo tienes que hacer” (Trab.4-GD-Empresa B).

El estrés manifestado por los teletrabajadores y teleoperadores tiene que ver, en diferentes escalas, con la competitividad entre las empresas del sector y la competitividad promovida por la empresa entre los propios trabajadores, con el aumento de la responsabilidad para la realización de su trabajo (sobre todo en la Empresa A y B) y con la entrega o realización del servicio, con las relaciones de servicio que se establecen con el cliente, con la prisa por realizar el trabajo y el control del mismo, con las expectativas de alcanzar unos objetivos (en el caso de la Empresa A y B por la planificación del objetivo, y en el caso de CC1 y CC2 con llevar a buen término determinada campaña), con el aburrimiento por la repetición de tareas muy similares (sobre todo en el caso de los teleoperadores). Además existen otros estresores o agentes determinantes del estrés como el miedo a la pérdida del trabajo, la incertidumbre sobre la permanente adecuación de la cualificación personal y la requerida por la empresa, la jerarquía autoritaria, etc.

Una mezcla de este tipo de estresores puede dar como resultado lo que los especialistas en salud laboral denominan un cuadro de depresión anérgica que se manifiesta por una falta de ilusión y de motivación y un agotamiento físico y mental que no desaparece con el descanso. Al respecto, la mayoría de los cuestionarios de los teleoperadores nos dicen que existe una desmotivación para la realización del trabajo; entre los teletrabajadores de las Empresas A y B está desmotivación aparece con más frecuencia, según lo expresan, con la edad, sobre todo entre aquellos que llevan ya años trabajando en la empresa.

La flexibilización de los tiempos de trabajo puede tener también una variable repercusión sobre la salud de los teletrabajadores y sobre su motivación hacia el trabajo. Algunos estudios han puesto de manifiesto la relación existente entre la flexibilización horaria y el aumento de riesgos de accidentalidad laboral y de la aparición de ciertas enfermedades profesionales o derivadas de las condiciones

de trabajo. Al respecto, algunos de los teletrabajadores de las Empresas A y B manifiestan que en los últimos tiempos ha habido un aumento de enfermedades relacionadas con el ritmo de trabajo pero este hecho no se ha materializado en un aumento considerable de las bajas laborales. Y sin embargo, paradójicamente, puede darse todo lo contrario, que a pesar de que se detectan factores más estresantes derivados de la organización del trabajo, los teletrabajadores son reacios a acogerse al derecho de baja por enfermedad. Un teletrabajador de la Empresa A cita el caso de otro teletrabajador que aún estando con el tobillo en mal estado por un accidente, siguió trabajando desde casa sin cogerse la baja. Según opinión de este teletrabajador:

“Yo creo que es tanta la presión que tenemos para hacer el trabajo rápido, en los tiempos, y bien además claro, que la gente tiene incluso miedo de cogerse la baja y estar unos días sin ir al trabajo” (Trab.3-Empresa A).

Además, el teletrabajador al que se hace referencia también hace suya la necesidad de la empresa de no interrumpir el servicio al cliente y se entiende que “cogerse la baja” por una enfermedad es crear un problema ya que *“se ha de comenzar por buscar un sustituto y eso cuesta dinero”* (Trab.3-Empresa A).

En todo caso, en el grupo de discusión de la Empresa A se hace la observación, (que no hemos podido comprobar), de que han aumentado, en los últimos años, las enfermedades de corazón y en concreto los ataques al corazón entre el personal de la compañía.

Un aspecto relacionado con la carga de trabajo y las condiciones en que se ha de realizar el trabajo es el de la motivación para con las tareas que desarrollan los teletrabajadores. Para conocer el grado de motivación en la realización del trabajo se incluyó en el cuestionario específico para las Empresas A y B la pregunta: “¿Ha aumentado su motivación para la realización del trabajo desde que es teletrabajador?”. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 29. ¿Ha aumentado su motivación para la realización del trabajo desde que es teletrabajador? (% sobre el total de cada empresa).

	Ha aumentado	Indiferente	Ha disminuido	Total
	%	%	%	%
Empresa A	-	35	65	100
Empresa B	10	85	5	100
Total	5	60	35	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

En la tabla anterior se aprecia claramente que los que contestan sobre el aumento de la motivación son escasos, abundando un 60% de teletrabajadores que consideran que su motivación ni ha aumentado ni ha disminuido; sin embargo, un 35% (especialmente los teletrabajadores de la Empresa A, un 65%) se consideran ahora menos motivados que antes para la realización de su trabajo.

En el cuestionario específico para los teleoperadores también se incluyó la pregunta: “¿Cuál es su motivación para realizar el trabajo que desempeña?”. Las respuestas fueron:

Tabla 30. ¿Cuál es su motivación para realizar el trabajo que desempeña? (% sobre el total de cada empresa)

	Muy poco motivado	Poco motivado	Ni poco ni bastante motivado	Total
	%	%	%	%
CC1	20	65	15	100
CC2	35	55	10	100
Total	27.5	60	12.5	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Donde resalta el elevado número de respuestas que consideran estar muy poco o poco motivados para la realización de su trabajo, en consonancia con la denuncia que hacen los teleoperadores de la rigidez organizacional, la rutinización del trabajo y las condiciones de trabajo consideradas negativamente.

6.2. Condiciones de seguridad e higiene de la prestación del teletrabajo.

Como en otros aspectos, la introducción de nuevas tecnologías en diversos ámbitos de actividad productiva no comporta *per se* un incremento de enfermedades relacionadas con su utilización. Los efectos negativos o positivos para la salud del teletrabajador derivados de la utilización de estas tecnologías no depende de la propia tecnología sino de la estrategia organizativa que se adopta,

de la forma en cómo se organiza el trabajo alrededor de su utilización. Una vez más, desde nuestro punto de vista la utilización estresante y alienante de la tecnología depende de la tasa de explotación que se quiera conseguir, esto es de la intensividad con que se trabaje con dicha tecnología. Los modelos organizativos, pues, vuelven a ser los condicionantes del uso de la tecnología, así como de sus consecuencias sobre la salud de los teletrabajadores.

Respecto a la utilización de instrumentos informático-telemáticos para desarrollar la prestación, en general, la OIT ha recomendado que las obligaciones del empresario que contrata los servicios de teletrabajadores sean las siguientes:

- Reducir el tiempo máximo de trabajo en pantalla alternándolo con otras actividades o prescribiendo los descansos oportunos⁶⁶.
- Facilitar revisiones médicas de los teletrabajadores para evitar cualquier tipo de patología asociada con el uso intensivo de las máquinas informáticas. Las revisiones, en todo caso, han de contar con la aprobación del propio teletrabajador⁶⁷.
- Facilitar información detallada a los teletrabajadores sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos que incluyan

⁶⁶ Al respecto, la empresa holandesa *Fokker Aircraft Industries* prevé una pausa cada dos horas de trabajo. Durante esta pausa los teletrabajadores han de abandonar el área de trabajo y permanecer en un local habilitado para *desconectarse*. En este mismo sentido, el *Banco del Estado de Victoria* y el Sindicato de empleados de banca de Australia llegaron a un acuerdo para que dos veces al día se proporcionara a los trabajadores que realizaban su trabajo básicamente ante una pantalla de ordenador, un programa de ejercicios físicos controlado médicamente. En España, el Convenio Colectivo del sector de la Prensa no Diaria de 30 de marzo de 1998 (BOE 22 de abril de 1998) dispone que “El trabajo con videoterminal de ordenador, pantallas de grabación y pantallas de vídeo conlleva unas características que pueden derivar en situación de estrés y otras enfermedades laborales. Para lo cual, los trabajadores que prestan sus servicios en cualquiera de estos puestos de trabajo, deberán tener la posibilidad de un sistema de organización del trabajo que les permita poder intercalar sus diferentes funciones con el fin de no permanecer demasiado tiempo continuo frente a la pantalla, facilitando así la disminución de riesgo de los trabajadores... Los trabajadores que presten sus servicios en videoterminal o pantallas de grabación tendrán derecho a un descanso de quince minutos por cada dos horas de trabajo efectivo. Este descanso no podrá ser acumulado, teniendo la consideración de trabajo efectivo para el cómputo de la jornada, pudiendo realizarse durante este período otras tareas siempre que estén dentro de su competencia”.

⁶⁷ En Francia e Italia, un trabajador que ha de realizar su prestación con pantallas de visualización, ha de pasar obligatoriamente una revisión médica anterior a la incorporación al trabajo para realizar una exploración de la situación de la vista y un examen de los ojos (para Francia, artículo 6 del Decreto nº 91-451 de 14 de mayo; para Italia, artículo 55 del Decreto Legislativo nº 626 de 19 de septiembre). En España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales dispone la voluntariedad de estos controles. Sin embargo, algunos convenios colectivos españoles han asumido la obligatoriedad de dichos controles: entre otros, Convenio Colectivo de *Unidad Editorial, S.A.* (BOE 19 de marzo de 1997), de *Contratas Ferroviarias* (BOE 25 de marzo de 1997), de *Transportes Bacoma, S.A.* (BOE 28 de abril de 1997), de *GPS Gestión, S.A.* (BOE 28 de abril de 1997).

pantallas de visualización así como sobre las medidas de protección y prevención que deban adoptarse.

Respecto de la primera recomendación, esto es la reducción del tiempo máximo de trabajo en pantalla alternándolo con otras actividades o prescribiendo los descansos oportunos dentro de la jornada laboral, no existe ninguna indicación por parte de las empresas estudiadas realizada a sus trabajadores. Los teletrabajadores de la Empresa A y B indican que el teletrabajo itinerante que se realiza en sus empresas ya admite, en sí mismo, los períodos de descanso que podrían entenderse de obligado cumplimiento por el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación. Ellos mismos consideran más necesario que se hagan cumplir estas normas de cara al personal administrativo de la empresa “*que sí está expuesto continuamente al ordenador*” (Trab.1-GD-Empresa A). Los teletrabajadores aseguran poder escoger estos periodos de descanso a lo largo de una jornada laboral, sobre todo después de realizar una jornada intensiva en la utilización de las TIC. Pero, asimismo, afirman que la empresa no ha determinado la periodicidad de los descansos. Al respecto tampoco hay ninguna indicación sobre el tiempo máximo diario de exposición ante un ordenador.

En las Empresas CC1 y CC2, y según los representantes laborales de las empresas de telemarketing, en todo el sector en general, no se respetan los mínimos recomendados de permanencia ante el monitor y de los descansos tras unas horas de trabajo ante el ordenador. El entorno físico de trabajo, regulado por ley (R.D. 488/1997 sobre pantallas de visualización de datos) no suele cumplir, según los representantes laborales de las empresas del sector, con las exigencias de un puesto de trabajo adaptado a la persona. Se trata de puestos aislados donde se ha eliminado el contacto con los compañeros y compañeras de trabajo: “el trabajador está enjaulado”, tal como se afirma en un documento informativo del sector de Comunicación y Transporte editado por el sindicato CC.OO⁶⁸.

Los problemas de salud más destacables derivados de la elevada intensificación del uso de las TIC en este sector y de la organización del trabajo, que fueron puestos de manifiesto en el grupo de discusión, son los siguientes: cansancio y agotamiento de la visión, cansancio mental, sequedad en la boca, irritación de

garganta, afecciones del oído y problemas en la columna⁶⁹. Todos estos síntomas aparecen de una forma u otra, combinados o no, en muchos de los teleoperadores del sector. Las condiciones de rigidez impuestas por la organización del trabajo y la gestión de la mano de obra, acentúan estos problemas que son, en buena parte, originados por la intensividad en el uso de las propias TIC:

“(...) no puedes volverte, hablar con la compañera, estás todo el día quieta, rígida en una silla pequeña, en un espacio pequeño (...) así durante seis o siete horas y si vas al baño, a todo correr” (Trab.2-GD-CC).

Respecto a la política de la empresa de facilitar revisiones médicas de los teletrabajadores para evitar patologías asociadas con el uso intensivo de las máquinas informáticas, en las cuatro empresas estudiadas se realizan revisiones médicas anuales a las plantillas, revisiones que son consideradas por los trabajadores como rutinarias, “las que se han hecho siempre”, en las que se observan cuestiones relacionadas con el aparato circulatorio, respiratorio, etc. Pero en ningún caso se han realizado revisiones específicas y periódicas relacionadas con el uso de las TIC. En opinión de los directivos de las empresas, no son necesarias dichas revisiones específicas porque “*si hay algo ya sale en una revisión médica*” (Directivo Empresa A) que se realizan habitualmente al ser consideradas como bastante exhaustivas. La opinión de los teletrabajadores no es unánime en este terreno; aquellos más sensibles a las cuestiones relacionadas con la salud laboral sí echan en falta la existencia de una mayor vigilancia médica por parte de la empresa de las posibles alteraciones que provoca sobre la salud el uso intensivo de las TIC: “*es que yo creo que es fundamental un seguimiento de estas cuestiones, no solamente una revisión general*” (Trab.3-GD-Empresa A), aunque no se concrete en ningún caso en qué tendría que consistir dicho seguimiento. La percepción generalizada, a nuestro parecer, es que con las revisiones médicas que se efectúan anualmente se puede establecer una diagnosis acertada de la situación de la aparición de problemas derivados del uso de las TIC. El problema añadido en las Empresas CC1 y CC2 respecto a las revisiones médicas es la elevada rotación de trabajadores; esto tiene como consecuencia el

⁶⁸ Véase Moreno (2001).

⁶⁹ En Moreno (2001) se especifican también los problemas de salud detectados en el sector: estrés y frustración causados por los objetivos marcados adaptados a las demandas del mercado; depresiones y desequilibrios; psicomatizaciones; incomunicación personal y molestias en general; sorderas; dolor, tensión, pérdida de voz; problemas de garganta; problemas de vías respiratorias y alteraciones musculoesqueléticas, que ocasionan bajas de larga duración. El artículo prosigue advirtiendo de que las empresas conocen estos hechos pero no ponen los medios adecuados.

hecho de que no pueda realizarse un seguimiento exhaustivo de todos los operadores ya que algunos de ellos no pasan por estas revisiones ya que extingue su contrato o simplemente marchan de la empresa o cambian a otra empresa del mismo sector.

Respecto a si la empresa facilita información detallada a los teletrabajadores sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos así como sobre las medidas de protección y prevención que deban adoptarse, se ha de anotar que las cuatro empresas ponen a disposición de los trabajadores una cierta información sobre estas cuestiones. En el caso de la Empresa A y B y en CC2, esta información se transmite a través de mensajes que se recogen en la intranet de la empresa. En la web interna de la empresa, hay un apartado de recomendaciones, uso de tecnologías y algunas prevenciones que se han de tomar. En el caso de CC2, esta información llega a los teleoperadores a través de la información que se va actualizando de tanto en tanto en el salvapantallas. En la Empresa CC1 se emiten unas circulares internas y cada alfombrilla para colocar el ratón del ordenador contiene unas viñetas donde se explican algunas cuestiones relacionadas con la salud laboral. En todo caso hay un mayor volumen de información en las Empresas A y B que en CC1 y CC2, así como un mayor seguimiento por parte de las empresas de las directrices y recomendaciones que provienen del sector y de la Unión Europea.

Otra cuestión es si los teletrabajadores tienen la percepción de que esta información es suficiente o no. En el caso de la Empresa B hay una mayor coincidencia en considerar correcta y suficiente la información que les llega de la empresa sobre el tema de prevención de riesgo y salud laboral. En la Empresa A hay más disparidad de criterios ya que algunos teletrabajadores consideran que esta información no es lo suficientemente actual que sería necesario. Además, la pregunta que está en el ambiente es ¿para qué esta información si después, en muchos casos, no se puede poner en práctica? (por ejemplo, el caso de los descansos cada dos horas de utilización del ordenador). Pero, como ya hemos apuntado anteriormente, este hecho no afecta tanto a los teletrabajadores del *mobility* o a los que realizan trabajo desde casa, ya que tienen una cierta autonomía para administrar sus descansos.

El problema es más complejo en CC1 y CC2, ya que es en estas empresas donde más claramente se observan este tipo de manifestaciones patológicas derivadas de las condiciones ergonómicas en las que se realiza el trabajo. A pesar de que se realizan revisiones anuales y que dejan entrever la existencia de estos problemas de salud laboral, las empresas no han realizado hasta el momento un esfuerzo para la corrección de esta situación, aunque algunas empresas comienzan a realizar algunas indicaciones a sus teleoperadores sobre los buenos usos de las TIC. Según opinión de una teleoperadora, *“es que tendrían que cambiar las condiciones de trabajo en las que nos hacen trabajar porque no es un problema sólo de que tu columna no resiste tantas horas”* (Trab.5-CC2). Efectivamente, es la propia organización del trabajo y las condiciones de trabajo que se derivan lo que ha hecho que proliferen los problemas de salud antes mencionados en el sector.

Además de la carga de trabajo y de su intensificación, otro factor destacable que afecta la aparición de factores estresores es el de la movilidad exigida por las empresas a sus teletrabajadores. En las Empresas A y B las características de movilidad exigidas por el teletrabajo itinerante aumentan las posibilidades de riesgo de accidentes en los desplazamientos, cuando estos se realizan en automóvil o en otro medio de transporte colectivo. Asimismo, la introducción de turnos de trabajo de fin de semana y el trabajo nocturno basado en la disponibilidad afectan también a la necesaria adaptación del cuerpo a los tiempos de descanso y a los tiempos de trabajo. Trabajar de noche o en fin de semana puede tener connotaciones desfavorables para la salud del teletrabajador, provocando niveles diferentes de recuperación respecto a las jornadas sucesivas como consecuencia de las alteraciones producidas en el reloj biológico de los individuos⁷⁰. La disponibilidad que se espera de los teletrabajadores en las Empresas A y B, para acabar los servicios que se realizan a los clientes, aumenta potencialmente los problemas relacionados con el cansancio, con la irritabilidad ocular y con lo que uno de los representantes de los teletrabajadores que es el delegado de prevención de riesgos señala como un problema incipiente pero que

⁷⁰ En la actualidad existen claras discrepancias sobre las repercusiones del trabajo nocturno, del trabajo en turnos y de la alteración de la jornada diaria sobre el cuerpo humano. No pueden establecerse relaciones causales entre estos tipos de distribución del tiempo de trabajo y ciertas enfermedades denominadas más generales ya que hay factores exógenos (variables perturbadoras) que también intervienen en la aparición de dichas enfermedades. Por ejemplo, no se puede asegurar con rotundidad las exactas consecuencias que tiene el trabajo nocturno en relación a enfermedades relacionadas con el sistema nervioso o el ciclo del sueño.

“se verá acentuado en los próximos años” (Trab.2-GD-Empresa A), que es el del denominado síndrome carpiano, una degeneración derivada de la colocación de las manos para la escritura con ordenadores portátiles que son considerados menos ergonómicos que los ordenadores de mesa.

Precisamente para evitar el uso intensivo de los ordenadores portátiles, las Empresas A y B han puesto a disposición de los teletrabajadores en la sede de sus empresas unas estaciones de trabajo donde pueden colocar el ordenador portátil y añadir un teclado de mesa. Pero esta dotación no es extensible a todos los teletrabajadores que acuden a la empresa de tanto en tanto para realizar cierto tipo de trabajo, sino sólo a aquellos que piden expresamente este tipo de dotaciones para mejorar su “puesto de trabajo” que no es siempre el mismo, ya que se colocan allá donde hay un espacio libre:

“El problema es que no todos los teletrabajadores que vienen a trabajar aquí piden por ejemplo un monitor de mesa, o un teclado, o por ejemplo un reposapiés, cosas así que mejorarían el rato que están aquí, porque como están aquí unas horas a la semana solamente pues no dan importancia a estas cosas” (Trab.2-GD-Empresa A).

Por otro lado, nos ha interesado observar la existencia de absentismo laboral que puede estar generado por la flexibilización de la jornada laboral y el aumento de la carga de trabajo. En las Empresas A y B, según opinión generalizada, no se dan problemas de absentismo laboral, mientras que en las Empresas CC1 y CC2 el absentismo laboral está muy relacionado con las bajas voluntarias de los teleoperadores.

Para acabar con este punto, veamos la respuesta de los teletrabajadores y teleoperadores a la pregunta: “¿Vigila la empresa que los lugares de teletrabajo reúnan las condiciones de seguridad y salud laboral?”:

Tabla 31. ¿Vigila la empresa que los lugares de teletrabajo reúnan las condiciones de seguridad y salud laboral? (% sobre el total de cada empresa)			
	SI	NO	Total
	%	%	%
Empresa A	-	100	100
Empresa B	-	100	100
CC1	35	65	100
CC2	30	70	100
Total	16.3	83.8	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Estos datos reflejan la actitud de desentendimiento de las empresas respecto a los lugares desde los que se realiza el teletrabajo; las Empresas A y B no vigilan y realizan un seguimiento de las condiciones de seguridad en las que realizan la prestación sus teletrabajadores. Se supone que los clientes deben tener también unas medidas de seguridad y salud laboral ajustadas a ley y se hace difícil inmiscuirse en los asuntos de cómo los clientes llevan este tema ya que no hay ningún tipo de inspección. Los teletrabajadores afirman que “*puedes encontrarte de todo*” (GD-Empresa A) en las empresas de los clientes, pero aseguran también que es un tema difícil para poder controlarlo desde su propia empresa. Por otro lado, con este mismo problema se encuentran los teleoperadores que trabajan en las plataformas externas.

6.3. Políticas de seguridad y salud laboral.

Según el informe *The health and safety issues for teleworkers in the European Union*, realizado por la *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, en 1997, es necesario poner en marcha en los estados miembros de la Unión y, en concreto, en las empresas que han implantado el teletrabajo, una serie de medidas para corregir los problemas de salud que se han detectado por el ejercicio del mismo. Entre los problemas que genera el teletrabajo, este informe destaca la pérdida de autoestima, de reconocimiento, y la tendencia a provocar cuadros depresivos, derivado todo ello de la situación permanente de aislamiento a la que se ven sometidos los teletrabajadores. En la actualidad, el teletrabajo ha producido en la Empresa A y B una constante pérdida de contacto entre los trabajadores ya que cada vez “*vamos menos por la empresa, porque en realidad no tienes que hacer allí mucho trabajo*” (Trab.4-Empresa B). Este contacto físico que posibilita el reconocimiento mutuo, el poder compartir problemas, esta interacción cara a cara se va viendo sustituida por el correo electrónico “*que no tiene nada que ver con las relaciones personales*” (Trab.1-Empresa A).

Hay una opinión generalizada de que las Empresas A y B cumplen con los requerimientos de seguridad y salud laboral establecidos legalmente. No obstante, los teletrabajadores admiten que podrían mejorarse cuestiones

referentes a los lugares de trabajo que se les destinan a ellos en la propia empresa, las denominadas estaciones de trabajo, y que estas mejoras revertirían en la mejora de las condiciones de trabajo y finalmente en aspectos concertos de salud laboral. Pero, en general, los teletrabajadores de las Empresas A y B así como sus representantes laborales, admiten que sus respectivas empresas cuidan el tema de seguridad e higiene en el trabajo, un tema que “*a la empresa le interesa tener controlado porque así se ahorran las consecuencias en bajas*” (Trab.3-Empresa B) y porque son un tipo de empresas en las que no hay “visibles” problemas de salubridad, ya que los trabajadores no están expuestos a productos contaminantes y no hay riesgos laborales fácilmente perceptibles.

Se puede afirmar que las Empresas A y B cumplen con una serie de protocolos que podrían definir lo que hemos llamado *políticas de seguridad y salud laboral*, protocolos que sirven de líneas de actuación para los operarios de la empresa. Pero estos protocolos tienen una aplicación básicamente en el seno, en el interior, de la propia empresa, es decir para los trabajadores presenciales de la misma. El teletrabajo itinerante queda un tanto al margen, por tanto, de esta política empresarial de seguridad laboral ya que se realiza normalmente en la casa de los clientes. Y es aquí donde pueden aparecer problemas de salubridad y/o riesgos derivados de la prestación ya que las condiciones de seguridad y salud laboral en cada cliente pueden variar considerablemente. Ante esta situación los teletrabajadores no pueden hacer nada más que acoplarse a las condiciones físicas donde hayan de prestar su servicio. Sin embargo, la opinión generalizada es que, normalmente, la prestación que realizan en casa de los clientes suele ser satisfactoria a nivel de seguridad en el trabajo y de condiciones de prestación del servicio.

Las Empresas A y B emiten circulares sobre seguridad y salud laboral para sus empleados a través de la intranet de la empresa. Precisamente hay coincidencia en afirmar que este es uno de los ámbitos sobre los que más información da la empresa; otra cuestión es si, después, la propia empresa pone en marcha mecanismos correctores de prácticas susceptibles de generar problemas de salud, como por ejemplo la dotación para todos los teletrabajadores, como medida de prevención, de monitores y teclados de mesa, reposapiés, iluminación directa adecuada, etc. Algunos teletrabajadores hacen constar que sólo son abastecidos de estos equipos aquellos teletrabajadores que lo piden expresamente pero

también admiten que “*siempre que se han pedido se han facilitado por parte de la empresa*” (Trab.3-GD-Empresa A). En la Empresa B los representantes de los trabajadores también comparten esta opinión.

En conclusión, en la Empresa A y B existen unas políticas de seguridad laboral que tienen que ver con la mejora de la calidad del lugar físico del trabajo (iluminación, tecnología utilizada, etc.) pero que afecta casi en exclusiva al ejercicio de la prestación dentro de las oficinas de la compañía. En este sentido, no parece existir una serie de acciones concretas vinculadas a la práctica del teletrabajo itinerante, como por ejemplo la vigilancia de las condiciones de la prestación en otros lugares físicos de trabajo (casa de los clientes), la atención específica a los problemas derivados de la utilización del ordenador portátil (más susceptible de producir el denominado síndrome carpiano, o el mayor cansancio visual por la utilización de pantallas más reducidas) o los riesgos asociados a la movilidad geográfica que implica el traslado de los teletrabajadores.

En las Empresas CC1 y CC2 los directivos entrevistados aseguran que se cumplen las cláusulas sobre seguridad y salud laboral en el trabajo que aparecen en el convenio colectivo⁷¹. Al respecto, en este convenio se especifica lo siguiente:

- Art. 50 Salud laboral: Las empresas y los trabajadores afectados por este Convenio cumplirán las disposiciones contenidas en la normativa vigente sobre seguridad y salud laboral y, en especial las de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo.
- Art. 51 Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se especifica la creación de una Comisión con carácter paritario e integrada por cuatro miembros de la representación sindical y cuatro miembros de la representación empresarial. Los acuerdos que se adopten en dicha Comisión se incorporarán al cuerpo del Convenio. Dicha Comisión tendrá como misión prioritaria el estudio de las consecuencias que a nivel sectorial supone la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como el de los temas relativos a riesgos laborales y prevención de los mismos que afecten a las diferentes actividades del sector con carácter general. Podrá proponer, además, el mapa de riesgos laborales en el sector, determinar la formación que haya de ser requerida en materia de riesgos laborales; establecer el cuadro de revisiones médicas específicas, y efectuar el estudio e incidencia en el sector.
- Art. 52 Reconocimientos médicos: Todo el personal afectado por el ámbito de este Convenio se someterá a reconocimientos médicos específicos, con carácter anual, y

⁷¹ Código de convenio nº 9912145 suscrito con fecha 11 de diciembre de 1998, de una parte por la Asociación de Empresas de Márketing Telefónico, en representación de las empresas del sector, y, de otra, por las centrales sindicales CC.OO y UGT.

por cuenta de la empresa; su ejecución se iniciará por propia iniciativa de la empresa o cuando existen circunstancias que lo justifiquen a petición de la representación de los trabajadores.

Los representantes de los trabajadores de los *call centers*, sin embargo, tienen una opinión divergente respecto al cumplimiento de las condiciones de seguridad laboral especificadas en el Convenio. Afirman, en el grupo de discusión, que las revisiones médicas no se realizan con la periodicidad anunciada en el convenio (revisiones anuales) y que también se han negado en alguna ocasión cuando han sido requeridas revisiones específicas por parte de la representación laboral. En todo caso, cuando se han realizado dichas revisiones médicas, estas han consistido en revisiones generales sobre el estado de salud de los trabajadores sin una atención específica a los problemas que se han manifestado en dichas revisiones por parte de la empresa con posterioridad. Aseguran que en estas revisiones se han puesto de manifiesto problemas derivados con la rigidez organizativa del trabajo que realizan fundamentalmente el personal de teleoperación, problemas que se concretan, como ya hemos expresado anteriormente, en irritabilidad de la garganta, molestias auditivas, oculares y de columna. Pero insisten en que las empresas han hecho caso omiso de este tipo de problemas ya que el origen de los mismos es la propia organización del trabajo y la intensividad del uso de las TIC. Una frase ilustrativa de estas condiciones de ejecución del trabajo queda expresada en la opinión de una teleoperador, representante laboral de su empresa, cuando manifiesta que *“no nos dejan ni tener una botella de agua encima de la mesa porque no queda bien, y claro, estás todo el día hablando y hablando, y tienes la garganta seca y tienes que esconder la botella de agua para que no te la vean”* (Trab.3-GD.CC).

7. CONDICIONES MATERIALES DE LA PRESTACIÓN.

En esta dimensión se ha pretendido observar algunos aspectos concretos de la realización del trabajo de los teletrabajadores y teleoperadores por lo que se refiere estrictamente a las condiciones materiales, esto es instrumental y espacios de trabajo. Nos ha interesado observar la identificación de los teletrabajadores con su puesto de trabajo ya que tal y como lo desarrollan sobre todo en el teletrabajo itinerante, partíamos de la idea de que esta identificación sería menor. No sabemos hasta qué punto este hecho tiene influencia también en sentirse identificado con la empresa aunque en las entrevistas se ha manifestado que podrían ir unidas ambas cuestiones.

Hemos centrado el análisis de esta dimensión en dos variables:

7.1. Puesto físico de trabajo.

7.2. Equipamiento necesario para realizar la prestación.

7.1. *Puesto físico de trabajo.*

Las perspectivas de creación de un ambiente de trabajo adecuado a las necesidades de los teletrabajadores no sólo dependen de sus especificaciones, sino también de la estrategia empresarial con que se hayan proyectado. Las reacciones de los teletrabajadores ante las condiciones del puesto de trabajo muestran la expresión de la tendencia humana profundamente arraigada de controlar el espacio y la propia situación de trabajo.

Los teletrabajadores de las Empresas A y B realizan la mayor parte de su trabajo en casa de los clientes. Este hecho ha posibilitado poner en marcha en la empresa una política de reducción de espacio que ha afectado a la identificación del trabajador con *su puesto de trabajo*, en sentido clásico. Estos son los lugares desde donde habitualmente realizan su trabajo los teletrabajadores de las Empresas A y B:

Tabla 32. Indique en qué situación se encuentra (sólo % de respuestas afirmativas. Múltiples respuestas).		
	Empresa A	Empresa B
	%	%
Sólo trabajo desde mi domicilio.	-	-
Trabajo desde mi domicilio sólo algunos días a la semana.	25	15
Trabajo en las empresas de los clientes.	100	100
Trabajo desde un centro de recursos compartidos.	-	-
Trabajo algunos días en la sede central de la empresa.	100	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

La situación de los teletrabajadores en las empresas estudiadas es denunciada en todas las entrevistas y en los grupos de discusión. El primer problema que se encuentran es el no tener un lugar específico para cada uno de ellos cuando llegan a la compañía; en las sedes de la compañía la mayoría de los teletrabajadores pueden trabajar en espacios comunes y compartidos sin ningún tipo de personalización. Este hecho responde a la tendencia de las empresas a reducir costes derivados del mantenimiento de espacios. Los teletrabajadores se encuentran que no pueden personalizar su lugar de trabajo, *su oficina*, ya que la empresa entiende que cada teletrabajador *lleva consigo su oficina virtual*, reduciendo esta virtualidad a los instrumentos con los que trabaja.

Este hecho provoca una menor identificación del trabajador con la fórmula tradicional del puesto de trabajo, un espacio en el que, sobre todo los oficinistas, podían crear un ambiente apropiado para el trabajo. Además está el hecho de que ahora los teletrabajadores ya no pueden trabajar *“con los que quieren trabajar a su lado, pues con uno que te llevas bien, que compartes desde hace años un montón de cosas”* (Trab.1-GD-Empresa A). Un teletrabajador de la Empresa B afirma también que la desvinculación del teletrabajador respecto a su puesto de trabajo ha provocado una menor identificación del mismo con su empresa ya que *“te sientes como que eres un autónomo que está trabajando en muchos sitios y cuando llegas pues a veces no tienes ni un sitio para poder enganchar tu portátil”* (Trab.2-GD-Empresa B).

La política de reducción de espacios y de amortización de la tecnología que se va substituyendo al paso del tiempo, lleva a la empresa a introducir unos criterios de

racionalidad del espacio y del instrumental tecnológico que tienen como resultado el compartir espacios ya que se espera que no todos los teletrabajadores coincidan el mismo día y a la misma hora en los lugares donde pueden instalarse. Lo común es que estos espacios sean suficientes para dar cabida a los teletrabajadores que llegan a realizar algún tipo de trabajo desde la empresa, pero en ambas empresas se han dado casos en los que ha habido más teletrabajadores que lugares donde pueden realizar su trabajo.

En la Empresa B la dirección ha prestado atención a la posibilidad de lograr una personalización intermedia de estos lugares de trabajo. La solución está en colocar unas taquillas donde los teletrabajadores puedan dejar sus pertenencias y *“las cosas que quieran poner encima de la mesa”* (Directivo Empresa B) para lograr que se sientan más cómodos en el entorno de trabajo.

La política sindical al respecto, en ambas empresas, ha estado dirigida más hacia la consecución de algunos aspectos relacionados con la seguridad y salud laboral en estos espacios comunes, como por ejemplo la demanda de pantallas y teclados de mesa para estas posiciones, sillas ergonómicas y luz apropiada. La dirección de las empresas A y B ha venido atendiendo estos requerimientos pero de forma individualizada, no dando una respuesta a las peticiones sindicales: a los teletrabajadores que han pedido alguna cosa se les ha facilitado, pero este tipo de instrumental no es *“propiedad”* de ningún teletrabajador en particular ya que allá donde se coloca puede ser utilizado por cualquiera. Esta actuación puntual empresarial se inscribe en la política de individualización de las condiciones de trabajo, más que por el hecho de favorecer a unos que a otros, por el hecho de que, de esta manera, los teletrabajadores se van acostumbrando a que las demandas de mejora de las condiciones de trabajo se han de resolver en el plano estrictamente individual.

En las Empresas CC1 y CC2, los puestos de trabajo que describen los teleoperadores son lugares de un mínimo espacio distribuidos en largas filas. En cada puesto de trabajo hay un ordenador y un sistema telefónico, instrumentos con los que trabaja el teleoperador. Las mesas con cajoneras no tienen espacio suficiente para guardar las mínimas pertenencias personales. Además, la política de las empresas es que no haya nada encima de la mesa, sólo los papeles imprescindibles que son facilitados por la empresa para realizar una campaña

determinada. Los teleoperadores no pueden tener encima de la mesa ni una botella de agua, a pesar de la irritación que provoca estar durante seis o siete horas al día hablando sin parar por teléfono.

Tampoco los lugares de trabajo en los *call centers* son personalizados. Al contrario, las empresas buscan conscientemente que estos lugares sean lo más *asépticos* y despersonalizados posibles, ya que un puesto de trabajo ha de ser ocupado durante un día, al menos, por tres personas diferentes (tres turnos). De ahí la prohibición de guardar objetos personales en los cajones de las mesas donde realizan su trabajo los teleoperadores.

Los teleoperadores denuncian asimismo que no disponen de taquillas para guardar sus pertenencias; los abrigos y/o chaquetas han de colgarse de la silla desde donde contestan el teléfono y, en algunos casos, existen unos colgadores insuficientes para todo el personal que está en ese momento trabajando. Denuncian el hecho de que se han dado casos de hurtos de pertenencias en esos colgadores.

El diseño del entorno de trabajo de los teleoperadores está basado en la clásica concepción de que el trabajador se ha de dedicar en exclusiva a la realización de su trabajo y para ello se le separa, se le aísla, aunque como en el caso de los teleoperadores estén todos en grandes naves.

Por último, es de interés constatar el hecho de que ante la pregunta: “¿Se establecen sistemas de contacto, por parte de la empresa, con el resto de trabajadores de la empresa para evitar el aislamiento y la falta de integración?”, el 100% de todos los teletrabajadores y teleoperadores han respondido que no.

7.2. Equipamiento necesario para realizar la prestación.

Los instrumentos que utilizan tanto teletrabajadores como teleoperadores son siempre de propiedad de las empresas respectivas. Los teletrabajadores consideran que tienen una adecuada dotación de instrumentos para realizar su trabajo, excepto en lo que hace referencia a los instrumentos que hay en las posiciones que han de compartir en la sede de la empresa. Tanto los

teletrabajadores de la Empresa A como los de la Empresa B, realizan una valoración positiva de la adecuación de los instrumentos que les facilita la empresa en cuanto a potencia, rapidez, eficacia, etc. Las empresas, en este terreno, han querido equipar a sus teletrabajadores con un material nuevo para que puedan realizar su trabajo lo más eficazmente posible.

Veamos los instrumentos que más utilizan habitualmente los teletrabajadores de las Empresas A y B para realizar su trabajo:

Tabla 33. Empresa A. En su trabajo diario, usted utiliza...				
(% sobre el total para cada instrumento).				
	Nada	Poco	Bastante	Mucho
	%	%	%	%
Modem	-	-	25	75
Ordenador personal	-	-	-	100
Internet	-	40	25	35
Teléfono móvil	-	40	45	15
Correo electrónico	-	-	20	80
Fax	15	80	5	-
Videotext	100	-	-	-
Videoconferencia	100	-	-	-
Teletext	100	-	-	-

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Tabla 34. Empresa B. En su trabajo diario, usted utiliza...				
(% sobre el total para cada instrumento).				
	Nada	Poco	Bastante	Mucho
	%	%	%	%
Modem	-	-	15	85
Ordenador personal	-	-	100	100
Internet	-	35	60	5
Teléfono móvil	-	55	35	10
Correo electrónico	-	-	15	85
Fax	10	85	5	-
Videotext	100	-	-	-
Videoconferencia	100	-	-	-
Teletext	100	-	-	-

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Como se ve los perfiles de los teletrabajadores son muy similares en lo que respecta a la utilización de instrumentos telemáticos para la realización de su

trabajo. Fundamentalmente el ordenador portátil y el teléfono móvil y el correo electrónico como vía de comunicación.

En el caso de los teleoperadores los perfiles de utilización de instrumentos es exactamente la misma. Veamos los datos de las dos empresas conjuntamente:

Tabla 35. CC1 y CC2. En su trabajo diario, usted utiliza...				
(% sobre el total para cada instrumento).				
	Nada	Poco	Bastante	Mucho
	%	%	%	%
Modem	100	-	-	-
Ordenador personal	-	-	-	100
Internet	100	-	-	-
Teléfono	-	-	-	100
Correo electrónico	100	-	-	-
Fax	100	-	-	-
Videotext	100	-	-	-
Videoconferencia	100	-	-	-
Teletext	100	-	-	-

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Los perfiles son diferentes entre teletrabajadores y teleoperadores debido al contenido de su trabajo y a la forma en que lo realizan. Sin embargo llama la atención el hecho de que la teleoperación dependa exclusivamente, todavía, de la utilización del ordenador portátil como herramienta de gestión de las llamadas y del teléfono, ya que las empresas se presentan a sí mismas, como las inductoras de una nueva forma de gestión del cliente basada en el *eCRM*, esto es en el telemarketing a través de la *web*. La tendencia es a que esta nueva forma de gestión se vaya abriendo paso en sustitución de parte de la gestión telefónica clásica, pero todavía esta sustitución no se ha producido en las empresas estudiadas (al menos para el tipo de teleoperadores que hemos encuestado).

8. NEGOCIACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO.

Tanto la existencia como la inexistencia de negociación⁷² entre la representación laboral de los trabajadores y la dirección de las empresas, hace necesaria la consideración de las discrepancias entre los intereses de los actores sociales que participan de las relaciones sociales de producción. Desde este punto de vista, la organización puede ser considerada, como apunta Morgan (1990), como un sistema político⁷³.

Partimos de la idea de que negociar significa superar, en cierta manera, el punto de partida asimétrico respecto al poder de vincular a la fuerza de trabajo a la realización de un determinado trabajo, en el contenido y en la forma. Así, según Miguélez y Rebollo (1999:325) “negociar significa que esta cuestión clave no quede ni al arbitrio de la empresa ni al subjetivismo del trabajador y que se reconocen ciertos estándares que pueden tener carácter colectivo, lo que justifica que la negociación sea colectiva y que sus protagonistas tengan una cierta investidura de representación colectiva, lo que no excluye ajustes privados sobre esa línea”.

Desde esta perspectiva, la innovación tecnológica y las consecuencias que se derivan de la organización del trabajo también serían contenidos de negociación entre las partes, ya que, como apuntan los autores, es una expresión más de la relación capital-trabajo. “Negociar significa que se procede a una redistribución de los frutos que provienen de la combinación del rendimiento del trabajo y del capital. No sólo los salarios y otras remuneraciones, sino todo tipo de mejoras que tienen que ver con esta faceta. En esta perspectiva tiene sentido, por ejemplo,

⁷² Para Clegg (1985) la negociación implica el reconocimiento de los sindicatos y de los representantes de los trabajadores por parte de los empresarios. Por tanto, el derecho del sindicato a representar a sus afiliados ya no es una cuestión que dependa estrictamente de su propia fuerza. Así, la negociación colectiva respalda y preserva la estructura sindical. En un sentido más amplio, Rubert de Ventós (2000:121) afirma que “El diálogo o la discusión intervienen, sin duda, en la solución de los conflictos. Pero ello ocurre cuando de algún modo vehiculan ya un acuerdo anterior que es, y a menudo ha de seguir siendo, tácito, elíptico, sobreentendido. No se trata, pues, de algo que el lenguaje *dice*, sino de algo que *hace* dentro de un marco de convenciones constituido por la tradición, la civilidad y las buenas maneras y que dota de eficacia tanto al debate cotidiano en la calle como a la representación escenográfica que de él se hace en el parlamento”.

⁷³ Para Morgan (1990:128) “etimológicamente la idea de política proviene de la visión de que, donde los intereses divergen, la sociedad debería proporcionar un medio de permitir a los individuos arreglar sus diferencias mediante la consulta y la negociación”. En los sistemas de relaciones laborales de los países más industrializados, esta vía ha sido institucionalizada a través de la existencia de la negociación colectiva y el desarrollo del derecho del trabajo.

negociar la innovación tecnológica como tal -y no sólo sus consecuencias- porque aquella es una de las formas que adquiere la relación capital trabajo” (Miguélez y Rebollo,1999:325).

Desde este punto de vista hay una primera pregunta que nos podemos hacer: ¿en qué medida la aplicación de las estrategias de teletrabajo ha de estar sometida a procedimientos de notificación, discusión y negociación entre capital y trabajo? Si se analizan las experiencias de teletrabajo implementadas por algunas empresas europeas y de Estados Unidos, no se puede llegar a una conclusión unívoca respecto a la consulta y discusión de la aplicación del teletrabajo por parte de empresarios y sindicatos y/o trabajadores. Por ejemplo, en los países escandinavos, generalmente los patronos se ven obligados por ley a notificar los cambios de orden tecnológico que vayan a implementarse en las empresas y a negociar con los representantes de los trabajadores su puesta en práctica. Parecidas condiciones pueden observarse en Alemania. En otros países como los Estados Unidos y Gran Bretaña, existe una mayor discrecionalidad de los patronos en la implementación de las prácticas de teletrabajo; en estos países sólo se acuerda con los sindicatos si estos tienen una fuerza específica en la empresa. En Italia, parece que se han llegado a establecer diversos acuerdos verbales en importantes empresas, entre sindicatos y empresarios, para llevar a fin la implementación del teletrabajo (Telecom Italia, Saritel, Italtel, Seat, etc.).

En este estudio nos ha interesado observar de qué forma se ha implantado la estrategia del teletrabajo en las empresas estudiadas. En primer lugar, si ha habido información previa por parte de la empresa a los representantes de los trabajadores en el momento de la toma de decisión de organizar el trabajo como teletrabajo, hecho que denota una mayor o menor disposición de la empresa a transmitir información y a formalizar acuerdos con los trabajadores. Junto a esto, también nos interrogamos sobre el alcance colectivo de la implantación de las condiciones de trabajo que implica adoptar el teletrabajo como forma organizativa y la tendencia empresarial a que este alcance sea más o menos individualizado o colectivo. Por ello, una cuestión de importancia es observar la existencia de la tendencia hacia la individualización de las relaciones de trabajo, donde los únicos actores reconocidos son la empresa y el trabajador en solitario. A pesar de la constatación de esta tendencia en las empresas, éstas están sujetas, al menos en teoría, a las disposiciones derivadas de lo negociado en los

convenios colectivos a los que las partes se acogen, por lo que hemos preguntado, también, sobre la vigencia, actualidad y cobertura de las cláusulas de los respectivos convenios colectivos. Por último nos ha parecido de interés conocer en qué consisten las prácticas de representación de los delegados y de los sindicatos en las empresas, el acceso que tienen a los teletrabajadores, la acción sindical que llevan a cabo y las prácticas individuales de los teletrabajadores con el objetivo de garantizar sus derechos.

Para ello hemos operacionalizado la Dimensión Negociación de la implantación del teletrabajo en cinco variables:

- 8.1. Disposición de la dirección a la negociación.
- 8.2. Individualización de las relaciones laborales.
- 8.3. Sujeción a convenios colectivos.
- 8.4. Prácticas sindicales y laborales de los representantes de los trabajadores.
- 8.5. Prácticas de los trabajadores en relación a sus derechos contractuales.

8.1. Disposición de la dirección a la negociación.

En las estrategias de implementación del teletrabajo se pueden observar una diversidad sobre si se ha procedido o no a una consulta previa a los trabajadores y a las organizaciones sindicales presentes en la empresa sobre cómo se vehicularía, a partir de la implementación, el control del trabajo de los operarios. Sin embargo, cuando el teletrabajo se asocia a la dirección por objetivos, desde las empresas se espera que el mismo trabajador sea el que intensifique los ritmos del trabajo y alargue la jornada laboral para dar respuesta a las demandas de los clientes. No hace falta la mediación de cuadros intermedios que verifiquen de inmediato la presencialidad del trabajador en un lugar determinado o que esté realizando en un momento determinado una tarea. Algún entrevistado ha definido este tipo de trabajo como una nueva práctica del trabajo a destajo, pero con los inconvenientes de no tener, ahora, ningún tipo de referencia respecto a un real óptimo que realizan otros trabajadores en la misma situación.

En el caso de la implementación del teletrabajo en las Empresas A y B, los teletrabajadores consideran que ha sido una decisión unilateral de las empresas. Ante la pregunta: “El proyecto de teletrabajo en su empresa, ¿se ha llevado a cabo en colaboración con la representación de los trabajadores?”, las respuestas han sido, en ambos casos, que no (100%).

Se les preguntó posteriormente sobre: “¿Qué mecanismo se ha utilizado para llevar a cabo el proyecto de teletrabajo?”. Las respuestas según las empresas han sido las siguientes:

Tabla 36. ¿Qué mecanismo se ha utilizado para llevar a cabo el proyecto de teletrabajo? (sólo % de respuestas afirmativas. Múltiples respuestas).		
	Empresa A	Empresa B
	%	%
Se ha informado a los representantes de los trabajadores.	30	40
Se ha diseñado conjuntamente con los representantes de los trabajadores.	-	-
Se ha llegado a firmar un acuerdo formal.	-	-
Se ha llegado a un acuerdo verbal.	-	-
Se ha llegado a acuerdos con los trabajadores individualmente.	80	65
Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.		

En la Empresa A y B ha habido una información posterior a la implementación del teletrabajo pero mayoritariamente la política de las empresas ha sido la de informar y llegar a acuerdos individuales con los teletrabajadores. Sin embargo, en estos casos los teletrabajadores de las dos compañías dicen no haber ningún tipo de acuerdo por escrito que recoja la existencia de ciertos compromisos sobre la realización del teletrabajo.

Las empresas deciden en buena medida implementar estas estrategias de teletrabajo sin consulta ni información previa aduciendo que es necesaria una rápida respuesta a los requerimientos del mercado/clientes. Este es el caso de las Empresas A y B. En palabras del directivo de la Empresa A:

“No podemos estar constantemente avisando y pidiendo la opinión de nuestros empleados. En el teletrabajo se requiere adelantarse a lo que vaya a hacer la competencia. Incluso aquí hay problemas de, no sé, ¿podríamos llamarle espionaje industrial? Lo que se nos puede ocurrir a

nosotros se ha de llevar en secreto para que otras empresas se den cuenta más tarde. No es una falta de confianza hacia nuestros trabajadores, es otra cosa (...)” (Directivo Empresa A).

Sin embargo, incluso desde la propia dirección se ha considerado que se ha llegado a realizar una aplicación totalmente supeditada a la tecnología. Así, un directivo exresponsable de la implementación del teletrabajo en la Empresa A, asegura en una ocasión que, viendo la necesidad de esta forma organizativa del trabajo en la compañía, el cálculo que se realizó en principio se basó en “(...) esto es lo que podemos gastar y este ‘cacharro’ es el que vamos a comprar”⁷⁴.

Según el propio directivo, esta forma de entender la implementación tuvo unos resultados no deseados, así que se adoptó una segunda vía:

*“(...) empezamos al revés: cogimos personas representativas, que podían estar viviendo en este nuevo mundo y fueron los que diseñaron cómo querían los procesos teletrabajados en las máquinas, y de ahí dedujimos qué máquinas necesitábamos”*⁷⁵.

En esta reflexión se pone de manifiesto la importancia de la participación en una estrategia determinada de la empresa, pero se ha de anotar que la preocupación fundamental de este directivo radica, probablemente, en la rentabilidad futura de la inversión en equipo que se realiza. Nada induce a pensar que hayan de ser negociadas las implicaciones de aquella tecnología respecto a la organización del trabajo.

En algunos convenios colectivos de empresas europeas se relaciona la implantación del teletrabajo por parte de la empresa con la aquiescencia de los trabajadores que pasarán a realizar su trabajo en esta modalidad. Así, en el Convenio Colectivo de Seat (Italia) de 31 de marzo de 1995, se estipula que el “acceso al teletrabajo se inspira en el principio de libre voluntad”. Asimismo queda recogido en el artículo 3 del Convenio Colectivo italiano de Comercio. En el párrafo segundo del Convenio Colectivo de Telecom Italia, se explicita que “la voluntad de adherirse a tal forma de prestación debe manifestarse mediante la presentación de solicitud”.

⁷⁴ Tomado de *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid, 1999.

⁷⁵ Tomado de *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid, 1999.

Tanto en la Empresa A como en la B, el teletrabajo se decide implantarlo a mediados de los años noventa sin ningún tipo de información previa a los representantes de los trabajadores. Por tanto, el teletrabajo se implantó en estas empresas sin que mediara ninguna negociación con la representación laboral. Hay que tener en cuenta que en los convenios colectivos se indica expresamente que la organización del trabajo queda en manos facultativas de la decisión de la dirección de la empresa; para los directivos de las dos empresas, el teletrabajo es una forma organizativa y por ello “*no hay necesidad de negociarlo con los trabajadores*” porque “*esto es lo que hay y la empresa funciona así*”, aunque ambos manifiestan el interés de la empresa por informar puntualmente a los trabajadores de los posibles cambios que afectan a la organización del trabajo. La mayoría de los teletrabajadores de las Empresas A y B admiten que no fueron previamente informados acerca de las novedades e implicaciones que tiene el teletrabajo. Fue una decisión de reorganización del trabajo por parte de la empresa y simplemente se les comunicó a los trabajadores que, a partir de un momento determinado realizarían su trabajo de un modo concreto. El talante más o menos informador y negociador de las empresas respecto a los representantes laborales queda puesto de manifiesto en la misma forma de implantación del teletrabajo. En la Empresa A no ha habido ni información ni negociación, ni con anterioridad así como con posterioridad a la implantación del teletrabajo. Por su parte, en la Empresa B, la dirección reconoce haber cometido el fallo de poner en marcha el teletrabajo sin informar previamente al comité de empresa:

“(...) tengo que admitir que fue un fallo yo diría de precipitación, no tanto de minusvalorar el papel que juega el comité en la empresa; yo lo recuerdo ahora como un malentendido, pero lo cierto es que lo pusimos en marcha sin comentar nada con el comité de empresa y eso no les gustó nada, me lo hicieron saber y fui yo personalmente a pedir disculpas y a explicarles [con posterioridad] el porqué de los cambios que fuimos introduciendo, y de verdad desde aquel momento yo creo que ellos estuvieron más abiertos porque vieron que no había mala fe” (Directivo Empresa B).

Los representantes laborales de esta empresa manifiestan su descontento por la situación creada cuando el investigador la comenta en el grupo de discusión; para ellos, no se trató simplemente de un despiste, un descuido de la dirección, sino de una política cerrada al diálogo en un tema tan importante como éste que afectaba a la organización y las condiciones de trabajo. Sin embargo, admiten que la dirección rectificó y fue inmediatamente a hablar con ellos pero no “*porque se*

diera cuenta de que así no podía ir a ningún sitio, sino yo creo que por miedo a nuestra reacción” (Trab.2-GD-Empresa B), en un momento en que “la situación para la empresa es delicada porque hay cambios que realizar y eso lo quisieron hacer, como diría yo, pues a escondidas a ver si íbamos a decir algo en contra (...)” (Trab.1-GD-Empresa B).

En la Empresa A no ha mediado, por el contrario, ningún tipo de información ni negociación sobre temas relacionados con el teletrabajo. Los representantes laborales señalan que la dirección de la empresa ha tenido una postura oscilante en la relación con ellos; o, lo que es lo mismo, no ha habido una política siempre clara acerca de la cantidad y calidad de información, además de la negociación, que había de tener con los representantes de los trabajadores. El resultado es que, como se expresa en el comité de empresa, *“aquí hay una gran improvisación y nunca sabes a qué atenerte”* (Trab.4-GD-Empresa A). Un teletrabajador comenta en la entrevista que a veces la empresa parece incurrir en contradicciones cuando se trata de informar a los trabajadores sobre aspectos relacionados con cambios en el trabajo. Como ejemplo, los representantes de los trabajadores en la Empresa A señalan en el grupo de discusión que, a principios de los años noventa se les reunió para hacerles partícipes de un plan de calidad total que incluía los círculos de calidad como forma de organización del trabajo. Los representantes de los trabajadores participaron en el diseño y aceptaron involucrarse para la consecución de los estándares de calidad tipo ISO 2000. Sin embargo, una vez conseguida la certificación se abandonó por una decisión unilateral de la empresa esta forma de organizar el trabajo:

“Lo único que perseguían era esa certificación porque lo demostraron cuando de la noche a la mañana ya no era bueno trabajar en los círculos de calidad. No es que fuera una forma de trabajar maravillosa pero si que había algunas ventajas, sobre todo a la hora de poner dudas sobre la mesa (...) Además, ¿para qué tanto esfuerzo, tanta plática si al final se queda en nada, porque ya les ha dado de nuevo no sé qué cosa?” (Trab.3-GD-Empresa A).

Años más tarde, lo que desde la empresa se denomina teletrabajo ha sido implementado sin contar para nada con los representantes de los trabajadores.

“Lo que aquí se llama mobility no lo ha discutido nadie, no nos han pedido ninguna opinión, ni al comité de empresa, ni a los trabajadores. Llegaron un día y dijeron que a partir de ahora ya no es necesario que vengáis a la

empresa porque tenéis estas herramientas con las que podéis conectaros (...)” (Trab.1-Empresa A).

Según los sindicalistas, tampoco se han producido consultas informales entre los directivos de las empresas y los representantes de los trabajadores, aunque no se excluye la posibilidad que algunos trabajadores, de manera absolutamente individual, hayan sido sondeados acerca de la implementación del teletrabajo. Sin embargo, los representantes de los trabajadores no pueden asegurar este extremo. Con el teletrabajo que se realiza en el domicilio en la Empresa A (muy pocos casos) se procedió de esta manera. Se pidieron personas voluntarias para una experiencia de teletrabajo desde sus domicilios y se apuntaron algunas personas a las que se les explicó dicha experiencia. Consistía en realizar su trabajo desde casa, con todo el material necesario proporcionado por la empresa en las tareas que habitualmente se realizan desde la sede de la empresa, concretamente en la actividad de soporte a los teletrabajadores. Por tanto, aquí hubo información previa, reclutamiento y voluntariedad absoluta para aceptar ser teletrabajadores en el domicilio por parte de los pocos casos que se han puesto en práctica. La experiencia ha sido muy limitada y no se ha seguido con otros trabajadores a pesar de que una teletrabajadora de la Empresa A la considera muy positiva tanto personalmente como, según su opinión, para la empresa. Sin embargo, el hecho de que las Empresas A y B no hayan “deslocalizado” buena parte del trabajo que se realiza en sus sedes, como por ejemplo el de soporte a los teletrabajadores o el de administración, que técnicamente es posible realizarlos desde las casas de los trabajadores, nos hace pensar en un cálculo contrario a la línea de convertir a una buena parte de esta plantilla de trabajadores en teletrabajadores por parte de la empresa. Este extremo también se planteó en los grupos de discusión de las dos Empresas. Los motivos que aparecieron como factores fundamentales del “*parón con esto del teletrabajo*” como expresa un representante laboral de la Empresa A, se pueden resumir de la siguiente forma: la dirección no se fía de poder controlar totalmente el rendimiento de los teletrabajadores en sus domicilios. Los teletrabajadores y los representantes laborales achacan el retraimiento de la empresa a convertir en teletrabajadores a buena parte del personal que trabaja en la sede, a un tema de vigilancia y control, casi exclusivamente. Sin embargo, desde nuestro punto de vista no aparece esta como la principal causa de la no “deslocalización” de los trabajadores. En el discurso de los representantes laborales se aprecia una contradicción: por una parte, la empresa dispone fácilmente de instrumentos para controlar el teletrabajo

que se realiza desde casa, por tanto ¿por qué no los iba a aplicar? Por consiguiente, ¿es un problema fundamentalmente de costes? ¿Es más caro el teletrabajo en el domicilio que el trabajo en la sede? No parece ser este el motivo tampoco según los directivos de las Empresas A y B. A nuestro parecer el motivo fundamental tiene que ver con la inseguridad que manifiestan las direcciones para con la confidencialidad de la información que manejan los trabajadores, por muy rutinizadas que sean sus tareas y faltas de contenido estratégico de la empresa. En definitiva, vuelve a aparecer aquí, aunque no de forma muy expresa, una cierta posición de recelo de la dirección de las empresas hacia el destino que se puede dar a la información que acumula la empresa, información sobre clientes, estrategias, proyectos, etc., y que parece que está más controlada y supervisada si se realiza desde la misma sede de la empresa. Pero no hay que perder de vista tampoco un argumento que se deriva de la intervención de uno de los teletrabajadores entrevistados en el grupo de discusión de la Empresa A:

“(...) todo el mundo no puede irse a sus casas a trabajar, por ejemplo los de personal, o los de administración, los de soporte, aunque lo pueden hacer si quieren porque desde sus casas se puede hacer este tipo de trabajo, pero ¿os habéis parado a pensar que si mandan a todo el mundo a casa, qué hacen con los directores, los cargos con responsabilidades, los jefecillos?”
(Trab.3-GD-Empresa A).

Este teletrabajador pone de relieve la relativa importancia de una parte de los puestos de mando en la empresa, hasta tal punto que si la mayor parte del trabajo que se hace en la sede podría ser realizado desde casa, muchos de los puestos de mando quedarían sin contenido funcional. En una palabra, sobrarían.

En las empresas estudiadas, la representación sindical de los trabajadores ha encontrado muchas dificultades para lograr información sobre la marcha del proceso de implementación del teletrabajo. Como dicen algunos representantes de los trabajadores, *“es algo que nos lo hemos encontrado hecho”* (GD Empresa A y B), con pocas posibilidades de intervención para intentar regularlo aunque fuera a nivel de acuerdos de empresa. Algún entrevistado pone de manifiesto cierta incapacidad del sindicato para adelantarse a los problemas que se avecinan en relación a las nuevas formas organizativas del trabajo:

“Parece que siempre vamos a remolque, bueno que van a remolque. En el sindicato no veo yo que haya una anticipación a problemas que provocan

los empresarios. En esta empresa, cuando se pone en marcha el teletrabajo algunos ya veíamos que acabaría en esto (...), pero no encontramos respuesta en el sindicato” (Trab.1-Empresa B).

Pero volveremos sobre este tema un poco más adelante cuando tratemos las prácticas sindicales, colectivas e individuales.

En las Empresas CC1 y CC2 los representantes de los trabajadores consideran propiamente como teletrabajo aquella parte de trabajo que queda externalizada, esto es el trabajo que se realiza en casa de los mismos clientes, lo que en este tipo de empresas del sector de telemarketing se denominan plataformas externas. En ellas, los teleoperadores son siempre personal de operaciones, por diferenciarlos de los trabajadores del personal de estructura. En las empresas del sector ha habido una imposición absoluta de la organización del trabajo y de las condiciones que conlleva esta organización. En ningún momento se ha informado de cambios en la organización del trabajo ni se ha negociado prácticamente nada con los representantes de los trabajadores. Asimismo, un teleoperador puede entrar a formar parte de una plataforma externa cuando la empresa lo decida por requerimientos de trabajo. El contenido del trabajo no varía absolutamente nada si comparamos las plataformas internas y externas para el personal de operaciones, ya que se trata de realizar campañas de televenta para empresas terceras que son los clientes en primera instancia de las empresas del sector. La rigurosidad de las condiciones de trabajo se mantienen por igual en ambos tipos de plataformas. No existe una doble vara de medir al personal de las plataformas externas respecto al de las plataformas internas. A efectos de quejarse ante cualquier problema que se suscita en el lugar de trabajo, los representantes de los trabajadores del sector afirman que *“es peor cuando están en una plataforma externa porque si te quejas allá te dicen que esa no es tu empresa y que vayas a quejarte a tus jefes, y si te quejas aquí te dicen que la culpa la tiene el cliente por no tenernos en condiciones” (Tra.4-GD-CC).*

En todo caso y sin pretender extendernos mucho más, observamos una escasa disposición de la dirección de estas empresas a la negociación de las condiciones de trabajo y de la organización del mismo. Asimismo, son empresas que informan relativamente poco a sus empleados, no tanto de los cambios que se realizan que son pocos a nivel organizativo, sino de la marcha general de la empresa, del tipo de contratación, de problemas de seguridad y salud laboral, de

las condiciones de mejora de la prestación, etc., etc. Las direcciones de estas empresas esperan que los trabajadores presenten una actitud de total aceptación de la estructura de la organización de la empresa y del trabajo.

Para finalizar con este primer centro de interés, el talante más o menos informador y negociador de las empresas, hemos establecido algunos indicadores con el objetivo de precisar el grado de información que transmite hacia los empleados y sus representantes laborales la empresa que implementa una estrategia de teletrabajo. Estos indicadores han sido reconvertidos a partir de una lista de verificación efectuada por las TUC inglesas, con el objetivo de pulsar los acuerdos sobre la incorporación de nueva tecnología en las empresas (Ozaki,*et al.*,1993). Son los siguientes:

Cuadro 22. Información y acuerdos entre dirección y representación laboral de los teletrabajadores. Comparación entre las empresas estudiadas.			
1. Existencia o no de consulta previa a los trabajadores afectados directamente sobre la implantación del teletrabajo (en el caso de los call centers, plataformas externas).			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
No. Sólo en el caso del teletrabajo que se realiza en el domicilio	No.	No.	No.
2. Consulta previa a organismos propios de la representación de los trabajadores, delegados, secciones sindicales y/o comités de empresa, sobre la implantación del teletrabajo (en el caso de los call centers, plataformas externas).			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
No.	No.	No.	No.
3. Acuerdo del establecimiento del cambio tecnológico con los representantes laborales de los trabajadores.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
No.	No. Información posterior a la decisión.	No.	No.
4. Difusión continua de información sobre la implementación de la estrategia de teletrabajo.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
No.	Si, a los representantes laborales.	No.	No.
5. Acuerdos sobre el rendimiento tras la implementación del teletrabajo.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
Información de los rendimientos óptimos considerados por la empresa de forma individual.	Información de los rendimientos óptimos considerados por la empresa de forma individual y al comité de empresa.	Información de los rendimientos óptimos considerados por la empresa de forma individual.	Información de los rendimientos óptimos considerados por la empresa de forma individual.
6. Acuerdos sobre los mecanismos de control y los tiempos de control del teletrabajo.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
Información de forma individual.	Información de forma individual y al comité de empresa.	Información de forma individual.	Información de forma individual.
7. Acuerdos sobre la jornada laboral del teletrabajador (teleoperador).			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
Acuerdo verbal con los teletrabajadores.	Acuerdo verbal con los teletrabajadores.	Acuerdo contractual.	Acuerdo contractual.
8. Acuerdos sobre las normas de salud y seguridad del teletrabajador.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
Lo especificado en convenio colectivo y con el comité de prevención.	Lo especificado en convenio colectivo y con el comité de prevención.	Lo especificado en convenio colectivo y con el comité de prevención.	Lo especificado en convenio colectivo y con el comité de prevención.
9. Acuerdos sobre cómo se ha de estructurar la garantía de los derechos laborales de los teletrabajadores y de consulta a sus representantes.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
Lo especificado en convenio colectivo.	Lo especificado en convenio colectivo	Lo especificado en convenio colectivo	Lo especificado en convenio colectivo
10. Establecimiento o no de una comisión conjunta de representantes laborales de los trabajadores y la dirección para intercambiar información sobre la implementación del teletrabajo.			
Empresa A	Empresa B	CC1	CC2
No.	No.	No.	No.
Fuente: elaboración propia.			

8.2. Individualización de las relaciones laborales.

El proceso de individualización de las relaciones laborales se contrapone a los procesos colectivos, en los que el sujeto de negociación es la representación de los trabajadores y el objeto son la regulación de las condiciones colectivas de trabajo.

Desde nuestro punto de vista la denominada dirección por objetivos tiende hacia una individualización de las relaciones de trabajo entre trabajadores y dirección de la empresa. La dirección por objetivos puede centrarse también en la gestión del trabajo de un equipo, un grupo de trabajo, pero aun siendo la unidad de rendimiento productivo el equipo o grupo de trabajo, la asignación diferencial final de las consecuencias del trabajo tiende a realizarse igualmente de forma individual, aunque haya una contabilización del rendimiento del grupo. Las empresas presentan individualmente a los trabajadores variaciones en las condiciones de trabajo, prescindiendo del alcance de la actuación de la representación laboral en nombre de todos los trabajadores de la compañía. Tanto en la Empresa A como en la B, se observa claramente esta tendencia hacia la individualización de la relación laboral entre trabajador y dirección, aunque los métodos de control del rendimiento sean, a primera vista, diferentes en ambas empresas. El teletrabajo implantado en estas empresas hacia mediados de los años noventa no ha sido el causante de la individualización de la relación de trabajo sino que la ha venido a potenciar de la mano de la dirección por objetivos. Así, el teletrabajo, una vez más se inserta dentro de una estrategia organizativa, pero por sí mismo no es el factor generador ni el agente único de la tendencia hacia la individualización. De hecho, hay experiencias de teletrabajo en las que los teletrabajadores están sujetos a normas de producción y de productividad colectivas y a normas de negociación igualmente colectivas, como por ejemplo los casos de implantación del teletrabajo en el ámbito público (como ya ha sido explicado en la primera parte teórica de este estudio). Podríamos decir que el teletrabajo coadyuva a que esta tendencia sea predominante en un tipo de organización del trabajo determinada, organización de la cual participa y potencia.

Antes de entrar en la observación de esta tendencia es necesario realizar una puntualización al concepto individualización de la relación laboral. A efectos de

negociación⁷⁶ la individualización de la relación laboral no implica una relación entre individuos aislados, soberanos y con capacidad igual de poder. La relación, de partida, es siempre (o casi siempre, si exceptuamos algunos casos de trabajadores muy cualificados con una gran capacidad de negociación) asimétrica, entre un poder empresarial que está representado por el jefe de personal, director de operaciones, u otras figuras con cargos de responsabilidad y el teletrabajador. Por tanto, la individualización de la relación laboral implica una reubicación de las partes negociadoras en el hecho de la negociación: la empresa no abandona su carácter colectivo, ya que el agente que negocia en su nombre, lo hace en su representación, esto es en representación de los intereses empresariales (accionariales, directivos, ...), mientras que el trabajador negocia en su propio y exclusivo nombre, ahora ya sin la protección colectiva ni de sus representantes, ni del sindicato. En esta reubicación del papel negociador, el trabajador pierde fuerza negociadora mientras que la empresa gana poder negociador a través de las prácticas de sugestión, convencimiento y en su caso imposición si es necesario, hecho que conlleva a que los extremos que defiende la empresa en la negociación parcializada y fragmentada tengan un bajo nivel de contrarréplica por parte del trabajador aislado en la negociación. La concepción de la individualización de la relación de trabajo está estrechamente unida a la concepción del trabajador como proveedor/cliente de la propia empresa. En el discurso directivo, los trabajadores negocian individualmente sus intereses particulares como si se tratase de dos empresas que han de negociar y cerrar un acuerdo que las vincula en un negocio. Las partes pueden y deben llegar a un acuerdo sobre la comunidad de intereses empresariales e individuales con el objetivo, siempre, de hacer crecer dicho negocio, de situar a la empresa en un lugar más competitivo en el mercado. Todos los intereses particulares que no vayan en esa dirección son considerados como disfuncionales para la marcha del negocio y, por tanto, no sujetos a consideración. La negación de las empresas a tratar los asuntos relacionados con la organización del trabajo de forma colectiva apunta en esta dirección. A pesar de que legalmente las empresas han de informar, dialogar y acordar con los representantes de los trabajadores legalmente constituidos en comité de empresa, la dirección empresarial (más

⁷⁶ Compartimos aquí, junto a Miguélez y Rebollo (1999:326) que “La negociación a la que nos referimos es, por naturaleza, colectiva. Las razones de esto tienen que ver tanto con las características del proceso de trabajo (que siempre es colectivo, aunque los protagonistas del mismo estén en lugares diferentes, hasta solitariamente) y tienen que ver con las formas de estructuración social dominantes que, históricamente, han sido colectivas”.

claramente en la Empresa A) ha llevado a término una política que ignora totalmente la existencia de dicha representación, hasta tal punto que, según los representantes del comité de empresa, *“aquí hace mucho tiempo que ya no se acuerda nada, que no informan prácticamente nada”* (GD-Empresa A) y, consecuentemente, *“todo nos lo encontramos ya cocinado”* (GD-Empresa A).

Las condiciones de aislamiento y de lejanía física entre los teletrabajadores y entre éstos y las Empresas A y B han contribuido a la reafirmación de esta política empresarial de tratamiento del hecho laboral con cada uno de sus trabajadores, y más en concreto con cada uno de los teletrabajadores. Para los teletrabajadores y sus representantes, las empresas que aplican este tipo de organización han conseguido, además de mayor eficacia y productividad, *“(…) la desunión de los trabajadores”* (Trab.1-Empresa A), el que los teletrabajadores *“pierdan contacto entre ellos y así es más difícil poner las cosas en común”* (Trab.1-Empresa B). Para la empresa es más rentable gestionar las condiciones de trabajo de los teletrabajadores uno a uno, aunque muchas de estas condiciones puedan constituir un corpus unificado. Pero es que las ventajas competitivas en la gestión de los recursos humanos precisamente provienen de este tratamiento diferencial; la fragmentación de los trabajadores en cuanto a las condiciones de trabajo con las que ejercen su trabajo proporciona a la empresa la posibilidad de realizar un tratamiento desigual frente a problemas comunes y/o colectivos. La maquinaria propagandística de la empresa dirigida a sus propios trabajadores (charlas, reuniones, información escrita, etc.) se basa en hacerles creer que no existen condiciones colectivas, y por tanto, intereses colectivos que reclamar a la empresa. Por consiguiente cualquier problema que tenga un teletrabajador ha de ser tratado exclusivamente mediante la relación entre empresa y el mismo trabajador, sin que pueda ser extensible a la situación de otros teletrabajadores:

“Cada persona es un mundo y eso se ve claramente en la postura que toma la gente respecto, por ejemplo, a sus competencias para hacer un tipo de trabajo. Hay quien está dispuesto a formarse, hay quien no está dispuesto y nosotros desde la dirección se ha de tener mucha mano izquierda para tratar todos estos problemas como por ejemplo, lo que hemos hablado antes de que la gente quiera personalizar su lugar de trabajo aquí en la sede. Pues eso puede parecer una tontería pero se ha de tener mucho cuidado al tratar ese tema pues se puede herir a la gente” (Directivo Empresa B).

Más allá de la banalización del problema de la divergencia de intereses o de la existencia de requerimientos específicos sobre la organización y las condiciones de trabajo, la cita anterior del directivo de la Empresa B, deja entrever una concepción individualizada de la relación de trabajo. Las cuestiones que atañen a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores, como por ejemplo la búsqueda de un espacio físico con el cual identificarse en la sede de la empresa, se tratan ahora como meros problemas de inadaptación individual a una nueva manera de organizar el espacio en la empresa, problemas a los que la empresa responde de forma paternalista ya que “se hace cargo” de que “*se quiera poner en la mesa la fotografía de los niños...*” (Directivo Empresa B) y por ello, la empresa responde a este tipo de demandas con la colocación de una taquilla donde los teletrabajadores puedan dejar “sus cosas” y puedan “sacarlas” y colocarlas en la mesa cuando llegan a la sede empresarial para realizar alguna tarea.

En palabras de los representantes de los trabajadores en los dos grupos de discusión, las empresas han visto los beneficios que han obtenido de la gestión individualizada de la organización del trabajo y de sus condiciones, especialmente en dos aspectos concretos: en el sistema de remuneración y en la jornada laboral, incluida la disponibilidad. Los efectos inmediatos que ha tenido la tendencia hacia la individualización han sido el aumento considerable de horas de trabajo no remuneradas que realizan los teletrabajadores y las diferencias salariales sobre todo en atención a la gestión diferencial de la parte variable del salario.

El puesto de trabajo fija, en las dos empresas, una serie de condiciones para la realización del trabajo. Asociado al tipo de puesto y al tipo de contrato, el teletrabajador obtiene una serie de derechos y contrae una serie de obligaciones con la empresa. Pero a partir de ahí, las empresas gestionan de manera diferencial la situación de los teletrabajadores. Nos encontramos entonces con teletrabajadores con perfiles profesionales similares (teniendo en cuenta variables como sexo, edad, antigüedad, nivel de cualificación, contenido del trabajo, etc.) y, sin embargo, con condiciones de trabajo (fundamentalmente en lo que afecta a jornada y remuneración) diferentes. En el “secretismo” de la negociación individualizada la empresa puede accionar todos sus mecanismos de convencimiento y de sugestión (cuando no de coerción) para que las condiciones que impone sean aceptadas por los teletrabajadores, ya no sólo los

teletrabajadores más recientes, sino también con los que llevan más tiempo en la empresa. Aunque los representantes laborales admiten que la empresa discrimina más cuanto más reciente es la incorporación y cuanto menos es el puesto de responsabilidad con que uno comienza a trabajar en la empresa:

“A nosotros que somos más antiguos en la empresa no nos tocan mucho porque saben que tenemos una dinámica que les podemos poner en problemas, una dinámica más sindicalizada de pedir más nuestros derechos pero a los más jóvenes les están recortando por ejemplo temas de sueldo y hacen más horas que nadie y ahí no estamos entrando porque no tenemos una información buena para agarrarnos” (Trab.3-GD-Empresa A).

Pero también dentro del colectivo de trabajadores más veteranos en la Empresa A se están produciendo diferencias en sus condiciones de trabajo, aunque les hayan sido respetados algunos derechos negociados hace años como los planes de pensiones:

“Aquí la cuestión es dividirnos al máximo porque así no podemos dar una respuesta colectiva a una situación que pueda estallar en un momento determinado” (Trab.1-Empresa A).

La tendencia hacia la individualización y cómo afecta también al colectivo de veteranos es presente en la Empresa B, pero los representantes laborales admiten que la dirección de la empresa tiene una actitud de pedirles su opinión a veces:

“La empresa ha decidido desde hace mucho tiempo ir con cada uno gestionando su trabajo y sus condiciones pero yo creo que aun pintamos algo como comité y no veo yo que la empresa quiera darnos la espalda en algunos temas porque sabe que tiene que negociar o por los menos pedirnos nuestra opinión” (Trab.2-GD-Empresa B).

En definitiva, a pesar de la tendencia manifiesta en las dos Empresas A y B hacia la individualización de la negociación de las condiciones de trabajo con cada uno de los teletrabajadores, se observa en la Empresa B un mayor margen de maniobra del comité de empresa, debido fundamentalmente a un talante más informador y negociador de la dirección de la empresa. El hecho de que la Empresa A sea una filial de una empresa multinacional norteamericana también es un factor a tener en cuenta en la posición que toma la dirección de esta empresa ante la negociación con el comité de empresa. Como expresan los representantes de los trabajadores en el grupo de discusión, esta empresa adopta

los criterios de las empresas norteamericanas, esto es, cero negociación con los sindicatos; los admiten porque legalmente no tienen otro remedio ya que están obligadas por ley (el hecho de la existencia de elecciones sindicales, del comité de empresa, etc.), pero la posición adoptada por la dirección es de ignorar absolutamente la existencia de esta representación laboral y la de convencer a los teletrabajadores de que las cuestiones referidas a su trabajo han de ser exclusivamente negociadas entre ellos mismos y la dirección. El resultado de esta política de negación de la representación laboral estos últimos años ha sido claro:

“(...) las pocas cosas que se han obtenido de la empresa ha sido a través de conflictos que se han solucionado en Magistratura, como por ejemplo el del reconocimiento de horas extras, o el de si podemos utilizar o no la intranet para comunicarnos con los trabajadores (...)” (Trab.1-GD-Empresa A).

En las Empresas CC1 y CC2 la norma de productividad y la norma de producción, así como la norma de regulación de las condiciones de trabajo, son básicamente colectivas. Se entiende que todos los teleoperadores, tanto de las plataformas interna como externa, han de quedar sujetos a las mismas condiciones organizativas. Las diferencias entre teleoperadores no son tan evidentes aquí como las diferencias que encontramos entre los teletrabajadores en las Empresas A y B. Precisamente porque el tipo de trabajo y las condiciones en que se realiza producen una alta uniformidad entre los teleoperadores. Sin embargo, el sistema de asignación de la jornada laboral al depender tanto de la flexibilidad requerida para la realización del trabajo, consigue establecer diferencias en los perfiles de teleoperadores respecto a esta cuestión. Se observa una mayor estabilidad de la jornada laboral semanal (esto es una mayor predictibilidad de cuántas horas y en qué horario de realizará el trabajo) conforme los teleoperadores van asentando su situación en la empresa, es decir conforme van pasando a ser indefinidos en cuanto a la contratación y cuanto más tiempo lleven en la empresa. La mayor flexibilidad horaria se aplica sobre los trabajadores de nueva incorporación. Pero las condiciones de trabajo son muy similares de unos a otros, así como el otro aspecto que observábamos en las Empresas A y B, esto es el sistema de remuneración diferencial. La retribución en los teleoperadores se realiza, como ya hemos visto, según el cómputo de la jornada laboral realizada semanalmente. Las diferencias de horas realizadas entre los teleoperadores tampoco son importantes, lo que conlleva a que las retribuciones puedan ser fácilmente comparables entre los teleoperadores.

No podemos afirmar la existencia de un deslizamiento hacia la individualización de las relaciones laborales en las Empresas CC1 y CC2. Más en concreto, el talante negociador con los representantes de los trabajadores de las direcciones de estas empresas es bastante escaso. Pero ello no quiere decir que se esté produciendo la substitución del reconocimiento de una interlocución colectiva por una interlocución individualizada con los trabajadores. Bien al contrario, los representantes de los trabajadores de este sector comentan en el grupo de discusión que está habiendo cambios importantes en algunas empresas hacia un mayor reconocimiento de la representación laboral, precisamente porque las direcciones de estas empresas se están dando cuenta que la representación laboral puede contribuir a estabilizar el sector si se introducen mejoras en las condiciones de trabajo. Preguntados sobre la posible individualización de las relaciones de trabajo, los representantes de los trabajadores de estas empresas consideran que hay poco margen para la negociación individualizada porque, en general, las empresas lo que hacen es imponer todas las condiciones de trabajo sin pretender negociar nada. Además, los efectos de esta individualización no están claros como estrategia empresarial ya que *“todos los trabajadores han de ser tratados por igual ya que el tipo de trabajo que realizamos es el que es y está muy claro que hay poco margen de maniobra”* (Directivo Empresa CC2).

Entre las transformaciones que se están produciendo en las empresas del sector del telemarketing destacamos aquí las que tienen que ver con la estabilidad de los trabajadores en general. El objetivo de estos cambios paulatinos se dirige a disminuir la elevada rotación y falta de teleoperadores para trabajar en el sector. Pero, según los representantes laborales, la estabilidad del personal en estas empresas supone aceptar la interlocución de la representación laboral de los trabajadores y la consiguiente mejora de las condiciones de trabajo de los mismos. La aceptación de esta condición se está abriendo camino entre las direcciones de las empresas del sector, aunque aún existen diferencias muy significativas. Sin la pretensión de realizar predicciones exactas a medio o largo plazo, nos atrevemos a decir que las perspectivas en el sector son de que haya un encuentro entre dirección de las empresas y representación laboral ya que es un sector que se está organizando sindicalmente en las últimas décadas; encuentro que significa la revisión de las condiciones de trabajo de los teleoperadores fundamentalmente así como la negociación de aspectos relacionados con la

organización del trabajo. En el momento en que se escriben estas líneas, los sindicatos del sector están comenzando a calibrar sus fuerzas, empresa por empresa, para afrontar la negociación del segundo convenio colectivo, negociación donde los representantes de los trabajadores han puesto muchas esperanzas en la mejora de las condiciones de trabajo, derivadas, entre otras cosas, de una respuesta positiva de algunas de las direcciones de las empresas más significativas del sector por establecer una diagnosis conjunta y buscar soluciones colectivas.

En líneas generales, los teletrabajadores que tienen una mayor capacidad de mercado ven con buenos ojos una cierta negociación individualizada de sus condiciones de trabajo. Por el contrario, los teletrabajadores con menos cualificación y que realizan tareas menos estratégicas para la empresa, consideran que la individualización va en dirección opuesta a los intereses colectivos de los trabajadores, ya que se sienten más protegidos cuando la regulación abarca a todo el colectivo de trabajadores de la empresa. Para este colectivo de teletrabajadores, no se puede hablar *strictu sensu* de negociación de las condiciones de trabajo, cuando se establece dicha individualización, ya que ésta se basa fundamentalmente en la imposición de las condiciones con las que han de realizar su trabajo.

Para finalizar observemos las respuestas de los teletrabajadores y teleoperadores a una batería de preguntas sobre aspectos relacionados con la información y de acceso a la representación laboral.

Tabla 37. Considera que como teletrabajador...		
(sólo % de respuestas afirmativas. Múltiples respuestas).		
	Empresa A	Empresa B
	%	%
La empresa le ofrece la misma información que a los trabajadores presenciales.	25	45
Tiene las mismas garantías de participación que los trabajadores presenciales.	70	75
Tiene las mismas posibilidades de negociación que los trabajadores presenciales.	85	65
Puede asociarse a un sindicato.	100	100
Tiene acceso a consultar a los representantes laborales de su empresa.	100	100
Tiene acceso a consultar a sindicatos.	100	100
Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.		

Las respuestas de los teleoperadores a una batería de preguntas modificadas fueron las siguientes:

Tabla 38. Considera que como trabajador...		
(sólo % de respuestas afirmativas. Múltiples respuestas).		
	CC1	CC2
	%	%
La empresa le ofrece información suficiente para realizar su trabajo.	30	25
Tiene garantías de participación en la decisión de cómo ha de realizar su trabajo.	-	-
Tiene posibilidad de negociar con la empresa sus condiciones laborales.	10	20
Puede asociarse a un sindicato.	100	100
Tiene acceso a consultar a los representantes laborales de su empresa.	90	70
Tiene acceso a consultar a sindicatos.	85	55

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

En las empresas las restricciones que se observan tienen un carácter diferenciado: mientras que en las Empresas A y B, la tendencia es a negociar las condiciones de trabajo individualmente, en CC1 y CC2 este hecho no se produce. Sin embargo, a nivel sindical las empresas no parecen obstaculizar los contactos entre trabajadores y sus representantes aunque tampoco son facilitadoras, tal como pone de manifiesto la pregunta: “¿Se facilitan los medios, por parte de la empresa, para que los representantes sindicales puedan comunicarse con los trabajadores?”:

Tabla 39. ¿Se facilitan los medios, por parte de la empresa, para que los representantes sindicales puedan comunicarse con los trabajadores? (% sobre el total de cada empresa)			
	SI	NO	Total
	%	%	%
Empresa A	5	95	100
Empresa B	85	15	100
CC1	15	85	100
CC2	10	90	100
Total	28.8	71.3	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Constatar la percepción más positiva de los teletrabajadores de la Empresa B coincidiendo con el talante más informador y negociador de la dirección de dicha empresa. Además, hay que tener en cuenta que la dirección de esta empresa no prohíbe la utilización de la intranet para que los representantes laborales puedan comunicarse con sus representados, hecho que a nuestro parecer queda

evidenciado en ese alto porcentaje (85%) que afirma que la empresa es facilitadora.

8.3. Sujeción a convenios colectivos.

El hecho de observar la tendencia hacia la individualización de la relación laboral, no es óbice para que en estas empresas se sigan tratando y regulando algunos aspectos (como remuneración, jornada, formación, seguridad, etc.) a través de los convenios colectivos a los que quedan sujetas dichas empresas en función del sector en el que desarrollan su actividad. En realidad, asistimos a una superposición de niveles negociadores en las empresas, esto es a la existencia de diversos niveles de negociación paralelos de mayor o menor intensidad.

Una característica a resaltar entre las empresas que como la Empresa A y B se dedican a la prestación de servicios informáticos a clientes (generalmente a otras empresas), es que no están sujetas al mismo convenio colectivo ya que están adscritas a diferentes subsectores de actividad. En concreto, la Empresa A está sujeta a la regulación del Convenio Colectivo de la Industria Siderometalúrgica de la provincia de Barcelona⁷⁷, mientras que la Empresa B está sujeta al Convenio Colectivo Estatal de Empresas Consultoras de Planificación, Organización de Empresas y Contable⁷⁸. Pero asimismo, la Empresa A comparte accionariado con otras empresas desgajadas de ella y creadas como entidades jurídicamente independientes pero con una clara vinculación organizativa a ella, y que realizando las mismas actividades, están sujetas a convenios colectivos diferentes. El caso más claro es el de la Empresa C (que aparece en 1997), una empresa creada por la Empresa A para externalizar costes y que queda sujeta al mismo Convenio Colectivo que rige la Empresa B. El intercambio de teletrabajadores entre estas dos empresas (Empresa A y Empresa C) es permanente; de hecho, las dos empresas comparten proyectos de servicios a clientes que ponen en marcha conjuntamente. La pregunta consiguiente que se hacen los representantes laborales de la Empresa A es: ¿bajo qué cobertura queda un teletrabajador que realiza un servicio determinado para la otra empresa? ¿Le acoge el convenio de la Empresa A o el de la Empresa C?

⁷⁷ Código de Convenio I.L. 3565/95.

⁷⁸ Código de Convenio número 9901355.

Por el contrario, las Empresas CC1 y CC2 están sujetas al Convenio Colectivo para el sector del Telemarketing⁷⁹, un convenio firmado el 11 de diciembre de 1998 y que en el momento en que se escriben estas líneas está en vías de renegociación. La mayoría de las empresas del sector de telemarketing han quedado bajo la cobertura de este convenio ya que el interés de negociarlo, tanto por la parte empresarial como sindical, fue introducir una mínima reglamentación en el sector.

La característica común en los tres convenios colectivos de las empresas estudiadas es que en ninguno de ellos hay ninguna cláusula que haga referencia al teletrabajo. Por tanto el teletrabajo que se realiza en estas empresas queda sujeto, en teoría, a las condiciones generales que acogen a todo el personal. Pero, sin embargo, es un hecho que, en el caso de las Empresas A y B, los teletrabajadores tienen unas condiciones específicas de trabajo si se comparan con el resto de trabajadores de sus compañías. Estas condiciones de trabajo específicas no están recogidas en ningún escrito, no están reglamentadas ni a través del convenio de sector ni a través de convenio de empresa o de acuerdos específicos de empresa. Por el contrario, en las Empresas CC1 y CC2, las condiciones de trabajo de los teleoperadores en las plataformas internas así como en las plataformas externas pueden considerarse prácticamente como similares, aunque a efectos de llamar la atención sobre una irregularidad en las condiciones de trabajo, los teleoperadores de las plataformas externas se consideran a sí mismos menos oídos por la dirección de las empresas donde prestan sus servicios.

8.4. Prácticas sindicales y laborales de los representantes de los trabajadores.

Ozaki (1993) pone de manifiesto que, en muchos casos, los sindicatos están poco dispuestos a participar en la elaboración de la política de dirección y prefieren centrarse en las consecuencias resultantes de los cambios. Ahora bien, no se ha de perder de vista que queda por establecer qué posibilidades reales se ofrecen para la participación en el diseño de estrategias empresariales a los representantes de los trabajadores. En el caso que nos ocupa, tanto en la Empresa A como en la

B, la implementación del teletrabajo se ha realizado a espaldas de estos representantes, sin contar con su opinión y sin establecer reuniones periódicas de seguimiento de esta práctica organizativa. Es decir, no ha habido posibilidad de negarse a la co-participación que comportaría un diseño negociado de la organización y las condiciones de trabajo asociadas a la combinación de la dirección por objetivos y del teletrabajo.

Creemos interesante detenernos momentáneamente en el análisis que realizan Lope y Alós (1999:215) sobre la existencia de un sindicalismo “a la defensiva” que readecua sus estrategias en función de las decisiones que toma la dirección de las empresas. Es un sindicalismo no propositivo ni cooperativo, sino que se basa, más bien, en la dinámica de la acción-reacción. Estos autores señalan que “las estrategias y políticas de las direcciones empresariales son las conductoras de esos procesos. Cuando los sindicatos intentan abordarlos lo harán tardíamente y, casi siempre, desde una posición marcadamente defensiva. En parte, en razón de su debilidad, pero particularmente a raíz de los negativos efectos que para la acción colectiva presenta la evolución del mercado de trabajo y otros elementos contextuales a la actividad empresarial”.

El análisis de estos autores encaja perfectamente con la descripción de la acción sindical en las Empresas A y B, aunque es más clara esta postura en la Empresa A, debido a la cerrazón de la dirección a contar con el comité de empresa para tratar los asuntos colectivos del trabajo. Así, podemos definir la acción sindical en la Empresa A como marcadamente defensiva en función de diversos factores que han llevado a la representación laboral a tener esta postura:

- 1) el talante escasamente negociador de la dirección de la empresa a nivel de Grupo;
- 2) la postura sistemáticamente negadora de la existencia de intereses colectivos a tratar por parte de la empresa;
- 3) la negación de la interlocución colectiva de la representación laboral;
- 4) la individualización de las relaciones laborales como estrategia empresarial;
- 5) las condiciones de aislamiento de la fuerza de trabajo potenciadas ahora por la práctica del teletrabajo;
- 6) las condiciones de precariedad de la contratación de nuevos trabajadores;

⁷⁹ Código de Convenio número 9912145.

- 7) la inexistencia de un recambio generacional en los delegados sindicales;
- 8) la escasa respuesta dada desde las estructuras de delegación de los trabajadores a los problemas colectivos (por ejemplo, problemas derivados de la falta de identificación de *espacios de conflicto*);
- 9) la falta de adecuación de las estructuras sindicales a nuevas formas organizativas para dar respuesta y adelantarse a problemas suscitados en el trabajo.

Sobre los seis primeros puntos anteriores ya se ha tratado de forma extensa en otros lugares de este trabajo. Nos interesa ahora adentrarnos en el conocimiento de los factores que tienen que ver más con la propia dinámica interna de la acción sindical en las empresas estudiadas. Según el análisis efectuado por los representantes laborales de ambas empresas, existen factores objetivos que derivan de las políticas empresariales y que han afectado a la densidad sindical de sus empresas y al margen de maniobra de la representación laboral, pero dicha densidad y margen de maniobra también se han visto afectadas por la dinámica propia de los aciertos y errores de la propia política sindical en las empresas.

En el ambiente de los grupos de discusión, así como también en las respuestas de algunos teletrabajadores entrevistados, se constata la existencia de dinámicas sindicales y de representación que no han sabido adecuarse ni anticiparse a los cambios “*que se veían venir desde hace mucho tiempo*” (Trab.3-Empresa A). Quizás, para los representantes lo de menos es el tipo de tecnología de la que se sirve el teletrabajo, ya que son conscientes de que la actual situación de fragmentación de la fuerza de trabajo se debe fundamentalmente a una estrategia empresarial que viene asentándose desde hace varios años, desde que las empresas deciden implantar la dirección por objetivos. Sin embargo esta falta de anticipación que aparece como autocrítica en los grupos de discusión con los representantes de los trabajadores, también puede entenderse en el contexto de pérdida de peso e influencia sindical entre los trabajadores de dichas empresas, de tal manera que ambos factores supondrían un círculo vicioso de retroalimentación. Hay que tener en cuenta que, según el estudio realizado por Rigby y Serrano del Rosal (1997), en el sector de la electrónica, la microelectrónica y la informática, las empresas que se dedican a esta última actividad son las de menor densidad sindical. En el caso de España este hecho se explica, entre otros factores, porque estas empresas son en buena parte filiales de

empresas multinacionales norteamericanas que, como ya hemos expresado anteriormente, no se esconden en manifestar su refracción hacia el sindicalismo en general. Este tipo de empresas no son posibilitadoras de la existencia de sindicatos en su terreno.

En la autocrítica realizada por los propios representantes laborales y que comentábamos previamente, se pone de manifiesto en los grupos de discusión, especialmente en el correspondiente a la Empresa A, que desde la representación laboral no se ha estado a la altura de realizar un cierto seguimiento de lo que podría denominarse *una crónica anunciada*. Desde los años ochenta estas empresas han ido introduciendo cambios en la organización del trabajo que “*han pillado a todos con la guardia un poco baja*” (Trab.3-GD-Empresa A). El problema que se detecta es el de no haber sabido anticiparse a las consecuencias sobre las condiciones de trabajo que han comportado dichos cambios en la organización del trabajo (este análisis se pone especialmente de manifiesto cuando el investigador realiza una entrevista a una teletrabajadora en presencia de los miembros del comité de empresa, tras previo consentimiento de la persona entrevistada. En la entrevista a dicha teletrabajadora, se “descubren” ciertas condiciones de trabajo de la trabajadora que son ignoradas por los miembros del comité de empresa). Esta falta de anticipación también es puesta de manifiesto por algunos teletrabajadores entrevistados y ha provocado, según los mismos, un cierto distanciamiento del colectivo de trabajadores hacia sus representantes laborales y hacia la acción sindical.

Los propios sindicalistas también constatan la necesidad de un cambio generacional en las estructuras de representación laboral. En ambas empresas llevan muchos años trabajando en la labor sindical y de representación de los trabajadores y eso ha producido un desgaste de personas y también una determinada manera de hacer que no siempre ha sido evaluada como adecuada. La mayoría de los representantes laborales tienen antigüedad en las empresas y ellos han sido los únicos que han movilizadado al colectivo de trabajadores en cuestiones puntuales así como para la convocatoria de elecciones sindicales. Los problemas de recambio que se citan en los grupos de discusión tienen que ver con el miedo a asumir, por parte de los trabajadores más jóvenes, tareas de representación y/o tareas sindicales, ya que las empresas sugieren a los trabajadores distanciarse de estas prácticas, en consonancia con la estrategia de

individualización de las relaciones laborales. Los representantes de los trabajadores son conscientes de que tienen una mayor cobertura, por la antigüedad, por sus contratos indefinidos, en definitiva por los derechos adquiridos al paso de los años, derechos que no comparten otros compañeros de trabajo con menor antigüedad en la empresa. Por otro lado se señala también un problema más genérico como el de la despolitización de la sociedad, y más en concreto de los jóvenes, que llegan a la empresa sin ese componente de compromiso con los derechos colectivos que dicen haber tenido ellos desde hace años. En el caso de la Empresa A, se señala que de no ser por las personas que están actualmente en el comité de empresa (y que ya llevan varios años “peleando”), la empresa carecería de comité, incluso aseguran que ni se habrían realizado las elecciones a representantes laborales. En la Empresa B el comité de empresa es más joven aunque sus componentes tienen también una dilatada trayectoria de compromiso con la defensa de los intereses colectivos de los trabajadores. Sin embargo, también se constatan en el grupo de discusión las dificultades para incorporar a nuevos trabajadores en las tareas sindicales y de representación por similares factores a los expresados por los representantes laborales de la Empresa A.

De manera más genérica, también se desprenden críticas hacia la actual estrategia de los sindicatos en relación a algunas de las transformaciones que se dan en las empresas y, más en concreto, a la falta de adecuación de las estructuras sindicales a nuevas formas organizativas. Esta crítica se dirige fundamentalmente a la lentitud con que los sindicatos, como organizaciones, están manifestando a la hora de realizar políticas sindicales dirigidas a los trabajadores jóvenes, aunque en ningún momento se especifican en qué consistirían dichas actuaciones concretas. Por otro lado, se trata el tema de las implicaciones sindicales que puede generar una extensión de las prácticas de teletrabajo. La representación laboral de las dos empresas es consciente de que la fragmentación y el aislamiento que se asocian a la práctica de teletrabajo acabará influyendo decisivamente a la capacidad organizativa y negociadora de los trabajadores en general, y más en concreto, a la de los teletrabajadores. Para ello se reclama una actitud generadora de propuestas legislativas que pueda acotar con eficacia la práctica del teletrabajo. Asimismo, se pone de manifiesto la importancia de adecuar las estructuras de información y de contacto con los teletrabajadores mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la

comunicación. En palabras de un representante laboral, se tendría que hacer una especie de *telesindicación* para poder cubrir con mayor eficacia todo un sector de trabajadores que cada vez tienen menos contacto con la empresa y con los compañeros y que quedan al margen en la práctica de la acción sindical.

Conscientes de las dificultades que se han generado para el contacto entre los teletrabajadores y su representación laboral, los delegados de las Empresas A y B han desplegado sus propias estrategias para afrontar la nueva situación. En la Empresa A, la dirección ha prohibido expresamente la utilización del correo electrónico interno (la red intranet) para que los representantes de los trabajadores puedan contactar con sus representados. Incluso este hecho ha sido llevado a los tribunales laborales para que se pronunciaran a tal efecto, dando en última instancia la razón a la dirección. En palabras del directivo de la Empresa A *“los instrumentos que pone a disposición la empresa para realizar el trabajo son de uso exclusivamente laboral, no para mandar comunicados”* (Directivo Empresa A) ya que, según esta opinión, la empresa ya facilita los medios que señala el convenio colectivo como es el tablón de anuncios sindical. Además, siempre según la dirección, en ningún momento la empresa ha impedido que se realicen contactos personales en la empresa entre los representantes laborales y sus representados, así como tampoco se ha controlado si un trabajador quiere ir a consultar cualquier cosa al local del comité de empresa. Sin embargo, la lejanía física incorporada a la práctica del teletrabajo y el aislamiento que ha producido ha tenido como consecuencia el distanciamiento real de los teletrabajadores de sus representantes laborales (entre otras cosas porque varios de ellos también son teletrabajadores y tienen muy poca presencia en la sede de la empresa). Por ello para el comité de empresa ha sido y sigue siendo una prioridad la comunicación vía telemática con sus representados. Ante la negativa sistemática de la empresa a facilitar los medios para comunicarse vía correo electrónico, el comité de empresa ha optado por enviar mensajes electrónicos (anuncios, información sindical en general, convocatorias, etc.) desde otro servidor ajeno al de la empresa, esto es desde la propia sede del sindicato o, en ocasiones, como así lo ponen de manifiesto desde cafés cibernéticos. Ante esta estrategia la empresa no se ha manifestado ya que es una práctica que no ha podido prohibir. Las direcciones de correo electrónico de los trabajadores han sido recopiladas paso a paso con el tiempo ya que la dirección de la empresa nunca ha facilitado las

mismas al comité de empresa. Además de esta estrategia los representantes laborales utilizan el tablón de anuncios que tienen a su disposición y el *vis a vis*.

En la Empresa B la dirección no ha puesto tantos inconvenientes al comité de empresa para contactar con sus representados. En esta empresa sí pueden utilizar el correo electrónico de la empresa para enviar información y para contactar en general con los trabajadores. De hecho es el medio más utilizado para hacer llegar a los trabajadores cualquier tipo de información que concierne a la empresa y de tipo sindical más genérico. En esta empresa el tablón de anuncios ha sido substituido en la práctica por un “tablón de anuncios electrónico”, donde los trabajadores, además de recibir información, pueden realizar cualquier tipo de consulta a sus representantes laborales. Para los representantes laborales la posibilidad de utilización del correo electrónico de la empresa genera una ampliación de los derechos de los trabajadores ya que la dirección de la empresa reconoce que un derecho básico, como es el del intercambio de información entre trabajadores y sus representantes laborales, puede ser ejercitado a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

La característica fundamental del sector de empresas de telemarketing es la recomposición que se está llevando a cabo en la representación laboral. En estos últimos años se está asistiendo al asentamiento de la acción sindical en este tipo de empresas, tradicionalmente al margen de los sindicatos y de la acción colectiva. Los sindicatos mayoritarios han apostado por incrementar su presencia y realizar una tarea sindical continuada en este sector y han ido aumentando su presencia paulatinamente en muchas de las empresas del sector. De tal manera que, en la actualidad, en la mayoría de las empresas ubicadas en Cataluña y que son consideradas como las más importantes, existen delegados sindicales y comités de empresa.

Los comités de empresa están compuestos mayoritariamente por trabajadores jóvenes ya que son los que más abundan en este sector. En este sentido no se produce aquí el problema del recambio generacional esperado como en las Empresas A y B. El perfil de los miembros del comité de empresa varía de unas empresas a otras pero puede señalarse que predomina el personal fijo de estas empresas. La tarea principal de estos comités de empresa es que se cumplan las condiciones pactadas en el convenio colectivo del sector de empresas de

telemarketing, ya que en muchos casos no se está cumpliendo lo acordado. Los representantes laborales que participaron en el grupo de discusión manifiestan que el margen de maniobra para negociar acuerdos con las direcciones de las empresas es muy reducido, ya que estas direcciones no tienen un talante negociador ni informador hacia el comité de empresa. Así, el papel de los representantes laborales en la Empresa CC1 y CC2 queda reducido a una cierta vigilancia de la situación de los trabajadores, fundamentalmente del colectivo más vulnerable que son los teleoperadores. En los últimos años la política sindical en las empresas se está dirigiendo hacia la conquista de mejoras en las condiciones de trabajo de los teleoperadores ya que, según dichos representantes, son el colectivo que soporta las peores condiciones en las empresas. Especial atención se ha puesto en las cuestiones referentes a salud laboral ya que se constata una evolución negativa de la morbilidad relacionada con las condiciones de trabajo. También se ha dirigido la atención hacia la estabilidad del trabajo en el sector (con un gran volumen de contratación temporal y a tiempo parcial) y a asegurar una mayor predictibilidad de la jornada laboral así como a lograr un aumento en la retribución del trabajo. Estos serían los ejes fundamentales de la acción sindical en estas empresas.

Los contactos de los representantes laborales con los trabajadores se realizan en estas empresas a través del tablón de anuncios para asuntos sindicales y a través de los contactos informales en la propia empresa. Además, los delegados liberados en el sindicato realizan frecuentes visitas a las empresas con el fin de intercambiar información con los representantes y con los trabajadores en general. Los sindicatos realizan también una revista específica para el sector donde se tratan los problemas; esta revista se reparte gratuitamente en las empresas donde hay representación sindical. En algunas empresas, además, se realiza también una publicación específica, en formato de cómic, y que se reparte entre los empleados. Pero el método más eficaz, según opinión de los representantes en el grupo de discusión, es el del contacto informal, cara a cara, con los trabajadores ya que las asambleas, a no ser que sean para una cuestión muy importante y puntual, no han dado resultado en las empresas. Además, la poca asistencia a las asambleas convocadas en algunas empresas ha sido utilizada por las direcciones para manifestar el poco apoyo de los trabajadores hacia la acción sindical, opinión que no comparten los representantes laborales:

“La cuestión es que hay que renovarse en las formas para atraer a la gente, porque es gente joven y porque las condiciones no son las mejores para que te vean con los del sindicato. Yo considero mucho más eficaz por ejemplo la revista que repartimos que el convocar una y otra vez asambleas de trabajadores a las que viene muy poca gente porque no quieren que se les identifique” (Trab.2-GD-CC)

Pero los representantes de las empresas que participaron en el grupo de discusión manifiestan tener dificultades, por parte de la empresa, a la hora de realizar sus labores de representación. Ninguna de estas empresas ha accedido a que los representantes de los trabajadores puedan utilizar el correo electrónico para realizar su trabajo de representación. De todas maneras, los propios representantes cuestionan la utilización de esta vía de comunicación con sus representados, aunque la empresa accediera a su utilización, ya que las condiciones del ejercicio laboral son tan restrictivas en cuanto se refiere a los ajustes de tiempo que sería imposible que los teleoperadores pudieran dedicar tiempo a su consulta (tal y como pasa ahora, por ejemplo con la información que coloca la empresa en pantalla acerca de cuestiones que se refieren a seguridad y salud laboral). Aún así, algún representante señala que para el personal de estructura sería un buen instrumento de comunicación ya que este tipo de personal no está trabajando con las mismas restricciones que el personal de operaciones (teleopredadores).

8.5. Prácticas de los trabajadores en relación a sus derechos contractuales.

Por último nos ha parecido de interés señalar algunos aspectos de las estrategias que ponen en marcha los trabajadores para contactar con sus representantes y para garantizar los derechos expresados en los convenios colectivos y en sus contratos de trabajo.

La primera consideración que podemos realizar es que la individualización de las relaciones laborales ha conducido a que los teletrabajadores pongan en marcha prácticas igualmente individuales para garantizar sus derechos. Esto no es óbice para que los teletrabajadores no contacten también con sus representantes para informarles de problemas que se suscitan en el trabajo. En la empresa A, la mayoría de los contactos que realizan los teletrabajadores son contactos informales, en espacios “neutrales”, si se entiende por espacios neutrales aquellos

locales colectivos como, pro ejemplo, el comedor, la cafetería, los pasillos o, también y muy frecuentemente, fuera de la sede de la empresa “tomando una cerveza”. El teletrabajador normalmente no comunica con el comité de empresa a través del correo electrónico porque se tiene la idea de que la información queda recogida por la empresa y puede ser interceptada. Por lo tanto, utilizan otras vías, básicamente el encuentro fortuito, o el “encuentro intencionado” con los representantes laborales para hacerles conocer una situación determinada, para pedir consejo, ayuda, etc. Estos contactos se realizan con la pretensión de que “no dejen rastro”, esto es para que la empresa no sea consciente de que se han producido. Sin embargo, los representantes laborales admiten no tener conocimiento de que haya habido represalias de ninguna clase, por parte de la empresa, hacia los trabajadores que han ejercido su derecho de asistencia por parte de los representantes laborales incluso en la sede de la empresa. El miedo a “ser visto” en el comité de empresa puede haberse exacerbado pero responde a una inseguridad permanente que manifiestan continuamente los teletrabajadores en relación a sus puestos de trabajo. Este extremo es especialmente visible en el comportamiento de los teletrabajadores más jóvenes.

Por otra parte, los teletrabajadores hablan directamente con su director más inmediato cuando se trata de plantear algunas cuestiones que incumben al trabajo. Este comportamiento tiene una larga tradición no sólo en estas empresas sino en general en todo tipo de vinculación contractual: los trabajadores negocian directamente con la dirección de las empresas aspectos que les atañen directamente, como por ejemplo el período de vacaciones, los turnos de trabajo, la formación, los aumentos salariales, los días de libre disposición, etc. Si bien todos estos aspectos configuran un entramado de condiciones de trabajo que en esencia es colectivo, la negociación colectiva tradicionalmente ha dejado la puerta abierta a la posibilidad de tratar ciertos aspectos de forma individualizada.

Pero esta individualización se ha convertido en la norma como estrategia de las empresas. Ha pasado de ser un recurso paralelo y complementario a la negociación colectiva, a ser el recurso por excelencia en el que se inscribe la práctica laboral. El comportamiento individualizado del tratamiento de los problemas laborales ha redundado en la creación de una situación en la que los teletrabajadores han perdido capacidad de negociación frente a la empresa.

En la Empresa B se observa una mayor frecuentación del local del comité por parte de los teletrabajadores ya que la dirección de la empresa no ha llevado a cabo una política tan acusada de marginación del comité. Sin embargo, el comportamiento de los trabajadores no difiere mucho del comportamiento de los trabajadores en la Empresa A, ya que las tendencias de individualización son semejantes. Los contactos se realizan frecuentemente en aquellos espacios colectivos “de nadie”, esto es ni en el mismo puesto de trabajo ni en las dependencias que ocupa la representación sindical. Los contactos tienen, así, un alto grado de informalidad, pero este hecho no es valorado negativamente ni por los teletrabajadores ni por sus representantes laborales, ya que consideran que es una forma más de llevar a cabo la acción sindical. Al igual que en la Empresa A, en la Empresa B también hay una larga tradición de contactos individuales entre los directores y los trabajadores para tratar aquellos asuntos señalados que atañen a la organización del tiempo de trabajo, a la remuneración etc. Pero asimismo la estrategia empresarial se desliza cada vez con mayor insistencia en que cualquier tema a tratar y que se suscite en el ejercicio del trabajo ha de ser puesto en conocimiento de la dirección sin que medie la representación de los trabajadores.

Por último, en las Empresas CC1 y CC2 los teleoperadores “*no tienen tiempo material para consultar a los representantes*” (Trab.1-GD-CC) ya que la intensificación del trabajo que realizan les impide objetivamente “*levantarse de la silla donde están teleoperando*” (Trab.2-GD-CC). Pero la estrategia de los teleoperadores se concreta también en la intensificación de los contactos informales con sus representantes. Hay que tener en cuenta que, según opinión de estos representantes, este es un sector que “*está despertando al hecho sindical*” (Trab.1-GD-CC), hecho que ha comportado un aumento sustancial de requerimientos de información y de asistencia por parte de los teleoperadores, fundamentalmente. Los contactos se realizan también en espacios comunes, pero aquí generalmente fuera de la sede donde trabajan ya que en muchas empresas ni tan siquiera existen espacios colectivos de descanso donde poder cambiar impresiones. De igual forma, los representantes laborales del sector admiten que en los últimos años ha habido un incremento de las visitas de teleoperadores a la sede del sindicato para contactar con los delegados liberados que se encargan de la coordinación del sector, así como las visitas a los servicios jurídicos del sindicato para interesarse sobre cuestiones relacionadas a sus derechos laborales.

A nuestro parecer en el sector del telemarketing, y más en concreto en las Empresas CC1 y CC2, está ocurriendo un fenómeno contrario al que se observa y en las Empresas A y B, esto es un fenómeno de acercamiento de la fuerza de trabajo a los sindicatos y a sus representantes laborales. Los motivos de esta divergencia radican en que en CC1 y CC2:

- No se están implementando políticas claras de individualización de la relación laboral. Las direcciones no han estado interesadas en fragmentar las condiciones de trabajo de los teleoperadores.
- Las normas de producción, de productividad y de asignación de retribuciones son normas básicamente colectivas.
- Existe una jerarquía muy marcada entre ejecución y gestión/control del trabajo.
- Hay una sistematización muy elevada del control del trabajo a la que se asocian penalizaciones sobre la retribución de los teleoperadores.
- Un alto grado de estandarización de los procedimientos de la ejecución del trabajo.
- Tradicionalmente ha sido un sector muy refractario a la sindicación pero la acción sindical se ha volcado en un esfuerzo importante por lograr una mayor la cobertura en este sector.
- La propia situación de precariedad en la que se encuentran las empresas por lo que se refiere a las dificultades de mantenimiento de una fuerza de trabajo ya formada como teleoperadores y que presenta un elevado grado de abandono.
- Las condiciones taylorizadas de trabajo que revierten en un elevado grado de insatisfacción laboral entre los teleoperadores.

Sin pretender ser exhaustivos en la presentación de todas las características diferenciales entre las empresas que componen esta investigación, estas características señaladas han posibilitado la creación de una situación que podríamos denominar de umbral entre los trabajadores del sector. Contrariamente al relativo distanciamiento que se observa en las Empresas A y B de los trabajadores respecto a sus representantes sindicales, en el sector del telemarketing la restricción en las condiciones de trabajo ha posibilitado el efecto contrario, aunque este efecto se manifieste paulatina y sosegadamente.

9. TELETRABAJO Y VIDA COTIDIANA.

Se ha puesto de manifiesto en repetidas ocasiones que con el trabajo considerado tradicional (aquel que se realiza en un centro de trabajo, que es remunerado, que da visibilidad social y al que están asociados ciertos derechos de ciudadanía social) hay una separación clara entre el tiempo de trabajo remunerado y el tiempo de no-trabajo remunerado, así como entre el lugar de trabajo remunerado y los lugares donde se distribuye el resto del tiempo. El teletrabajo se ha presentado como una nueva forma de organización del trabajo basada en el mayor control del tiempo a través de una gestión personalizada de los horarios y el mayor tiempo disponible para el ocio, el descanso, la familia, etc. Con el teletrabajo, se ha dicho, es más fácil compatibilizar las actividades derivadas del trabajo reproductivo con la actividad productiva.

Sin embargo, la otra cara de la moneda puede estar en prolongar la jornada laboral invadiendo lo que se ha considerado la privacidad del trabajador (aquel tiempo que no está dedicado al trabajo remunerado). Este hecho tendría repercusiones directas en la calidad de vida del trabajador. Este sería el caso, por ejemplo, de las teletrabajadoras a domicilio que realizan el trabajo remunerado en combinación con la dedicación al trabajo reproductivo. Los sindicatos alemanes han expresado esta difuminación del tiempo de trabajo remunerado y del tiempo de no trabajo remunerado, en el caso de estas teletrabajadoras, con la expresión *Küche, Kindern, Computer*, esto es, “cocina, niños y ordenador”. Son los teletrabajadores varones los que tienden a limitar más su trabajo dentro de horarios normales, pero también los que más trabajan en horario nocturno o en fin de semana. En Canadá se ha acuñado un término para los teletrabajadores que se muestran incapaces de hacer la distinción entre su actividad profesional y su tiempo libre: es el síndrome de *workaholic*⁸⁰.

Para Mothe (1994) el proceso de destaylorización del trabajo provoca un aumento del “trabajo invisible”(en el sentido de aquel tipo de trabajo que no es remunerado) en la vida de los trabajadores que se ven obligados a una

⁸⁰ Los teletrabajadores pueden llegar a ignorar por completo la recomposición que afecta a la división de su trabajo: el tiempo de vida familiar y de trabajo remunerado se confunden el uno en el otro. Trabajadores a destajo entrevistados en Londres, Melbourne y Montreal no sabían cuántas horas trabajaban (Lipsig, 1983).

competencia cada vez más dura entre ellos. Para este autor, en la sociedad postindustrial el tiempo de trabajo efectivo corresponde cada vez menos a su duración oficial.

Como ya se puso de manifiesto en la primera dimensión analizada, históricamente la delimitación del “tiempo de trabajo” (entendido éste como trabajo productivo y remunerado) ha permitido evaluar la prestación del trabajador y limitar el poder empresarial sobre la vida del mismo. El tiempo juega a la vez como medida del valor de cambio del trabajo y como límite de la sujeción del trabajador. Cuando el tiempo de trabajo se difumina, también se pierde esta capacidad de limitación del poder empresarial sobre la vida del trabajador.

Las prácticas de flexibilidad puestas en marcha por las empresas, y desde nuestro punto de vista, la flexibilidad relacionada con el tiempo de trabajo, ha hecho que para ciertos teletrabajadores se de un cierto empeoramiento de las condiciones generales de vida debido a la continuidad que supone el tiempo de trabajo en el tiempo restante de vida de los individuos y cómo este espacio conquistado por aquél, invade otros espacios que habían permanecido ajenos.

En esta última dimensión nos hemos interesado por descubrir cuál es la opinión de los teletrabajadores respecto a esta separación entre tiempo efectivo de trabajo y el resto de tiempo de vida. Además, hemos preguntado a los teletrabajadores cuáles son las ventajas e inconvenientes que encuentran en la práctica del teletrabajo. En definitiva, hemos operacionalizado esta dimensión en dos variables:

9.1. Separación entre tiempo de trabajo productivo y tiempo de trabajo reproductivo.

9.2. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

9.1. Separación entre tiempo de trabajo productivo y tiempo de trabajo reproductivo.

Como ya hemos manifestado reiteradamente en esta investigación, un tema fundamental que afecta directamente la calidad de vida de los teletrabajadores es el de la distribución, control y organización del tiempo de trabajo. La posibilidad de una organización autónoma del tiempo de trabajo y, más en concreto, de la jornada laboral diaria, afecta decisivamente sobre la vida familiar y social del teletrabajador. Se produce una interacción múltiple entre estos elementos. Se ha puesto de manifiesto, en numerosas ocasiones, la dificultad de lograr una gestión del tiempo de trabajo que sea compatible con otras actividades desarrolladas por el trabajador⁸¹, ya que la distribución de los tiempos de trabajo responde a posiciones de dominación en el reparto del volumen total de trabajo a realizar⁸². El debate adquiere tintes de gran envergadura ya que no sólo afecta al tiempo de trabajo real, efectivo, y a los descansos entre jornada y jornada, sino que afecta decisivamente también a otros aspectos de ámbito social, como por ejemplo la flexibilización de los horarios de los establecimientos de servicios para dar una mayor prestación a los clientes (por ejemplo, la apertura de establecimientos en días festivos, en horarios nocturnos, etc.).

Las empresas estudiadas no están al margen de esta problemática. A medida en que se pide una mayor disponibilidad de los teletrabajadores y se instauran turnos de fin de semana para atender los requerimientos de los clientes, se producen problemas a los que ha de hacer frente la gestión empresarial, problemas que hacen referencia a la competitividad de la empresa por aumentos y/o disminuciones de productividad derivados de la carga de trabajo y problemas de salud laboral y su incidencia sobre el absentismo.

Como hemos visto anteriormente la organización flexible del tiempo de trabajo se realiza de forma individualizada aunque la norma sea colectiva, esto es la exigencia de flexibilidad horaria se extiende a todos los teletrabajadores pero los horarios se ajustan según el diseño de los proyectos a realizar. Este hecho hace

⁸¹ Véase, en particular Recio (1999) y, en general, el debate entre Jorge Riechmann y Albert Recio en el libro Riechman y Recio (1999). Desde la perspectiva de género, puede consultarse también Rodríguez, Goñi y Maguregi (1996).

⁸² Véase al respecto Torns, Carrasquer y Romero (1996), Torns (2000), Fraise (2000), Belloni, Boulin y Junter-Loiseau (2000).

que las respuestas a los requerimientos de flexibilidad horaria por parte de la empresa tengan diferentes respuestas según las variables contextuales que afectan a los propios teletrabajadores.

Por otra parte, es interesante saber si en las empresas estudiadas que se plantea la disponibilidad, hay algún tipo de retribución para el tiempo de espera que comporta esta disponibilidad, ya que se genera una situación de incomodidad para el teletrabajador al estar horas disponible, localizable, que inevitablemente, pueden limitar su dedicación a sus actividades de ocio y tiempo libre.

En general, los teletrabajadores entrevistados, así como los cuestionarios que hemos recogido, transmiten la idea de una mayor falta de tiempo para realizar otras actividades al margen de las que impone el trabajo remunerado. La cuestión es que ahora se trabaja más y con mayor intensidad. Antes, existían más tiempos muertos que, aunque eran considerados tiempo efectivo de trabajo, en la realidad no se realizaba una actividad de trabajo. Por ejemplo es el caso de los desplazamientos, del tiempo de traslado de un cliente a otro, o de la sede de la empresa a un cliente, etc. Ahora todos estos tiempos se han reducido enormemente con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación porque, en ocasiones, ya no es imprescindible estar físicamente en un lugar determinado para poder solucionar un problema.

Los teletrabajadores de las Empresas A y B manifiestan el malestar que les provoca el hecho de la intensificación del ritmo de trabajo, al igual que la realización de un número de horas semanales por encima de las 40, horas que no son remuneradas mayoritariamente. Estas horas pueden ser compensadas por horas libres o algún día libre, pero finalmente aducen que estas horas compensatorias *“no compensan porque ni se cogen todas ni cuando las coges pues a lo mejor es el mejor momento”* (Trab.1-Empresa A).

En la Empresa B no hay teletrabajadores en domicilio; en la Empresa A, oficialmente tampoco, aunque este investigador tuvo la oportunidad de entrevistar a una teletrabajadora que realiza su trabajo desde su domicilio (el comité de empresa estima que el número total es de diez teletrabajadores desde casa, más o menos). Por tanto, en esta variable nos hemos centrado en los efectos del teletrabajo móvil o itinerante en las vidas cotidianas de los teletrabajadores. Y

aquí se pueden apreciar discursos con matices, entre los teletrabajadores, respecto a las repercusiones del aumento del tiempo y de la cierta capacidad de organización de la jornada diaria. Los teletrabajadores más jóvenes están dispuestos a dedicar una buena parte de su vida al trabajo; estos trabajadores no tienen una excesiva carga familiar, tanto si viven en casa de sus padres como si viven en un núcleo propio, ya que externalizan parte de las tareas reproductivas o recaen sobre sus compañeras, en el caso de los teletrabajadores de género masculino.

Las horas que se compensan por haber realizado horas de disponibilidad se suelen coger a primeras horas de la mañana de cualquier día, normalmente para solucionar asuntos personales. Pero no es una situación que presente una cierta continuidad, es decir, no es una situación en la que el teletrabajador entre a trabajar casi todos los días una hora y pico más tarde, ya que, como ya hemos dicho anteriormente, no se llegan a compensar, ni con mucho, todas las horas de disponibilidad que se realizan en este tipo de servicios.

El problema fundamental que ponen de manifiesto los teletrabajadores es el de la reducción de tiempo que quisieran dedicar a su familia. Son conscientes de que recortan tiempo de descanso, de ocio y de atención familiar a favor de las horas de disponibilidad, muchas veces por el prurito de acabar bien un trabajo, otras porque la empresa, sin expresarlo de forma clara, es lo que espera de los trabajadores, una implicación total con el servicio que están desarrollando. Además, con una relativa frecuencia, algunos de los teletrabajadores se conectan desde casa para poder realizar o pedir alguna instrucción que afecta al trabajo que está desarrollando en ese momento. Es decir, la jornada laboral se prolonga en ocasiones desde el domicilio.

El resultado final es menos tiempo de no trabajo remunerado y más tiempo de dedicación al trabajo remunerado. En el caso de las teletrabajadoras que tienen hijos, el teletrabajo itinerante ha producido una situación de mayor disgusto debido a la intensificación del trabajo y a la mayor dedicación de tiempo global semanal a la empresa, restándolo de otras tareas familiares que reclaman su presencia. A pesar de una cierta externalización de parte del trabajo reproductivo que se realiza en la unidad familiar, estas mujeres admiten realizar una buena parte del trabajo para que marche el hogar, y ahora *“yo tengo menos tiempo que*

antes para hacer cosas (...) [y] las horas que compensas no te sirven de mucho porque las coges cuando puedes la mayoría de veces” (Trab.4-Empresa B). En el grupo de discusión de la Empresa A, se comenta que es necesario introducir una perspectiva de género cuando se habla del teletrabajo porque éste afecta desigualmente a hombres y mujeres. Para las mujeres teletrabajadoras, la intensificación del ritmo de trabajo y la prolongación de la jornada laboral ha desplazado las tareas domésticas a horarios en los que anteriormente podían realizar otro tipo de actividades; ellas notan un descenso de la actividad social (aquella que no está relacionada estrictamente con el trabajo productivo) ya que tienen ahora menos horas reales para dedicarlas a la realización de tareas domésticas. Los hombres teletrabajadores que tienen familia son conscientes de que han perdido horas de descanso o de reparto del ocio, simplemente (por ejemplo uno “ve menos televisión que antes”, otro ya “no puede estar tanto con los amigos”).

En las Empresas CC1 y CC2 el tiempo de trabajo lo abarca todo, es omnipresente. La demanda de disponibilidad es tan elevada en los trabajadores de teleoperación que todas las horas de la semana pueden ser horas potenciales de trabajo. A pesar de que cada vez se están estabilizando más las jornadas de trabajo para los teleoperadores, la distribución irregular de la jornada recogida en el convenio colectivo, posibilita una gran variabilidad de jornadas diarias de unas semanas a otras, siempre dependiendo del criterio de la empresa en la asignación horaria, y, en última instancia, de la urgencia a dar una respuesta de servicio a un gran cliente. Esta es una de las quejas más unánimes que realizan los teleoperadores en el grupo de discusión y personalmente: la poca predicibilidad de sus jornadas de trabajo que afectan directamente a su vida, a los proyectos más inmediatos:

“Te valoran mucho por ejemplo si sabes un idioma, pero con los horarios que hacemos ¿quién se pone a estudiar inglés?, si hoy estás trabajando a unas horas y mañana a otras, y te cambian de un día para otro, ¡así no puedes ir a ninguna clase!” (Trab.3-CC2).

Saben que en cualquier momento del día pueden ser llamados para atender una punta de actividad en la empresa y han de responder positivamente ya que se ven obligados por convenio. Una buena parte de la elevada rotación de fuerza de trabajo en este sector está directamente relacionada con los cambios en la jornada

irregular (este hecho afecta también especialmente a los teleoperadores estudiantes en épocas de exámenes, por ejemplo).

En la mayoría de entrevistas realizadas a los teleoperadores (así como en los cuestionarios que se han recogido) se pone de manifiesto la imposibilidad de articular una vida con sentido fuera del horario laboral. El tiempo de trabajo remunerado ha pasado a ser confundido con todo el tiempo de vida por exigencias de la disponibilidad que imponen las empresas.

9.2. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

Hablar de ventajas e inconvenientes del teletrabajo no tiene mucho sentido desde el punto de vista del análisis sociológico si no se incluyen inmediatamente referencias al beneficio y/o perjuicio que supone cualquier hecho en los colectivos y los individuos. El teletrabajo no escapa a esta consideración.

Se ha presentado publicitariamente el teletrabajo como los antecedentes del fin de una manera de trabajar, como la superación de la discriminación en el trabajo por razones de sexo, etnia o discapacidad, ya que el teletrabajo se realiza “de forma invisible” para la empresa, etc. Se han comentado una y otra vez las virtudes y algunos defectos del teletrabajo; pero nunca se ha estudiado el teletrabajo desde el punto de vista de lo que significa como estrategia empresarial de flexibilidad y nunca se ha preguntado a los actores que tienen algo que decir sobre el teletrabajo en esta clave.

Por tanto si se quiere hacer una buena masa finalmente, el primer ejercicio que se tiene que hacer es, como antaño, separar el trigo de la paja. En el enfoque de nuestro estudio del teletrabajo en empresas concretas, hemos intentado presentar la implementación del teletrabajo tal y como se está produciendo y hemos intentado, también, poner de manifiesto algunas de sus consecuencias tanto para la empresa como para los teletrabajadores, a pesar de que somos conscientes de que habrán permanecido invisibles, a nuestros ojos, una buena parte de implicaciones ocultas. Desde nuestro punto de vista carece de sentido sociológico comenzar a prestar atención a lo que resultaría de una aplicación masiva del teletrabajo: por ejemplo, se dice que la expansión del teletrabajo dará como

resultado una menor contaminación ambiental por el efecto que tiene sobre el menor uso del coche particular. Pero este extremo no se ha producido: ni la expansión del teletrabajo, ni sus consecuencias a favor del medio ambiente. Por tanto, situar aquí el discurso sobre el teletrabajo es situarlo en la pura especulación.

Dejando al margen la abundante literatura sobre lo positivo y negativo del teletrabajo, nos proponemos aquí presentar algunas ventajas e inconvenientes de la aplicación del teletrabajo, para las empresas y para los teletrabajadores en el contexto de investigación en el que hemos desarrollado nuestro estudio.

Las direcciones de las Empresas A y B destacan las siguientes ventajas que el teletrabajo ha comportado para las empresas:

- La reducción de los costes fijos en infraestructura, en capital instalado: espacio físico, material informático, mobiliario, electricidad, agua, etc.
- Mayor aprovechamiento intensivo de los equipos informáticos. El ordenador portátil se utiliza profusamente en la modalidad del teletrabajo, mientras que antes, el ordenador de mesa “*estaba esperando todo el día*” a que llegara el trabajador y lo utilizara.
- Mayor velocidad de respuesta en el servicio a los clientes. Los servicios se realizan antes porque la solución está en la red: el teletrabajo en red posibilita acortar los períodos de servicio y de inmovilización del capital móvil e instalado (por ejemplo la utilización en red del servidor central de la empresa).
- La flexibilidad del tiempo de trabajo, esto es el trabajar con un tiempo a medida para cada servicio (el “servicio a la carta”). El teletrabajo permite ajustar al máximo el tiempo de trabajo necesario para realizar un servicio contando con las especificidades tanto del cliente como del servicio.
- La realización de un cómputo de horas semanales (y por tanto mensuales y anuales) mayor que lo pactado en el convenio colectivo, tiempo de trabajo que no se llega a remunerar del todo en forma ni de horas extras ni ordinarias. El balance de tiempo de trabajo es muy favorable a la empresa al finalizar el año.

- Incremento general de la productividad de la empresa a través de un incremento importante en el volumen de trabajo (carga de trabajo) y del aumento de los ritmos de trabajo para cada unidad de teletrabajo.
- A nivel de capacidad de almacenamiento de *know how*, el teletrabajo posibilita ir construyendo en tiempo real una base de datos donde se pueden protocolizar los procedimientos de trabajo y dar respuesta en tiempo real a imprevistos que pueden surgir en el trabajo. La mejora continua se concreta aquí en la construcción de esta base de datos operativa todo el día.

Las ventajas del teletrabajo para los teletrabajadores, según opinión de los propios teletrabajadores de las Empresas A y B son las siguientes:

- Permite gestionar con cierta autonomía un determinado tiempo de trabajo, dando como resultado jornadas laborales más personalizadas.
- Ha habido una substitución de la presencia física del control del trabajo a un control indirecto que, aunque no deje de ser también inspección y evaluación del trabajo realizado, al menos reduce la sensación de visibilidad del mismo.
- En algunos casos el teletrabajo ha posibilitado compaginar la atención del trabajo diario con la atención a problemas de tipo familiar, adaptando en cierta manera las horas de trabajo a necesidades personales.

A la pregunta de si el teletrabajo les conviene por motivos personales, profesionales o si no les aporta ningún beneficio, las respuestas en los cuestionarios fueron las siguientes:

Tabla 40. Considera que el teletrabajo que realiza... (% sobre el total de cada empresa)				
	Me conviene por motivos profesionales	Me conviene por motivos personales	No me reporta ningún beneficio	Total
	%	%	%	%
Empresa A	10	15	75	100
Empresa B	15	30	55	100
CC1	-	50	50	100
CC2	-	60	40	100
Total	6.3	38.8	55	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Los teleoperadores son más proclives a considerar que el trabajo que realizan les conviene por motivos personales ya que una buena parte de los teleoperadores

están buscando precisamente un tipo de trabajo provisional que les sea compatible con otras actividades como el estudio universitario. Sin embargo, la opinión mayoritaria del colectivo (55%) es que no encuentran en el trabajo que realizan ningún tipo de beneficio, pesando sobre esta opinión, el aumento de la carga de trabajo y las condiciones en las que se realiza el trabajo, fundamentalmente el aumento de la jornada laboral total.

Posteriormente se les preguntó qué ventajas encontraban en ser teletrabajadores:

Tabla 41. Si usted considera que el teletrabajo le conviene por motivos personales, ¿puede decirnos qué ventajas ve en ser teletrabajador? (sólo % de respuestas afirmativas)

	Más tiempo de ocio disponible	Dedicación a asuntos familiares	Jornada más flexible	Total
	%	%	%	%
Empresa A	5	-	10	15
Empresa B	5	-	25	30
CC1	-	-	50	50
CC2	-	-	55	55
Total				

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

Como se ve, de los teletrabajadores que habían manifestado anteriormente tener beneficios personales con el teletrabajo, mayoritariamente afirman que estas ventajas tienen que ver con la flexibilidad de la jornada, así como todos los teleoperadores que estaban en la misma situación.

Pero, ¿cómo ven los propios implicados la incidencia del teletrabajo en la “otra parte”? Esto es, ¿cómo valoran las direcciones de las empresas el teletrabajo en relación a los beneficios y perjuicios que aporta a los trabajadores?, y, consiguientemente, ¿qué ventajas e inconvenientes tiene el teletrabajo para las empresas según los propios teletrabajadores? Veamos como se concretan estos discursos que ya podemos avanzar son bien diferentes.

Para las direcciones de las empresas, el teletrabajo hace del teletrabajador una persona más autónoma ya que le permite una mayor flexibilidad en su horario laboral y, por consiguiente, el teletrabajador posee una mayor capacidad de gestión de su tiempo de trabajo. Este hecho, siempre según el *management*, incide especialmente en aquellos trabajadores que tienen un amplio sentido de asumir responsabilidades y de promocionarse. Para las empresas, el teletrabajo

redunda en el beneficio de los trabajadores también en que exige una menor presencia en la sede de la empresa y, por tanto, se hacen prescindibles los contactos diarios con sus superiores y el resto de los trabajadores. Este hecho provoca una reducción de desplazamientos que supone, en última instancia, ahorro de dinero y tiempo.

Para los teletrabajadores, fundamentalmente las ventajas que obtiene la empresa con el teletrabajo se resumen en los ítems incluidos en el cuestionario y que presentamos a continuación:

Tabla 42. En su opinión, ¿qué motivos ha llevado a su empresa a implementar el teletrabajo? (sólo % de respuestas afirmativas. Múltiples respuestas).		
	Empresa A	Empresa B
	%	%
La reducción de espacio físico de oficinas.	100	100
Lograr una mayor flexibilidad de la jornada laboral.	100	100
Lograr una mayor flexibilidad salarial.	85	85
Conseguir dar una mejor atención a los clientes.	75	60

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la investigación.

La opinión común de los teletrabajadores es que las empresas han implementado el teletrabajo con el objetivo de la búsqueda de flexibilidad y de reducción de costes. Para algunos teletrabajadores, el teletrabajo ha posibilitado también la desunión de los trabajadores en las reivindicaciones que *“tenían que ser comunes, porque todos estamos aquí trabajando”* (Trab3.-GD-Empresa A). Esta es una de las cuestiones que más reiteradamente han salido en las entrevistas a teletrabajadores y en los grupos de discusión. La pérdida de capacidad colectiva de respuesta frente a las imposiciones de las empresas que se van abriendo camino de manera casi imperceptible, poco a poco. Para los teletrabajadores más veteranos esta situación ha conllevado una degradación de las condiciones de trabajo de todo el colectivo y los niveles de aceptación de esta degradación se han hecho evidentes al paso de los años. En esta aceptación intervienen diversas variables como el tipo de contratación de los nuevos empleados, la amenaza de no renovación de los contratos, la no existencia de un recambio sindical en las empresas y la repetición de pautas de comportamiento por parte de los

representantes sindicales en relación a la falta de adecuación de la estructura sindical, etc.

Sin embargo, a lo largo de este trabajo se ha puesto de manifiesto que algunas de estas situaciones no pueden ser identificadas como consecuencias automáticas de los proyectos de teletrabajo, sino que son más bien consecuencia de los diseños organizativos en los que se desarrolla el teletrabajo. El teletrabajo, en sí mismo, puede dibujar unas determinadas tendencias hacia la individualización de la relación laboral, hacia la fragmentación del obrero colectivo, etc., pero estas tendencias dependen en buena medida del entorno organizacional en que el teletrabajo participa.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía.

- AA.VV. (1999), *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- ABERCOMBRIE,N; HILLS,S; TURNER,B. (1986), *Diccionario de Sociología*, Cátedra, Madrid.
- AEDIPE (1995), *Flexibilidad en el trabajo. Estrategias y prácticas en Europa. Cómo organizar el trabajo de forma flexible*, Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- AGLIETTA,M. (1991), *Regulación y crisis del capitalismo. La experiencia de los Estados Unidos*, Editorial Siglo XXI, México, D.F.
- AIZPURU,M. y RIVERA,A. (1994), *Manual de historia social del trabajo*, Editorial Siglo XXI, Madrid.
- ALDRICH,H.E. (1972), “Technology and Organizational Structure: A Reexamination of the Findings of the Aston Group”, *Administrative Science Quarterly*, nº 1.
- ALLENSPACH,H. (1975), *El horario flexible*, OIT, Ginebra.
- ALONSO,L.E. (1999), *Trabajo y ciudadanía*, Editorial Trotta, Madrid.
- ALONSO,L.E. (1998), “Problemas sociales”, en S. Giner, E. Lamo de Espinosa y C. Torres, *Diccionario de Sociología*, Alianza Editorial, Madrid.
- ALONSO,E. y BLANCO,J. (1999), “La transformación de las bases sociales del conflicto laboral”, en F. Miguélez y C. Prieto (dir. y coord.), *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.
- ALOS,R. y LOPE,A. (1999), “La acción sindical en la empresa. Entre el desconcierto y la reacción”, en F. Miguélez y C. Prieto (dir. y coord.), *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.
- ALTMANN,N. (1991), “Nuevas formas de organización del trabajo y representación de la fuerza de trabajo en la fábrica”, en J.J. Castillo (comp.), *Las nuevas formas de organización del trabajo. Viejos retos de nuestro tiempo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- AMIN,A. (1994), “La especialización flexible y las pequeñas empresas en Italia: mitos y realidades”, en A. Pollert (comp.), *¿Adiós a la flexibilidad?*, OIT, Madrid.
- AMORÓS,J. (1998), “La Nova Cultura Empresarial, fonament de la competitivitat”, en CIDEM, *La Nova Cultura Empresarial, una resposta agosarada als reptes del segle XXI*, CIDEM-Generalitat de Catalunya, Barcelona.
- ANISI,D. (1995), *Creadores de escasez*, Alianza Editorial, Madrid.
- APARECIDO DA SILVA, R. y DE PAULA LEITE,M. (2000), “Tecnología y cambio tecnológico en la sociología latinoamericana del trabajo”, en E. De la Garza Toledo (coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, Fondo de Cultura

Económica, México.

- ARCHIBUGI,D. e IAMMARINO,S. (2000), “Innovación y globalización: evidencia e implicaciones”, en J. Molero (coord.)(2000), *Competencia global y cambio tecnológico. Un desafío para la economía española*, Ediciones Pirámide, Madrid.
- ARRIGHI,G. (1999), *El largo siglo XX*, Akal, Madrid.
- BAETHGE,M. y OBERBECK,H. (1995), *El futuro de los empleados. Nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- BAGNARA,S. (2000), *Euro-telework: Report on call centres*, www.telework-mirti.org.
- BAÑEGIL,T.M. (1993), *El sistema just in time y la flexibilidad de la producción*, Pirámide, Madrid.
- BARRERA,E. (1999), “La cuarta generación del teletrabajo: un anticipo de la sociedad de la información”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- BEAUD,S. y PIALOUX,M. (2000), “Obreros sin clase social: la ruptura programada de las solidaridades militantes”, *Le Monde diplomatique*, nº 51.
- BECK,U. (2000), *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Paidós, Barcelona.
- BECK,U. (1998), *¿Qué es la globalización?*, Paidós, Barcelona.
- BELL,D. (1976), *El advenimiento de la sociedad postindustrial*, Alianza Editorial, Madrid.
- BELLONI,M.C., BOULIN,J.Y. y JUNTER-LOISEAU,A. (2000), “Del tiempo de trabajo a los tiempos de la ciudad”, en M. Maruani, Ch. Rogerat y T. Torns (dirs.), *Las nuevas fronteras de la desigualdad*, Icaria, Barcelona.
- BELT,V., RICHARDSON,R., WEBSTER,J., VAN KLAVERN,M y TIDJENS,K. (1999), *Work opportunities for women in the information society (WOWIS), Final Report*, ISPO, Comisión Europea.
- BENITO-BUITRÓN OCHOA,J.C. (2000), “Teletrabajo y Seguridad Social”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- BERCH,B.(1985), “The resurrection of out-work”, *Monthly Labor Review*, vol. 37, nº 6.
- BILBAO,A. (1999), *Modelos económicos y configuración de las relaciones industriales*, Talasa Ediciones, Madrid.
- BIMBER,B.(1996), “Tres caras del determinismo tecnológico”, en M.Roe Smith y L.Marx (eds.), *Historia y determinismo tecnológico*, Alianza Editorial, Madrid.
- BLANPLAIN,R. (1995), *The legal and contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union*, European Foundation for the Improvement of

Living and Working Conditions, Dublín.

-BONAZZI,G. (1994), *Història del pensament organitzatiu*, Eumo Editorial, Vic.

-BONET,A.(coord.)(1993), *Guía técnico-sindical de organización del trabajo*, Col·lecció Sociologia del Treball, nº 2, Columna-CONC, Barcelona.

-BOURDIEU,P. (2000), “Una utopía razonada: contra el fatalismo económico”, *New Left Review*, nº 0.

-BOURDIEU,P. (2000a), *Cuestiones de sociología*, Istmo, Madrid.

-BOURDIEU,P. (1999), *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*, Editorial Anagrama, Barcelona.

-BOURDIEU,P.; CHAMBOREDON,J-C., y PASSERON,J-C. (1994), *El oficio de sociólogo*, Siglo XXI, Madrid.

-BOYER,R. (1992), *La Teoría de la Regulación. Un análisis crítico*, Edicions Alfons El Magnànim, València.

-BOYER,R. (1986), *La flexibilidad del trabajo en Europa*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

-BRAVERMAN (1974), *Trabajo y capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX*, Nuestro Tiempo, México..

-BRÉTON,T. (1994), *Le télétravail en France: Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*, Documentation Française, París.

-BRUNET,I.; BELZUNEGUI,A. (2000), *Empresa y estrategia en la perspectiva de la competencia global*, Ariel, Barcelona.

-BRUNET,I.; BELZUNEGUI,A.; PASTOR,I. (2000), *Les tècniques d'investigació social i la seva aplicació*, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona.

-BRUNET,I.; BELZUNEGUI,A. (1999), *Estrategias de empleo y multinacionales*, Icaria, Barcelona.

-BRUNET,I.; MORELL,A. (1998), *Clases, educación y trabajo*, Ed. Trotta, Madrid.

-BURAWOY,M. (1989), *El consentimiento en la producción: los cambios del proceso productivo en el capitalismo monopolista*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

-CALAFA,L. (1998), “Le strutture della flessibilità temporale”, en L. Gaeta y P. Pascucci, *Telelavoro e Diritto*, Giappichelli, Turín.

-CALLEJO,J. (2001), *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*, Ariel, Barcelona.

-CAMPO,S. del; MARSAL,J.F. y GARMENDIA,J.A. (1976), *Diccionario de Ciencias Sociales*, Instituto de Estudios Políticos, Madrid.

-CANTWELL,J. y JANNE,O. (2000), “Globalización de la capacidad innovadora: la estructura de la acumulación de competencias en los países europeos emisores y receptores”, en J. Molero (coord.)(2000), *Competencia global y cambio tecnológico. Un desafío para la economía española*, Ediciones Pirámide, Madrid.

- CARRASCO,R. y SALINAS,J.M^a (1994), *Teletrabajo*, Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente, Madrid.
- CASADO,R. (1999), “Teletrabajo: ¿el progreso es el regreso?”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- CASTAÑO,C.(1994), *Tecnología, empleo y trabajo en España*, Alianza Editorial, Madrid.
- CASTELLOT,B. (1999), “La aplicación de la tecnología al teletrabajo”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- CASTELLS,M. (1998), “La estructura social de la era de la información: la sociedad red”, en J.F. Tezanos y R. Sánchez Morales (eds.), *Tecnología y Sociedad en el nuevo siglo*, Editorial Sistema, Madrid.
- CASTELLS,M. (1997), *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1 La sociedad red*, Alianza Editorial, Madrid.
- CASTELLS,M. y ESPING-ANDERSEN,G. (1999), *La transformación del trabajo*, Los Libros de la Factoría, Barcelona.
- CASTILLO,J.J. et al. (2000), “División del trabajo, cualificación, competencias. Una guía para el análisis de las necesidades de formación de los trabajadores”, *Sociología del Trabajo*, nº 40.
- CASTILLO,J.J. (ed.)(1999), *El trabajo del futuro*, Editorial Complutense, Madrid.
- CASTILLO,J.J. (1998), *A la búsqueda del trabajo perdido*, Tecnos, Madrid.
- CASTILLO,J.J. (1991), “Las nuevas formas de organización del trabajo”, en J.J. Castillo (comp.), *Las nuevas formas de organización del trabajo. Viejos retos de nuestro tiempo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- CASTILLO,J.J. y PRIETO,C. (1990), *Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, CIS, Madrid.
- CCOO-Secretaría de Formación y Cultura de la CS (1996), *El teletrabajo: entre el sueño y la realidad humana*, www.ccoo.es.
- CHANARON,J.J y PERRIN,J. (1991), “Ciencia, tecnología y modos de organización del trabajo”, en J.J. Castillo (comp.), *Las nuevas formas de organización del trabajo. Viejos retos de nuestro tiempo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- CIVIT,C. y MARCH,M. (2000), *Implantación del teletrabajo en la empresa*, Gestión 2000, Barcelona.
- CLAVER,E.;GASCÓ,J.L. y LLOPIS,J.(1995), *Los recursos humanos en la empresa:un enfoque directivo*, Editorial Civitas, Madrid.
- CLEGG,H. (1985), *El sindicalismo en un sistema de negociación colectiva. Una teoría basada en la comparación de seis países*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

- COMISIÓN EUROPEA (1999), *Status Report on European Telework. New Methods of work*, Dirección General de la Sociedad de la Información, Comisión Europea, Bruselas.
- COMISIÓN EUROPEA (1998), *Telework 1998*, ETD, Comisión Europea, Bruselas.
- COMISIÓN EUROPEA (1997), *Green Paper on Partnership for a new organization of work*, Comisión Europea, Bruselas.
- COMISIÓN EUROPEA (1994), *Crecimiento, competitividad, empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI. Libro Blanco*, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.
- CORIAT,B. (1993), *El taller y el robot*, Editorial Siglo XXI, Madrid.
- CORIAT,B. (1982), *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, Editorial Siglo XXI, Madrid.
- COROMINAS SUBIAS,A. y CRESPÁN ECHEGOYEN,J. (1993), *Organització del temps de treball*, Edicions Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona.
- COTTLE,D. (1991), *El servicio centrado en el cliente*, Editorial Díaz de Santos, Madrid.
- DEAL,T. y KENNEDY,A. (1985), *Culturas organizativas. Ritos y rituales de la vida organizativa*, FEI, Buenos Aires.
- DE BENITO,R. (1995), “Equipamiento tecnológico para el teletrabajo”, *Fundesco*, nº 164.
- DE LA TORRE,A. y CONDE,J.(1998), *El desafío del cambio tecnológico. Hacia una nueva organización del trabajo*, Tecnos, Madrid.
- DE LA VILLA GIL,L.E. y GARCÍA NINET,J.I. (1985), “Contrato de trabajo a domicilio”, en AA.VV., *Comentarios a las leyes laborales: el Estatuto de los Trabajadores*, Tomo III, Edersa, Madrid.
- DE PABLOS HEREDERO,C. y CASTILLA ALCALÁ,G. (1998), “El teletrabajo herramienta posibilitadora de procesos de distribución. Implicaciones para los directivos de la tecnología de la información”, *Studia Carande*, nº 2.
- DE PABLOS HEREDERO,C. (1998), “Las tecnologías de la información y comunicación como elementos ‘posibilitadores’ de agilidad en las organizaciones: estudio en el sector asegurador”, *Studia Carande*, nº 1.
- DE VAL ARNAL,J.J. (1998), “La necesidad de una regulación de teletrabajo”, *Acciones e Investigaciones Sociales*, nº 7.
- DE VICENTE PACHÉS,F. (2000), “Seguridad y salud en el teletrabajo”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- DELCOURT,J. (1999), “¿Habrán sindicatos de teletrabajadores?”, *Rev. Políticas Sociales en Europa*, nº 5.
- DEMING,W.E. (1989), *Calidad, productividad y competitividad*, Editorial Díaz de

Santos, Madrid.

- DI MARTINO,V. y WIRTH,L.(1990), “Teletrabajo: un modo de trabajo y vida”, *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 109, nº 4.
- DOMÍNGUEZ,M.A. (1991), “La calidad y su importancia en la implementación de los métodos avanzados de planificación de la producción”, *Alta Dirección*, nº 155.
- DRUCKER,P.T. (1995), *La sociedad poscapitalista*, Ediciones Apóstrofe, Barcelona.
- DUNLOP,J.T. (1978), *Sistemas de relaciones industriales*, Ediciones Península, Barcelona.
- DURAND,C. (1979), *El trabajo encadenado. Organización del trabajo y dominación social*, Blume Ediciones, Madrid.
- DURKHEIM,E. (1994), *Las reglas del método sociológico y otros escritos sobre Filosofía de las Ciencias Sociales*, Alianza Editorial, Madrid.
- DYSON,F. (1998), *Mundos del futuro*, Crítica, Barcelona.
- ECATT (2001), “Electronic Commerce and Telework Trends”, *La Lettre Emerit*, nº 27, diciembre 2000-enero 2001.
- EDWARDS,R. (1979), *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*, Basic Books, Nueva York.
- EIRO (2000), *Teleworking and Industrial Relations in Europe*, www.eiro.eurofound.
- EIRO (2000a), *Euro-Telework: Report on telework regulation and social dialogue*, www.eiro.eurofound.
- ELIAS,N. (1993), *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas*, Fondo de Cultura Económica, Madrid.
- ELLUL,J. (1960), *El siglo XX y la técnica*, Labor, Barcelona.
- ELSTER,J. (1997), *El cambio tecnológico. Investigaciones sobre la racionalidad y la transformación social*, Gedisa, Barcelona.
- EPELMAN, et al.(1990), *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*, Humanitas, Buenos Aires.
- ESCUDERO RODRÍGUEZ,R. (2000), “Teletrabajo”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ESTEBAN LEGARRETA,R. (2000), “Teletrabajo y derecho colectivo del trabajo. Algunas reflexiones”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- EUROFOUND (2000), *The Social Implications of Teleworking*, www.eiro.eurofound.ie.
- EUROFOUND (1997), *The legal and contractual situation of teleworkers in the European Union. The law aspects including self-employed*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Tilburg.
- EUROFOUND (1997), *The social security position of teleworkers in the European*

Union, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Tilburg.

-EUROFOUND (1984), *Telework-Impact on living and working conditions*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Lovaina.

-FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ, J.J. y RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. (1997), *Utilización y control de datos laborales automatizados*, Agencia de Protección de Datos, Madrid.

-FERNÁNDEZ ORRICO, F.J. (2000), “El uso del teletrabajo como relación laboral y su conexión con la actuación de la inspección de trabajo a la luz del artículo 18 de la Constitución”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E. (1996), *Innovación, tecnología y alianzas estratégicas. Factores clave de la competencia*, Cívitas, Madrid.

-FERNÁNDEZ VILLALTA, J.M. (1995), “Factores relevantes del teletrabajo aplicado a las personas con discapacidad”, *Fundesco*, nº 164.

-FERNER, A. (1990), “The research process in the Cross National Industrial Relations Case Study: research on realways in Britain and Spain”, University of Warwick, Coventry.

-FINE, Ch.H. (2000), *El nuevo ciclo empresarial. Ventajas competitivas en la era de la velocidad*, Paidós Empresa, Barcelona.

-FINKEL, L. (1994), *La organización social del trabajo*, Pirámide, Madrid.

-FLAMERICH, C. (1996), “Teletrabajo”, *Debats Tecnològics*, nº 2.

-FRAISE, G. (2000), “Servidumbre, empleos de servicio y democracia”, en M. Maruani, Ch. Rogerat y T. Torns (dirs.), *Las nuevas fronteras de la desigualdad*, Icaria, Barcelona.

-FRIEDMAN, A. (1977), *Industry and Labour: Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*, MacMillan, Londres.

-FÜHRER, I.M. (1996), *Los sindicatos en España*, CES, Madrid.

-FUNDACIÓN MIGUEL ESCALERA (2000), *El teletrabajo en España. Monografía para el Proyecto OSPRACT*, www.ospract.org.

-GAETA, L. (1986), “Prime osservazioni sulla qualificazione giuridica del telelavoro”, *Lavoro '80*.

-GAETA, L. (1995), “Il telelavoro: legge e contrattazione”, *Giornale di Diritto del Lavoro e di relazioni industriali*, nº 68.

-GAETA, L.; MANACORDA, P. y RIZZO, R. (1995), *Il telelavoro: l'ufficio a distanza*, Ediesse, Roma.

-GAETA, L. y PASCUCCI, P. (1998), *Telelavoro e Diritto*, Giappichelli, Turín.

-GALLARDO, R. (1998), *El viejo y el nuevo trabajo a domicilio. De la máquina de hilar al ordenador*, Ibidem Ediciones, Madrid.

- GARCÍA FERRANDO,M.; IBÁÑEZ,J. y ALVIRA,F. (1986), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza, Madrid.
- GARCÍA MADARIA, J.M^a. (1985), *Teoría de la organización y sociedad contemporánea*, Ariel Ciencia Política, Barcelona.
- GARCÍA MURCIA,J. (dir.)(1998), *Condiciones de empleo y de trabajo en la negociación colectiva. Estudio de los convenios colectivos de sector (1994-1996)*, CES, Madrid.
- GIESEN, Klaus-Gerd (1999), “El trabajo a distancia en la economía postfordista”, *Rev. Políticas Sociales en Europa*, nº 5.
- GINER,S., LAMO DE ESPINOSA,E. y TORRES,C. (eds.)(1998), *Diccionario de Sociología*, Aialnza Editorial, Madrid.
- GIRALT,E. (1995), “Tecnologías y nuevas formas de trabajo”, *Fundesco*, nº 164.
- GONZÁLEZ,R. (1999), “El teletrabajo en la Unión Europea: política comunitaria sobre el teletrabajo”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- GONZÁLEZ MOLINA,M.D. y LÓPEZ AHUMADA,J.E. (2000), “El teletrabajo y la privacidad del trabajador”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- GORZ,A. (2000), *Miserias del presente, riqueza de lo posible*, Editorial Paidós, Buenos Aires.
- GORZ,A. (1977), *Crítica de la división del trabajo*, Laia, Barcelona.
- GRAY,M.; HODSON,N. y GORDON,G. (1995), *El teletrabajo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- GUTIÉRREZ,A. (1999), “El teletrabajo: entre el sueño tecnológico y la realidad humana”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- HABERMAS,J.(1995), *Teoría y praxis*, Altaya, Barcelona.
- HANDY,Ch.(1996), *La edad de la paradoja: dar sentido al futuro*, Ediciones Apóstrofe, Barcelona.
- HARNECKER,M. (1999), *La izquierda en el umbral del siglo XXI. Haciendo posible lo imposible*, Editorial Siglo XXI, Madrid.
- HARRISON,B. (1997), *La empresa que viene. La evolución del poder empresarial en la era de la flexibilidad*, Paidós, Barcelona.
- HEILBRONER,R.L.(1996), “¿Son las máquinas el motor de la historia?”, en M.Roe Smith y L.Marx(eds.), *Historia y determinismo tecnológico*, Alianza Editorial, Madrid.
- HUWS.U. (2000), *Euro-telework: Report on equality and telework in Europe*, www.telework-mirti.org.
- HYMAN,R. y STREECK,W. (1993), *Nuevas tecnologías y relaciones industriales*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

- IBÁÑEZ,J. (1994), *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Siglo XXI, Madrid.
- IGARTUA MIRÓ,T. (2000), “Teletrabajo y prevención de riesgos laborales. Problemas y propuestas de soluciones”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- INCANOP (1996), *Teletreball*, Informes. Document d’estudi, nº 8. Institut Català de Noves Professions i Institut Català de Telemàtica Aplicada, Barcelona.
- IRES (2000), *Il telelavoro mobile all’INPS e all’INAL. Note di sintesi di due studi di caso*, www.telework-mirti.org.
- ISHIKAWA,K. (1990), *¿Qué es el control total de calidad?*, Norma, Bogotá.
- JARDILLIER,P. (1978), “Evolution récente et devenir des conditions de travail”, *La Revue de l’Entreprise*, nº 23.
- JESTER,A. (1999), “Teletrabajo: ¿Regulación legal o código de buenas prácticas?”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- JIMÉNEZ,A. (1999), “Teletrabajo y estrategias empresariales: la importancia de los recursos humanos”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- JODAR,P., MENDOZA,R. y SANZ,G. (1991), *La Confecció Submergida: característiques socio-econòmiques del sector de la confecció a Santa Coloma de Gramanet*, Eumo, Vic.
- JODAR,P. y LOPE,A. (1985), *Con el agua al cuello: el trabajo en la economía sumergida*, Revolución, Madrid.
- JURI SABAG,V.R. (1998), “La flexibilidad laboral a través del teletrabajo”, en *Globalización económica y Derecho individual del trabajo*, Sociedad Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Santiago de Chile.
- KAKU,Michio (1998), *Visiones. Cómo la ciencia revolucionará la materia, la vida y la mente en el siglo XXI*, Debate, Madrid.
- KAPLINSKY,R. (1989), *Microelectrónica y empleo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- KERN,H. y SCHUMANN,M. (1989), *El fin de la división del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- KING,G.; KEOHANE,R. y VERBA,S. (2000), *El diseño de la investigación social. La inferencia científica en los estudios cualitativos*, Alianza Editorial, Madrid.
- KORTE,W.B., ROBINSON,S. y STEINLE,W.J.(eds.) (1988), *Telework:Present Situation and Future Development of a New Form of Work Organization*. North-Holland, Amsterdam.
- KORTE,W.B. y WYNNE,R. (1996), *Telework: Penetration, Potential and Practice in*

Europe, IOS, Amsterdam.

-LAMO DE ESPINOSA,E. (1998), “Cosificación”, en S. Giner, E. Lamo de Espinosa y C. Torres (eds.), *Diccionario de Sociología*, Alianza Editorial, Madrid.

-LAZERSON,M. (1990), “Subcontracting as an alternative organizational form to vertically-integrated production”, *International Institute for Labour Studies*, Discussion Paper, nº 20, Ginebra.

-LERA SALSO,E. (1988), “Las tecnologías de la información y la nueva empresa”, *Alta Dirección*, nº 142.

-LICERAS,D. (1999), “Cambio tecnológico y empleo: ¿hacia la fragmentación del trabajo?”, en AA.VV. *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.

-LIPSIG MUMME,C. (1983), “La renaissance du travail à domicile dans les économies développées”, *Sociologie du travail*, nº 3.

-LOPE,A. (1996), *Innovación tecnológica y cualificación. La polarización de las cualificaciones en la empresa*, CES, Madrid.

-LÓPEZ-FEAL,R.(1998), *Mundialización y perfiles profesionales*, ICE-Horsori, Universidad de Barcelona, Barcelona.

-MACARENA SIERRA,E. (2000), “Teletrabajo y teledisponibilidad”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-MacINNES,J.(1993), "Nuevas tecnologías en el ScotBank: sexo, clase y trabajo", en R.Hyman y W.Streeck (comps.), *Nuevas tecnologías y relaciones industriales*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

-MANDEL,E. (1986), *Las ondas largas del desarrollo capitalista. La interpretación marxista*, S.XXI, Madrid.

-MARGLIN,S. (1977), “Orígenes y funciones de la parcelación de tareas. ¿Para qué sirven los patronos?”, en A. Gorz, *Crítica de la división del trabajo*, Laia, Barcelona.

-MARTÍN ARTILES,A. (1999), “Organización del trabajo y nuevas formas de gestión laboral”, en F. Miguélez y C. Prieto (dir. y coord.), *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.

-MARTÍN ARTILES,A. (1995), *Flexibilidad y relaciones laborales. Estrategias sindicales y relaciones laborales*, CES, Madrid.

-MARTÍN FLÓREZ,L. (1995), “Outsourcing y teletrabajo: consideraciones jurídico-laborales sobre nuevos sistemas de organización del trabajo”, *Revista Española de Derecho del Trabajo*, nº 71.

-MARTÍNEZ SÁNCHEZ,A.L.(1991), “Las implicaciones organizativas de las nuevas tecnologías”, *Alta Dirección*, nº 159.

-MARX,K. (1984), *Manuscritos: economía y filosofía*, Alianza Editorial, Madrid.

-MARX,K. (1976), *Elementos fundamentales para la Crítica a la Economía Política*,

Editorial Siglo XXI, Madrid.

-MARX,K.(1975), *El Capital. Libro Primero,vol.2. Capítulo XIII*, Siglo XXI, Madrid.

-MARX,L. (1996), “La idea de la tecnología y el pesimismo postmoderno”, en M. Roe Smith y L. Marx, *Historia y determinismo tecnológico*, Alianza Editorial, Madrid.

-MEDINA CASTILLO,J.E.(1995), “Las nuevas tecnologías en las relaciones laborales. Del empleo a la participación en la innovación”, *Tecnos. Cuadernos de comunicación, Tecnología y Sociedad*, nº 43.

-MELLA MÉNDEZ,L. (2000), “Notas sobre la prevención de riesgos laborales en el teletrabajo”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-MERCADO IDOETA,C. (1998), “Marketing directo y telemarketing: consideraciones fundamentales”, *Studia Carande*, nº 1.

-MESSÍA DE LA CERDA BALLESTEROS,F.J. (2000), “La prevención de riesgos laborales en el trabajo a distancia”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-MIGUÉLEZ,F. (1999), “Presente y futuro del sindicalismo en España”, en F. Miguélez y C. Prieto (dir. y coord.), *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.

-MIGUÉLEZ,F. y REBOLLO,O. (1999), “Negociación colectiva en los noventa”, en F. Miguélez y C. Prieto (dir. y coord.), *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.

-MIGUÉLEZ,F. y PRIETO,C. (dir. y coord.) (1999) *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.

-MILLÁN PEREIRA,J.L.(1998), “La reforma del mercado de trabajo: la flexibilización a debate”, en J.F. Tezanos y R. Sánchez Morales, *Tecnología y sociedad en el nuevo siglo*, Editorial Sistema, Madrid.

-MINTZBERG,H. (1988), *La estructuración de las organizaciones*, Ariel, Barcelona.

-MIRCHANDANI (1995), “Reasons teleworkers like to work at home”, *Telework International Newsletter*, vol.3, nº 2.

-MOLERO,J. (coord.)(2000), *Competencia global y cambio tecnológico. Un desafío para la economía española*, Ediciones Pirámide, Madrid.

-MOLINA,J.L. (1995), “Implantar con éxito el teletrabajo en la empresa”, *Alta Dirección*, nº 184.

-MONEREO,J.L. y NIEVES MORENO,Mª.(1986), “Transformaciones tecnológicas y modificación de los sistemas de cualificación profesional”, *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada*, nº 10.

-MONTMOLLIN, M. de (1974), “Taylorisme et antitaylorisme”, *Sociologie du Travail*, nº 4.

-MORAN,R. y TANSEY,J. (1986), *Telework: women and enviroments. Working Paper Series*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions,

Dublín.

- MORENO,L. (2001), “Telemarketing –*call center*- centros de atención al cliente. Durísimas condiciones laborales”, *CyT. Nuestra prensa*, Federación de Comunicación y Transporte, CCOO, Madrid.
- MORGAN,G. (1990), *Imágenes de la organización*, Ra-ma, Madrid.
- MORGAN,G. (1989), *Creative Organization Theory: a resourcebook*, Sage Publications, California.
- MOTHE,D. (1994), “Le mythe du temps libéré”, *Esprit*, agosto-septiembre.
- MUÑOZ,E. (1998), “Tecnología”, en S. Giner, E. Lamo de Espinosa y C. Torres (eds.), *Diccionario de Sociología*, Alianza Editorial, Madrid.
- MTAS (2000), *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- NAREDO,J.M. (2000), “Decálogo de la globalización. Las principales mutaciones del mundo financiero”, *Le Monde Diplomatique*, nº 52.
- NILLES,J.M. (1994), *Making telecommuting happen: a guide for telemanagers and telecommuters*, Van Nostrand Reinhold, Nueva York.
- NILLES,J.M. (1983), *Micros and modems: telecommunicating with personal computers*, Reston cop., Reston.
- OCDE (1990), *Las nuevas tecnologías en la década de los noventa. Una estrategia socioeconómica*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- OIT (1999), “Las normas internacionales del trabajo”, www.webinfo.ilo.org.
- OIT (1996), *Las multinacionales y el empleo*, Colecciones Informes OIT, nº 45, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- OIT (1990), *Tecnologías avanzadas, microelectrónica y cambios en el trabajo, el comercio, las oficinas y los servicios de salud*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- OIT (1990), *Conditions of Work Digest: Telework*, vol.9 1/1990, Ginebra.
- OIT (1988), *La flexibilidad del mercado de trabajo. Una selección de criterios y experiencias*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- OIT (1973), *Valeurs humaines et politique sociale*, Memoria del Director General de la OIT a la Segunda Conferencia Regional Europea, OIT, Ginebra.
- ORTIZ CHAPARRO,F. (1995), *El teletrabajo. Una sociedad laboral en la era de la tecnología*, McGraw-Hill, Madrid.
- ORTIZ CHAPARRO,F. (1995), “El teletrabajo como problema o como solución”, *Fundesco*, nº 164.
- OSTERMAN,P. (1988), “Introducción: la naturaleza y la importancia de los mercados internos de trabajo”, en P.Osterman (comp.), *Los mercados internos de trabajo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- OUCHI,W.G. (1981), *Theory Z: How americans business can meet the japanese*

- challenge*, Addison-Wesley, Reading, M.A.
- OZAKI,M. *et al.* (1993), *Cambios tecnológicos y relaciones laborales*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
 - PADILLA,A.(1998), *Teletrabajo. Dirección y organización*, Editorial Ra-ma, Madrid.
 - PADILLA MALÉNDEZ,A. (1998), “El teletrabajo como Sistema de Aspectos en el contexto de las organizaciones actuales: concepto, perspectivas de futuro y aplicación al turismo”, en J. Martínez López; J.L. Salmerón Silvela y J.C. Roca Pulido, *Teletrabajo, una visión multidisciplinar*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva, Huelva.
 - PEIRÓ,J.M^a (1990), *Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas*, PPU, Barcelona.
 - PÉREZ,C. (1998), “Venezuela, Desafíos y Propuestas”, en M.Pulido (ed.), *Desafíos sociales y políticos del cambio de paradigma tecnológico*, UCAB-SIC, Caracas (no publicado, citado en Harnecker,1999).
 - PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO,J. (1999), *Gestión de la calidad orientada a los procesos*, ESIC, Madrid.
 - PETRAS,J. (2000), *La izquierda contraataca. Conflicto de clases en América Latina en la era del neoliberalismo*, Akal, Madrid.
 - PETRELLA,R. (1997), *El bien común. Elogio de la solidaridad*, Temas de Debate, Madrid.
 - PIORE,M.J. y SABEL,Ch.F. (1990), *La segunda ruptura industrial*, Alianza Editorial, Madrid.
 - PNUD (1999), *Informe sobre el desenvolupament humà 1999*, Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament Humà, Barcelona.
 - POLLERT,A. (comp.)(1994), *¿Adiós a la flexibilidad?*, OIT, Madrid.
 - PRAT CANET,J.M.(1987), “La era de la informática y el organigrama”, *Alta Dirección*, nº 131.
 - PRIETO,C. (1999), “Globalización económica, relación de empleo y cohesión social”, *Papers*, nº 58.
 - PRIETO,C. y RAMOS,R. (1999), “El tiempo de trabajo: entre la competitividad y los tiempos sociales”, en F. Miguélez y C. Prieto (dir. y coord.), *Las relaciones de empleo en España*, Siglo XXI, Madrid.
 - PRIETO,C. (1979), “El desarrollo técnico en cuestión (Nota crítica)”, *Sociología del Trabajo*, nº 1.
 - PUCHOL,L.(1993), *Dirección y gestión de recursos humanos*, ESIC, Madrid.
 - PUIG-SAMPER (1999), “Teletrabajo y estrategias sindicales: de lo inevitable a la oportunidad”, en *Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo: problema o solución. Cómo contratarlo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
 - QUIVY,R. y CAMPENHOUDT,L.VAN (1997), *Manual de recerca en Ciències*

Socials, Herder, Barcelona.

-RAY,J.E. (1996), “Le droit du travail à l’épreuve du télétravail: le statut du télétravailleur”, *Droit Social*, nº 2.

-RAMONET,I. (2000), “La Aurora”, *Le Monde diplomatique*, nº 51.

-RECIO,A. (1999), “Reducción de la jornada laboral y empleo: interrogantes en torno a una consigna ampliamente popularizada”, en J. Riechmann y A. recio, *Quien parte y reparte...El debate sobre la reducción del tiempo de trabajo*. Icaria, Barcelona.

-RHEINHEIMER,J.F.K. (2000), “El teletrabajo en Alemania”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-RIECHMANN,J. y RECIO,A. (1999), *Quien parte y reparte...El debate sobre la reducción del tiempo de trabajo*, Icaria, Barcelona.

-RIFKIN,J. (1996), *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*, Paidós, Barcelona.

-RIGBY,M. y SERRANO DEL ROSAL,R. (1997), *Estrategias sindicales en Europa: Convergencias o divergencias*, CES, Madrid.

-RITZER,G. (1996), *La Macdonalización de la sociedad. Un análisis de la racionalización en la vida cotidiana*, Ariel, Barcelona.

-RIVERO LAMAS,J. (2000), “La descentralización productiva y las nuevas formas oorganizativas del trabajo”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-RIZZO,R. (1995), “Introduzione”, en L. Gaeta.; P. Manacorda y R. Rizzo (1995), *Il telelavoro: l’ufficio a distanza*, Ediese, Roma.

-RODRÍGUEZ JIMÉNEZ,M. (1995), “El teletrabajo ofrece nuevas y extraordinarias oportunidades de crecimiento económico y creación de empleo a los países del sur de Europa” (entrevista a Peter Johnson, director de la Unidad de Programación, Preperación y Seguimiento de la DG XIII), *Fundesco*, nº 164.

-RODRÍGUEZ,A., GOÑI,B. y MAGUREGI,G. (eds.)(1996), *El futuro del trabajo. Reorganizar y repartir desde la perspectiva de las mujeres*, Bakeaz/CDEM, Bilbao.

-ROE SMITH,M. y MARX,L.(eds.)(1996), *Historia y determinismo tecnológico*, Alianza Editorial, Madrid.

-ROMERO BURILLO,A. (2000), “Algunas consideraciones sobre el teletrabajo transfronterizo”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-RUBERT DE VENTÓS,X. (2000), *Dios, entre otros inconvenientes*, Anagrama, Barcelona.

-RUIZ OLABUÉNAGA, J. (1996), *Metodología de la investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao.

-RUIZ OLABUÉNAGA,J y ISPIZUA,M.A. (1989), *La descodificación de la vida*

cotidiana, Universidad de Deusto, Bilbao.

-SABEL,Ch. (1985), *Trabajo y política. La división del trabajo en la industria*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

-SACRISTÁN NAVARRO,M. (1998), “Análisis empírico sobre el uso del outsourcing de la función informática por el sector bancario español”, *Studia Carande*, nº 2.

-SÁEZ VACAS,F. (1996), “Tecnología de la información, innovación y complejidad. Propuestas para un nuevo diseño empresarial”, *Revista Telos*, nº 30.

-SALINAS,J.M. (1995), “El teletrabajo en la nueva sociedad de la información”, *Fundesco*, nº 164.

-SÁNCHEZ-RODAS NAVARRO,C. (2000), “Teletrabajo y poder de dirección: el control a distancia”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-SANTOS FERNÁNDEZ,D. (2000), “El poder disciplinario en el teletrabajo”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-SCHEIN,E.H. (1988), *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*, Plaza & Janés, Barcelona.

-SCHEIN,E.H. (1978), *Psicología de las organizaciones*, Englewood Cliffs, Prentice Hall International.

-SCOTT,D. (1992), *La satisfacción del cliente*, Grupo Editorial Iberoamericana, México.

-SELLAS i BENVINGUT,R. (2000), “Teletrabajo transnacional y Ley aplicable al contrato de trabajo comunitario”, en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

-SERIEYX,H. (1991), *El desprecio cero. Hacia la calidad total*, Mc-Graw Hill, Madrid.

-SIERRA BRAVO,R.(1995), *Técnicas de investigación social: ejercicios y problemas*, Paraninfo, Madrid.

-SIMS,D., FINEMAN,S. y GABRIEL,Y. (1993), *Organizing and Organizations: an introduction*, Sage Publications, Londres.

-SMITH,M.(1996), “El recurso del imperio”, en M.Roe y L.Marx (eds.), *Historia y determinismo tecnológico*, Alianza Editorial, Madrid.

-SMITH,V. (1996), “El legado de Braverman. La tradición del proceso de trabajo veinte años más tarde”, *Revista Sociología del Trabajo*, nº 26.

-SORGE,A. y STREECK,W.(1993), “Relaciones industriales y cambio técnico: una perspectiva más amplia”, en R.Hyman y W.Streecck (comps.), *Nuevas tecnologías y relaciones industriales*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

-SUEROS,A. (1995), “Tratex: una experiencia sobre teletrabajo”, *Fundesco*, nº 164.

- TESCH,R. (1990), *Qualitative research: analysis types and software*, The Falmer Press, Nueva York.
- TEZANOS,J.F. (1998), “La percepción de los cambios sociales y la innovación tecnológica en España”, en J.F. Tezanos y R. Sánchez Morales (eds.), *Tecnología y Sociedad en el nuevo siglo*, Editorial Sistema, Madrid.
- TEZANOS,J.F. y SÁNCHEZ MORALES,R. (eds.)(1998), *Tecnología y sociedad en el nuevo siglo*, Editorial Sistema, Madrid.
- THIBAUT,J. (2000), *El Teletrabajo. Análisis jurídico-laboral*, CES, Madrid.
- THOMPSON,J.D. (1967), *Organizations in Action*, McGraw-Hill, Nueva York.
- TOFFLER,A. (1992), *La Tercera Ola*, Plaza & Janés, Barcelona.
- TORNS,T. (2000), “Paro y tolerancia social de la exclusión: el caso de España”, en M. Maruani, Ch. Rogerat y T. Torns (dirs.), *Las nuevas fronteras de la desigualdad*, Icaria, Barcelona.
- TORNS,T., CARRASQUER,P. y ROMERO,A. (1996), “El perfil sociolaboral del paro femenino en España”, en VV.AA., *Sociología de las relaciones de género*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- TORRE GARCÍA,A. y CONDE VIÉTEZ,J.(1998), *El desafío del cambio tecnológico. Hacia una nueva organización del trabajo*, Tecnos, Madrid.
- TORREGROSA,J.R.(1998). ”Presentación”, en A. de la Torre García y J.Conde Viétez, *El desafío del cambio tecnológico. Hacia una nueva organización del trabajo*, Tecnos, Madrid.
- TORRES LÓPEZ,J. (2000), *Economía Política*, Pirámide, Madrid.
- TRIST,E. (1991), “La evolución de los sistemas sociotécnicos. Un marco de referencia conceptual y un programa de investigación en acción”, en J.J. Castillo (comp.), *Las nuevas formas de organización del trabajo. Viejos retos de nuestro tiempo*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- TURBÉ-SUETENS,N. (2000), *Euro-telework: Report on telework and vocational training-distance or e-learning for remote workers*, www.telework-mirti.org.
- UGT-Comisión Ejecutiva Confederal (1998), *El teletrabajador no puede ser discriminado laboralmente*, www.ugt.es.
- VALDALISO,J.Mª y LÓPEZ,S. (2000), *Historia económica de la empresa*, Crítica, Barcelona.
- VALLÉS,M.S. (1997), *Técnicas cualitativas de investigación social*, Síntesis, Madrid.
- VALLÉS,M.S. (1988), “Notas sobre una experiencia de investigación sociológica cualitativa”, *Cuadernos de Ciencia Política y Sociología*, nº 20.
- VAN DIJK,T.A. (1991), *Estructuras y funciones del discurso*, Siglo XXI, México.
- VAN DEN EYNDE,A. (1999), *Globalització. La dictadura mundial de 200 empreses*, Edicions de 1984, Barcelona.
- VAN ESCH,R. (1995), “La globalización y las economías europeas”, *Perspectivas del*

Sistema Financiero, nº 50, Madrid.

-VELTZ,P. (1999), *Mundialización, ciudades y territorios*, Ariel, Barcelona.

-VIDEGAIN MURO,J.J. (1995), “IBM España, una experiencia europea del teletrabajo”, *Alta Dirección*, nº 184, noviembre-diciembre.

-VILLAVICENCIO,D. (2000), “La innovación en las empresas como espacio de análisis sociológico”, *Sociología del Trabajo*, nº 40.

-WAQUET,P.H. (1998), “En marge de la loi Aubry: travail effectif et vie personell du salarié”, *Droit Social*, nº 12.

-WALLERSTEIN,I. (1999), *El futuro de la civilización capitalista*, Icaria, Barcelona.

-WEBER,M. (1993), *Economía y Sociedad*, Fondo de Cultura Económica, Madrid.

-WEIBACH,H-J. (2000), *Euro-telework: Report on telework regulation and social dialogue*, www.telework-mirti.org.

-WOOD,S. (1987), “The deskilling debate. New Technology and work organization”, *Acta Sociologica*, 30, nº 1.

-WOODWARD,J. (1965), *Industrial Organization: Theory and Practice*, Oxford University Press, Londres.

-WOODWARD,J. (1970), *Industrial Organization: Behavior and Control*, Oxford University Press, Londres.

-ZUBERO,I. (1993), *Los sindicatos españoles ante el cambio tecnológico (entre 1975 y 1990)*, Ed. Desclée de Brouwer, Bilbao.

ANEXOS

PRINCIPALES RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA TELETRABAJADORES: EMPRESAS A Y B.

PRESENTACIÓN

Este cuestionario que tiene en sus manos forma parte de un estudio que se está llevando a cabo por un profesor de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona para tener un conocimiento mayor sobre las condiciones de trabajo de los teletrabajadores. Toda la información que se recoge en este cuestionario es estrictamente confidencial, sin que importe el nombre de la persona que contesta, y está sometida a las leyes de secreto estadístico vigentes.

El presente cuestionario está dirigido a trabajadores y trabajadoras que realizan toda o una parte de su jornada laboral en la modalidad de teletrabajo.

Antes de que usted pase a contestar las preguntas, creemos necesario hacer una pequeña precisión sobre el término teletrabajo. Como usted sabe, hay diferentes modalidades de ejercicio del teletrabajo, entre las cuales destacan:

1. el trabajo que se realiza a domicilio;
2. el trabajo itinerante, que se realiza básicamente en las empresas de los clientes, con un equipo informático portátil;
3. el trabajo que se realiza desde un centro de recursos compartidos que no es la sede de la empresa.

En todos estos casos se considera que se realiza teletrabajo. Si usted se encuentra en alguno de estos casos, le rogamos pase a contestar las siguientes preguntas.

Para más información sobre el estudio puede ponerse en contacto con el siguiente número de teléfono:

Prof. Angel Belzunegui.

Departamento de Gestión de Empresas.

Universidad Rovira i Virgili.

Tel. 977 558350

Quedamos muy agradecidos por su colaboración.

1. **Edad:**

- (--) Menor de 25 años
- 15 % (6) Entre 25 y 29 años
- 42,5 % (17) Entre 30 y 34 años
- 15 % (6) Entre 35 y 39 años
- 15 % (6) Entre 40 y 44 años
- 7,5 % (3) Entre 45 y 49 años
- 5 % (2) 50 y más años

2. **Sexo:**

80 % (32) Varón 20% (8) Mujer

3. **Nivel de instrucción:**

- (--) Sin estudios.
- (--) Estudios primarios.
- 25% (10) Estudios secundarios.
- 12,5 % (5) Bachillerato, BUP o COU
- 12,5 % (5) Formación Profesional II
- 75 % (30) Estudios superiores.
- 20 % (8) Diplomatura.
- 55 % (22) Licenciatura.

4. **En el caso de que haya cursado usted estudios de diplomatura o licenciatura, ¿puede decirnos qué estudios ha realizado?:**

Listado de algunos estudios señalados: licenciatura en biología, matemáticas, en informática y en economía.
Diplomaturas: ciencias empresariales, técnicos informáticos.

5. **En la actualidad, ¿cuál es su profesión?:**

Analistas 27,5 % (11); Técnicos de sistemas 52,5 % (21); Comerciales 20 % (8).

6. **¿Qué tipo de vínculo contractual tiene usted con la empresa para la que teletrabaja? (puede escoger más de una respuesta):**

- 82,5 % (33) Contrato fijo.
- 17,5 % (7) Contrato temporal.
- (--) Contrato a tiempo parcial.
- (--) Contrato de obras y servicios.
- (--) Autónomo

7. **Antes de que su empresa implementase el teletrabajo, ¿trabajaba usted en esta misma empresa?:**

82,5 % (33) Si 17,5 % (7) No

8. En el caso que NO trabajara usted en esta empresa antes de implementar el teletrabajo, ¿qué tipo de vinculación tenía usted con la empresa antes de ser teletrabajador?:

(SOBRE LOS 7 CASOS DE LA PREGUNTA 7).

- 100 % (7)** No tenía ninguna vinculación.
- (--) Trabajaba en una empresa del Grupo al que pertenece la empresa en la que trabajo actualmente.
- (--) Trabajaba en una empresa que estaba subcontractada por la empresa en la que trabajo actualmente.
- (--) Era autónomo y trabajaba para la empresa en la que trabajo actualmente.
- (--) Era autónomo y trabajaba para una empresa que estaba subcontractada por la empresa en la que trabajo actualmente.

9. ¿Qué tipo de contrato tenía usted antes de trabajar en la empresa actual?

(SOBRE LOS 7 CASOS DE LA PREGUNTA 7).

- 14,3 % (1)** Contrato fijo.
- 28,5 % (2)** Contrato temporal.
- 28,5 % (2)** Contrato a tiempo parcial.
- (--) Contrato de obras y servicios.
- (--) Autónomo.
- 28,5 % (2)** No contesta.

10. ¿Qué año comenzó usted a trabajar para en esta empresa?:

- 12,5 % (5)** De 1982 a 1986.
- 22,5 % (9)** De 1987 a 1991.
- 40 % (16)** De 1992 a 1996.
- 25 % (10)** Desde 1997 inclusive.

11. ¿En qué año implementó la empresa el teletrabajo?:

Las respuestas mayoritariamente sitúan la implementación en 1995.

12. ¿Qué actividad desarrolla usted?:

- (--) Tareas administrativas.
- 80 % (32)** Tareas técnicas.
- 20 % (8)** Tareas comerciales.
- (--) Asesoramiento jurídico y/o financiero.
- (--) Tareas de gestión de recursos humanos.
- (--) Otras (¿Cuáles?):

13. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa en plantilla?:

Empresa A, aproximadamente 550
Empresa B, aproximadamente 400.

14. ¿Cuántos de estos trabajadores son actualmente teletrabajadores?

Empresa A: aproximadamente 60 %.
Empresa B: aproximadamente 70 %.

15. En su trabajo diario, usted utiliza:

	Mucho	Bastante	Poco	Nada
Modem	80 % (32)	20 % (8)	(--)	(--)
Ordenador personal	100 % (40)	(--)	(--)	(--)
Internet	20 % (8)	42,5 % (17)	37,5 % (15)	(--)
Teléfono portátil	12,5 % (5)	40 % (16)	47,5 % (19)	(--)
Correo electrónico	82,5 % (33)	17,5 % (7)	(--)	(--)
Fax	(--)	5 % (2)	82,5 % (33)	12,5 % (5)
Videotext	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Videoconferencia	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Teletext	(--)	(--)	(--)	100 % (40)

16. Estos instrumentos de que dispone, ¿son propiedad de la empresa?:

100 % (40) Si No

17. Indique en qué situación de las siguientes se encuentra:

(puede escoger más de una respuesta)

- (--) Sólo trabajo desde mi domicilio.
- 20 % (8) Trabajo desde mi domicilio sólo algunos días a la semana.
- 100 % (40) Trabajo en las empresas de los clientes.
- (--) Trabajo desde un centro de recursos compartidos.
- 100 % (40) Trabajo algunos días en la sede central de la empresa.

18. Considera que su horario es:

- 12,5 % (5) Fijo, cada día realizo las misma jornada.
- 87,5 % (35) Variable cada día, en función del trabajo.
- (--) Variable cada día, en función de mis intereses.

19. ¿Puede decirnos, aproximadamente, la dedicación en horas a su trabajo?

(intente dar una media de las últimas cuatro semanas):

- 92,5 % (37) 40 o más horas a la semana.
- 7,5 % (3) Entre 30 y 39 horas a la semana.
- (--) Entre 15 y 29 horas a la semana.
- (--) Menos de 15 horas a la semana.

20. Si usted trabaja más de 40 horas a la semana, ¿puede decir cuántas horas realiza?

Entre 45 y 50 horas, como término medio.

21. Si usted trabaja más horas al día de las previstas en su contrato... (puede escoger más de una posibilidad)

(--) Estas horas son remuneradas por la empresa.

30 % (12) Estas horas son intercambiadas por días libres.

100 % (40) Estas horas son compensadas por horas libres.

(--) No existe ningún tipo de compensación por las horas de más que realizo.

22. ¿Tiene usted la obligación de estar disponible fuera de horas de trabajo para atender una demanda urgente de la empresa o de un cliente?

57,5 % (23) Si No

23. En el caso de que exista esta disponibilidad, ¿de cuántas horas se trata?:

Horas al día: Entre 2 y 3 horas según el tipo de trabajo realizado (no con todos los clientes).

Horas durante el fin de semana: **elevada variabilidad**, dependiendo de los turnos de fin de semana o en trabajos planificados.

24. Su salario es:

(--) Todo el salario que percibo es fijo.

100 % (40) Una parte de mi salario es fijo y otra variable.

25. Si su salario es en parte variable, ¿de qué depende esta variabilidad? (puede escoger más de una respuesta):

52,5 % (21) De la consecución de unos objetivos generales que tiene la empresa.

85 % (34) De la consecución de unos objetivos individuales marcados por la empresa.

(--) Del número de horas de más que realizo diariamente.

26. Su salario mensual neto es:

(--) Menos de 100.000 pesetas al mes.

(--) Entre 100.000 y 150.000 pesetas al mes.

17,5 % (7) Entre 150.001 y 200.000 pesetas al mes.

72,5 % (29) Entre 200.001 y 250.000 pesetas al mes.

10 % (4) Entre 250.001 y 300.000 pesetas al mes.

(--) Más de 300.001 pesetas al mes.

27. Se encuentra realizando su actual trabajo como teletrabajador porque:

(--) Ha sido una elección personal completamente voluntaria.

100 % (40) Ha sido una imposición de la empresa.

28. Considera usted que el teletrabajo que realiza...

12,5 % (5) Me conviene por motivos profesionales.

22,5 % (9) Me conviene por motivos personales.

65 % (26) No me reporta ningún tipo de beneficio.

29. Si usted considera que el teletrabajo le conviene por motivos personales, ¿puede decir qué ventajas ve en ser teletrabajador? (puede escoger más de una respuesta):

(SOBRE LAS 9 RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 28)

22,5 % (2) Tengo más tiempo de ocio disponible.

(--) Puedo dedicarme a asuntos familiares más tiempo.

77,7 % (7) Tengo una jornada más flexible.

Otras ventajas:

30. Considera usted que con la implementación del teletrabajo...

12,5 % (5) He aumentado mi cualificación gracias al teletrabajo.

75 % (30) Mi cualificación no ha sufrido modificaciones por el hecho de teletrabajar.

12,5 % (5) He perdido posibilidades de recualificación por el hecho de teletrabajar.

31. En su opinión, el teletrabajador ¿tiene una mayor independencia en la realización de su trabajo?

55 % (22) Si 45 % (18) No

32. En su opinión, el teletrabajo...

	Mucho	Bastante		Poco	Muy poco
Permite autoorganizar la jornada laboral	(--)	(--)	17,5 % (7)	42,5 % (17)	40 % (16)
Permite administrar los descansos dentro de la jornada de forma personal	(--)	(--)	7,5 % (3)	40 % (16)	52,5 % (21)
Aumenta la productividad del trabajador	22,5 % (9)	62,5 % (25)	12,5 % (5)	2,5 % (1)	(--)
Permite un control preciso del trabajo realizado	25 % (10)	65 % (26)	10 % (4)	(--)	(--)
Requiere de órdenes precisas para realizar el trabajo	(--)	(--)	32,5 % (13)	67,5 % (27)	(--)

33. El teletrabajo, ¿conlleva una disminución o un aumento de la carga de trabajo?

75 % (30) La carga de trabajo aumenta con el teletrabajo.

25 % (10) La carga de trabajo es independiente del teletrabajo.

(--) La carga de trabajo disminuye con el teletrabajo.

34. Como teletrabajador,

- 77,5 % (31) Trabajo más número de horas al día que antes de ser teletrabajador.
- 22,5 % (9) Trabajo igual número de horas al día que antes de ser teletrabajador.
- (--) Trabajo menos número de horas al día que antes de ser teletrabajador.

35. ¿Ha aumentado su motivación para la realización del trabajo desde que es teletrabajador?

- 5 % (2) Ha aumentado.
- 60 % (24) Ni ha aumentado ni ha disminuido.
- 35 % (14) Ha disminuido.

36. El control de su trabajo (como teletrabajador) se realiza (puede escoger más de una respuesta):

- (--) Mediante un registro del tiempo total (tantas horas al año).
- (--) Mediante un registro del tiempo trabajado cada día.
- (--) Mediante un registro del tiempo trabajado cada semana.
- 100 % (40) Mediante la consecución de unos objetivos.

37. ¿Requiere el teletrabajo que realiza sus propias decisiones en la resolución de problemas y/o imprevistos?

- 80 % (32) Sí 20 % (8) No

38. En el trabajo que realiza diariamente, ¿está prevista algún tipo de asistencia? (puede escoger más de una respuesta).

- 100 % (40) Sí, desde la sede central de la compañía.
- 45 % (18) Sí, desde otros lugares en los que se teletrabaja (otros teletrabajadores).
- 75 % (30) Sí, desde otras empresas (clientes, etc.).
- (--) No requiero ningún tipo de asistencia.

39. El proyecto de teletrabajo en su empresa, ¿se ha llevado a cabo en colaboración con la representación de los trabajadores?

- (--) Sí 100 % (40) No

40. ¿Qué mecanismo se ha utilizado para llevar a cabo el proyecto de teletrabajo?:
(puede escoger más de una respuesta)

- 35 % (14) Se ha informado a los representantes de los trabajadores.
- (--) Se ha diseñado conjuntamente con los representantes de los trabajadores.
- (--) Se ha llegado a firmar un acuerdo formal.
- (--) Se ha llegado a un acuerdo verbal.
- 72,5 % (29) Se ha llegado a acuerdos con los trabajadores individualmente.

41. En el caso de que el acuerdo haya sido individual, entre la empresa y el teletrabajador, ¿queda constancia de este acuerdo por escrito?

Si No

42. El teletrabajo en su empresa, ¿ha modificado la relación contractual que ya tenía usted?

Si No

43. Si ha contestado que sí, ¿de qué manera ha modificado la relación contractual que ya tenía usted con la empresa?:

44. Considera que, como teletrabajador ...

(puede escoger más de una respuesta)

La empresa le ofrece la misma información que a los trabajadores presenciales en el centro de trabajo.

Tiene las mismas garantías de participación que los trabajadores presenciales en el centro de trabajo.

Tiene las mismas posibilidades de negociación que los trabajadores presenciales en el centro de trabajo.

Puede asociarse a un sindicato.

Tiene acceso a consultar a los representantes laborales de su empresa.

Tiene acceso a consultar a organizaciones sindicales.

45. ¿Se establecen sistemas de contacto, por parte de la empresa, con el resto de trabajadores de la empresa para evitar el aislamiento y la falta de integración?

Si No

46. ¿Se facilitan los medios, por parte de la empresa, para que los representantes sindicales puedan comunicarse con los teletrabajadores?

Si No

47. ¿Vigila la empresa que los lugares de teletrabajo reúnan las condiciones de seguridad y salud laboral?

Si No

48. ¿Están previstos sistemas de promoción para los teletrabajadores?

Si No

49. Si ha contestado que sí, ¿en qué se concretan?

50. En su opinión, ¿qué motivos ha llevado a su empresa a implementar el teletrabajo? (puede escoger más de una respuesta):

100 % (40) La reducción de espacio físico de oficinas.

100 % (40) Lograr una mayor flexibilidad de la jornada laboral.

85 % (34) Lograr una mayor flexibilidad salarial.

67,5 % (27) Conseguir dar una mejor atención a los clientes.

Otras razones:

CUESTIONARIO PARA TELEOPERADORES: EMPRESAS CC1 Y CC2.

PRESENTACIÓN

Este cuestionario que tiene en sus manos forma parte de un estudio que se está llevando a cabo por un profesor de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona para tener un conocimiento mayor sobre las condiciones de trabajo de los teleoperadores. Toda la información que se recoge en este cuestionario es estrictamente confidencial, sin que importe el nombre de la persona que contesta, y está sometida a las leyes de secreto estadístico vigentes.

Para más información sobre el estudio puede ponerse en contacto con el siguiente número de teléfono:
Prof. Angel Belzunegui.
Departamento de Gestión de Empresas.
Universidad Rovira i Virgili.
Tel. 977 558350

Quedamos muy agradecidos por su colaboración.

1. Edad:

- 52,5 % (21)** Menor de 25 años
- 17,5 % (7)** Entre 25 y 29 años
- 17,5 % (7)** Entre 30 y 34 años
- 2,5 % (1)** Entre 35 y 39 años
- (--)** Entre 40 y 44 años
- 10 % (4)** Entre 45 y 49 años
- (--)** 50 y más años

2. Sexo:

- 22,5 % (9)** Varón **77,5 % (31)** Mujer

3. Nivel de instrucción:

- Sin estudios.
- 7,5 % (3)** Estudios primarios.
- 55 % (22)** Estudios secundarios.
- 45% (18)** Bachillerato, BUP o COU
- 10 % (10)** Formación Profesional II
- 32,5 % (13)** Estudios superiores.
- 27,5 % (11)** Diplomatura.
- 5 % (2)** Licenciatura.

4. En el caso de que haya cursado usted estudios de diplomatura o licenciatura, ¿puede decirnos qué estudios ha realizado?:

Psicología, Pedagogía, Empresariales, Magisterio.

5. En la actualidad, ¿cuál es su puesto en la empresa?:

Gestor telefónico: **100 % (40)**

6. ¿Qué tipo de vínculo contractual tiene usted con la empresa para la que trabaja? (puede escoger más de una respuesta):

- 7,5 % (3)** Contrato fijo.
- 47,5 % (19)** Contrato temporal.
- 5 % (2)** Contrato a tiempo parcial.
- 40 % (16)** Contrato de obras y servicios.
- (--)** Autónomo

7. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en esta empresa?

8. ¿Ha trabajado anteriormente en otras empresas del sector?

- 37,5 % (15)** Si.
- 62,5 % (25)** No.

9. En el caso de que haya trabajado en otras empresas del sector, ¿qué tipo de contrato tenía usted antes de trabajar en la empresa actual?

(SOBRE LAS 15 RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 9).

- (--) Contrato fijo.
- 60 % (9)** Contrato temporal.
- (--) Contrato a tiempo parcial.
- 40% (6)** Contrato de obras y servicios.
- (--) Autónomo.

10. ¿Qué actividad desarrolla usted?:

- (--) Tareas administrativas.
- 100 % (40)** Teleoperación.
- (--) Tareas comerciales.
- (--) Otras (¿Cuáles?):

11. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa en plantilla?:

Empresa CC1: aproximadamente **5000**
 Empresa CC2: aproximadamente **3000/3500**

12. ¿Cuántos de estos trabajadores son actualmente teleoperadores?

Empresa CC1: aproximadamente **75 %**
 Empresa CC2: aproximadamente **80 %**

13. En su trabajo diario, usted utiliza:

	Mucho	Bastante	Poco	Nada
Modem	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Ordenador personal	100 % (40)	(--)	(--)	(--)
Internet	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Teléfono	100 % (40)	(--)	(--)	(--)
Correo electrónico	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Fax	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Videotext	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Videoconferencia	(--)	(--)	(--)	100 % (40)
Teletext	(--)	(--)	(--)	100 % (40)

14. Indique en qué situación de las siguientes se encuentra:

- 17,5 % (7)** Trabajo en las empresas de los clientes.
- 82,5 % (33)** Trabajo desde la plataforma de la empresa en la que estoy contratado/a.

15. **Considera que su horario es:**

87,5 % (35) Fijo, cada día realizo las misma jornada.

12,5 % (5) Variable cada día, en función del trabajo.

(--) Variable cada día, en función de mis intereses.

16. **¿Puede decirnos, aproximadamente, la dedicación en horas a su trabajo?** (intente dar una media de las últimas cuatro semanas):

15 % (6) 40 o más horas a la semana.

85 % (34) Entre 30 y 39 horas a la semana.

(--) Entre 15 y 29 horas a la semana.

(--) Menos de 15 horas a la semana.

17. **Si usted trabaja más de 40 horas a la semana, ¿puede decir cuántas horas realiza?**

(SOBRE LAS 6 RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 16).

Aproximadamente entre 40 y 45 horas.

18. **Si usted trabaja más horas al día de las previstas en su contrato... (puede escoger más de una posibilidad)**

25 % (10) Estas horas son remuneradas por la empresa.

15 % (6) Estas horas son intercambiadas por días libres.

100 % (40) Estas horas son compensadas por horas libres.

(--) No existe ningún tipo de compensación por las horas de más que realizo.

19. **¿Tiene usted la obligación de estar disponible fuera de horas de trabajo para atender una demanda urgente de la empresa o de un cliente?**

(--) Si **100 % (40)** No

20. **En el caso de que exista esta disponibilidad, ¿de cuántas horas se trata?:**

Horas al día _____

Horas durante el fin de semana _____

21. **Si usted tiene que trabajar en estas horas de disponibilidad... (puede escoger más de una posibilidad)**

np Estas horas son remuneradas por la empresa.

np Estas horas son intercambiadas por días libres.

np Estas horas son compensadas por horas libres.

np No existe ningún tipo de compensación por las horas de disponibilidad que realizo.

22. **Su salario es:**

100 % (40) Todo el salario que percibo es fijo.

(--) Una parte de mi salario es fijo y otra variable.

23. Si su salario es en parte variable, ¿de qué depende esta variabilidad? (puede escoger más de una respuesta):

- np De la consecución de unos objetivos generales que tiene la empresa.
- np De la consecución de unos objetivos individuales marcados por la empresa.
- np Del número de horas de más que realizo diariamente.

24. Su salario mensual neto es:

- 52,5 % (21) Menos de 100.000 pesetas al mes.
- 47,5 % (19) Entre 100.000 y 150.000 pesetas al mes.
- (--) Entre 150.001 y 200.000 pesetas al mes.
- (--) Entre 200.001 y 250.000 pesetas al mes.
- (--) Entre 250.001 y 300.000 pesetas al mes.
- (--) Más de 300.001 pesetas al mes.

25. Considera usted que el trabajo que realiza...

- (--) Me conviene por motivos profesionales.
- 55 % (22) Me conviene por motivos personales.
- 45 % (18) No me reporta ningún tipo de beneficio.

26. Si usted considera que el teletrabajo le conviene por motivos personales, ¿puede decir qué ventajas percibe? (puede escoger más de una respuesta):

(SOBRE LAS 22 RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 25).

- (--) Tengo más tiempo de ocio disponible.
- (--) Puedo dedicarme a asuntos familiares más tiempo.
- 95,5 % (21) Tengo una jornada más flexible.
- Otras ventajas:

27. Considera usted que gracias al trabajo que realiza...

- (--) He aumentado mi cualificación gracias al teletrabajo.
- 20 % (8) Mi cualificación no ha sufrido modificaciones por el hecho de teletrabajar.
- 80 % (32) He perdido posibilidades de recualificación por el hecho de teletrabajar.

28. En su opinión, el trabajo que realiza...

	Mucho	Bastante		Poco	Muy poco
Permite autoorganizar la jornada laboral	(--)	(--)	(--)	42,5 % (17)	57,5 % (23)
Permite administrar los descansos dentro de la jornada de forma personal	(--)	(--)	(--)	52,5 % (21)	47,5 % (19)
Aumenta la productividad del trabajador	(--)	20 % (8)	30 % (12)	50 % (20)	(--)
Permite un control preciso del trabajo realizado	55% (22)	40 % (16)	5 % (2)	(--)	(--)
Requiere de órdenes precisas para realizar el trabajo	45 % (18)	50 % (20)	5 % (2)	(--)	(--)

29. ¿Cómo considera usted que es la carga de trabajo?

100 % (40) La carga de trabajo es muy elevada.

(--) La carga de trabajo es no es muy elevada.

30. ¿Cuál es su motivación para la realización del trabajo que desempeña?

(--) Me considero muy motivado/a.

(--) Me considero bastante motivado/a.

12,5 % (5) Me considero ni poco ni bastante motivado/a.

60 % (24) Me considero poco motivado/a.

27,5 % (11) Me considero muy poco motivado/a.

31. El control de su trabajo se realiza (puede escoger más de una respuesta):

80 % (32) Mediante un registro del tiempo total (tantas horas al año).

100 % (40) Mediante un registro del tiempo trabajado cada día.

100 % (40) Mediante un registro del tiempo trabajado cada semana.

32. ¿Requiere el trabajo que realiza sus propias decisiones en la resolución de problemas y/o imprevistos?

90 % (36) Sí 10 % (4) No

33. En el trabajo que realiza diariamente, ¿está prevista algún tipo de asistencia? (puede escoger más de una respuesta).

(--) Sí, desde la sede central de la compañía.

(--) Sí, de otros trabajadores.

(--) Sí, desde las empresas-clientes.

100 % (40) No requiero ningún tipo de asistencia.

34. Considera que, como trabajador ...

(puede escoger más de una respuesta)

27,5 % (11) La empresa le ofrece información suficiente para realizar su trabajo.

(--) Tiene garantías de participación en la decisión de cómo ha de realizar su trabajo.

15 % (6) Tiene posibilidades de negociar con la empresa sus condiciones de trabajo.

100 % (40) Puede asociarse a un sindicato.

80 % (32) Tiene acceso a consultar a los representantes laborales de su empresa.

70 % (28) Tiene acceso a consultar a organizaciones sindicales.

35. ¿Se establecen sistemas de contacto, por parte de la empresa, con el resto de trabajadores de la empresa para evitar el aislamiento y la falta de integración?

(--) Si **100 % (40)** No

36. ¿Se facilitan los medios, por parte de la empresa, para que los representantes sindicales puedan comunicarse con los teletrabajadores?

12,5 % (5) Si **87,5 % (35)** No

37. ¿Vigila la empresa que los lugares de teletrabajo reúnan las condiciones de seguridad y salud laboral?

32,5 % (13) Si **67,5 % (27)** No

38. ¿Están previstos sistemas de promoción para los teletrabajadores?

(--) Si **100 % (40)** No

39. Si ha contestado que sí, ¿en qué se concretan?

ESTUDIO EXPLORATORIO DOCUMENTAL DE CASOS DE TELETRABAJO EN EMPRESAS.

1. IBM Austria.
2. IBM Alemania.
3. Siemens Nixdorf (Alemania).
4. Hewlett Packard (Austria).
5. Ayuntamiento de Roma.
6. Ayuntamiento de Viena.
7. Econsult Management Consultant (Austria).
8. Gesellschaft fuer Automatische Datenverarbeitung (GAD) (Alemania).
9. Integrata (Alemania).
10. Instituto de Investigación y Asesoramiento para el Teletrabajo (IUK) (Alemania).
11. Saritel (Italia).
12. Digital Equipment Corporation.
13. Entidades públicas INAIL e INPS (Italia).
14. Ficosa (España).
15. Project for Telework and Flexiwork in the Archipelago of South-West (Finlandia).
16. Telecom Italia.
17. Ericsson España.
18. IBM España.
19. National Westminster Bank (Reino Unido).

Se pueden consultar estos casos en la siguiente documentación:

www.telework-mirti.org

AEDIPE, 1995.

INCANOP, 1996.

Fundación Universidad-Empresa, 1999.

CONVENIOS COLECTIVOS Y/O ACUERDOS COLECTIVOS SOBRE EL TELETRABAJO ANALIZADOS.

1. Acuerdo del 17 de abril de 1997 entre Asociación de la Industria de Aceites Minerales y la Unión de Trabajadores Químicos. AUSTRIA.
2. Acuerdo del 1 de noviembre de 1998 entre *Metals, Mining and Energy Trade Union* (Sección de la Unión de Empleados Asalariados) y la sección empresarial industrial correspondiente de la Cámara Austríaca de Economía. AUSTRIA.
3. Acuerdo de octubre de 1998 en *Deutsche Telekom*, entre *German Postal Workers' Union* y las compañías Deutsche Telekom y T-Mobil. ALEMANIA.
4. Protocolo de implementación del teletrabajo en la Administración de la Región de Lombardía. 1996-1997. Acuerdo firmado por la Administración de Lombardía y los sindicatos CGIL, CISL, UIL y CISAL. ITALIA.
5. Acuerdo verbal de agosto de 1995 entre Telecom Italia y los sindicatos FILPT-CGIL, SILT-CISL y UILTE-UIL. ITALIA.
6. Acuerdo verbal de 15 de diciembre de 1994 entre la empresa SARITEL SpA y las organizaciones sindicales FILIS-CGIL, FIS-CISL y UILSIC-UIL. ITALIA.
7. Acuerdo verbal de 17 de enero de 1995 entre la compañía ITALTEL y la Representación Sindical Unitaria de la empresa Italtel. ITALIA.
8. Acuerdo verbal de 31 de marzo de 1995 entre la compañía SEAT en Turín y la Strutture Sindicali Aziendali. ITALIA..
9. Acuerdo de 8 de junio de 1995 entre la compañía Dun & Bradstreet Kosmos y las centrales sindicales CGIL, CISL y UIL. ITALIA.
10. Acuerdo verbal de 13 de febrero de 1996 entre la compañía Tecnopolis CSATA Novus Ortus y la Representación Sindical Unitaria. ITALIA.
11. Acuerdo de 1 de abril de 1996 entre la compañía DIGITAL EQUIPMENT SpA y las centrales sindicales FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL y UILTUCS-UIL. ITALIA..
12. Acuerdo colectivo de 9 de setiembre de 1996 entre las compañías STET, TELECOM ITALIA, TELECOM ITALIA MOBILE, NUOVA TELESPAZIO y las centrales sindicales SLC-CGIL, SILT-CISL y UIL-UIL. ITALIA.
13. Acuerdo de 15 de enero de 1997 entre ENPACL (Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza dei Consulenti del Lavoro) y las organizaciones sindicales CGIL, CISL, UIL, CISAL y CONFSAL. ITALIA.
14. Acuerdo de 20 de junio de 1997 entre CONFCOMMERCIO y las centrales sindicales FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL y UILTUCS-UIL. ITALIA.
15. Acuerdo verbal de 29 de mayo de 1997 entre la sociedad DIMENSIONE SRL y la Reppresentanza Sindicale Aziendale. ITALIA.
16. Convenio colectivo de BAYERISCHEN HYPOTHEKEN BANK. ALEMANIA
17. Convenio colectivo de ALLIANZ LEBENSVERSICHERUNGS-AG. ALEMANIA
18. Convenio colectivo de IBM. AUSTRIA.
19. Modelo de Convenio colectivo propuesto por TCO UNION. SUECIA.
20. Convenio colectivo de CO-OPERATIVE BANK y BIFU (Banking Insurance Finance Union). REINO UNIDO.
21. Convenio colectivo de BRITISH TELECOM y UCW para una experiencia piloto de teletrabajo. 20/01/1992. REINO UNIDO.
22. Convenio colectivo BRITISH GAS. 13/10/1995. REINO UNIDO
23. Convenio colectivo propuesto por MSF (Manufacturing, Science and Finance Union). REINO UNIDO.

24. Convenio colectivo de CARIDATA. ITALIA.
25. Convenio colectivo de la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MARKETING TELEFÓNICO. ESPAÑA.
26. Convenio colectivo de SIEMENS NIXDORF. ESPAÑA.
27. Convenio colectivo de IBERMÁTICA. ESPAÑA.
28. Convenio colectivo de DHL INTERNATIONAL. ESPAÑA.

La documentación de los convenios puede consultarse en www.eiro.eurofound.org. y en www.mclink.it/telelavoro/lomb/index.htm.

GUIÓN DE ENTREVISTA PARA TELETRABAJADORES: EMPRESAS A Y B.

Introducción: presentación y explicación de la investigación.

1. Contexto de la empresa (aparición, datos sobre dimensión, actividades y estructura).

(Para no ser reiterativos, habitualmente se le pregunta al entrevistado sobre la incidencia del teletrabajo en una buena parte de los siguientes ítems).

2. (Dimensión 1. Organización y control del tiempo de trabajo).
 - 2.1. ¿En qué consiste su jornada de trabajo habitual?
 - Distribución de tiempos en una jornada diaria.
 - Distribución a la semana.
 - 2.2. ¿Tiene usted la obligación de estar disponible? ¿En qué consiste esta disponibilidad?
 - 2.3. ¿Qué mecanismos se utilizan para controlar y evaluar su tiempo de trabajo? (control diario a través de partes, control semanal, procedimientos informáticos, ficha en la empresa...).
 - 2.4. ¿Realiza usted turnos de trabajo? ¿Cómo se organizan dichos turnos?
3. (Dimensión 2. Jerarquización y control del proceso de trabajo)
 - 3.1. ¿Cómo definiría usted el estilo de autoridad en su empresa?
 - 3.2. ¿en qué consiste la estructura organizativa de la empresa? (empresa horizontal, vertical...).
 - 3.3. ¿Cómo se realiza el control y evaluación de su trabajo? ¿Qué niveles escalares hay en su empresa y qué función tienen?
 - 3.4. ¿Considera usted que goza de autonomía para realizar su trabajo? ¿Qué tipo de responsabilidades le son asignadas para realizar su trabajo?
4. (Dimensión 3. Asignación de tareas y movilidad interna).
 - 3.1. ¿Cómo realiza usted su trabajo habitualmente: en grupos de trabajo, aisladamente...? ¿Quién dirige los equipos de trabajo? ¿Cómo se asigna dicha dirección?
 - 3.2. ¿Qué criterios se siguen para la asignación de tareas? ¿Qué tipo de tareas le son asignadas?
 - 3.3. ¿Realiza usted diferentes tareas en diferentes servicios o por el contrario básicamente realiza el mismo tipo de tareas?
 - 3.4. Su trabajo diario ¿sigue unos procedimientos y normas de ejecución que podríamos llamar rutinarios?
 - 3.5. La dirección de la empresa ¿ha puesto en marcha programas de calidad y excelencia para realizar el trabajo? ¿En qué consisten? ¿Cómo le afectan a su trabajo cotidiano?
 - 3.6. ¿Qué tipo de política de contratación tiene la empresa? ¿Ha variado en los últimos tiempos?
5. (Dimensión 4. Reconocimiento de la cualificación y programas formativos).
 - 5.1. ¿Qué tipo de cualificación se le exigió para ser contratado en esta empresa?
 - 5.2. ¿Considera usted que el tipo de trabajo que realiza como teletrabajador está en acuerdo con su cualificación actual?

- 5.3. La empresa, ¿ha puesto en marcha algún tipo de política de formación? ¿Ha realizado usted cursos de formación?
 - 5.4. ¿Se siente usted más cualificado que hace unos años para el trabajo que realiza?
 - 5.5. La empresa, ¿tiene previstos sistemas de promoción de acuerdo con las cualificaciones requeridas?
6. (Dimensión 5. Sistemas de remuneración).
 - 6.1. ¿Su salario mensual es fijo o variable?
 - 6.2. ¿Cómo ha evolucionado la parte variable del salario?
 - 6.3. ¿A qué se asocia la variabilidad del salario? (horas de más, disponibilidad, objetivos...).
 - 6.4. ¿Qué contraprestación existe por las horas de más trabajadas?
 - 6.5. ¿Se realizan horas extraordinarias?
 - 6.6. ¿Se realizan turnos de trabajo? ¿En qué consisten?
 7. (Dimensión 6. Seguridad e higiene en el trabajo).
 - 7.1. ¿Cómo considera usted que es la carga de trabajo que realiza?
 - 7.2. ¿Cómo afecta a su salud el hecho de que tenga esta carga de trabajo?
 - 7.3. ¿Cómo describiría usted la situación para el resto de la plantilla, en relación al esfuerzo físico y mental que acompaña a la carga de trabajo?
 - 7.4. ¿Cuál es su valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de la empresa en la que está contratado?
 - 7.5. ¿Cuál es su valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de las empresas en la que está trabajando?
 - 7.6. La empresa, ¿ha diseñado y puesto en marcha políticas de seguridad, higiene y prevención de riesgos? ¿Engloban estas medidas a las empresas de los clientes en las que usted trabaja habitualmente?
 8. (Dimensión 7. Condiciones materiales de la prestación).
 - 8.1. ¿Tiene usted un puesto físico de trabajo en la sede de la empresa?
 - 8.2. ¿Qué equipamiento utiliza usted habitualmente para la realización de su trabajo?
 - 8.3. Reúne condiciones de salud e higiene dicho equipamiento.
 9. (Dimensión 8. Negociación de la implementación del teletrabajo)
 - 9.1. ¿Cómo se implementó el teletrabajo en su empresa? ¿se contó con los representantes de los teletrabajadores: se les informó, se les pidió opinión...?
 - 9.2. ¿Considera usted que la dirección de su empresa tiene un talante negociador con los representantes de los trabajadores?
 - 9.3. La empresa en la que trabaja, ¿tiende a establecer relaciones de negociación con los representantes de los trabajadores o bien prefiere negociar individualmente con cada uno de ellos?
 - 9.4. ¿Qué grado de cumplimiento del convenio colectivo hay en su empresa?
 - 9.5. ¿Qué prácticas habituales utilizan los representantes de los trabajadores para contactar con sus representados? ¿Le parecen adecuadas, suficientes...?
 - 9.6. ¿Qué respuestas dan los trabajadores a la dirección para garantizar sus derechos laborales? ¿Cómo contactan con los representantes laborales?

10. (Dimensión 9. Implicaciones del teletrabajo en la vida cotidiana).
 - 10.1. ¿Considera usted que el teletrabajo le deja más tiempo para dedicarlo a otros asuntos personales?
 - 10.2. ¿Trabaja normalmente usted desde casa para la empresa?
 - 10.3. ¿Qué ventajas para usted y para el resto de teletrabajadores tiene el teletrabajo que realiza?
 - 10.4. ¿Qué ventajas para la empresa tiene el teletrabajo?

GUIÓN DE ENTREVISTA PARA TELEOPERADORES: EMPRESAS CC1 Y CC2.

Introducción: presentación y explicación de la investigación.

1. Contexto de la empresa (aparición, datos sobre dimensión, actividades y estructura).
2. (Dimensión 1. Organización y control del tiempo de trabajo).
 - 2.1. ¿En qué consiste su jornada de trabajo habitual?
 - Distribución de tiempos en una jornada diaria.
 - Distribución a la semana.
 - 2.2. ¿Tiene usted la obligación de estar disponible? ¿En qué consiste esta disponibilidad?
 - 2.3. ¿Qué mecanismos se utilizan para controlar y evaluar su tiempo de trabajo? (control diario a través de partes, control semanal, procedimientos informáticos, ficha en la empresa...).
 - 2.4. ¿Realiza usted turnos de trabajo? ¿Cómo se organizan dichos turnos?
3. (Dimensión 2. Jerarquización y control del proceso de trabajo)
 - 3.1. ¿Cómo definiría usted el estilo de autoridad en su empresa?
 - 3.2. ¿En qué consiste la estructura organizativa de la empresa? (empresa horizontal, vertical...).
 - 3.3. ¿Cómo se realiza el control y evaluación de su trabajo? ¿Qué niveles escalares hay en su empresa y qué función tienen?
 - 3.4. ¿Considera usted que goza de autonomía para realizar su trabajo? ¿Qué tipo de responsabilidades le son asignadas para realizar su trabajo?
4. (Dimensión 3. Asignación de tareas y movilidad interna).
 - 3.1. ¿Cómo realiza usted su trabajo habitualmente? ¿Qué tipo de tareas le son asignadas?
 - 3.3. ¿Realiza usted diferentes tareas en diferentes servicios o por el contrario básicamente realiza el mismo tipo de tareas?
 - 3.4. Su trabajo diario ¿sigue unos procedimientos y normas de ejecución que podríamos llamar rutinarios?
 - 3.5. La dirección de la empresa ¿ha puesto en marcha programas de calidad y excelencia para realizar el trabajo? ¿En qué consisten? ¿Cómo le afectan a su trabajo cotidiano?
 - 3.6. ¿Qué tipo de política de contratación tiene la empresa? ¿Ha variado en los últimos tiempos?
5. (Dimensión 4. Reconocimiento de la cualificación y programas formativos).
 - 5.1. ¿Qué tipo de cualificación se le exigió para ser contratado en esta empresa?
 - 5.2. ¿Considera usted que el tipo de trabajo que realiza está en acuerdo con su cualificación actual?
 - 5.3. La empresa, ¿ha puesto en marcha algún tipo de política de formación? ¿Ha realizado usted cursos de formación?

- 5.4. La empresa, ¿tiene previstos sistemas de promoción de acuerdo con las cualificaciones requeridas?
6. (Dimensión 5. Sistemas de remuneración).
- 6.1. ¿Su salario mensual es fijo o variable? ¿Qué concepto se utiliza para asignar el salario: jornada semanal, diaria, mensual, disponibilidad, objetivos...).
- 6.2. ¿Qué contraprestación existe por las horas de más trabajadas?
- 6.3. ¿Se realizan horas extraordinarias?
- 6.4. ¿Se realizan turnos de trabajo? ¿En qué consisten?
7. (Dimensión 6. Seguridad e higiene en el trabajo).
- 7.1. ¿Cómo considera usted que es la carga de trabajo que realiza?
- 7.2. ¿Cómo afecta a su salud el hecho de que tenga esta carga de trabajo?
- 7.3. ¿Cómo describiría usted la situación para el resto de la plantilla, en relación al esfuerzo físico y mental que acompaña a la carga de trabajo?
- 7.4. ¿Cuál es su valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de la empresa en la que está contratado?
- 7.5. ¿Cuál es su valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de las empresas-cliente (plataformas externas)?
- 7.6. La empresa, ¿ha diseñado y puesto en marcha políticas de seguridad, higiene y prevención de riesgos? ¿Engloban estas medidas a las empresas de los clientes (plataformas externas)?
8. (Dimensión 7. Condiciones materiales de la prestación).
- 8.1. ¿Tiene usted un puesto físico de trabajo en la sede de la empresa?
- 8.2. ¿Qué equipamiento utiliza usted habitualmente para la realización de su trabajo?
- 8.3. Reúne condiciones de salud e higiene dicho equipamiento.
9. (Dimensión 8. Negociación en la empresa).
- 9.1. ¿Considera usted que la dirección de su empresa tiene un talante negociador con los representantes de los trabajadores?
- 9.2. La empresa en la que trabaja, ¿tiende a establecer relaciones de negociación con los representantes de los trabajadores o bien prefiere negociar individualmente con cada uno de ellos?
- 9.3. ¿Qué grado de cumplimiento del convenio colectivo hay en su empresa?
- 9.4. ¿Qué prácticas habituales utilizan los representantes de los trabajadores para contactar con sus representados? ¿Le parecen adecuadas, suficientes...?
- 9.5. ¿Qué respuestas dan los trabajadores a la dirección para garantizar sus derechos laborales? ¿Cómo contactan con los representantes laborales?
10. (Dimensión 9. Implicaciones del trabajo en la vida cotidiana).
- 10.1. ¿Considera usted que el trabajo que realiza le deja tiempo para dedicarlo a otros asuntos personales?
- 10.2. ¿Qué ventajas para usted y para el resto de teleoperadores tiene el trabajo que realiza?

GUIÓN PARA LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN: EMPRESAS A Y B.

Introducción: presentación y explicación de la investigación.

1. Contexto de la empresa (aparición, datos sobre dimensión, actividades y estructura).

(Para no ser reiterativos, habitualmente se pregunta sobre la incidencia del teletrabajo en una buena parte de los siguientes ítems).

1. (Dimensión 1. Organización y control del tiempo de trabajo).
 - 1.1. ¿Cómo se organiza la jornada de trabajo de los teletrabajadores?
 - 1.2. ¿La empresa tiene prevista la disponibilidad de los teletrabajadores? ¿En qué consiste esta disponibilidad?
 - 1.3. ¿Qué mecanismos se utilizan para controlar y evaluar el tiempo de trabajo? (control diario a través de partes, control semanal, procedimientos informáticos, ficha en la empresa...).
 - 1.4. ¿Se realizan turnos de trabajo? ¿Cómo se organizan dichos turnos?

2. (Dimensión 2. Jerarquización y control del proceso de trabajo)
 - 2.1. ¿Cuál es el estilo de autoridad en su empresa?
 - 2.2. ¿En qué consiste la estructura organizativa de la empresa? (empresa horizontal, vertical...).
 - 2.3. ¿Cómo se realiza el control y evaluación de su trabajo? ¿Qué niveles escalares hay en la empresa y qué función tienen?
 - 2.4. ¿Qué grado de autonomía existe para realizar el trabajo? ¿Qué tipo de responsabilidades se asignan a los teletrabajadores para realizar el trabajo?

3. (Dimensión 3. Asignación de tareas y movilidad interna).
 - 3.1. El trabajo ¿se organiza en grupos de trabajo, aisladamente...? ¿Quién dirige los equipos de trabajo? ¿Cómo se asigna dicha dirección?
 - 3.2. ¿Qué criterios se siguen para la asignación de tareas? ¿Qué tipo de tareas se asignan a los teletrabajadores?
 - 3.3. ¿Realizan los teletrabajadores tareas en diferentes servicios o por el contrario básicamente realizan el mismo tipo de tareas?
 - 3.4. El trabajo diario de los teletrabajadores, ¿sigue unos procedimientos y normas de ejecución que podríamos llamar rutinarios?
 - 3.5. La dirección de la empresa ¿ha puesto en marcha programas de calidad y excelencia para realizar el trabajo? ¿En qué consisten? ¿Cómo afectan al trabajo cotidiano de los trabajadores?
 - 3.6. ¿Qué tipo de política de contratación tiene la empresa? ¿Ha variado en los últimos tiempos?

4. (Dimensión 4. Reconocimiento de la cualificación y programas formativos).
 - 4.1. ¿Qué tipo de cualificación se exige para ser contratado en esta empresa?
 - 4.2. ¿Hay concordancia entre las cualificaciones requeridas y el tipos de trabajo que se realiza?
 - 4.3. La empresa, ¿ha puesto en marcha algún tipo de política de formación? ¿Realizan los trabajadores cursos de formación?

- 4.4. La empresa, ¿tiene previstos sistemas de promoción de acuerdo con las cualificaciones requeridas?
5. (Dimensión 5. Sistemas de remuneración).
 - 5.1. ¿Cómo ha evolucionado la parte variable y fija del salario?
 - 5.2. ¿A qué se asocia la variabilidad del salario? (horas de más, disponibilidad, objetivos...).
 - 5.3. ¿Qué contraprestación existe por las horas de más trabajadas?
 - 5.4. ¿Se realizan horas extraordinarias?
 - 5.5. ¿Se realizan turnos de trabajo? ¿En qué consisten?
 6. (Dimensión 6. Seguridad e higiene en el trabajo).
 - 6.1. ¿Cómo es la carga de trabajo que soportan los teletrabajadores?
 - 6.2. ¿Cómo afecta a su salud el hecho de que tengan esta carga de trabajo?
 - 6.3. Valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de la empresa.
 - 6.4. Valoración sobre la vigilancia de las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de las empresas en las que se trabaja.
 - 6.5. La empresa, ¿ha diseñado y puesto en marcha políticas de seguridad, higiene y prevención de riesgos? ¿Engloban estas medidas a las empresas de los clientes en las que trabajan habitualmente los teletrabajadores?
 7. (Dimensión 7. Condiciones materiales de la prestación).
 - 7.1. ¿Cómo se organizan los puestos físicos de trabajo en la sede de la empresa?
 - 7.2. ¿Reúnen condiciones de salud e higiene el equipamiento y los lugares de trabajo?.
 8. (Dimensión 8. Negociación de la implementación del teletrabajo)
 - 8.1. ¿Cómo se implementó el teletrabajo en la empresa? ¿se contó con los representantes de los teletrabajadores: se les informó, se les pidió opinión...?
 - 8.2. ¿La dirección de su empresa tiene un talante negociador con los representantes de los trabajadores?
 - 8.3. La empresa, ¿tiende a establecer relaciones de negociación con los representantes de los trabajadores o bien prefiere negociar individualmente con cada trabajador?
 - 8.4. ¿Qué grado de cumplimiento del convenio colectivo hay en su empresa?
 - 8.5. ¿Qué prácticas habituales utilizan los representantes de los trabajadores para contactar con sus representados? ¿Les parecen adecuadas, suficientes...?
 - 8.6. ¿Qué respuestas dan los trabajadores a la dirección para garantizar sus derechos laborales? ¿Cómo contactan con los representantes laborales?
 9. (Dimensión 9. Implicaciones del teletrabajo en la vida cotidiana).
 - 10.5. ¿Consideran ustedes que el teletrabajo deja más tiempo a los teletrabajadores para dedicarlo a otros asuntos personales?
 - 10.6. ¿Se trabaja normalmente desde casa para la empresa?
 - 10.7. ¿Qué ventajas para los teletrabajadores tiene el teletrabajo que realizan?
 - 10.8. ¿Qué ventajas para la empresa tiene el teletrabajo?

GUIÓN PARA EL GRUPO DE DISCUSIÓN: EMPRESAS CC1 Y CC2.

Introducción: presentación y explicación de la investigación.

1. Contexto del sector (aparición, datos sobre dimensión, actividades, estructura, expansión en España...).
2. (Dimensión 1. Organización y control del tiempo de trabajo).
 - 2.1. ¿Cómo se organiza la jornada de trabajo de los teleoperadores?
 - 2.2. ¿Las empresas, tienen prevista la disponibilidad horaria? ¿En qué consiste esta disponibilidad?
 - 2.3. ¿En qué consiste la distribución irregular de la jornada?
 - 2.4. ¿Qué mecanismos se utilizan para controlar y evaluar su tiempo de trabajo? (¿Especialmente controles de tipo telemático?).
 - 2.5. ¿Se realizan turnos de trabajo? ¿Cómo se organizan dichos turnos?
3. (Dimensión 2. Jerarquización y control del proceso de trabajo)
 - 3.1. ¿Cuál es el estilo de autoridad en las empresas del sector?
 - 3.2. ¿En qué consiste la estructura organizativa de las empresas del sector? (empresa horizontal, vertical...).
 - 3.3. ¿Cómo se realiza el control y evaluación del trabajo? ¿Qué niveles escalares hay en las empresas y qué función tienen?
 - 3.4. ¿Qué grado de autonomía existe para realizar el trabajo? ¿Qué tipo de responsabilidades son asignadas a los teleoperadores para realizar su trabajo?
4. (Dimensión 3. Asignación de tareas y movilidad interna).
 - 3.1. ¿Qué criterios e siguen para la asignación de tareas?
 - 3.2. Los teleoperadores, ¿realizan diferentes tareas en diferentes servicios o por el contrario básicamente realiza el mismo tipo de tareas?
 - 3.3. El trabajo diario de los teleoperadores, ¿sigue unos procedimientos y normas de ejecución que podríamos llamar rutinarios?
 - 3.4. La dirección de las empresas ¿ha puesto en marcha programas de calidad y excelencia para realizar el trabajo? ¿En qué consisten? ¿Cómo afectan al trabajo de los teleoperadores?
 - 3.5. ¿Qué tipo de política de contratación tienen las empresas? ¿Ha variado en los últimos tiempos?
5. (Dimensión 4. Reconocimiento de la cualificación y programas formativos).
 - 5.1. ¿Qué tipo de cualificación se exige para ser contratado en estas empresas?
 - 5.2. ¿Hay concordancia entre el tipo de cualificaciones requeridas y el tipo de trabajo que se realiza?
 - 5.3. Las empresas, ¿ha puesto en marcha algún tipo de política de formación? ¿Realizan los teleoperadores cursos de formación?
 - 5.4. Las empresas, ¿tiene previstos sistemas de promoción de acuerdo con las cualificaciones requeridas?

6. (Dimensión 5. Sistemas de remuneración).
 - 6.1. El salario mensual de los teleoperadores, ¿es fijo o variable? ¿Qué concepto se utiliza para asignar el salario: jornada semanal, diaria, mensual, disponibilidad, objetivos...).
 - 6.2. ¿Qué contraprestación existe por las horas de más trabajadas?
 - 6.3. ¿Se realizan horas extraordinarias?
 - 6.4. ¿Se realizan turnos de trabajo? ¿En qué consisten?

7. (Dimensión 6. Seguridad e higiene en el trabajo).
 - 7.1. ¿Cómo es la carga de trabajo que realizan los teleoperadores?
 - 7.2. ¿Cómo afecta a su salud el hecho de que tenga esta carga de trabajo?
 - 7.3. Valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de las empresas.
 - 7.4. Valoración sobre las condiciones de higiene, salud y prevención en las instalaciones de las empresas-cliente (plataformas externas).
 - 7.5. Las empresas, ¿diseñan y ponen en marcha políticas de seguridad, higiene y prevención de riesgos? ¿Engloban estas medidas a las empresas de los clientes (plataformas externas)?

8. (Dimensión 7. Condiciones materiales de la prestación).
 - 8.1. ¿Cómo se organizan los puestos físicos de trabajo en la sede de la empresa?
 - 8.2. ¿Qué equipamiento se utiliza habitualmente para la realización del trabajo de teleoperación?
 - 8.3. Reúne condiciones de salud e higiene dicho equipamiento y los lugares de trabajo.

9. (Dimensión 8. Negociación en la empresa).
 - 9.1. La dirección de las empresas ¿tiene un talante negociador con los representantes de los trabajadores?
 - 9.2. Las empresas, ¿tienden a establecer relaciones de negociación con los representantes de los trabajadores o bien prefieren negociar individualmente con cada uno de ellos?
 - 9.3. ¿Qué grado de cumplimiento del convenio colectivo hay en el sector?
 - 9.4. ¿Qué prácticas habituales utilizan los representantes de los trabajadores para contactar con sus representados? ¿Le parecen adecuadas, suficientes...?
 - 9.5. ¿Qué respuestas dan los trabajadores a la dirección para garantizar sus derechos laborales? ¿Cómo contactan con los representantes laborales?

10. (Dimensión 9. Implicaciones del trabajo en la vida cotidiana).
 - 10.1. ¿Consideran ustedes que el trabajo que realizan los teleoperadores les deja tiempo para dedicarlo a otros asuntos personales?
 - 10.2. ¿Qué ventajas tiene para los teleoperadores el trabajo que realizan?

IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS Y DE LOS ENTREVISTADOS.

Empresa A: IBM España (delegación Barcelona).

Empresa B: CCS (Centro de Cálculo de Sabadell. Barcelona).

CC1: Atento (Barcelona): aprox. 2000 trabajadores.

CC2: Sitel (Barcelona): aprox. 275 trabajadores.

Entrevistas en la Empresa A.

Directivo Empresa A.

Aproximadamente 55 años. Director de recursos humanos. Antigüedad en la empresa: aproximadamente 30 años.

Trab.1-Empresa A.

46 años. Trabajador con 20 años de antigüedad. Representante laboral. Miembro del Comité de Empresa. Profesión: analista de sistemas. Teletrabajador. Licenciado en informática. Contrato fijo.

Trab.2-Empresa A.

48 años. Trabajador con más de 20 años de antigüedad. Profesión: analista de sistemas. Teletrabajador. Diplomado en informática. Contrato fijo.

Trab.3-Empresa A.

45 años. Trabajador con más de 20 años de antigüedad. Profesión: análisis auditor de sistemas. Teletrabajador. Estudios primarios. Contrato fijo.

Trab.4-Empresa A.

26 años. Trabajador con 2 años de antigüedad. Profesión: técnico comercial. Teletrabajador. Estudios secundarios y estudios de informática no reglados. Contrato temporal.

Trab.5-Empresa A.

33 años. Trabajadora con 8-9 años de antigüedad. Profesión: servicio asistencia a teletrabajadores. Teletrabajo en el domicilio. Estudios medios. Contrato fijo.

Grupo de discusión Empresa A.

Trab.1-GD-Empresa A.

45 años. Trabajador con 15 años de experiencia. Miembro del Comité de Empresa. Profesión: tareas administrativas y de soporte a teletrabajadores. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Trab.2-GD-Empresa A.

36 años. Trabajadora con 12 años de antigüedad. Miembro del Comité de Empresa (Madrid). Profesión: técnico analista de sistemas. Teletrabajadora. Estudios universitarios de informática. Contrato fijo.

Trab.3-GD-Empresa A.

43 años. Trabajadora con 14 años de antigüedad. Profesión: servicios de asistencia a los teletrabajadores. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Trab.4-GD-Empresa A.

44 años. Trabajador con 20 años de antigüedad en la empresa. Miembro del Comité de Empresa. Profesión: técnicos de sistemas y auditoría informática. Estudios de comercio. Contrato fijo.

Entrevistas en la Empresa B.

Directivo Empresa B.

Aproximadamente 37 años. Director de operaciones. Contrato fijo.

Trab.1-Empresa B.

36 años. Trabajador con 12 años de antigüedad. Representante laboral. Miembro del Comité de Empresa. Profesión: servicios de sistemas a teletrabajadores. Contrato fijo.

Trab.2-Empresa B.

51 años. Trabajador con 22 años de antigüedad. Profesión: analista de sistemas. Teletrabajador. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Trab.3-Empresa B.

35 años. Trabajador con 8 años de antigüedad. Profesión: analista auditor de sistemas. Teletrabajador. Estudios universitarios de informática. Contrato fijo.

Trab.4-Empresa B.

34 años. Trabajadora con 8 años de antigüedad. Profesión: técnico de sistemas. Teletrabajadora. Estudios de informática. Contrato fijo.

Trab.5-Empresa B.

28 años. Trabajadora con 6 años de antigüedad. Profesión: técnico de sistemas. Teletrabajo. Estudios de informática. Contrato fijo.

Grupo de discusión Empresa B.

Trab.1-GD-Empresa B.

35 años. Trabajador con 14 años de antigüedad. Miembro del Comité de Empresa. Profesión: tareas de soporte a teletrabajadores. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Trab.2-GD-Empresa B.

37 años. Trabajador con 10 años de antigüedad. Miembro del Comité de Empresa. Profesión: técnico analista de sistemas. Teletrabajador. Estudios secundarios FPPII. Contrato fijo.

Trab.3-GD-Empresa B.

53 años. Trabajador con 33 años de antigüedad. Profesión: auditoría de sistemas informáticos. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Trab.4-GD-Empresa B.

48 años. Trabajador con 21 años de antigüedad. Profesión: técnicos de sistemas y auditoría informática. Teletrabajador. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Entrevistas en la Empresa CC1.

Directivo CC1.

45 años. Director técnico de operaciones. Antigüedad en la empresa: 8 años.

Trab.1-CC1.

28 años. Liberada CCOO para el sector de telemarketing. Teleoperadora. Estudios secundarios. Contrato fijo.

Trab.2-CC1.

23 años. Año y medio de antigüedad. Teleoperadora. Estudios de formación profesional. Contrato temporal.

Trab.3-CC1.

25 años. Un año de antigüedad. Teleoperadora. Estudios: licenciatura en psicología. Contrato de obras y servicios.

Trab.4-CC1.

45 años. Tres años de antigüedad. Teleoperadora. Estudios primarios. Contrato de obras y servicios.

Trab.5-CC1.

22 años. 8 meses de antigüedad. Teleoperador. En curso estudios de antropología. Contrato de obras y servicios.

Entrevistas en la Empresa CC2.

Directivo CC2.

40 años. Supervisor técnico. Antigüedad en la empresa: 12 años.

Trab.1-CC2.

45 años. 4 años de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios primarios. Contrato fijo.

Trab.2-CC2.

20 años. Un año de antigüedad. Teleoperadora. Estudios secundarios. Contrato de obras y servicios.

Trab.3-CC2.

24 años. Dos años de antigüedad. Teleoperador. Estudios: magisterio. Contrato de obras y servicios.

Trab.4-CC2.

21 años. Año y medio de antigüedad. Teleoperadora. En curso estudios de filosofía. Contrato de obras y servicios..

Trab.5-CC2.

21 años. 10 meses de antigüedad. Teleoperadora. En curso estudios de informática. Contrato de obras y servicios.

Grupo de discusión de empresas del sector de telemarketing.

Trab.1-GD-CC.

28 años. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios secundarios. (ATENTO). Contrato fijo.

Trab.2-GD-CC.

45 años. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios primarios. (ATENTO). Contrato fijo.

Trab.3-GD-CC.

45 años. 30 meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperador. Estudios primarios (SERTEL,S.A.). Contrato temporal.

Trab.4-GD-CC.

53 años. 17 meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios secundarios. (UNITONO,S.A.). Contrato de obras y servicios a tiempo reducido.

Trab.5-GD-CC.

48 años. 9 años de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios en curso de psicología. (SERTEL,S.A.). Contrato fijo.

Trab.6-GD-CC.

23 años. 20 meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios: diplomada en trabajo social. (UNITONO). Contrato de obras y servicios.

Trab.7-GD-CC.

23 años. 4 años y tres meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios primarios. (SITEL, S.A.). Contrato fijo.

Trab.8-GD-CC.

35 años. 3 años y dos meses de antigüedad. Representante laboral. Licenciado en Geografía e historia. (SITEL, S.A.). Contrato de obras y servicios.

Trab.9-GD-CC.

35 años. 19 meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Estudios secundarios de FP II. (DGT, Difusión y Telemarketing Group). Contrato de obras y servicios.

Trab.10-GD-CC.

25 años. 7 meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperadora. Licenciada en Psicología. (ESTRATEL). Contrato temporal.

Trab.11-GD-CC.

26 años. 19 meses de antigüedad. Representante laboral. Teleoperador. Estudios de bachillerato. (DGT, Difusión y Telemarketing Group). Contrato de obras y servicios.

Trab.12-GD-CC.

29 años. 7 años y medio de antigüedad. Teleoperadora. Estudios primarios. (SITEL,S.A.). Contrato de obras y servicios.

PERIODIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.		
<i>AÑO 1999</i>	<i>AÑO 2000</i>	<i>AÑO 2001</i>
<p><u>Enero a diciembre.</u></p> <p>Análisis documental bibliográfico. Entrevistas exploratorias.</p>	<p><u>Enero a septiembre.</u></p> <p>Pre-test del cuestionario a teletrabajadores y representantes laborales. Entrevistas en profundidad en las Empresas A y B. Grupo de discusión en la Empresa A. Grupo de discusión en la Empresa B. Entrevistas a las direcciones de las Empresas A y B. Cuestionarios a teletrabajadores de las Empresas A y B.</p>	<p><u>Enero a mayo.</u></p> <p>Entrevistas confirmatorias a representantes laborales de las Empresas A, B y CC1. Redacción final del informe de investigación.</p>
<p><u>Septiembre a diciembre.</u></p> <p>Análisis de 19 experiencias de teletrabajo. Análisis de 28 convenios colectivos/acuerdos sobre teletrabajo. Preparación de los guiones para entrevistas, grupos de discusión y cuestionarios.</p>	<p><u>Septiembre a diciembre.</u></p> <p>Pre-test del cuestionario a teleoperadores y representantes laborales. Entrevistas en profundidad en las Empresas CC1 y CC2. Grupo de discusión de <i>call centers</i>. Entrevistas a las direcciones de las Empresas CC1 y CC2. Cuestionarios a teleoperadores de las Empresas CC1 y CC2.</p>	

INICIATIVAS DE TELETRABAJO A PARTIR DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIÓN EUROPEA. ESPAÑA.

INICIATIVA ADAPT								
Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
FORTEL	Madrid	Comunidad de Madrid	Foro de teletrabajo y telemática de la CEE.	Servicios e Industrias de la Información	Trabajadores y PYMEs	Formación en teletrabajo	Cursos de formación, asesoramiento, orientación de potenciales teletrabajadores. Información, difusión y sensibilización sobre el teletrabajo y las nuevas tecnologías de la información	1/1796-31/12/98
MERCURIO	Aragón	Diputación General de Aragón	Centro de Estudios Superiores y Técnicos de Empresa.	Teletrabajo en distintos sectores de actividad económica	-----	Estudio de potencialidades, implicaciones técnicas y análisis estratégico del teletrabajo. Experiencia piloto y acciones formativas	Diseño de una herramienta de análisis y puesta en marcha de experiencias de teletrabajo, con experiencias piloto	1/10/95-1/10/97
FORTEL-BIS	Madrid	Comunidad de Madrid	ECTF (European Community Telework/Telematics Forum)	Multisectorial	Trabajadores y PYMEs	Formación en teletrabajo y nuevas tecnologías de la información. Estimular la creación de nuevas oportunidades de trabajo entre grupos potenciales de teletrabajadores	Desarrollo de impartición de cursos multimedia de formación en teletrabajo, adaptados y diferenciados por sectores de empresas, profesionales y colectivos de trabajadores	1/1/98-31/12/99

INICIATIVA ADAPT

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
Dispositivo de Intervención Comarcal para Teletrabajo	Comarca del Bages. Cataluña.	Generalitat de Cataluña	Consell Comarcal del Bages	Multisectorial	Trabajadores y empresas	Investigación del potencial de NYE en la comarca del Bages. Estudio de nuevas competencias y mutaciones profesionales. Experimentación de procesos de implementación de teletrabajo. Elaboración de materiales para autoformación y orientación profesional	Consultoría y desarrollo de iniciativas empresariales. Acciones de formación, transferencia y divulgación de resultados	1/1/97-31/12/99
Interfónica para la Adaptación	Estatat	FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)	Telefónica de España	Correos y Telecomunicaciones. Educación. Servicios colectivos, sociales y personales.	Trabajadores y PYMEs	Potenciación del uso de instrumentos tecnológicos en las formas de relacionarse entre sí, sus trabajadores con ellas, los ciudadanos con el empleo y con las nuevas formas de aprendizaje, etc. Teleaprender, teletrabajo, teleasistencia y teleservicios	Desarrollo de cursos de formación	1/7/97-31/12/99

INICIATIVA ADAPT

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
Tecno-Forum	Madrid	Comunidad de Madrid	Instituto Universitario Euroforum Escorial	Multisectorial	Empresarios y directivos	Nuevo modelo de formación para directivos y empresarios: teleformación de teleconsulta y teletrabajo	Foro de debate y de encuentro para garantizar el desarrollo y pilotaje de los elementos más innovadores para formar a directivos y empresarios	1/1/98-31/12/99
Aton-Mosaique	Gran Canaria	Cabildo Insular de Gran Canaria	Cabildo Insular de Gran Canaria	Comercio al por menor. Comunicación (prensa, radio y TV)	Trabajadores y empresas	Diagnóstico del entorno empresarial de Gran Canaria. Colaboración y apoyo con las iniciativas locales y divulgación de experiencias a nivel transnacional. Establecimiento de un centro público de teletrabajo como vivero de empresas	Cursos de formación en nuevas tecnologías. Constitución de 6 ó 7 empresas	1/1/97-31/12/99
Salduba Adaptación de las Nuevas Tecnologías a través de la Teleformación	Aragón	Diputación General de Aragón	MT Servicios de Formación SL	Turismo. Edición y Artes Gráficas. Servicios a las empresas	Trabajadores y empresas	Difusión de las nuevas tecnologías en el campo de la teleformación y el teletrabajo	Formación para futuros teleformadores y teletrabajadores. Desarrollar procedimientos de gestión empresarial a distancia. Investigar y difundir alternativas de empleo	1/11/97-1/5/99

INICIATIVA ADAPT

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
BRISA	Aragón	Diputación General de Aragón	EATUR Desarrollo Rural SL	Multisectorial	Empresas y Administraciones públicas	Oferta de servicios a las empresas y a las administraciones públicas con el fin de instalar las bases para la sociedad de la información en el medio rural	Actos informativos de sensibilización. Acciones de formación y asistencia técnica, teleservicios, telegestión y teletrabajo mediante el establecimiento de telecentros rurales en cada una de las zonas donde se desarrollan las actividades	1/1/98-31/12/99
DEMETER	Huelva	Ayuntamiento de la Palma del Condado	Ayuntamiento de la Palma del Condado	Industrias agrícolas, alimentarias y tabaco. Turismo	Trabajadores y empresas	Programa de desarrollo local, maximizando los recursos materiales y humanos de la zona para aumentar la competitividad de las empresas	Creación de una unidad de promoción del autoempleo, teletrabajo y fomento de la economía social	1/1/98-31/12/99
ADAPT-ZIA:Zonas Industriales Avanzadas	Sevilla	Ayuntamiento de Dos Hermanas	Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira	Industrias agrícolas, alimentarias y tabaco. Madera. Turismo. Actividades Informáticas	Trabajadores y empresas	Adaptación de empresas y trabajadores a la sociedad de la información, colocación y organización hacia nuevos yacimientos de empleo. Introducción de la innovación en la economía local y nuevos modelos de gestión		1/10/97-31/12/99

INICIATIVA ADAPT

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
ESTIC	Getafe. Madrid	Comunidad de Madrid	Ayuntamiento de Getafe	Multisectorial			Creación de un telecentro.	1998-1999
New Technologies and Handicraft (Artesanía y Nuevas Tecnologías)	Córdoba	Junta de Andalucía	PROMI	Industrias de la madera. Cuero y calzado. Papel y cartón. Metalurgia. Actividades informáticas y culturales	Trabajadores	Cualificación a los profesionales de la artesanía tradicional. Organización de una infraestructura para establecer servicios sociolaborales más competitivos y de mayor calidad.	Creación de un centro telemático rural de formación a distancia y teletrabajo. Formación de formadores y educadores en la especialidad de artesanía y restauración.	1/1/98-1/12/99

INICIATIVA NOW								
Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
WOSNET	Aragón (Barbastro y Calatayud)	Diputación General de Aragón	IBEREMA	Multisectorial	Mujeres desempleadas	Igualdad de oportunidades en la formación y en el empleo a través de las nuevas tecnologías. Facilitar el acceso de la mujer a la formación. Crear riqueza local en base a las posibilidades que la red presenta para el acceso a los mercados	Investigación en la que se recogen las inquietudes de las mujeres sobre el empleo, autoempleo, comunicación y formación, y ver las posibilidades que posee Internet para la resolución de dichas inquietudes. Formación para el acceso y manejo de las nuevas tecnologías, para el aprovechamiento de actividades y para el desarrollo y puesta en marcha de oportunidades. Creación de Net-Centers en Barbastro y Calatayud. Gestoras de red. Talleres de empleo.	1998-1999

INICIATIVA NOW								
Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
Merindades	Burgos	Junta de Castilla y León	Ceder Merindades (Ayuntamientos y Asociaciones ubicadas en la comarca de Las Merindades)		Mujeres residentes en la comarca	Fomento de la cultura empresarial. Potenciación de los conocimientos de las mujeres que ya son empresarias	Cursos de formación	
EnRed	Asturias	Consejería de Cultura del Gobierno del Principado de Asturias	Fondo Formación	Multisectorial	Mujeres tituladas universitarias. Mujeres empresarias. Colectivo femenino de las cuencas mineras	Formar presencialmente en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Desarrollar actuaciones que faciliten su inserción laboral. Utilización de las nuevas tecnologías como herramienta para la optimización de las empresas dirigidas por mujeres. Promover la igualdad de oportunidades	Creación de dos centros de recursos telemáticos para acciones formativas y sesiones de demostración. Cursos de formación como complemento a su perfil profesional. Orientación, asesoramiento y acompañamiento de empleo	1998-1999

INICIATIVA NOW								
Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
Taller de Aplicaciones de Nuevas Tecnologías de Comunicación y Multimedia y con carácter medioambiental para mujeres. Oficina Virtual Europea	Segovia	Junta de Castilla y León	Ayuntamiento de Segovia	Iniciativas artesanas y PYMEs gestionadas por mujeres	Gestoras de empresas y artesanas	Fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Integración de las nuevas tecnologías para incrementar la diversificación de las acciones empresariales, la creación de nuevos perfiles profesionales, la calidad de los productos, el valor añadido, los accesos a mercados exteriores y la aceptación de vivir y trabajar en el medio rural. Cooperación entre organismos de formación para promover la igualdad de oportunidades. Ayudas creación de empresas: utilización de instrumentos económicos de apoyo, asistencia técnica, acompañamiento y evaluación	Gestión y dirección. Desarrollo de tecnologías en aplicación de nuevas tecnologías para PYMEs y artesanía, y formación a distancia. Desarrollo de estrategias de marketing y comercialización. Formación en bases de datos, desarrollo de redes, asistencia técnica directa, buenas prácticas, diseño de productos. Relajación de prácticas como complemento a la formación. Ayuda a la creación de cooperativas y empresas.	1/1/98-31/12/99

INICIATIVA HORIZON

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
Trabajar sin barreras	Ciudad Real	Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	Fundación Municipal para la Promoción Económica y el Empleo	Multisectorial	Personas con discapacidad física reconocida superior al 33%. Personas con lesiones permanentes no invalidantes	Programa de análisis y detección. Programa de formación y acompañamiento. Programa de sensibilización y formación del empresariado.	Análisis del tejido empresarial castellano-manchego para detectar sectores más receptivos a la incorporación del teletrabajo en la empresa, tareas teletrabajables, servicios externos con posibilidad de ser desarrollados a través del teletrabajo, nuevas necesidades de las empresas que puedan ser cubiertas mediante el teletrabajo. Diseño de itinerarios de formación adaptados a las cualificaciones iniciales, a las competencias asociadas al teletrabajo y a los perfiles demandados. Campañas de sensibilización del empresariado para la integración del discapacitado	1998-1999

INICIATIVA HORIZON

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
CEPADITE	Madrid	IMSERSO	CEPES	Artes gráficas y diseño. Administración. Marketing y atención telefónica	Personas con discapacidad	Facilitar la inserción sociolaboral de personas con discapacidad. Experiencia innovadora en la creación de empleo a través del teletrabajo y fórmulas de autoempleo. Experimentar metodologías de formación de trabajadores con discapacidad en el uso de herramientas telemáticas y en habilidades psicosociales necesarias para incorporarse al mercado de trabajo	Creación de un telecentro en Madrid. Formación en habilidades para el teletrabajo. Apoyo técnico y asesoramiento empresarial permanente.	1998-1999

INICIATIVA HORIZON

Proyecto	Región	Organismo responsable	Promotor	Sector	Colectivo	Contenido	Acciones	Período
DITIC	Asturias	Consejería de Cultura del Gobierno del Principado de Asturias	Fondo Formación	Multisectorial	Personas con discapacidades, principalmente físicas	Formar personas con discapacidad en las nuevas tecnologías de la información, promoviendo y apoyando su inserción laboral. Informar y asesorar al colectivo en el uso y aplicación de las nuevas tecnologías como mecanismo de relación con el entorno. Crear estructuras de información y comunicación telemáticas. Detectar huecos de mercado para la inserción laboral de personas con discapacidad. Apoyar a los trabajadores del proyecto a que consigan un empleo. Instrumentos de formación y difusión	Creación de un centro de teletrabajo adaptado a personas con discapacidad. Adaptación de los lugares de trabajo con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Formación de personas discapacitadas en las nuevas tecnologías. Creación de estructuras de información, asesoramiento, difusión y formación a través de las nuevas tecnologías para personas con discapacidad	1998-1999

BREVE DESCRIPCIÓN DE OTROS PROYECTOS ESPAÑOLES DE TELETRABAJO

1. ACCESO 25 (www.europs.be/en/prograe2.htm).

En el contexto general de la Iniciativa Empleo el objetivo del Programa Horizon, donde se enmarca este proyecto, es incrementar las posibilidades de empleo y las perspectivas laborales de las personas con discapacidad.

2. CENSATE (www.gtic.ssr.upm.es/proyecto_censate/index.htm).

Centro de teletrabajo donde se consideran con especial atención todos los aspectos relacionados con el apoyo, soporte y enlace entre teletrabajadores.

3. C-TEST (www.mtas.es/CTEST/default.htm).

El Instituto de la Mujer y la Universidad Politécnica de Madrid a través del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Escuela Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones, son los responsables del diseño, la ejecución y financiación. Está enmarcado dentro de la Iniciativa europea NOW para el fomento del empleo femenino.

4. DIPLOMAT (www.telework-forum.org/diplomat/es/index.htm).

Es un proyecto de creación de consenso con el principal objetivo de producir una lista de directrices para la implementación y la expansión del teletrabajo en Europa. El propósito de las directrices es apoyar a los europeos en la adopción, implementación y en beneficiarse de los instrumentos de las TIC para el trabajo.

5. MINERVA (www.bdf.es/bdf/contnow.htm).

El proyecto consiste en la creación de un sistema de formación para la mujer abierto, flexible y personalizado a través de la teleformación que a su vez prepare a la mujer para desempeñar un papel importante en las nuevas formas de trabajo.

6. MONALISA (www.fueva.uva.es/monalisa/marcos.htm).

Realizado en Valladolid y con ámbito para toda Castilla y León, su finalidad es la difusión y sensibilización de la mujer acerca de las nuevas tecnologías de la comunicación.

ABREVIATURELEMEDICINA DEL INSALUD (www.msc.es/insalud/plan).

Fundación Hospital Alcorcón y Área 8 de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid. Los objetivos del plan se centran en mejorar la calidad de atención en áreas aisladas, mayor accesibilidad a los servicios y mejora de la eficacia global del sistema sanitario. Además de optimizar recursos, mejorar la eficiencia y dar soporte tecnológico al trabajo de profesionales.

9. RINASCIMIENTO (www.fueva.uva.es/rinascimento/es/default.htm).

Desarrollado por el ayuntamiento de Valladolid junto a la Fundación Universidad-Empresa y destinado a favorecer el acceso al mercado laboral y dar a conocer los yacimientos de empleo que existen, promocionando las nuevas tecnologías como inversión y factor de desarrollo para la capacitación no sexista.

10. **TURISTA** (www.ciberteca.es/aet/info/turista.html).

Teletrabajo Urbano y Rural para Industrias y Servicios Turísticos y Afines. Asociación Española de Teletrabajo y PYMEs. Se desea potenciar el sector turístico mediante aplicaciones de las nuevas tecnologías de la información y comunicación o realizadas a distancia por medio de las mismas y crear empleo y autoempleo.

CATÁLOGO DE TELECENTROS EN ESPAÑA.

(Relación de algunos de los Telecentros más representativos de España)

1. Telecentro de Getafe (Madrid). www.getafe.net/telecentro-gisa/index.htm
2. Centro Telemático Merindades (Burgos). www.gordexola.net/merindades/index.html.
3. Telecentro Gordexola (Vizcaya; primer telecentro rural en España).
www.gordexola.net.
4. Net Centers Comarcas de Calatayud (Zaragoza) y Barbastro (Huesca).
www.iberema.com/wosnet.
5. Telecentro de Censate. www.gtlic.ssr.upm.es/proyecto_censate/index.htm.
6. Telecentro de Fundosa. (ONCE, Madrid). www.teleservicios.com/tentrend/.
7. Telecentro de Taramundi (Asturias). www.cfnti.net/telecentros/dicit.
8. Telecentro de Biaizpe (Navarra). www.biaizpe.net.
9. Telecentro Cein de Noain (Navarra). www.cein.es.
10. Proyecto Brisa (Aragón). www.eatur.com.
11. Centro de Recursos de Teletrabajo (Formentera). www.formentera.net/popox.htm.
12. Centro Telemático Rural en Sierra de Gata (Cáceres). www.agatur.net.
13. Centro Temático del Bierzo (León). www.infored.org.
14. Centro de Teletrabajo. Parque Tecnológico de Andalucía. www.pta.es/teletrabajo.