

El teletrabajo.Nueva Organización social y Empresarial del trabajo.

1- INTRODUCCION. LA REVOLUCION DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION.

2- DEFINICION DE TELETRABAJO : CONCEPTOS BASICOS.

3- MODALIDADES DEL TELETRABAJO

- 3.1 Teletrabajo en el domicilio
- 3.2 Centros de Teletrabajo .
- 3.3 Teletrabajo móvil o itinerante.
- 3.4 Areas de trabajo en que puede aplicarse el teletrabajo

4- TECNOLOGIAS PARA EL TELETRABAJO

- 4.1 Introducción
- 4.2 La realidad del teletrabajo.
- 4.3 Tecnologías de la comunicacion.
- 4.4 Tecnologías del software.
- 4.5 Tecnologías del hardware.

5- LUCES Y SOMBRAS DEL TELETRABAJO

- 5.1 Situación mundial.
- 5.2 Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

6- NUEVAS RELACIONES LABORALES : EMPLEO Y TELETRABAJO

- 6.1 Sindicatos y teletrabajo.
- 6.2 Teletrabajo e integración laboral.
- 6.3 Empleo y teletrabajo
 - 6.3.1 Deshumanización del trabajo y desempleo
 - 6.3.2 Digitalización de los servicios.
 - 6.3.3 Las máquinas no tienen moral...
- 6.4 Regulación legislativa sobre teletrabajo.
 - 6.4.1 Situación contractual
 - 6.4.2. Carácter Voluntario y derecho de los teletrabajadores a reincorporarse a locales de la empresa
 - 6.4.3 Derecho a la información por escrito sobre las condiciones de trabajo
 - 6.4.4. Clasificación profesional y promoción Interna
 - 6.4.5 Derecho de los trabajadores a la formación continua
 - 6.4.6 Cuestiones relativas a la protección de datos
 - 6.4.7 Implicación de los teletrabajadores en la información,
la consulta, la participación y la negociación colectiva .
 - 6.4.8 El salario y la jornada de trabajo
 - 6.4.9 Separación del entorno laboral y de la vida privada.
 - 6.4.10 Seguridad e higiene en el trabajo
 - 6.4.11 Obstáculos para el desarrollo del teletrabajo Transfronterizo
 - 6.4.12 Derechos sindicales del teletrabajador
 - 6.4.13. Propiedad del espacio y de los medios necesarios para el teletrabajo
 - 6.4.14 Régimen Fiscal

7- TELETRABAJO Y LA NUEVA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

- 7.1 Organización Empresarial

1. INTRODUCCION. LA REVOLUCION DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

Actualmente estamos asistiendo a una revolución tecnológica sin precedentes provocada por los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Éstas reducen constantemente su precio, aumentan su capacidad de proceso y transmisión; y resultan cada vez de manejo más sencillo. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación incluyen cualquier equipamiento o mecanismo con cualquier tipo de relación con el proceso, almacenamiento, presentación o transmisión de todo tipo de datos, información e imágenes.

Otras revoluciones tecnológicas han afectado de manera inmediata a unos sectores concretos, extendiéndose después al resto de actividades económicas. Pero en este caso, las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) presentan un impacto directo sobre todos los sectores y actividades económicas

Entraremos en la sociedad de la información caracterizada por:

- La terciarización (Incremento de los servicios).
- La automatización.
- La globalización.
- La interactividad.
- La telecomunicación.
- La televidencia.
- El teletrabajo

El hombre de la Revolución Industrial y su relación con la producción era sobre algo tangible; la materia prima se podía tocar, oír, ver,... las máquinas igualmente se podían ver, oír... El hombre de la sociedad de la información se va a encontrar que su materia prima será la información y que sus máquinas serán ordenadores y sus vías de comunicación serán las telecomunicaciones, es decir va a suponer un mundo en que las relaciones de producción,... se van a dar en mayor medida por "cosas" no tangibles.

La sociedad de la producción produjo objetos, mientras que la sociedad de la información produce relaciones. Siendo el reino de esta sociedad el valor añadido, desarrollando una cultura de servicios y aproximación al utilizador (cliente). Aparece la "aldea local" un mundo globalizado en que no habrá distancias por lo que respecta a la comunicación y al acceso de información

Lógicamente, este cambio tecnológico, tiene implicaciones sobre los individuos, las organizaciones y la sociedad. En el caso concreto de las organizaciones, surge la imperiosa necesidad de adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones del entorno socio-económico.

Para ello, necesitan cambiar sus estructuras organizativas en todas sus dimensiones, buscando nuevas formas de organizarse con menos niveles jerárquicos, más flexibles, capaces de aprender, con nuevas estrategias que no sólo permitan a la empresa adaptarse al nuevo entorno, sino que provoque cambios en el entorno. Modificaciones tan importantes provocan la necesidad de "reinventar" la empresa., y por lo tanto, en la manera de organizar el trabajo en éstas.

En este nuevo entorno organizativo surge el teletrabajo, brindando enormes oportunidades a las empresas a muy diferentes niveles: desde su operativa habitual hasta la reinención de sus estrategias. En esta comunicación atisbamos cuales son los potenciales impactos que esta nueva forma de organizar el trabajo tiene en las organizaciones.

En el campo de la empresa el teletrabajo va a romper con la rigidez de un horario, lugar de trabajo, va a suponer principalmente flexibilidad, lo cual va a conllevar una mejor capacidad adaptativa a los cambios de los mercados.

Las relaciones entre supervisor/subordinado van a cambiar, ahora será absurdo controlar el tiempo que esta trabajando, pasando a un control por el trabajo o los objetivos a llevar a cabo, pudiéndose implantar un método de dirección por objetivos (DPO).

La estructura del personal de la empresa se va a profesionalizar y se sustituirán jerarquías por equipos de trabajo. Basados en la confianza mutua de sus miembros

Desde el punto de Vista Social el teletrabajo se convierte en una alternativa cada vez más plausible a las formas tradicionales de empleo y a la inserción laboral de los jóvenes que buscan conseguir su primer empleo, discapacitados físicos , mujeres y desempleados. La introducción del teletrabajo entraña una serie de efectos a distintos niveles, entre los que cabe destacar el económico-laboral , el jurídico-contractual , el social-familiar y el tecnológico.

Teniendo en cuenta el interés que tal forma de producción laboral puede tener en un futuro muy inmediato, Instituciones, Empresas y Gobiernos de varios países, "ya" están trabajando en proyectos de creación de Centros de Orientación y Consultoría para el Teletrabajo, y Centros de Teletrabajo, impulsándolos como forma concreta de inserción laboral.

Estudiaremos los aspectos básicos que debemos tener en cuenta a la hora de analizar un proyecto de teletrabajo en una empresa, a partir del siguiente esquema básico:

En un principio, definiremos qué es el teletrabajo, para después pasar a estudiar los aspectos principales del debate en torno al tema del teletrabajo, tipos, ventajas e inconvenientes, Impacto en el mercado laboral y la forma de articularlo, teniendo muy en cuenta que no todo son parabienes y que la Red de redes, eliminara amplios segmentos de la cadena de fabricación y distribución... no sólo a los intermediarios comerciales, sino también a los mismos soportes materiales del producto..

Estudiaremos cómo afecta a la empresa la adopción de este sistema de trabajo. Buscamos una metodología de trabajo para conocer si la implantación de esta forma de organizar el trabajo en una empresa resulta beneficiosa y debe utilizarse o si por el contrario, no es la adecuada por la naturaleza de la actividad, las condiciones de la empresa, de sus trabajadores, etc.

Para finalizar con una serie de anexos sobre centros de teletrabajo, algunos proyectos interesantes , índice de direcciones interesantes.

2. DEFINICION DE TELETRABAJO : CONCEPTOS BASICOS.

El concepto de teletrabajo surge en los años 70 , cuando la crisis del petróleo crea la necesidad de un ahorro energético y la posibilidad de realizar ciertos trabajos a distancia que las empresas y estados se plantean para así reducir un gran numero de desplazamientos innecesarias.

Con el desarrollo de los sistemas de telecomunicaciones y la integración de estos en los sistemas de procesos de datos permitió no solo un ahorro energético sino también un nuevo sistema de realizar tareas.

Aunque no existe una definición universalmente aceptada sobre qué es el teletrabajo, podemos decir que el teletrabajo, de una manera simple y abierta, abarca todas las actividades que pueden ser llevadas a cabo remotamente fuera del lugar de trabajo habitual y que precisan para ello del uso intensivo de tecnologías de la información y la comunicación.

Toda definición sobre el teletrabajo debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1- LUGAR DE TRABAJO:

Parte del tiempo de trabajo debe ser llevado a cabo fuera del entorno tradicional de trabajo. Ello provoca una nueva división de tiempo de trabajo entre la residencia familiar del teletrabajador, las oficinas tradicionales situadas en centros y/o ciudades de negocios, y posibles centros de trabajo cercanos a las residencias de los teletrabajadores, que se suelen denominar "satélite offices" o "neighbourhood centers". Algunas de las razones de estos centros son: la necesidad de compartir el coste de los equipos necesarios para teletrabajar entre diversas empresas, teletrabajadores o administraciones públicas, evitar la soledad del teletrabajador, crear cultura de empresa con estos encuentros, etc.

2- DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO:

Para que una persona sea considerada teletrabajador es necesario que pase una "parte importante" de su jornada de trabajo fuera de un entorno habitual de oficina. En algunas ocasiones encontramos el caso de los teletrabajadores esporádicos, que normalmente trabajan en un entorno tradicional de oficina, y de manera excepcional, trabajan fuera de ésta, convirtiéndose en teletrabajadores.

3- USO INTENSIVO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Es necesario que la persona involucrada en esta nueva forma de organizar el trabajo utilice estas tecnologías de manera habitual. Pero teniendo en cuenta la actual evolución de las actividades económicas, cada vez son más los trabajos que pueden de ser realizados con estas tecnologías. Más de un 40% del PIB será generado por actividades relacionadas con la información, incluyendo sectores como los servicios legales y financieros, actividades intensivas en información, y por tanto, susceptibles de ser tratadas con estas tecnologías (Matías(1); 1996).

Una vez definidas las características esenciales que toda actividad de teletrabajo debe cumplir podemos pasar a describir algunas definiciones más detalladas.

Comenzaremos por la definición dada por (HUWS(2), 1993). De acuerdo con esta autora, un teletrabajador puede ser definido como alguien:

- Que ha trabajado para la empresa por lo menos durante diez días o su número equivalente de horas durante las últimas cuatro semanas.
- Que el trabajo tenía una distribución temporal en la cual al menos un 50% del tiempo, como mínimo, se había realizado en

la residencia del teletrabajador o en un "satellite center".

- Que existe un contrato directo con la empresa, independientemente de la forma del vínculo contractual establecido entre ambas partes, es decir, que el teletrabajador puede ser parte de la empresa (asalariado, pertenece a la empresa) o trabajar de manera independiente (autónomo, empresario individual independiente).
- Que usó algún dispositivo de telecomunicaciones y de proceso de datos durante la realización de su trabajo, no siendo posible trabajar de manera remota sin el uso de este tipo de dispositivos.

En esta definición de Huws, vemos que incorporamos algunas características más al teletrabajo y definimos claramente los criterios (atisbados de manera ambigua en la definición inicial) sobre cómo definir a un teletrabajador: la relación existente entre el teletrabajador y la empresa, la delimitación clara sobre la distribución del tiempo de trabajo entre lugares tradicionales y otros, y qué tecnologías debe usar de manera insustituible para ser considerado como tal.

Una vez entendido el concepto del teletrabajo, debemos pasar a plantearnos si cualquier actividad puede desempeñarse mediante este sistema. La respuesta es que no. (OLSON(3), 1990) identifica cinco criterios que un trabajo debe cumplir para ser realizado por teletrabajadores:

- basado principalmente en la capacidad intelectual de la persona en lugar de en sus habilidades manuales.
- posibilidad de realizar el trabajo de manera individual y no en equipo.
- requiera mínima supervisión y control; cualquier iniciativa puede y debe ser tomada por el teletrabajador.
- el resultado sea fácilmente medible.
- no requiera equipamiento excesivamente caro o voluminoso.

3. MODALIDADES DEL TELETRABAJO

Con esta definición tan amplia, podemos encontrar un enorme número de ocupaciones que pueden ser definidas como teletrabajo, atendiendo a alguno de estos criterios. Respecto al criterio de localización, trabajos que puedan ser desempeñados en "oficinas satélites", residencias particulares de los trabajadores, o trabajo itinerante. Teniendo en cuenta la distribución del tiempo de trabajo, podemos incluir personas que trabajan siempre fuera de un entorno habitual de oficina y personas que trabajen fuera de este entorno ocasionalmente. Por último, según el criterio de uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación podemos encontrar trabajadores que usen conexiones temporales o permanentes "on-line" como una parte fundamental de su trabajo, y trabajadores que han trabajado tradicionalmente fuera de un ambiente de oficina pero que ahora hacen un uso puntual de estas tecnologías.

SEGÚN LA NATURALEZA DEL TRABAJO que puede ser realizado por teletrabajadores que en el modo en que es llevado a cabo, define las siguientes categorías de actividades que se pueden realizar con teletrabajo:

Especialistas y profesionales arquitectos, contables, finanzas, ingenieros de diseño, analistas financieros, diseñadores gráficos, directivos, educadores, traductores..

Trabajadores profesionales de apoyo correctores de textos, investigadores, trabajadores de soporte técnico..

Trabajadores itinerantes auditores, representantes comerciales, intermediarios de seguros, inspectores, ingenieros de servicios, ...

Especialistas en tecnología analistas de sistemas, programadores de software, ingenieros de sistemas, ...

Trabajadores de soporte clásicos grabadores de datos, secretarías, televendedores, proceso de textos, ...

Fuente elaboración propia a partir de (STANWORTHS(4), 1992)

SEGÚN LA LOCALIZACION DEL TRABAJADOR /A

Teletrabajo con base en el hogar(home-based telework o telecommuting)

Es trabajar en el hogar en vez de desplazarse a la oficina. Aplicable a

- Teletrabajadores empleados: el contrato individual del trabajador incluye el hogar como un lugar de trabajo como, o en vez del local del empleador
- Teletrabajadores autoempleados o independientes (Freelance): individuos autoempleados que prefieren trabajar en el hogar, capaces de trabajar en la oficina si el empleador se lo requiere.
- Teletrabajadores informales o ilícitos: son individuos que desarrollan el Teletrabajo de acuerdo con un supervisor, aún cuando esto vaya en contra de la política de la empresa. Esta práctica es muy acusada en Gran Bretaña..
- Teletrabajadores empresarios: son personas que empiezan su negocio en el hogar hasta que pueden hacer frente a los gastos generales de una oficina. Ahora es común que los empresarios descarten la idea de una oficina formal y continúen expandiendo su negocio en una base en red, con todos los trabajadores trabajando como mejor les convenga a ellos como individuos.

Telecentros (Telecentres): Son locales a los que acuden los empleados a trabajar con sus compañeros empleando las telecomunicaciones. Los equipos pueden trabajar juntos ya estén en la misma oficina, ciudad o país, a través del trabajo electrónico en red.

Telecabañas (Telecottages): Es un tipo especial de telecentro, con origen en aldeas rurales. Empieza en Escandinavia y se ha extendido a Irlanda, Francia, Inglaterra, Gales y Escocia. La idea original era que las personas que viven en zonas rurales pudiesen trabajar para empleadores de alta tecnología, ubicados generalmente en las grandes urbes. Estos centros también realizan formación en informática básica, procesamiento de texto, hojas de cálculo, diseño por ordenador, e-mail y trabajo electrónico en red. Estas telecabañas suponen una regeneración económica para la zona, ayudando a los habitantes locales a encontrar trabajo, para las empresas locales, o para empleadores lejanos mediante el Teletrabajo. También tienen un papel social, reuniendo a los teletrabajadores alrededor de la máquina del café, como si estuviesen en una oficina convencional.

Teletrabajo Concentrado -Concentrativo (Concentrative teleworking): Es el proceso inverso a la distribución de la oficina central en los hogares, en telecentros o en telealdeas. Consiste en localizar en un lugar, un conjunto de operaciones comunes, que hasta ahora se habían desarrollado de forma geográficamente dispersa. Por ejemplo, de una empresa que opere en diversos países, concentrar todas las operaciones relacionados con la atención al consumidor en un país, de tal forma que, cuando el consumidor realiza una llamada telefónica es atendido desde ese país. Esto evita la dispersión de centros y al mismo tiempo se atiende al mercado.

Teletrabajo en países terceros(Offshore telework): Consiste en el desarrollo de diversas actividades, como el telecomercio, Producción de software, mantenimiento de sistemas y gestión de datos en países terceros, que cuentan con una reducción de costes, destrezas y empresariado capaz de aprovechar estas oportunidades económicas. Así esta actividad se desarrolla en países como India, Filipinas, y las Indias Orientales.

Telealdea (Televillage): Es una extensión de la telecabaña. Se basa en desarrollar toda una comunidad que está orientada al trabajo del futuro y al entorno de vida de la economía en red. Toda la aldea está conectada y cada hogar está completamente equipado con una red local conectada con la red de la aldea y, a través de comunicaciones de banda ancha, a la de la aldea global. Se trata de combinar el estilo de vida rural con un excelente acceso a las autopistas de la información

Teletrabajo nómada (Nomadic teleworking): Se trata de trabajadores que necesitan viajar constantemente y cuyo lugar de trabajo es dondequiera que puedan estar. Suelen ser vendedores o ingenieros de servicios, aunque también ejecutivos. Oficinas vacacionales resort-offices Un lugar alejado del hogar y de la oficina principal, localizado normalmente en un entorno natural escogido por la belleza de sus paisajes o por su clima y provisto de todos los elementos que faciliten tanto el trabajo como el ocio. Es un tipo de experiencia más extendida en Japón, aunque se están haciendo estudios para su desarrollo en otras zonas, como las Islas Baleares

Fuente Elaboración propia a partir de (Management Technology Associates(5), 1995): Recogido en Padilla (6),1997)

Es preferible agrupar las modalidades, siguiendo un criterio organizativo Recogido en la Dirección General de Telecomunicaciones del Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente, desarrollado bajo el programa Arte, subvencionado por el FEDER., en los **tres tipos** :

- **Teletrabajo en el domicilio.**
- **Centros de Teletrabajo** (Telecentros, Centros de Recursos Compartidos, Centros vecinales, oficinas vacacionales)
- **Teletrabajo móvil.**

Cualquiera que sea la definición utilizada, parece claro que hay casos en los que no es evidente si constituyen o no teletrabajo. Se acepta en general que, para que un empleo sea considerado teletrabajo debe suponer una nueva forma de trabajo.

La primera imagen que se nos viene a la mente cuando se habla de un teletrabajador es la de alguien trabajando en su acogedora casa, sentado en un pequeño estudio con relajantes vistas panorámicas. Algunos afortunados teletrabajadores lo hacen en estas condiciones, pero el resto trabajan en un ambiente menos idílico. De hecho, a excepción de las personas que trabajan por cuenta propia, el resto de los teletrabajadores a tiempo completo suelen ser trabajadores móviles, o "itinerantes" y no trabajan en sus casas. Sin embargo, el trabajo en el domicilio es probablemente la modalidad de teletrabajo con mayor potencial de crecimiento.

(Esta opinión no es totalmente compartida en el ámbito europeo, donde la preferencia está en el desarrollo de telecentros adecuadamente equipados para teletrabajar.)

3.1 Teletrabajo en el domicilio

Por definición el teletrabajo implica el uso de telecomunicaciones e informática. Por tanto los usuarios que realizan su trabajo en el domicilio es más probable que lo hagan con información y no con objetos físicos. El trabajo a destajo en infames talleres, típico de la industria textil del pasado, no tiene ninguna relación con el teletrabajo de hoy.

Existen diferentes tipos de personas que trabajan en el domicilio:

- Altos cargos, técnicos y oficinistas.
- Empleados a media jornada o jornada completa.
- Individuos que trabajan casi de forma permanente o casual en el domicilio.
- Empleados a tiempo total, empleados con contrato de media jornada y autónomos.

Los ejemplos más típicos de esta modalidad del teletrabajo los forman los profesionales y directivos que trabajan uno o dos días a la semana en el domicilio, ya sea por la política de la empresa de reducir los tiempos de desplazamiento o simplemente porque el silencio o la tranquilidad de la casa les permite concentrarse mejor.

Cada vez más las tareas rutinarias se hacen a distancia. Para ello se han utilizado oficinas, como las que existen en Irlanda, que transmiten las reclamaciones de seguros de empresas americanas como la Massachusetts Mutual, Great Western Life, y la New York Life. Sin embargo, los avances tecnológicos hacen posible que, hoy en día, esas mismas tareas se puedan realizar desde los hogares.

El empleo por cuenta propia que se realiza en el domicilio plantea un problema de tipo conceptual. Muy pocos se opondrían a considerar como teletrabajadores a consultores, contables o redactores técnicos que realizan su actividad profesional en sus casas, siempre que utilicen medios tecnológicos para mantenerse en contacto con sus clientes. Pero ¿qué pasa en el caso de un escritor o de un negocio unipersonal que se lleva desde casa? Está claro que trabajan en el domicilio, pero ¿se les puede considerar teletrabajadores? Probablemente estos usuarios no pueden ser clasificados como tales, pero el ejemplo muestra la dificultad para definir los límites del teletrabajo cuando se considera el trabajo en el domicilio.

Los trabajadores que deciden realizar parte de la actividad profesional en sus hogares lo hacen por una o varias de las siguientes razones:

- Ahorrar tiempo y dinero y reducir el nivel de estrés gracias a la reducción de los desplazamientos.
- Conseguir una mayor autonomía y mayor flexibilidad del horario laboral.
- No verse obligados a llevar una vida social en la oficina ni a vestir de una determinada forma.

Muchos usuarios del teletrabajo utilizan el tiempo y dinero ahorrados en desplazamientos para dedicarlos al ocio. Valga el ejemplo de los operarios de BT que desarrollan su actividad profesional en sus hogares. Estos usuarios percibieron que podían hacer ciertas tareas domésticas, como lavar platos, en los períodos de descanso del trabajo y ganar tiempo libre.

La posibilidad de organizar el horario de trabajo permite a los usuarios encontrar tiempo para diversiones que tienen que ser disfrutadas durante un período determinado del día.

Por ejemplo, la práctica del golf no puede realizarse después del atardecer. De igual forma el teletrabajo puede permitir a los usuarios compaginar el trabajo con el cuidado de niños o de personas mayores. En contra de lo que se piensa, el trabajo no puede realizarse al mismo tiempo que estas tareas y todo trabajador que necesite medios para el cuidado de personas cuando va a la oficina también los va a necesitar cuando realice sus tareas en el domicilio. El teletrabajo puede ser útil para padres que pueda acomodar su horario de trabajo a períodos concretos para el cuidado de niños, como el tiempo después de la salida del colegio. En este sentido hay ejemplos de adolescentes que llegan a casa en silencio y se ponen a hacer sus deberes sin molestar a los padres que están trabajando en el domicilio. Y, aunque no están cuidando de ellos, los padres están contentos de que los niños no estén solos en el hogar.

El aislamiento causado por la práctica del teletrabajo es considerado como el problema más importante al que tienen que hacer frente los usuarios que trabajen en el domicilio. Es la empresa la que tiene que solucionarlo. Es aconsejable, entre otras cosas, que se estudie con detenimiento el lugar preciso de la casa en el que se va a trabajar. No tiene que estar totalmente aislado del mundo exterior ni de la familia, pero tampoco en un lugar donde no se pueda trabajar tranquilamente.

Para aquellos usuarios que consideren que el aislamiento provocado por el trabajo en el domicilio es un gran problema, la opción de hacerlo en una oficina satélite o en un centro de teletrabajo puede ser más apropiada.

Dentro de esta modalidad tenemos a su vez varias clasificaciones dependiendo del tipo de trabajo autónomo, o por cuenta ajena. Y dependiendo del tiempo dedicado para el desarrollo de la actividad

1-POR CUENTA PROPIA: Esta modalidad de teletrabajadores parece ser, actualmente, minoritaria en el mundo laboral. Las profesiones liberales teletrabajables, son aquellas que principalmente realizan tareas relacionadas con el manejo de datos (consultorías, por ejemplo) y también aquellas que suponen una labor de estudio y diseño. En este apartado cabe hablar del outsourcing, mediante el cual algunas empresas encargan tareas determinadas a otras empresas (en nuestro caso sería un teletrabajador), porque son tareas no directamente relacionadas con la actividad principal de la empresa y resulta más cómodo hacerlo así.

2-POR CUENTA AJENA: Dentro de este grupo ya encontramos mayor número de personas, y se dan dos casos, los trabajadores que dentro de una empresa con jornada de trabajo convencional, necesitan, por circunstancias familiares, realizar el trabajo desde su domicilio, o los trabajadores que se incorporan al teletrabajo por la política propia de la empresa, que así lo ve inconveniente. En esta modalidad se suele dar más el caso de personas que teletrabajan dos o tres días a la semana y el resto van a la oficina, o algunas variaciones de jornada laboral parecidas.

1-A TIEMPO COMPLETO: Aquellos teletrabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad profesional en sus casa son considerados como teletrabajadores en el domicilio a tiempo completo. Acuden a la oficina de vez en cuando para alguna reunión o para recoger material de trabajo. Aunque estas visitas pueden ser habituales, no suelen representar más de uno o dos días por semana. En esta categoría se incluye a los programadores y analistas informáticos,. También se incluyen aquellos trabajadores que son contratados para cubrir, desde sus casas, momentos de trabajo extraordinarios en la empresa. No entran en la definición de teletrabajo los tradicionales trabajadores a destajo que solían realizar las tareas en sus casas, frecuentemente para la industria textil, ya que no usaban ni las telecomunicaciones ni la informática para el desempeño de su actividad profesional. Este tipo de trabajo se denominaba también trabajo a domicilio.

2-A TIEMPO PARCIAL Existen también los teletrabajadores en el domicilio a tiempo parcial, que desarrollan su actividad profesional en una oficina, pero que pasan dos o más días de la semana trabajando en el domicilio. Entre este tipo de trabajadores se encuentran los directivos y profesionales que cuentan con suficiente antigüedad laboral como para justificar los gastos adicionales en equipos informáticos en el domicilio y en la oficina. El baremo de dos días es de algún modo arbitrario, pero es necesario para distinguir entre los teletrabajadores a tiempo parcial y la gran cantidad de profesionales que se llevan trabajo a casa de forma ocasional, puesto que estos no necesitan probablemente el soporte tecnológico necesario para un teletrabajador, ni tienen un contrato laboral que mencione la posibilidad del trabajo en el domicilio, ni han considerado las principales ventajas e inconvenientes que supone el trabajo a distancia de forma habitual.

3.2 Centros de Teletrabajo

Otro grupo de teletrabajadores es el de los usuarios de los centros de teletrabajo. Existen distintos tipos de centros: desde aquellos situados en zonas rurales hasta las oficinas satélite de las empresas. Consideramos una oficina satélite como un pequeño centro separado de la oficina central de la empresa y que no es autosuficiente ya que depende en muchos aspectos de ella. Los lugares de trabajo del centro de teletrabajo pueden estar asignados a un solo usuario o por el contrario pueden ser compartidos por varios en distintos turnos.

Un Telecentro es una oficina de recursos compartidos, que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de Teletrabajo.

Normalmente se diseña con la flexibilidad suficiente para albergar a muy distintos tipos de teletrabajadores, y suele haber un equipo o persona responsable del mantenimiento del centro. En algunos casos, también se encarga a este equipo o persona de algunas tareas formativas, en relación con los aspectos más técnicos, en los que los teletrabajadores suelen encontrar más problemas.

Las características que definen un centro de teletrabajo son las siguientes:

- Facilitan el traslado de los puestos de trabajo a áreas rurales donde los precios de la vivienda son inferiores.
- Proporcionan una solución para aquellos trabajadores que quieren trabajar en una zona próxima a su hogar, pero temen el aislamiento del teletrabajador en el domicilio, o piensan que no sabrán resolver los problemas técnicos que les pudieran surgir en sus casas.
- Suponen un mayor aprovechamiento de algunos lugares de trabajo y de los equipos técnicos empleados.
- Proporcionan mejores servicios y equipamiento a los teletrabajadores, respecto a los que se quedan en su domicilio, y, generalmente, también una mayor infraestructura de comunicaciones (por ejemplo, pueden proporcionar servicios de videoconferencia).

Como ejemplos pioneros podemos citar el Information System Gotland, en una isla cercana a Suecia (1986), el Jamaica Digiport (1988), o el proyecto Kumanoto Prefecture, en la isla de Kyushu, al sudeste de Japón, entre otros

La utilización de un centro de teletrabajo es una situación intermedia entre la oficina tradicional y el trabajo en el domicilio. La probabilidad de adaptación del personal al trabajo en un centro de teletrabajo es mayor que la de los que trabajan en sus propias casas. Desde el punto de vista de la gestión puede resultar más fácil organizar y supervisar a un pequeño grupo de empleados en un centro de teletrabajo que a esos mismos empleados dispersos en sus domicilios. Sin embargo hay algunas ventajas en el trabajo en el domicilio que no pueden conseguirse plenamente en un centro de teletrabajo.

Como muestra del esfuerzo hecho para que Europa no quede descolgada de la nueva realidad emergente es el texto de la resolución aprobado por unanimidad en la Comisión de Economía y Empleo de la Asamblea de Madrid (lunes, 15-3-99)

"La Asamblea de Madrid insta al Gobierno Regional a poner en marcha las acciones necesarias para:

La Creación de una Red Madrileña de Telecentros, previa la realización de un estudio dentro del presente año que valore la situación actual y los recursos necesarios para su puesta en marcha. Dicha red se realizará en coordinación con los distintos municipios de la Comunidad de Madrid, y tendrá por finalidad, por una parte, poner al alcance de la población las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y por otra, abrir posibilidades para el teletrabajo. Dicha Red de Telecentros de la Comunidad de Madrid, se podrá ajustar a los siguientes criterios básicos:

- 1.Utilidad Pública: la utilización de los recursos telemáticos por parte del público en general, tanto si son trabajadores de empresas privadas, autónomos o simplemente usuarios de Internet, a muy bajo coste o gratis (según los casos) . Hay que tener en cuenta que la creación de estos telecentros se hace con la finalidad de acercar la telemática a la sociedad, facilitando a la gente que no disponga de estos recursos en su hogar, las herramientas necesarias para poder utilizarlas (a modo de "cibertecas"), y, además, de abrir vías al teletrabajo.
2. Estos Centros de Teleservicios dispondrán del equipamiento informático y de telecomunicaciones suficiente como para ser empleado tanto por teletrabajadores de una empresa privada, como por profesionales independientes, pequeñas empresas o público en general.
- 3.La Red Madrileña de Telecentros tenderá a cubrir el mayor número de municipios posible de la Comunidad de Madrid
- 4.Atenderán, de manera prioritaria, las zonas rurales.
- 5.Orientarán, de manera general, en la creación de nuevas oportunidades de empleo a todos los trabajadores en paro, y en particular, a jóvenes licenciados, profesionales, mujeres, y discapacitados.
- 6.Dispondrán de "Aula Formativa" donde se impartirán cursos de familiarización con el entorno telemático, así como de un "Servicio de Tutoría" a distancia.
- 7.Para su ubicación se aprovecharán, cuando sea posible, los edificios de la Comunidad de Madrid y/o de los Ayuntamientos, habilitándolos al efecto.
- 8.Para la gestión de los telecentros, es decir, para la supervisión y coordinación de los mismos, se establecerán acuerdos entre las Administraciones, local y autonómica, y la sociedad, a través de instituciones, universidades, fundaciones, sindicatos, empresas, asociaciones, ONG's, etc.
- 9.Para su financiación, se dedicarán anualmente los fondos presupuestarios que permitan su desarrollo y extensión"

3.3 Teletrabajo móvil o itinerante.

Los teletrabajadores móviles son aquellos que pasan la mayor parte de su tiempo fuera de la oficina, ya sea en carretera o en las oficinas de los clientes. Normalmente se trata de agentes de ventas, técnicos o consultores. La oficina base de un teletrabajador móvil puede ser su casa, una oficina convencional, o incluso un vehículo. Este tipo de teletrabajo puede ser considerado también como trabajo independiente de una ubicación fija. Estos trabajadores constituyen uno de los grupos de teletrabajadores más numerosos y mejor asentados en todo el mundo, a pesar del hecho de que la mayor parte de ellos no se consideran a sí mismos como teletrabajadores.

La característica distintiva de los teletrabajadores móviles es que utilizan medios de telecomunicación y la informática. ; equipados con lo que se ha dado en llamar oficina móvil: teléfono móvil, aparato de fax incorporado, ordenador portátil, etc.

Suelen practicar esta modalidad de teletrabajo los profesionales que se dedican a mantenimiento (de alguna materia específica, normalmente ligada a la informática), también los que pasan largos períodos de tiempo en hoteles, cubriendo largas distancias, como reporteros, consultores, políticos, artistas, etc.

Un agente comercial que utiliza un ordenador personal para ofrecer presupuestos y recibir pedidos desde los locales de los clientes y que dispone de una radio celular para enviar inmediatamente los pedidos a la central es considerado un teletrabajador. Por el contrario, aquel representante que cada lunes recoge la lista de clientes que hay que visitar y que no vuelve a establecer contacto con la oficina hasta el viernes por la tarde para entregar los pedidos, no es considerado teletrabajador. Obviamente la definición dada es simplemente indicativa y hay que aplicar el sentido común para adaptarla a cada situación.

Dado que el teletrabajo es una forma flexible de organización laboral, hay actividades profesionales que pueden abarcar dos o más de las situaciones descritas.

Por ejemplo, un consultor cuyo lugar principal de trabajo es la oficina central, puede pasar parte importante de su tiempo en las oficinas de los clientes y para evitar interrupciones innecesarias puede trabajar también en el domicilio o en un centro de teletrabajo. Su despacho en la oficina central puede ser compartido con otros consultores, ya que ninguno está presente más de uno o dos días por semana. A este fenómeno que consiste en compartir el puesto físico de trabajo se le suele denominar despacho compartido (hot desking).

Como conclusión de esta sección presentamos una lista donde estudiar el enorme número de trabajos en diferentes sectores que pueden potencialmente realizarse mediante teletrabajo, aunque todavía estamos un estado incipiente de desarrollo, quedando muchas oportunidades por descubrir.

El teletrabajo resulta adecuado en los **sectores** en que existe una intensa actividad de elaboración de datos y la necesidad de garantizar la continuidad del servicio ofrecido. Entre estas posibilidades, cabe mencionar las siguientes:

El sector de la Informática y la Comunicación

- Servicios a las empresas (acceso a bases de datos, asesoramiento y gestión administrativa).
- Editorial, especialmente trabajos con textos e imágenes
- Crédito y finanzas.
- Organismos públicos locales o centrales que trabajan con documentos y asuntos administrativos
- Comercio, especialmente el servicio al cliente y las ventas
- Servicios públicos

En los sectores que tratan bienes físicos, el teletrabajo puede utilizarse para todas las funciones que incluyen la elaboración de datos y los contratos de negocios. Las actividades que más se prestan al teletrabajo son las que suponen el manejo de gran cantidad de datos.

Según las características de la tarea a realizar y el grado de autonomía del trabajador al llevarla a cabo, se puede elegir entre varios modelos de organización del teletrabajo. Por ejemplo, los telecentros son eficaces para quienes prestan servicios auxiliares o asistencia tecnológica continua.

Por tanto, el teletrabajo en sus distintas formas puede aplicarse a las siguientes actividades:

- administración.
- asistencia al cliente.
- ventas
- desarrollo de software
- mantenimiento y asistencia del software
- marketing
- elaboración de imágenes y textos de datos.
- introducción y recuperación de datos
- servicios de información y centralita

3.4 Areas de trabajo en que puede aplicarse el teletrabajo

Resumir, redactar, corregir borradores y hacer índices. Muchos teletrabajadores tienen conocimientos en el ámbito de la publicación, muy cotizados sobre todo si se combinan con la capacidad de manejar temas científicos.

Transcripción de sonido, transcripción remota

El teletrabajador transcribe un texto (a partir de una copia dura o de un cassette) con el ordenador y lo entrega en disquete, impreso o por correo electrónico. Tened en cuenta que este tipo de trabajo se ve amenazado por las nuevas tecnologías, en particular el software que permite dictarle directamente al ordenador. Por esta razón, podría ser razonable combinarlo con servicios de redacción, tal y como ya hemos mencionado. Cada vez hay menos demanda de servicios de mera transcripción, pero algunas empresas todavía los utilizan con regularidad, siempre que sean de alta calidad y bajo coste.

Conferencias

Algunos telecottages pueden ofrecer estructuras para vídeo y audioconferencias, así como apoyo para todo tipo de tele-reuniones. Las videoconferencias requieren una línea RDSI y un videoteléfono, y utilizan un servicio estándar de teléfono digital. Las organizaciones interesadas pueden invertir asimismo en altavoces de alta calidad.

Conversión de datos

Convertir datos de un disco o de un formato de software a otro es un servicio que se solicita frecuentemente. Requiere un amplio conocimiento de los paquetes de software.

Centros de llamadas (call centre)

Es ésta un área de gran éxito comercial, en la que la plantilla tiene que tratar un gran volumen de tráfico telefónico. Algunas empresas poseen una estructura satélite en que el personal responde a las llamadas desde su casa.

El trabajo de los centros de llamadas incluye numerosas tipologías de telemarketing y Teleservicios, como por ejemplo:

- servicios centrales de reservas de hoteles, billetes de avión, alquiler de coches y taxis
- centros de apoyo y asistencia técnica para ordenadores y programas software
- televentas
- estudios de mercado
- recogida de fondos para iniciativas benéficas
- transacciones financieras y de seguros

Las innovaciones tecnológicas de la integración entre ordenadores y telefonía (computer-telephony integration, CTI) están definiendo la tendencia en el desarrollo de los centros de llamadas, que podría ser la de adoptar dimensiones más reducidas respecto al pasado.

Entre otras cosas, la tecnología CTI ofrece opciones de "screen popping" (las llamadas telefónicas se visualizan inmediatamente en la pantalla del empleado).

Para instalar centros de llamadas se precisan unos recursos tecnológicos y económicos considerables.

Procesamiento de datos

Entre los posibles trabajos en este campo, cabe destacar los siguientes:

- realización de índices, síntesis, resúmenes de documentos
- servicio de elaboraciones health claim processing
- administración de servicios bancarios
- administración de suscripciones a revistas, etc.
- Alquiler de equipos

Esta es una de las principales fuentes de ingresos para muchos telecentros, e incluye el alquiler de ordenadores, software e impresoras a particulares o a empresas. Algunos telecentros están utilizando instrumentos de promoción, como la fórmula "probar antes de comprar".

Búsqueda de información (Information broking)

Estos corredores de información son expertos que ayudan a sus clientes a encontrar la información que precisan, normalmente en una gran masa de documentación disponible, electrónica o sobre papel.

Estos profesionales suelen estar especializados en un área en concreto, y disponen de una amplia red de contactos personales.

Servicios de información/agencias de reservas/información turística

Los teletrabajadores pueden ofrecer servicios de reservas (box office), como la venta de entradas para el teatro o para eventos deportivos. Algunos telecottages administran servicios de información turística, eventos especiales como festivales locales, calendario de actividades turísticas en épocas de vacaciones, etc., una actividad para la que pueden preverse subvenciones públicas.

Servicios para oficinas (Office services)

En los últimos años, las oficinas virtuales han ido haciendo su aparición con una frecuencia cada vez mayor, ofreciendo posibilidades de representación oficial para pequeñas empresas y profesionales autónomos, garantizando el servicio de secretaría telefónica, dirección postal y telemática y el uso temporal de locales para encuentros y reuniones.

De esta forma, empresas de dimensiones muy reducidas pueden dar una imagen más profesional, delegando las actividades tradicionales de secretaría a los telecottages.

Editorial, gráfica y elaboraciones multimedia

Esta es un área para teletrabajadores con una preparación especial en las actividades de publicación, gráfica, diseño y en la realización de proyectos editoriales multimedia. Este trabajo puede incluir la realización de presentaciones de proyectos sobre papel o con tecnologías multimedia (que pueden ir acompañados de animación y sonido), así como en diapositivas en formato 35 mm.

Servicios de las oficinas virtuales

Las empresas que utilizan los servicios de sus oficinas virtuales remotas tienen la ventaja de usar equipos y software específicos, en lugar de ponerse en manos de teletrabajadores ajenos a la empresa, que tienen equipos distintos.

Los costes pueden reducirse si las oficinas están ubicadas en áreas rurales.

Transporte de textos e imágenes sobre papel en formato electrónico (escaneo)

Las soluciones y exigencias técnicas (y, por tanto, económicas) para procesar electrónicamente textos, imágenes, gráficos y fotografías pueden variar sensiblemente.

Para procesar textos de forma sistemática suele necesitarse un escáner con contenedor para la lectura automática de varias hojas, y un software de lectura óptica de caracteres (OCR, Optical Character Reading), mientras que para las imágenes puede utilizarse en muchos casos un escáner de sobremesa más barato.

De todos modos, para procesar imágenes con alta resolución hay que recurrir a un escáner profesional, más bien caro, y a personal preparado en lo tocante al uso del software y los procesos de impresión.

Registro de las cualificaciones del personal disponible. Agencia de recursos humanos (Skills register)

Muchos telecentros llevan un registro de los currículums de los trabajadores disponibles, y si una empresa recurre a uno de ellos, puede preverse una comisión por el servicio que ha prestado el telecentro.

Otros telecentros disponen de un tablón de anuncios (que puede ser electrónico), en que los teletrabajadores pueden presentarse y hacerse publicidad, fijando encuentros y estableciendo formas de colaboración.

Formación (Training)

Muchos telecentros imparten cursos de formación para teletrabajadores centrados en los requisitos concretos necesarios, a pesar de que hoy en día la mayor parte del software existente lleva guías de aprendizaje Interactivas.

Los telecentros de dimensiones relativamente grandes pueden convertirse en centros de exámenes para cursos especializados y oposiciones en el campo de la informática. También pueden establecerse contactos con institutos y universidades locales, para proporcionarles e impartirles cursos de informática.

Y, finalmente, la producción de cursos de formación y material educativo, de los que hay una fuerte demanda por parte de las grandes estructuras profesionales.

Servicios de traducción

Los servicios de traducción, para los que puede utilizarse principalmente el correo electrónico, pueden tener un mercado interesante, especialmente si van unidos a otros servicios informáticos, como el editing y el publishing electrónico. La posibilidad y la capacidad de establecer una red entre teletrabajadores de distintos idiomas puede permitir ofrecer un "servicio europeo" completo.

Contabilidad

Los teletrabajadores con una preparación de tipo contable puede tener posibilidades de utilizar su preparación de forma provechosa, incluyendo además la posibilidad de aceptar trabajo por cuenta de otros gestores y contables.

Los gestores y contables que teletrabajan en casa deberían tener en cuenta la posibilidad de que el cliente les visite y, por tanto, los problemas de aparcamiento o los de seguros contra daños.

Programación informática/apoyo al software

Realización de software y apoyo técnico telefónico especializados y personalizados con respecto a necesidades especiales, que en la actualidad tienen un mercado considerable. Los proveedores deberían cerciorarse de que reciben una indemnización

profesional adecuada, un seguro que suele ser más bien caro, pero necesario en caso de que el asesoramiento acarree perjuicios económicos para el cliente.

Las especialidades en este campo pueden ser, por ejemplo, CAD/CAM, diseño computarizado de circuitos impresos (PCBs printed circuit boards) y muchas otras.

Diseño de páginas web

Muchas empresas necesitan ayuda para elaborar sus propias páginas web. Esto supone un nuevo terreno laboral, que requiere el conocimiento del lenguaje de HTML, software apropiado y preparación en la publicación de información.

Los telecentros también pueden ofrecer accesos y servidores para las páginas web de empresas y organizaciones locales. Son de gran utilidad los conocimientos de programación en cgi-scripting, HotJava, JavaScript y HTML dinámico, muy útiles para creación de sitios web más interactivos.

Vemos una tabla con Profesiones y una posible valoración sobre su adaptación al teletrabajo

Puesto	Teletrabajo en el hogar a tiempo completo	Teletrabajo en el hogar a tiempo parcial	Teletrabajo en oficina satélite o centro de teletrabajo a tiempo completo	Teletrabajo en oficina satélite o centro de teletrabajo a tiempo parcial
Analista contable		x	x	x
Actuario	puede	x	x	x
Ejecutivo de publicidad	puede	x	x	x
Programador de aplicaciones	x	x	x	x
Arquitecto	x	x	x	x
Auditor		x	x	x
Autor	x	x	x	x
Contable (teneduría de libros)		x	x	x
Ingeniero (CAD/CAM)		x	x	x
Empleado de los archivos centrales			puede	
Ingeniero civil	x	x	x	x
Mecanógrafo	puede	x	x	x
Psicólogo clínico		x	x	x
Científico de ordenadores		x	x	x
Cajero			x	
Empleado de entrada de datos	x	x	x	x
Especialista en búsqueda de datos	x	x	x	x
Director general de departamento		x	puede	x
Ingeniero de diseño		x	x	x
Economista	puede	x	x	x
Analista financiero	x	x	x	x
Secretario general		x	x	x
artista grafico	x	x	x	x
Ingeniero industrial		x	x	x
Periodista	x	x	x	x
Director de laboratorio		x	puede	x
Científico de laboratorio			puede	puede
Abogado	puede	x	x	x
administrador de correo			x	x
Operador del ordenador central			puede	x
Técnico de		x	x	x

mantenimiento				
Director nivel alto		x	x	x
Director nivel medio		x	x	x
Director de los equipos	puede	x	x	x
Analista del mercado	x	x	x	x
Director de marketing		x	x	x
Cientifico de ciencias naturales		x	x	x
Operador de equipos de oficina			x	x
Director de personal		x	x	x
Director de compras	puede	x	x	x
Locutor de radio	x	x	x	x
Agente inmobiliario	x	x	x	x
Recepcionista			x	x
Analista de riesgos	x	x	x	x
Administrador de escuela		x	x	x
Ingeniero de software	x	x	x	x
Estadístico	puede	x	x	x
Analista de valores bursátiles	x	x	x	x
Intermediario de valores	x	x	x	x
Supervisor	puede	x	x	x
Ingeniero de sistemas		x	x	x
Programador de sistemas		x	x	x
Escritor técnico	x	x	x	x
Televendedor	x	x	x	x
Operador telefónico	x	x	x	x
Agente de ventas viajero		x	x	x
Profesor de universidad		x	x	x
Secretario-Procesador de textos	x	x	x	x

Fuente Padilla(6) a partir de (Nilles (7), 1994) p.27

4. TECNOLOGIAS PARA EL TELETRABAJO

4.1 Introducción

La sociedad de la información se está construyendo, así como las potentes redes mediáticas que retroalimentarán y contribuirán a su futuro desarrollo. Podemos concluir, pues, que aunque el teletrabajo está dando todavía sus primeros pasos, existen indicios suficientes que asegurarán su futuro y progresivo desarrollo.

En primer lugar, porque las presiones económicas obligarán a las empresas públicas y privadas a introducir políticas de trabajo flexibles y reducir los costes generales.

En segundo lugar, porque los operadores de telecomunicaciones, que se enfrentan a sus propias presiones competitivas, desempeñarán un papel activo en el fomento de las ventajas del teletrabajo ante la comunidad empresarial y en el desarrollo de servicios que colaboren en este proceso.

En tercer lugar, porque las TIC serán cada vez más transportables, económicas y fáciles de utilizar. Por último, y quizás más importante, porque la inequívoca apuesta de la UE por la modernización de las redes de telecomunicación e implantación de las autopistas de la información, y el apoyo político e institucional a inversiones y programas concretos de teletrabajo, contribuirá a un desarrollo progresivo de esta nueva manera de trabajar.

Las autopistas de la información, el ciberespacio y la realidad virtual son buenos ejemplos de este poder de los medios. El discurso socialmente extendido, dominante, sobre la relación entre tecnología y sociedad se caracteriza, precisamente, por su determinismo práctico y por su tecnologismo simplista que no contempla la complejidad del proceso de cambio en todas sus dimensiones, planteándose el para qué de las nuevas tecnologías.

Desde el teléfono hasta el televisor, pasando por el ordenador, todas las tecnologías audiovisuales parecen converger en el espacio cibernético. Estas nuevas tecnologías de la digitalización y de la compresión acabarán integrando los tres aparatos (medios) en uno solo y nos anuncian que tanto las relaciones laborales como las personales y el ocio pasarán necesariamente por los circuitos virtuales.

No sólo el cambio tecnológico está decidido, sino también el rumbo que éste tomará. La sociedad de la información y el mundo digital avanzan y no hay nada que hacer, nos transmiten continuamente los visionarios de la ideología dominante. Sin embargo, ni el teletrabajo evoluciona según las estimaciones, ni la realidad virtual es una realidad posible, pero el poder de las grandes redes mediáticas de comunicación han creado un estado de opinión que nos sitúa en un nivel de desarrollo ficticio e irreal. Pérez Jiménez (8) nos recuerda en este sentido el poder de los medios de comunicación, especialmente como conformadores de estados de opinión que nos trasladan a mundos inexistentes: "La realidad virtual se ha consagrado como acontecimiento social antes de dejar de ser algo más que una realidad posible. El problema ha sido la expectación generada por la potencia de la nueva herramienta; los medios de comunicación han dado por supuesta la existencia de una tecnología que aún se encuentra en desarrollo y cuyas aplicaciones son todavía precarias y costosísimas. Se ha creado un estado de opinión que asume un nivel de desarrollo mucho más avanzado de lo que en realidad se está "

4.2 . La realidad del teletrabajo

Actualmente el caso de teletrabajo mas extendido es el que muchas empresas están llevando a cabo. Se trata de empleados que debido a su tipo de ocupación , les resulta prácticamente imposible acercarse a la oficina siempre que pueden, pero que sin embargo deben enviar datos a sus compañeros, así como recoger información de la red central de la empresa. (Este es el caso típico del comercial que esta todo el día viajando y conociendo clientes y debe introducir periódicamente el progreso de sus contactos en una base de datos - ver el anexo II sobre un posible caso de este tipo)

Este tipo de empleados puede optar por dos formas diferentes de trabajo. Enviar los datos por correo electrónico e Internet (siendo el volumen de estos razonable) u optar por aprovechar un sistema completo de conexiones de red de la empresa donde los trabajadores pueden llegar con sus ordenadores portátiles , enchufarlos a la red y descargar todos los datos en el servidor central .Esta ultima parece la opción mas fiable pero el trabajador debe conectarse periódicamente a la red de su empresa y por lo tanto acercarse hasta sus oficinas.

Ambas formas de trabajar no son excluyentes y se pueden combinar dependiendo de las necesidades a satisfacer.

Podemos destacar una forma de teletrabajo no tan conocida (personalmente creo que será la que se implemente en el futuro), pero igual de interesante que las anteriores El manejo remoto de ordenadores que consiste en un software especial que instalado propiamente en dos PCs distintos permite que desde uno de ellos se pueda manejar el otro como si nos encontráramos delante de el y prácticamente sin ningún tipo de limitaciones , salvo quizás las impuestas por el sistema de seguridad de la empresa.

Este sistema ofrece un gran número de ventajas ya que permite, por ejemplo, que los administradores de una gran cantidad de servidores no tengan que desplazarse hasta el lugar físico de los mismos, ya que con el uso de este tipo de software es posible manejarlos desde cualquier otro PC (con el software apropiado instalado) e incluso realizar tareas más complicadas como reiniciarlos o apagarlos. Resulta extremadamente útil para aquellos trabajadores que quieran consultar documentos de sus ordenadores habituales cuando no se encuentran presentes.

Por último mencionar el estándar que pretende instaurar Microsoft gracias al dominio del mercado de sistemas operativos y aplicaciones Ofimáticas. Basado en Windows 98 y NT permiten que ordenadores que se encuentren muy alejados puedan conectarse a la red de la empresa y utilizar todos los recursos de esta. El poder conectarse a la red de forma remota implica utilizar impresoras, Unidades de disco del servidor, como cualquier otro recurso compartido definido como tal por la empresa, escáner, servidor de fax, etc.... Esto permite utilizar recursos que no disponemos cuando por ejemplo estamos de viaje de negocios.

Como ejemplo ilustrativo podemos abrir un documento Word que hayamos preparado en nuestro portátil, e imprimirlo en la impresora de nuestro departamento, para que la secretaria o un compañero lo envíe donde queramos, más cómodo y evita confusiones que si hubiésemos mandado un correo electrónico conteniendo el documento y que luego en la oficina tengan que imprimirlo por su cuenta y riesgo.

4.3 Tecnologías de la comunicación

La primera cuestión que debemos resolver en la empresa en la que queramos el teletrabajo será la de comunicaciones

Por definición todo teletrabajador necesita una forma de comunicación con su central de trabajo y dependiendo de la modalidad de teletrabajo que escojamos será más indicada una solución que otra. Es necesario contar con unas líneas de comunicación con los teletrabajadores lo suficientemente buenas como para que puedan soportar el tráfico que estos generen.

La forma más sencilla de realizar esta conexión con el exterior es mediante el uso de Internet bien mediante un pequeño módem, líneas RDSI o incluso el nuevo estándar ADSL de conexión a Internet.

Internet es una opción barata y asegura la presencia permanente a través del buzón de correo. En este caso solo debemos contar con una conexión a la línea telefónica (la opción más barata es a través de la línea analógica con un módem convencional) y una cuenta de acceso a Internet. Nos permitiría intercambiar correo electrónico, acceso a datos contenidos en páginas Web o enviar ficheros a través de servidores FTP. Pero este método es el menos versátil de todos, queda un poco limitado y pierde su funcionalidad en el sentido que requiere de un soporte técnico desde la oficina donde se deberán encargar de preparar los ficheros a enviar por correo electrónico al teletrabajador antes de que este pueda disponer de ellos.

Para mantenerse en contacto con la oficina puede ser suficiente, pero a poco que queramos un poquito más de operatividad necesitaríamos otras soluciones y por eso quizás solo es recomendable para aquellos teletrabajadores que no muevan una gran cantidad de datos.

Tenemos la posibilidad un poco más cara que la anterior de habilitar una sala en la empresa donde instalemos una gran cantidad de conectores de red, de modo que a medida que vayan apareciendo los trabajadores por la misma se puedan conectar y realizar el intercambio de datos.

Si no existiese la necesidad de intercambiar datos constantemente y desde cualquier punto de la geografía, esta quizás sea la opción más racional, pues evita costes innecesarios en la factura telefónica y en infraestructura en general.

Tan solo es necesario la presencia de unos cuantos conectores de red y un concentrador (hub) encargado de conectar todos al servidor. Con este sistema, con la ayuda de ordenadores portátiles se podrá traspasar toda la información a velocidades de 10 a 100 Mbits por segundo. Sin duda una manera eficiente de enviar y recibir información muy voluminosa que por módem o RDSI tardarían demasiado tiempo.

Si se cuenta con un cierto presupuesto para invertir en infraestructura de teletrabajo, no cabe duda que la mejor solución es la de contratar unas líneas telefónicas que pueden ser tanto analógicas como RDSI y destinarlas para que todos los empleados puedan conectarse directamente y de la forma más segura posible.

Es una opción similar a Internet salvo que en este caso se trata de una llamada directa a nuestras instalaciones, no hay tanto riesgo de que los datos sensibles sean interceptados por el camino. Si optamos por usar líneas propias para conectarnos con la central de trabajo existen para ellas múltiples usos:

Por un lado contamos con la posibilidad de conectar nuestro PC a la red de área local directamente a través del teléfono como si estuviéramos físicamente en la oficina, lo que nos da opción a la utilización de recursos compartidos del servidor: discos duros, impresoras, escáneres, etc...

Como segunda opción tenemos la posibilidad de utilizar dichas líneas para realizar lo que se conoce como manejo remoto de ordenadores. Este sistema permite mediante el software adecuado, manejar un ordenador situado en la oficina desde cualquier lugar como si estuviéramos delante de él. Los movimientos del ratón, las pulsaciones del teclado y las imágenes de la pantalla serán transmitidos a través del teléfono, permitiéndonos hacer un uso completo de la línea y el equipo.

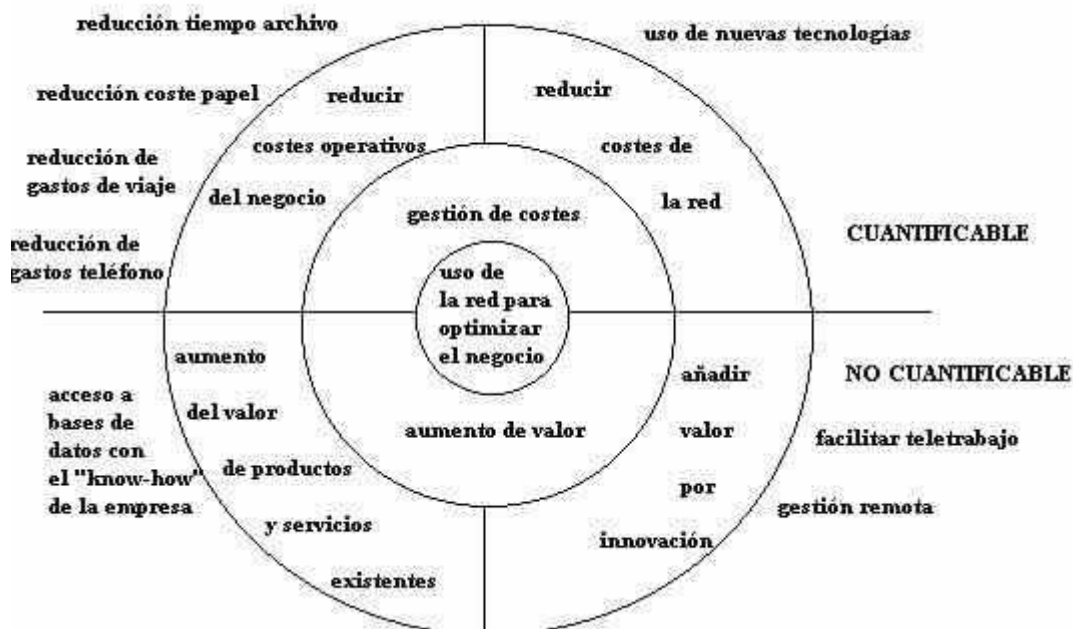
Esta conexión directa a través de líneas telefónicas puede gestionarse desde diferentes métodos :

El primero es la instalación de una serie de routers encargados de contestar al teléfono y de enlazar las conexiones telefónicas directamente con la red a través de protocolos estándar como TCP/IP o IPX . De este modo los que llamen a las líneas telefónicas entraran a formar parte de la red inmediatamente

Existe otra forma de gestionar dichas líneas gestionándolas mediante una serie de módems conectados todos ellos a un servidor. Este servidor podría funcionar con cualquiera de los sistemas operativos de red estándar de mercado, Unix, Linux, Windows NT . En este ultimo caso , el servicio de acceso remoto (RAS) permite autenticar usuarios, devolver llamadas a aquellos que tengan derecho a este servicio y otras muchas opciones que lo hacen muy versátil . Además permite el total control sobre las líneas telefónicas.

Nos han quedado pendientes un ultimo tipo de aplicaciones que, utilizando cualquiera de los sistemas anteriores, no están destinadas a que el ordenador remoto se conecte a la red de la oficina. Se trata de software que permite manejar remotamente cualquier ordenador de nuestra oficina. Dentro de este grupo de aplicaciones cabe destacar LapLink, Carbon Copy o PC Anywhere.

BENEFICIOS DERIVADOS DEL USO DE LA RED



4.4 Tecnologías del Software

Para determinar el software necesario para implementar el Teletrabajo, es importante partir de las necesidades finales y relacionarlas con el software que cubre las necesidades.

NECESIDADES	SOFTWARE ASOCIADO
*Elaboración de informes. *Presentación de trabajos. *Manejo de Datos estructurados. *Hojas de cálculo.	Aplicaciones estandarizadas de Ofimática. (Microsoft Office, Ofimática de Lotus, etc.)
*Intercambio de datos. *Compartición de recursos. (CD-ROM, scanner, Impresora de alta calidad...)	Servidor de ficheros y dispositivos; programa cliente en la parte del teletrabajador. Sistema operativo capaz de gestionar los recursos en red.(Servidor de red de Unix, Windows NT Server,Servidor de trabajo en red de Lotus, etc.)
*Administración y gestión centralizadas. *Información multimedia (texto, gráficos, imágenes, vídeo, audio...)	Servidor documental. Servidor de vídeo. En la parte del teletrabajador, los programas clientes asociados a los servicios ofertados.
*Intercambio de mensajes.	Servidor de correo. En la parte del teletrabajador, los programas correspondientes de cliente, o un navegador con capacidad de tránsito de correo. (Servidores: Microsoft Exchange, Lotus Domino, etc.) (Clientes: Microsoft Outlook, Pegasus, Eudora, Netscape Mail, etc.)
*Obtención de información general a través de INTERNET	Visualizador (navegador). (Netscape, Microsoft Explorer, Mosaic, etc.)
*Agenda colectiva del grupo de trabajo. *Compartición de tareas.	Servidor de trabajo cooperativo, con la correspondiente herramienta cliente en la parte del teletrabajador. (Lotus Notes, cliente, integrado con Lotus Domino, Microsoft Outlook , cliente, integrado con Microsoft Exchange)

Estudiaremos algunas Herramientas imprescindibles para todo teletrabajador

CORREO ELECTRÓNICO

Una de las ventajas más significativas que ofrece Internet es la multiplicidad de soportes de comunicación baratos y de fácil empleo. Entre ellos, el correo electrónico es una de las más significativas y utilizadas por los usuarios: ha supuesto una revolución muy superior a la que en su día significó el fax.

El correo electrónico ofrece la posibilidad de recibir, enviar o solicitar cualquier tipo de información, ya sea texto, imágenes - fijas o en movimiento - o incluso sonidos. La correspondencia entre usuarios, da igual en el sitio del mundo en el que estén, se hace de una forma más RÁPIDA y mucho más BARATA que el correo tradicional o cualquier tipo de mensajería, sin importar si están conectados o no en el momento de la comunicación. Sólo tiene una pega: no permite enviar paquetes (por ahora...)

El correo electrónico se está extendiendo vertiginosamente y se está convirtiendo en una herramienta imprescindible, junto con el teléfono y el fax. Además de la rapidez y el bajo coste, tiene otras ventajas destacadas como el almacenaje inmediato, la facilidad para una respuesta automática y la inmediatez de utilización.

Para su funcionamiento utiliza un protocolo sencillo, el Simple Mail Transfer Protocol (SMTP). Actualmente ya se pueden utilizar formatos enriquecidos en los mensajes de correo y, para los preocupados por el secreto de las comunicaciones, existen programas de encriptación de gran seguridad, como por ejemplo PGP, Pretty Good Privacy.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO COMPARTIDO

Un escalón adicional a la hora de permitir la colaboración entre equipos o personas que comparten un proyecto y se encuentran ubicados en diferentes emplazamientos son las llamadas Herramientas de Trabajo Compartido: son programas que permiten, sobre una misma conexión de Internet, compartir ficheros, dialogar por escrito o con voz, e incluso realizar una videoconferencia simultáneamente. El programa más difundido para este tipo de tareas es Netmeeting de Microsoft, que en su versión 2.0 proporciona una interconectividad realmente eficaz.

IRC: CANALES DE CONVERSACION ESCRITA

El mundo de posibilidades que ofrece Internet no es cerrado, ni mucho menos. A través de Internet puedes mantener conversaciones escritas en TIEMPO REAL con varias personas a la vez y desde cualquier sitio del mundo. Es el denominado popularmente Chat: IRC (Internet Relay Chat) técnicamente.

Con la simple instalación de un programa de IRC (hay varios), se puede mantener una conversación escrita con cualquier corresponsal conectado a Internet en tiempo real. La comunicación se establece a través de unos canales establecidos. Allí se pueden ver los usuarios que están utilizando este servicio e integrarte en la conversación. También cabe la posibilidad de mantener un diálogo privado con un cibernauta concreto, intercambiar ficheros paralelamente al diálogo escrito o incluso crear un nuevo canal de acceso restringido a quien se determine.

Los canales suelen tener un título descriptivo, acompañado de un lema o topic que ilustra sobre el tema de conversación.

El programa más popular para acceder a IRC es mIRC; resulta muy completo, es shareware y se puede seguir utilizando al concluir el periodo de prueba.

INTRANET

¿Se imagina todo ello aplicado a su propio negocio? ¿Una Internet privada y propia? Eso es, a grandes rasgos, una Intranet.

Internet no es sólo una forma de comunicación con el exterior; también puede ser una forma muy útil de COMUNICACIÓN INTERNA en la propia empresa, sobre todo si existen distintos centros u oficinas geográficamente distantes.

A través de la Intranet (cuya apariencia y manejo es idéntica a las páginas de Internet) una empresa procede a la difusión interna de normas y procedimientos internos de la organización, de mensajes confidenciales, seguimiento de operaciones, bases de datos... En definitiva, cualquier elemento de información interna de la propia empresa.

Se trata, de un sistema de comunicación corporativa entre los empleados de una firma independiente de su ubicación física y a la que sólo tiene acceso las personas autorizadas. La Intranet se protege de los visitantes no autorizados mediante sistemas de contraseñas y cortafuegos con lo que se eliminan los riesgos de SEGURIDAD y CONFIDENCIALIDAD propios de una red abierta.

Cualquier empleado con un ordenador y un módem puede trabajar en red con sus compañeros desde cualquier lugar del mundo.

TELEFONÍA

El atractivo de poder realizar comunicaciones a cualquier distancia y pagarlas al coste de una llamada telefónica local despertó rápidamente la atención de desarrolladores de software de todo el planeta y el pánico en las compañías telefónicas.

Existen varios programas, de muy sencilla utilización, que permiten realizar llamadas sobre una conexión de Internet; el único requisito es disponer de un ordenador conectado a la red, que disponga de altavoces y micrófono. La mayoría de estos programas son de dominio público o tienen un coste de adquisición muy barato.

VIDEOCONFERENCIA

Internet va más allá de lo imaginable. ¿Se imagina celebrar una reunión, cara a cara, con un cliente que está en Hong-Kong? Eso es posible gracias a la videoconferencia. Sólo son necesarias dos pequeñas cámaras, un sistema operativo que lo soporte y, sobre todo, ganas de trabajar.

La videoconferencia es una forma de comunicación que se está extendiendo vertiginosamente por el mundo de la empresa. Piensen en los gastos que supone viajar a otro lugar del mundo, alojamiento, dietas, etc... y se darán cuenta del AHORRO que supone el no moverse de su casa y hablar cara a cara, nunca mejor dicho, con la otra parte del planeta a precio de llamada local.

Por el momento su única limitación se encuentra en la velocidad de conexión a Internet; sobre línea telefónica convencional no puede explotarse al máximo las posibilidades del sistema. Para una videoconferencia perfecta sigue siendo necesaria la conexión mediante línea telefónica digital RDSI.

4.5 Tecnologías del Hardware

Al hablar del Hardware necesario para el Teletrabajo, tenemos que tener en cuenta el equipo de la OFICINA CENTRAL (red LAN entre los propios trabajadores, red WAN para salida al exterior) y el equipo de ESTACIONES DE TELETRABAJO.

Otro punto importante respecto al Hardware, es la GESTIÓN DE RED.

OFICINA CENTRAL

RED DE AREA LOCAL (LAN)	Habitualmente encontraremos red Ethernet +CABLEADO: cable de pares sin apantallar (UTP5). +TERMINACIONES: para datos RJ-45/ para voz RJ-11. +CONCENTRADORES: dotados de gestión SNMP (Switch-ethernet) +TARJETAS DE RED: tipo 10BaseT/100BaseT.
RED DE AREA EXTENSA (WAN)	Accesos exteriores que podemos encontramos: +Red Telefónica conmutada (Módem + Línea convencional) +Red Digital de Servicios Integrados (Frame Relay + Línea dedicada) +Router RDSI/Ethernet +Enlaces X.25 o Frame-Relay

ESTACIONES DE TELETRABAJO.

PC de altas prestaciones: +Pentium 300MHz/ 6,8Gb DD/ 64Mb RAM/ CD-ROM. +Tarjeta de sonido. +Hardware adicional, según las características del trabajo concreto que se va a realizar.+Módem 56.600.

EN CUANTO A LA GESTIÓN DE RED

SERVIDOR	+Máquinas especializadas con varios procesadores. +Gran capacidad del almacenamiento de datos (DD de gran capacidad, normalmente con dispositivos de gestión de discos RAID). +Tarjeta de Red.
PERIFÉRICOS	+Unidad de Backup +Impresoras: láser y monocromo. +Scanner. +UPS 2/3 KVA, con Software de gestión. +Dispositivos para almacenamiento masivo.

Todo ello teniendo muy en cuenta la seguridad de nuestras comunicaciones, para ello es necesario disponer de Firewalls , Software para la firma electrónica, pago electrónico etc..

5. LUCES Y SOMBRAS DEL TELETRABAJO

5.1 Situación mundial

" Para tener una idea de la situación actual en Europa y los Estados Unidos, la mayor parte de la población no piensa que trabajará desde su hogar. Tan solo un 7% actualmente teletrabaja entre tres y cinco días a la semana, y un 3% unos o dos días a la semana. Observamos también que en Estados Unidos el teletrabajo presenta mayor implantación actualmente, aunque la diferencia no es sustancial respecto a las cifras que presenta Europa.

... Existe una gran indeterminación con relación a la implantación real del teletrabajo. Según algunos estudios y distintas fuentes podrían existir en Europa y Estados Unidos cerca de 25 millones de teletrabajadores en el mundo.

... Un estudio realizado en el Reino Unido (1994) ponía de manifiesto que el 36% de las empresas utilizaban teletrabajadores y se esperaba que esa cifra aumentaría hasta el 62% en los próximos dos años, y hasta el 70% dentro de cinco. En el Reino Unido, asimismo, se calcula que hay más de 1,2 millones de teletrabajadores que permanecen en sus casas algunos días, mientras que en Estados Unidos su número supera los seis millones. BT (British Telecom) calculaba que para finales de año (1995) habría en Gran Bretaña 2,5 millones de teletrabajadores.

... Sin embargo, los datos de las encuestas llevadas a cabo como parte del proyecto Europeo TELDET (Telework Developments and Trends) (1994) indicaban que ya existían en Europa 1,1 millón de teletrabajadores y un 5% de las organizaciones europeas ya practicaban, de un modo u otro, esta nueva forma de concebir la actividad laboral.

" La disparidad de los datos existentes demuestra la inconsistencia y poca fiabilidad de los mismos. No obstante lo anterior, de todos los estudios y estimaciones realizadas se desprende que la práctica del teletrabajo está todavía por debajo de su potencial, aunque es previsible que aumente significativamente en un futuro próximo. Asimismo, las estimaciones sobre el teletrabajo han ido perdiendo optimismo con el tiempo, apostando por una difusión más "evolucionaria" que revolucionaria. También puede establecerse la existencia de una estrecha correlación entre el grado de desarrollo tecnológico, la

familiarización con las TIC y el tamaño de las empresas con la potencialidad y difusión del teletrabajo. Así, por un lado, Estados Unidos es el país de mayor implantación del teletrabajo seguido del Reino Unido y Francia. Alemania, España e Italia se encuentran todavía, según el estudio de TELDET, en la fase inicial y con un nivel de penetración en nuestro país de 180.000 teletrabajadores. Por otro lado, los sectores de banca y seguros y el hipersector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) son los que con mayor profusión han experimentado esta nueva forma de trabajar" ([13])

... El teletrabajo es, pues, un punto importante en la agenda de la Comisión Europea (CE). Se han creado centros piloto de teletrabajo en 20 ciudades europeas desde 1996, en los que participarán al menos 20.000 trabajadores. Madrid a través del Proyecto TELEURBA dispone de uno de ellos del que ya hemos visto en la sección 3 las bases de la fundación de telecentros en la comunidad de Madrid. El objetivo es que 10 millones de empleados trabajen a distancia en el año 2.000

... El **libro blanco de Delors (9)** y el **informe Bangemann (10)** apuestan con claridad por la modernización de las redes de telecomunicación y por la implantación de las autopistas de la información. La Unión Europea (UE) realizará inversiones específicas para fomentar el teletrabajo y desarrollar redes de telecomunicación transeuropeas en cuatro áreas prioritarias: teletrabajo, teleeducación, telemedicina y teleadministración." **Rafael Casado [32]**

Se puede encontrar una guía muy completa en <http://www.echo.lu/telematics> y <http://europa.eu.int>

Los gobiernos de los diferentes países y Regiones económicas, haciéndose cada vez más conscientes de este fenómeno del teletrabajo, han comenzado a "moverse" para tomar decisiones políticas tendientes al desarrollo de proyectos de teletrabajo de diversa índole... en particular telecentros para teletrabajo. Pensamos que los Centros Comunitarios de teletrabajo (de barrio o rurales), pueden ser una posibilidad laboral para ayudar a los desocupados urbanos y/o a los de zonas alejadas, aún no suficientemente explorada por los Gobiernos con mayor problema de desocupación...

La Comunidad Europea, por su parte, ha ido lanzado programas como el Worknel, destinado a estimular y desarrollar el teletrabajo. Su objetivo es «mandar de vuelta a casa» a por lo menos veinte mil empleados. Los workcenter («centros de trabajo») constituyen una alternativa para las oficinas virtuales. Se trata de edificios ubicados cerca de los suburbios más poblados: sus despachos, equipados con computadoras conectadas a la red telefónica, se alquilan por hora. Quienes no cuenten con un ordenador en su hogar podrán utilizar sus servicios para comunicarse con clientes o empresas o lanzarse a navegar por las aguas de Internet y apuntarse en las bolsas de trabajo o dejar su currículum en alguna empresa. Los «bares informáticos o cibercafé», en donde se puede tomar un café al mismo tiempo que alquilar los servicios temporarios de una computadora conectada a Internet, son la avanzada más popular de este fenómeno con el que contamos ya en nuestro país.

En 1995 el gobierno de los Estados Unidos lanzó una reglamentación el Acta del Aire Limpio destinada a controlar la contaminación aérea en las ciudades. Se dispuso a modo de prueba que a partir de ese año las empresas con más de cien empleados deben ofrecerles la posibilidad de trabajar desde sus casas: el objetivo es disminuir los traslados hacia las oficinas. Si hay una motivación clara por parte de las autoridades de ámbito local, en adoptar los principios de teletrabajo y telecomercio, siempre podrán atraer inversores hacia su entorno. Programas de teletrabajo bajo el desarrollo regional para corregir los desequilibrios regionales y para el fomento de las regiones más deprimidas, (ej. Irlanda, Reino Unido).

" Antes de la aparición del teletrabajo la palabra multinacional o corporación equivalía a "grande", pero con la creciente digitalización surgen las empresas multinacionales compuestas por sólo 10 personas. Ahora se necesitan 3 personas para operar estaciones de trabajo que antes requerían una planta con más de 100 empleados. Los excluidos de la planta, en la medida en que no permanezcan en la situación de "infopobres" y decidan integrarse al teletrabajo, podrán proponer diversos productos y servicios a través de Internet (solos o asociados cooperativamente). Muchos gobiernos aún no parecen contemplar esta posibilidad laboral... Les parece (equivocadamente) una historia de ciencia ficción, o un proyecto a muy largo plazo... Pero igual que una multinacional ya no equivale a "grande"..., tampoco país de avanzada equivale ya a "levantar una industria costosa"... El futuro es la información... y la esencia del desarrollo está dada por el poder del cerebro." ([13])

5.2 Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

Lamentablemente, de parte de los trabajadores tradicionales, existe una mentalidad muy arraigada (y poco creativa), según la cual "hay que ir" al lugar de trabajo (ej.: oficina). Al empleado tradicional le gusta sentirse arropado por la Empresa: horario fijo, sueldo fijo y rutina de tareas... para toda la vida... Tal parece ser la perspectiva de muchos asalariados. Existe una resistencia muy marcada al cambio, aún cuando sea para bien. Sin embargo, hoy la adaptabilidad y la capacidad para aprender cosas nuevas, son las virtudes más valiosas en un trabajador.

Pero por otro lado el mercado laboral es aún demasiado rígido y poco flexible, lo cual no favorece al teletrabajo, sino que hace de su implementación concreta un proceso innecesariamente lento y plagado de incertidumbre. La mutación laboral provocada por el nuevo sistema no sólo desemboca en cambios en el ritmo de vida del trabajador, sino que se traduce en desarraigos masivos..., en la exclusión del mercado laboral tradicional de grandes masas de trabajadores sin "flexibilidad digital"...

Hasta el momento, hemos ido remarcando las dificultades de la implementación del teletrabajo ,aquí añadimos una mas de carácter legal y político,

Los problemas tecnológicos son más fáciles de resolver que los legales y políticos. Una crítica a esta modalidad laboral, suele ser la facilidad aparente de las empresas para evadir las obligaciones fiscales. Pero para tener las cuentas claras con el fisco, hay que atender a que en el caso de un teletrabajador empleado por una Empresa, sus obligaciones serán las mismas que las de cualquier otro trabajador. En los demás casos, cuando el teletrabajador no está empleado, es un autónomo o un profesional independiente..., y para todo eso ya existen leyes en cada país, aunque necesiten retoques para actualizarse. De cualquier modo, el teletrabajo es una forma de trabajo más y, por lo tanto, le son aplicables en principio las leyes del trabajo ordinario. El escollo real está en la ausencia de un marco legislativo global..., la normativa, de cara al teletrabajo, deberá ser transnacional... Los teletrabajadores, con el uso de Internet (Red de redes planetaria...), realizan cada vez más fácilmente tareas para Empresas de otros países. En Europa concretamente, el 3º Congreso de la Unión Europea (Noviembre de 1996) insistió en la necesidad de la creación de un marco legal-laboral europeo.

" Muy a menudo se presenta a esta nueva forma de trabajar como una evolución irreversible en la organización de las empresas. En general se resaltan más las ventajas que los inconvenientes. Se dice que aumenta la satisfacción de los trabajadores, mejora la productividad y la flexibilidad, fomenta la autonomía, descentralización y movilidad, abre nuevas oportunidades de trabajo, ahorra gastos y reduce la contaminación.

También plantea profundas reflexiones sobre los fundamentos de la empresa, la comunicación y el control. La adopción del teletrabajo implica un replanteamiento general, de una dirección muy centralizada, jerárquica y vertical a una organización plana, democrática y descentralizada. Estos cambios culturales se convierten a menudo en obstáculos insalvables para las empresas, dificultando la introducción del teletrabajo, a pesar de los ahorros reales de costes en términos de gastos generales (edificios, alquileres, mobiliario...etc.). Las experiencias de Digital Equipment, IBM France...etc., con relación a estos ahorros reales de costes mobiliarios e inmobiliarios, son una buena prueba de ello. " **Rafael Casado [32]**

Algunos empresarios que temían perder "autoridad" sobre sus empleados pronto descubrieron que es más fácil controlar los resultados que los horarios. Es una perspectiva más sensata para la supervisión (digitalizada) de los empleados. Por otro lado, está comprobado que trabajar en un ambiente agradable aumenta la productividad, y está comprobado también que el mejoramiento de la interfaz hombre-computadora (entornos gráficos) hace que se vaya diluyendo la línea entre el placer y la obligación. Al principio algunos tal vez sospechen que la falta de una oficina «tradicional» podría significar una imagen comercial poco seria e insegura. Pero no es así... Las telecomunicaciones como ámbito de trabajo son tanto o más serias (eficientes y seguras) que las cuatro paredes de una buena oficina.

El tema de la seguridad es muy importante para mantener la confidencialidad de la información que se intercambia durante el teletrabajo. Actualmente hay varios sistemas de encriptación de la información (codificación y decodificación con claves), generalmente suministrados por quien proporciona el trabajo. Las herramientas disponibles son sistemas sencillos que proporcionan la seguridad adecuada. Es preciso recordar, además, que dado el enorme número de documentos que se transfiere a través de la red (son miles de millones diariamente) es poco probable que se filtren datos. Sin embargo toda información confidencial debe codificarse, al menos como medida cautelar.

Aunque de momento las zonas urbanas son más propicias para la actividad del teletrabajo debido a mejores infraestructuras y también a una mayor actividad económica, las medidas adoptadas recientemente por la Comisión Europea en cuanto a desarrollo regional han promovido este tipo de actividad también en zonas rurales, lo que supone importantes mejoras para la calidad de vida del teletrabajador y dar un impulso a la economía de las zonas donde se practique...

Los gobiernos obviamente tienen una tarea que realizar al respecto. Por otra parte, el teletrabajo viene como anillo al dedo a la nueva tendencia empresaria hacia la descentralización y el achicamiento de las estructuras. Los especialistas predicen que durante los primeros años del siglo que viene, el ochenta por ciento de las empresas tendrán teletrabajando a un tercio (o más) de sus empleados...

El movimiento ya empezó: el Consejo Superior del notariado francés subcontrata servicios jurídicos en Costa del Marfil, Empresas de EEUU contratan a mejor precio a contadores de la India y Siemens tiene muchos teletrabajadores en Filipinas haciendo tele-mantenimiento, IBM en España ha puesto a teletrabajar a 1000 empleados... Los ejemplos no acaban...

En España la Fundación Universidad Empresa, la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Politécnica de Madrid, han diseñado en 1996 una "bolsa de trabajo informatizada" (presentada en la 10ª Edición de Tecnociencia / Carpa Paraninfo de la Ciudad Universitaria de Madrid), que incluye ofertas de empleos de más de 250 empresas...

El funcionamiento es sencillo: el alumno tiene que introducir al sistema su expediente académico, personal y profesional, para que luego de unos minutos el mismo sistema le devuelva la dirección de las compañías que buscan un perfil como el suyo.

Con una estructura descentralizada y altamente intercomunicada, una empresa tiene mucha mayor flexibilidad y, por lo tanto, mejores posibilidades de supervivencia... Así es más sostenible y posible su evolución a través del tiempo.

Cualquier actividad posee múltiples procesos susceptibles de ser digitalizados, y cualquier proceso digitalizado puede ser realizado a distancia sin que por ello en ningún momento se pierda eficacia ni calidad en los acabados, por lo cual a dichos procesos digitalizados le pueden ser aplicadas técnicas de teletrabajo. Y todo esto puede implementarse ya mismo, porque no hay que esperar a que se concrete algún invento..

Su naturaleza es casi genética, dado que cada generación está más digitalizada que la anterior. Los bits que controlan ese futuro digitalizado están, más que nunca antes, en manos de los jóvenes... y nada podría fundamentar mejor nuestro optimismo.

La lista de ventajas e inconvenientes del teletrabajo puede ser extensa, según algunos autores como **Rafeal Casado [32]** , **Padilla [6]** y otros estas pueden ser:

Las ventajas del teletrabajo para los trabajadores

- Mayor flexibilidad en la asignación de tiempo y energías
- Menores costes de manutención y desplazamiento
- Mejor calidad de vida. Los teletrabajadores, al no estar obligados a seguir unos horarios de oficina, pueden trabajar donde y cuando lo deseen, no tienen por qué verse discriminados por residir en zonas rurales y no tienen que renunciar a sus empleos si sus cónyuges han de trasladarse a otra ciudad
- Mejora de las condiciones medio-ambientales. Disminución de la polución urbana.
- Favorece la integración al mercado laboral de colectivos tradicionalmente menos favorecidos, fundamentalmente: discapacitados, mujeres, etc.... al disponer de más opciones profesionales a través del teletrabajo
- También el teletrabajo es una fórmula para las personas que desean combinar la atención a la familia con sus aspiraciones profesionales
- Genera oportunidades laborales... amplía el marco de posibilidades del mercado laboral.

Los inconvenientes del teletrabajo para los trabajadores.

- El deterioro de las condiciones de trabajo, relaciones laborales y/o profesionales pueden surgir por la supresión de contactos y relaciones sociales con otros trabajadores. Los teletrabajadores que sólo trabajan en su domicilio familiar suelen acusar sentimientos de soledad, aislamiento social, temores al fracaso o sobre la calidad del trabajo, adicción al trabajo y stress, inseguridad respecto a su status social y posibilidades de promoción dentro de la empresa...etc.
- La difícil delimitación y escasa separación entre trabajo y vida privada o familiar produce con frecuencia conflictos por la ocupación de espacios y tiempo familiar por el laboral, especialmente cuando los espacios disponibles en el domicilio familiar son reducidos y no existe la posibilidad de crear espacios diferenciados para el teletrabajo
- La falta de seguridad existente en las viviendas y de los gastos necesarios de acondicionamiento, así como de las inversiones en equipos y material si no son asumidos por la empresa.
- Puede ser una excusa para la contratación precaria de trabajadores eventuales o a tiempo parcial.
- La falta de una legislación --hoy inexistente-- que contemple las particularidades y la diversidad de modalidades que puede presentar el teletrabajo
- La desestabilización, en favor del empresario, del equilibrio que rige las relaciones laborales, podría aumentar la vigilancia por controles informáticos y, en definitiva, invasión del espacio y el tiempo privado del teletrabajador por parte del patrón.
- Necesidad de un nivel cultural adecuado en el uso y conocimiento de base de las nuevas tecnologías
- El cambio de cultura en el sistema de trabajo. Lamentablemente son muchas las personas que aún no saben realizar sus tareas en un entorno diferente al meramente laboral (férreo horario y sueldo fijo, rutina reglamentada, control y supervisión).

Las empresas pronto descubrieron los beneficios con esta modalidad de trabajo. Es decir que han comprendido cómo las tecnologías digitales y las telecomunicaciones son de gran ayuda en lo que hace al diseño, fabricación, marketing y gerencia de un negocio....

De hecho, en una empresa las ventajas del teletrabajo son numerosas: en primer lugar significa un gran ahorro de luz, calefacción, alquiler de inmuebles y costos de transporte, y una mejora de la calidad de vida de los empleados, por ejemplo. Mayor competitividad, sobre todo en lo que se refiere a mejoras en la productividad, y reducción de costos... Mejora de la motivación, adquisición de conocimientos, flexibilidad y descentralización de la organización, ampliación del servicio al cliente y mayor capacidad de reacción frente a los problemas físicos.

El hecho de proporcionar servicios a "consumidores distantes" puede traer oportunidades y riqueza a la economía local.

Desde el ámbito de la organización: El teletrabajo puede ser entendido como "el cambio del empleo asalariado al de las oportunidades de trabajo"...

1.Cambio del empleo asalariado: Las grandes compañías se esfuerzan por parecerse a las pequeñas en términos de empleo. Las pequeñas compañías en expansión buscan crecer en términos de negocio, pero con inversiones mínimas, entre otras cosas inversiones mínimas en personal. Los mecanismos para ahorrar en personal incluyen la "subcontratación" o externalización de los procesos productivos.

2.Sobre el cambio a oportunidades de trabajo: El aumento de autoempleo. El aumento de pequeñas empresas y microempresas individuales o familiares. El aumento de programas flexibles de trabajo

Tecnológicamente: Medidas de fomento al desarrollo de las infraestructuras de comunicaciones y servicios avanzados. Entorno competitivo y liberalizado en el sector de las telecomunicaciones. Bajo costo de los servicios de telecomunicaciones. Disponibilidad de nuevos servicios y tecnologías: Infraestructura tecnológica bien desarrollada.

Las ventajas del teletrabajo para las empresas

- Mejora en la flexibilidad de la organización. estructuras de gestión más planas
- Mayor adecuación a la demanda del mercado
- Mejor respuesta ante picos de trabajo. Flujos de trabajo más rápidos.
- Menor asunción de riesgos
- Mayor flexibilidad a la hora de seleccionar personal
- Disminución de costes: compra/contratación de espacio físico, Reducción de costes inherentes a la propiedad de los edificios; compensaciones empresariales por manutención y transporte etc.
- Retención de personal altamente cualificado por la oportunidad de prestar sus servicios con métodos alternativos.
- Mejora de la productividad y de la calidad del trabajo realizado
- Focalización de la gestión el negocio principal de las empresas, prescindiendo de los recursos empleados en actividades que se pueden subcontratar
- Integración de pymes, compartición de recursos con reducción del las diferencias entre gran empresa y pymes.
- Mejor servicio al cliente/usuario. Mejora de la imagen de la empresa (ecológica)

De todos modos, también puede haber desventajas, como problemas de gestión y supervisión para integrar a los trabajadores a distancia en el seno de la organización, dificultades de carácter técnico (por ejemplo, para adaptar la tecnología informática y de telecomunicaciones a las necesidades de los teletrabajadores), problemas de calidad o, sencillamente, el riesgo de que los costes para preparar los puestos de trabajo para los teletrabajadores fuera de las oficinas centrales resulten excesivos.

En otras palabras, un empresario responsable realizará una atenta labor de programación que incluya un análisis de costes y beneficios.

6. NUEVAS RELACIONES LABORALES : EMPLEO Y TELETRABAJO

Nicholas Negroponte culmina su libro "Ser Digital" con una decidida apuesta al optimismo..., aún con clara conciencia de que todo legado de la ciencia tiene su lado oscuro... La digitalización creciente de los procesos de producción y de los servicios conducen a la exclusión del mercado laboral de amplias masas de trabajadores... El "empleo vitalicio en una sola Empresa" ya ha comenzado a desaparecer... Lo que ha comenzado a desarrollarse velozmente es una transformación radical de la naturaleza de nuestros mercados de trabajo: por un lado, cada vez más trabajamos menos con átomos y más con bits y, por otro lado, en la medida en que esos bits corren por la autopista informática (Internet), se produce un fenómeno según el cual la masa laboral de 2.000.000 de hindúes y de chinos, por ejemplo, ya comienzan a conectarse (literalmente) y a digitalizarse... teletrabajan. Un diseñador independiente (Freelance) , por ejemplo en Santa Fe, compete con otro en Madrid...

Las Empresas estadounidenses ya están recurriendo a terceros en Rusia y en la India..., no sólo para encontrar mano de obra más barata, sino para asegurarse una fuerza laboral intelectual, altamente capacitada y dispuesta a trabajar duro, rápido y en forma más disciplinada...

A medida que el mundo de los negocios se globaliza e Internet crece, comenzamos a observar un lugar de trabajo digital (teletrabajo) sin fisuras. Los límites geopolíticos tan importantes aún para la manipulación de "átomos" (agua mineral, ropa, maquinaria, etc., etc. con su arancelamiento, tarifas, aduanas, etc.), casi no cuentan o cuentan cada vez menos para el almacenamiento y manipulación de los "bits"...

A medida que nos vamos moviendo hacia ese mundo digitalizado, un importante sector de la población mundial comienza a sentirse y verse excluido... Cuando un trabajador de la industria siderúrgica, de cincuenta años de edad, pierde hoy su trabajo, muy probablemente no tiene a diferencia de su hijo de 24 años flexibilidad digital alguna... Es un analfabeto informático, lo que lo transforma en un infopobre, y como tal en alguien difícilmente empleable.

Cuando una joven secretaria de hoy en día pierde su trabajo, si por lo menos está familiarizada con el mundo digital, tendrá habilidades transferibles y aprovechables en otras actividades... es decir, tendrá flexibilidad digital. Los bits no son comestibles y, por lo tanto no pueden paliar el hambre de los desocupados en forma directa. Las computadoras no tienen moral, y no son capaces de resolver temas tan complejos como la falta de empleo..

Los Gobiernos tienen la obligación por naturaleza de moverse en esa dirección... Sin embargo, estar digitalizados nos da muchos motivos para ser "optimistas". Casi como una fuerza natural, la era digital no puede ser negada ni detenida... Lo más racional es tratar de conocer sus problemas actuales, los límites de lo que puede modificarse y optimizarse, y en cómo lograrlo.

La flexibilidad laboral, tan necesaria para adaptarse a la globalización del mercado de trabajo, debe realizarse criteriosamente... De lo contrario, las conquistas sociales de los trabajadores pueden peligrar seriamente ante el avance de los nuevos sistemas...

Hablamos concretamente de teletrabajo, y no de telesclavos. Muchas Empresas bien podrían valerse de esta fórmula laboral para ahorrar costos y conseguir trabajadores en condiciones precarias. Por otra parte, las Empresas que se resistan a la informatización, y que no adopten los mecanismos de teletrabajo, serán más vulnerables a la competencia de otras Empresas con mejores precios y mayor efectividad en la atención del cliente. Para las Empresas y los trabajadores es todo un desafío..., pues se trata de implementar el teletrabajo como modalidad laboral, sin que ello implique una pérdida de las responsabilidades de la Empresa ante sus empleados, ni de éstos frente a sus obligaciones con la Empresa.

Fuentes consultadas Altisen, Claudio. (13) "Teletrabajo: una opción laboral del futuro, disponible hoy en tu PC". www.librosenred.com/teletrabajounaopcionlaboraldelfuturodisponiblehoyentupc.asp

6.1 Sindicatos y teletrabajo

La sociedad de la información es, además, una sociedad mediática donde la tecnología y los medios de comunicación son consustanciales con el hecho social. Por eso el enfoque clásico y economicista, que examina la estructura económica y los cambios ocupacionales, sólo ofrece una visión limitada de las implicaciones sociales y culturales de la sociedad de la información. Sociedad, tecnología y medios de comunicación están estrechamente interrelacionados. La gran importancia de los medios no reside en su omnipresencia o en la magnitud de su oferta, sino en su papel de conformadores de los sistemas de opinión y de valores.

Así pues, si la sociedad tiende a organizarse de tal modo que nadie se encuentra con nadie y a reducir las relaciones humanas, esto es, hacia la atomización y el aislamiento de los individuos, el poder de los medios de comunicación se incrementará. Poder que influenciará cada vez más en nuestras vidas y que utilizarán siempre que puedan, aunque sea para nuestro bien.

" El teletrabajo o trabajo a distancia, electrónico, a domicilio, desde el hogar...etc., aparece en este contexto como una de las formas de trabajo más genuinas de esta sociedad de la información intermática, interconectada, virtual y digitalizada. Esta nueva forma de trabajar que durante muchos años coexistirá con las formas tradicionales, pero con tendencia a la fragmentación y atomización a través de corporaciones virtuales, redes de pequeñas empresas, autoempleo...etc., es la que pondrá fin a las formas rígidas, concentradas y de grandes dimensiones de la era industrial, cuna del movimiento sindical y de su reforzamiento.

... De ahí que los nuevos concertadores sociales consideren a estas nuevas formas de organizar el trabajo como una amenaza para la pervivencia de las organizaciones sindicales en su configuración actual.

... La práctica de evaluación de tecnologías, sin embargo, nos ha enseñado que tan absurdo es negar la introducción de una nueva tecnología porque desestructura, desorganiza y debilita al movimiento sindical, como embelesarse por ella y creer que se puede poner fin a dicho movimiento.

... Para las organizaciones sindicales en general, el teletrabajo, como cualquier otra innovación tecnológica (material e inmaterial), introduce elementos en el mercado laboral y plantea dudas por el tipo de relaciones que puedan acabar estableciéndose entre los trabajadores y las empresas. Sin embargo, conviene resaltar que, para establecer con éxito programas de teletrabajo, la planificación y la participación de todos los agentes involucrados en la experiencia de teletrabajo desde las primeras fases del proceso es fundamental.

... La práctica de evaluación de tecnologías nos demuestra que la viabilidad social y el éxito económico de una nueva tecnología está directamente relacionado con las formas en que los agentes sociales y económicos se involucran en el proceso.

... La participación, pues, es esencial y no debe restringirse únicamente a la fase de implementación o aplicación de una nueva tecnología, sino que debe producirse también en la fase de diseño y planificación. Sólo así puede gobernarse socialmente el cambio tecnológico. Éste ni es un fenómeno autónomo que responde a su propia lógica interna, ni es siempre necesario e inevitable. Tampoco se trata de un fenómeno natural ante el que sólo cabe tratar de aliviar sus posibles consecuencias negativas y aprovechar al máximo sus potencialidades. Detrás de todo cambio tecnológico existen fuerzas y poderes sociales, políticos y económicos (Zubero (11), 1996).

...Profundizar en la democracia y en el conocimiento de las estrategias de cambio tecnológico y en la evaluación social de tecnologías es el modelo que las organizaciones sindicales, en particular, y el conjunto de las fuerzas sociales y de progreso, en general, deberían defender, reivindicar y desarrollar." **Rafael Casado [32]**

Así los sindicatos se han puesto a trabajar ante la nueva situación social que se plantea para un futuro próximo.

Gracias a **Jaime Rodrigues** de la Secretaría de Empleo de CC.OO.(www.ccoo.es) he obtenido información relevante a la posición del sindicato CC.OO. Y he descubierto que no tiene una postura nítida sobre la cuestión que nos preocupa por dos razones: el teletrabajo (digan lo quedigan) tiene una presencia testimonial entre los ocupados de nuestro mercado de trabajo; y, su evolución (en nuestro país) no es geométrica como apuntan los gurús de las tecnologías digitales.

No obstante, están participando de un modo muy activo en estas cuestiones. Han participado en el proyecto MIRTI que trata sobre las relaciones industriales en la innovación del teletrabajo; en la página web del proyecto, que está finalizado, se pueden ver diferentes cuestiones que les preocupan.

Por otra parte, en el año 96 dentro de la iniciativa Objetivo 4 de FORCEM realizaron un estudio sobre las necesidades de formación del colectivo de teletrabajadores (www.ccoo.es/pages/actuali/document/informeg/fteletra.htm). Es recomendable leer la presentación de dicho informe, porque más allá de una postura sindical al respecto, sí se anotan aspectos sobre los que debemos tomar nuestras precauciones.

Finalmente, en la actualidad, se encuentran formando parte de una red sindical europea con el fin de crear un observatorio sindical sobre la práctica del teletrabajo.

La página web está en construcción, pero sí puede ser útil, sobre todo el documento "Trade Unions and The Information Society". La dirección es www.iwerf.be/ospract.

Han ido surgiendo proyectos de investigación dentro de la Comisión Europea Como el Proyecto Mirti que intenta ayudar e investigar sobre proyectos dentro de la U.E en el campo del teletrabajo (contratos, regulación, experiencias, Relaciones con la Industria etc..). Donde se hace un análisis realista de la situación actual del teletrabajo en Europa. [http :// www. Telework-mirti.org](http://www.Telework-mirti.org).

(Ver Anexos cuestiones sobre implantación del teletrabajo)

6.2 Teletrabajo e integración laboral .

" Las computadoras y los avances en telecomunicaciones e informática, permiten que mucha gente pueda cumplir con sus obligaciones laborales casi sin moverse de su casa, o desde cualquier rincón del planeta: sólo se necesita una computadora estándar, un módem y una línea telefónica. Este «trabajo a distancia» o teletrabajo está desarrollándose en todo el mundo y promete cambiar costumbres y estilos de vida. Esta modalidad de trabajo modificará sin duda la estructura misma de la relación laboral y de la organización empresarial.

Es claro que el teletrabajo supone una oportunidad para aquellas personas que han sido discriminadas injustamente del sistema productivo. como pueden ser mujeres y discapacitados

Citar aquí las ventajas e inconvenientes sería reiterar lo anteriormente dicho , puesto que el autor no considera ninguna distinción entre los teletrabajadores , al igual que con un simple software se puede trabajar con el mismo editor de texto en distintos idiomas, estos son fácilmente adaptables a las minivalías de la persona." ([13])

Algunos de los **proyectos** mas interesantes en los que se esta trabajando son :

MUJER

Proyecto C-Test (www.mtas.es/mujer/CTEST/default1.htm)

El Instituto de la Mujer, organismo dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y la Universidad Politécnica de Madrid, a través del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GTIC) de la Escuela Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones, son los responsables del diseño, la ejecución y la financiación del Proyecto C-Test, enmarcado dentro de la iniciativa europea Now (1998-1999) para el fomento del empleo femenino.

Proyectos NOW (www.iberama.es) Las iniciativas NOW están destinadas a fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el mundo del empleo y la formación profesional

Proyecto ACTIVA

Proyecto F.E.M.M.E.S

Proyecto Femmes, Insertion et Nouvelles Technologies

Proyecto XONXA II

Proyecto WOSNET

Analizaremos estos proyectos con mas detenimiento

Proyecto ACTIVA

En el mundo de la artesanía, las esposas de los empresarios tienen un papel importante; se suelen encargar de tareas como la atención al cliente, la contabilidad, la gestión, etc.... pero sus funciones y su competencia no están ni valoradas ni reconocidas.

La formación que se les propone tiene entonces dos objetivos:

- Permitir a estas esposas ocupar en la empresa un puesto cualificado o de responsabilidad, y eso a través de: un mejor nivel de formación, la mejora de su cualificación profesional y la validación, el reconocimiento de sus competencias.
- Aumentar el dinamismo y la competitividad de estas pequeñas empresas con la idea de potenciar la creación de empleo.

Hoy en día ya está puesta en marcha una formación por módulos que permite obtener un diploma reconocido por el Estado. Existen 4 módulos de formación en centro:

Secretariado , Comunicación , Gestión y Management ,Estrategias y Técnicas Comerciales

Pero en el seguimiento de esta formación han surgido problemas de heterogeneidad de niveles de estudios, de sectores profesionales, de movilidad geográfica y de disponibilidad.

Así que para reducir estos problemas se ha definido el proyecto ACTIVA que trata de establecer:

- Un dispositivo para definir las necesidades de formación básica de cada alumna al empezar la formación (en francés, matemáticas, etc.).
- Combinar formación a distancia y formación en centro para estos cursos de nivelación y otros cursos especializados dirigidos a un sector de actividad.
- Un sistema de validación de las experiencias realizadas a lo largo de la formación.

Este trabajo de formación se hará conjuntamente con la dirección regional del Limousin del AFPA, Asociación de Formación para Adultos. De manera concreta se trata de:

- Conocer y adaptar a este caso las herramientas de formación ya disponibles,
- Desarrollar nuevas herramientas y nuevos soportes (de materias básicas de matemáticas o francés) y adaptarlos para soportes interactivos.

Proyecto F.E.M.M.E.S

Los objetivos del proyecto FEMMES son:

- Facilitar a 16 mujeres crear su propia actividad económica en zona rural.
- Impulsar y dinamizar la actividad económica de la región creando una red de acompañantes técnicos y económicos
- Reflexionar sobre la adaptación a los cambios dentro del mundo laboral y las nuevas oportunidades de empleos
- Creación de una memoria destinada a futuros emprendedores sobre la creación de actividad, incluyendo experiencias europeas.

Este proyecto contiene tres etapas en su acción principal:

- El desarrollo de las habilidades personales de las alumnas y optimización tanto de sus capacidades como de su creatividad.
- La adquisición de conocimientos técnicos (comerciales, financieros, adaptación a las nuevas tecnologías, etc.) y fase de elaboración y puesta en marcha de los proyectos.
- El seguimiento de los proyectos, análisis de las experiencias emprendedoras y de su éxito.

Al margen de esta acción, existe la labor de animación de la red local:

- Creación de una red de apoyo técnico y búsqueda de mujeres emprendedoras para tutorizar los proyectos, de manera individual y colectiva,
- Formación de los acompañantes técnicos y organización del seguimiento individual de los proyectos
- Encuentro entre las alumnas-emprendedoras del proyecto F.E.M.M.E.S. y sus compañeras españolas

Proyecto Femmes, Insertion et Nouvelles Technologies

Este proyecto va dirigido a mujeres en entorno rural que quieren crear su propia actividad, individual o colectiva, y contribuir al desarrollo de su zona rural.

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

- Tutorizar y apoyar proyectos que permiten mantener una vida social y económica en el entorno rural.
- Luchar contra el aislamiento de las mujeres y hacer que creen sus propias oportunidades económicas y sociales.
- Interpenetración de los sectores económicos
- Determinar los factores y las herramientas que contribuyen a la dinamización de una zona, a la creación de un contexto favorable y al desarrollo de iniciativas.

Para llegar a crear su propia actividad, el proyecto propone a dos grupos de 15-20 mujeres una formación basada en:

- Conocimiento de su zona (desarrollo de ideas de proyecto y estudios de viabilidad).
- Desarrollo personal (adecuación entre ellas y sus proyectos).
- Formación técnica (gestión, organización, contabilidad, etc.).
- Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (taller informático).

Al margen de esta formación, se desarrolla una acción de movilización de la zona por parte de cada alumna. Para esta tarea tendrán el apoyo de los formadores y de tutores que ellas mismas se habrán buscado en un primer estudio de viabilidad de su proyecto y que les ayudarán a resolver problemas específicos de cada proyecto.

De manera paralela a estas acciones, se organiza una formación de formadores, dirigida tanto a los formadores del proyecto como a los tutores. Esta formación les permitirá obtener apoyo metodológico y técnico y utilizarlo en un contexto de desarrollo local y rural.

Proyecto XONXA II

El proyecto XONXA II, que tiene lugar en la comunidad gallega, aúna la investigación, la formación y la detección de oportunidades y creación de empresas:

Investigación: posibilidades reales de aplicación de las nuevas tecnologías para formar y crear empleo en el ámbito de la mujer y las zonas rurales.

Formación: definición de programas formativos específicos y localización de fuentes de programas formativos no sólo en el ámbito comunitario sino a nivel mundial

Detección de oportunidades y creación de empresas: elaboración de programas específicos de apoyo a la detección de oportunidades locales que permitan la generación de pequeñas empresas en ámbitos rurales, ligadas generalmente a las actividades propias de la zona

Todo ello con el objetivo final de constatar que Internet es una herramienta extremadamente útil para:

- Facilitar el acceso de la mujer a la formación especialmente en zonas rurales
- Crear riqueza local en base a las posibilidades que la red presenta.

Proyecto WOSNET (www.iberema.com/wosnet) se pretende favorecer la igualdad de oportunidades tanto en formación como en empleo en las comarcas de Calatayud y Barbastro, rompiendo el aislamiento que de forma tradicional se ha producido entre Mujer y Nuevas Tecnologías. Proyecto enmarcado dentro de la iniciativa comunitaria de empleo NOW, y financiado por la Diputación General de Aragón, Instituto Aragonés de la Mujer y Fondo Social Europeo.

Los Net Centers son un pilar básico del proyecto Wosnet. Concebidos como centros de teleservicio, sus características son:

- Centros públicos de acceso semirrestringido
- Gestionados inicialmente por la dirección del proyecto, posteriormente por la Gestora de Red y finalmente (a priori) por el propio grupo de usuarios de Internet.
- Equipamiento telemático:
 - Ordenadores PC multimedia de última generación
 - Conexión a Internet por líneas RDSI de alta velocidad
 - Impresoras, scanner, fax, red LAN
 - Material convencional de oficina

Inicialmente son centros de formación y teleformación, posteriormente pasan a ser centros de teleservicios en los que se trabaja recibiendo información y formación, ofreciendo servicios a la comunidad y desarrollando las iniciativas

empresariales locales que precisan soporte telemático, servicios urbanos principalmente, ubicados en locales cedidos por la administración, aunque no dependen de la misma.

Como centro de teleservicio pueden ofertar a las empresas o particulares de la zona servicios de: Entrada de información, Obtención de información, Teleformación. Gestión de Links especializados

Proyecto MONALISA (<http://www.fueva.uva.es/monalisa/marcos.htm>)

Desarrollado por Fueva (Fundación Universidad Empresa de Valladolid) www.fueva.emp.uva.es y ECTF www.telework-forum.org y TELECYL <http://vst001.vasertel.es/~telecyl/>

Realizada en Valladolid y con ambito toda Castilla y León, región Objetivo 1 y dentro del proceso de modernización que se ha llevado a cabo con el objetivo de acercarla a los niveles medios de renta comunitaria . Cuenta con importantes socios y cuyos fines y objetivos son :

Fines

- La difusión y sensibilización de la mujer acerca de las nuevas tecnologías de la comunicación y de sus aplicaciones en el campo del empleo a través de la promoción del conocimiento de proyectos de teletrabajo en la empresa.

Objetivos

- Sensibilizar y difundir entre los colectivos y entidades ya sean públicas o privadas en el ámbito de la mujer sobre la aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información y sus aplicaciones para el campo del teletrabajo, teniendo en cuenta cómo esto repercute en la igualdad de oportunidades a través del establecimiento de acciones de culturización tecnológica de cara al empleo.

Para la consecución de este objetivo se preveen las siguientes ACCIONES:

- Organización de jornadas y seminarios en el ámbito de las nuevas tecnologías de información y comunicación, así como del teletrabajo en cuanto oportunidad y sus aplicaciones
- Mesas de trabajo; aplicaciones del teletrabajo, discusiones de grupos y animación
- "Bases de datos" a disposición de todos los socios
- Definir el perfil profesional del teletrabajador a la vez que se especifican las implicaciones para la empresa de establecer un proyecto de teletrabajo y las actividades que son susceptibles de ser teletrabajadas. Todo ello mediante la elaboración de unos materiales de ayuda-formación dirigidos a la empresa y las/los posibles teletrabajadoras.

Para la consecución de este objetivo se preveen las siguientes ACCIONES:

- Definición del perfil profesional del teletrabajador. Plan de formación para teletrabajadores
- Elaboración de un documento de trabajo: "Cómo poner en práctica un proyecto de teletrabajo en la empresa"
- Desarrollar una experiencia piloto de formación práctica dirigida a empresas y trabajadores en el campo del teletrabajo.

Para la consecución de este objetivo se preveen las siguientes ACCIONES:

- Selección de participantes
- Desarrollo de la acción formativa dirigida a los grupos seleccionados y utilizando el material formativo que ha sido creado en la etapa anterior
- Evaluación y análisis de resultados

Proyecto RINASCIMENTO (<http://www.fueva.uva.es/rinascimento/es/default.htm>)

El Ayuntamiento de Valladolid, desarrolla junto a la Fundación Universidad Empresa el Proyecto "RINASCIMENTO", destinado a:

- Favorecer el acceso al mercado laboral.
- Dar a conocer los yacimientos de empleo que existen a nivel local como son la cultura, el patrimonio o los servicios.

Fines

El fin del proyecto "RINASCIMENTO" es promover la igualdad de oportunidades en la formación profesional, basándose en el análisis de las necesidades formativas para el desarrollo socio-cultural.

Transferir los resultados de dicho análisis a empresas y trabajadores con el fin de incluirlos en los planes de formación, y al mismo tiempo desarrollando un nuevo perfil profesional, teniendo en cuenta la importancia que, dentro de este proceso tienen entidades locales y regionales, agentes sociales, asociaciones culturales, y la asociación universidad empresa.

Por lo tanto, el proyecto pretende dar una formación que capacite a las mujeres en el campo de expertos en gestión cultural, con el objetivo de llevar a cabo una actividad profesional en relación con los municipios de las regiones implicadas.

Objetivos

- Determinación del perfil del experto en gestión cultural como factor para la mejora de los sistemas de explotación de recursos locales, renovación cultural y servicios en torno al ámbito cultural/rural.
- Desarrollo de módulos y materiales formativos en el ámbito del desarrollo local, basados en la explotación económica de los recursos culturales y turísticos.
- Promoción de las nuevas tecnologías como inversión y factor de desarrollo para la capacitación no sexista.
- Promover la igualdad de oportunidades en el marco económico de la gestión cultural, dirigidos a un grupo de mujeres potencialmente preparado para conseguir un efecto igualitario en el marco económico de la gestión cultural.

Asociación extremeña de teletrabajadoras: nacida en abril de 1997, surge en Exyremadura como iniciativa ante los retos que la empresa y la sociedad en su conjunto debe plantearse frente a las nuevas tecnologías que impone la sociedad de la infomación en la region. <http://www.abaforum.es/pibarra/ate>

DISCAPACITADOS

Proyecto ACCESO 25

En el contexto general de la Iniciativa Empleo (del Fondo Social Europeo), el objetivo del programa Horizon (<http://www.europs.be/en/progae2.htm>) es incrementar la posibilidades de empleo y las perspectivas laborales de las personas con discapacidad.

ACCESO 25, enmarcado en el programa Horizon, es un proyecto de equiparación de oportunidades para aquellas personas con minusvalías físicas y sensoriales con más de veinticinco años. Es decir, que cursaron sus estudios básicos antes del desarrollo de los principios constitucionales que garantizan la igualdad de oportunidades ante la educación.

Este programa pretende ofrecer a las personas con discapacidad la oportunidad de promocionarse social y laboralmente mediante el acceso a los estudios superiores.

El organismo público promotor de la iniciativa es la Universitat de València (Estudi General) contando con la colaboración de la ONCE, FESORD CV Y PREDIF (www.ctv.es/USERS/codifiva/)

ONCE (www.once.es)

En los últimos años, la ONCE se ha convertido en una de las principales entidades creadoras de empleo. La plantilla total de las tres áreas de la ONCE supera los 42.500 trabajadores (35% de afiliados), de los que 26.628 pertenecen a la propia ONCE (58% de afiliados), 5.800 corresponden a Fundosa, grupo de empresas de la Fundación ONCE (4.200 de ellos discapacitados) y 10.200 a la Corporación Empresarial.

Fundosa Grupo es el ente instrumental de la Fundación ONCE, para crear empleo para minusválidos y generar recursos propios. Fundosa Teleservicios, es una empresa dedicada a la gestión y explotación de servicios relacionados especialmente con la teleoperación, teleasistencia, telemedicina, comercio electrónico, con gran capacidad para movilizar recursos y empleo para discapacitados, su dirección es la siguiente:

FUNDOSA TELESERVICIOS

C/ Fernanflor, 8, 1ª planta
28014-Madrid 91- 429 26 42 fax: 91429 49 01

Adscritos a la ONCE figuran los 21.482 vendedores del cupón, además de 4.226 trabajadores no minusválidos, 895 afiliados y 16 minusválidos no ciegos. Desde 1987, la ONCE ha creado más de 24.000 empleos estables, a los que habría que añadir los 14.000 -la mayoría para personas con discapacidad- que la Fundación ONCE ha contribuido a crear con ayuda a proyectos ajenos.

6.3 Empleo y Teletrabajo

El desarrollo de las tecnologías de la comunicación, junto con la modificación de los modos de producción, están trayendo consigo cambios muy importantes en lo referente al empleo, con la contratación y las formas que adopta la relación laboral en todas sus dimensiones.

El cambio tecnológico reduce los requerimientos de empleo por unidad de producto, por lo que, aunque de hecho mejoren otros parámetros (comportamiento de la demanda, coste de las materias primas, endeudamiento financiero, etc.) el resultado final sigue siendo la reducción de empleos. Este es el caso típico de la automatización productiva, de la informatización burocrática o de la remotización de los servicios.

6.3.1 Deshumanización del trabajo y desempleo.

Un trabajo, es siempre una "actividad transformante"... El trabajo al que nos acotamos es toda aquella actividad que el hombre desarrolla para procurarse los medios de sustento de la vida propia y de su familia. Esto junto al derecho que todo hombre tiene a la iniciativa laboral, que le permite usar libremente sus talentos personales en orden a desarrollar una actividad justa que le resulte provechosa. El acceso al trabajo y al ejercicio de la profesión, deben estar abiertos a todos sin discriminación..., abierto a hombres y mujeres, a autóctonos e inmigrantes, a personas de cualquier color, y a los discapacitados...

Sin embargo, desde la Revolución Industrial a esta parte, junto a un notable progreso tecnológico, hemos asistido también a un evidente y creciente proceso de despersonalización o deshumanización del trabajo. La técnica ha venido desplazando el centro de gravedad del trabajo humano al enorme dominio de la máquina y, progresivamente, ha hecho al hombre "servidor" de su propia creación. Esto significa, en primer lugar, que trabajando con la máquina el hombre queda impregnado del automatismo propio de la máquina; la máquina está llena de determinismos físicos y doblega a su propia ley a los hombres que la sirven.

Este mecanismo operativo modela el conformismo y la uniformidad de las actividades humanas, disciplinándolas en el proceso de la producción y de la universalización del mercado. En segundo lugar, el avance tecnológico ha producido el llamado "desempleo estructural"; en efecto, merced al desarrollo de las fuerzas productivas prevalece la aplicación de tecnologías con las que se reduce la ocupación de mano de obra. Es lo que sucede en todos aquellos trabajos que tratan de "modernizarse" en procura de una más alta productividad... Frederick Taylor decía a sus obreros: "No se les pide pensar"...

Hoy los empresarios necesitan lo que ninguna máquina les puede dar: conocimientos... conocimientos prácticos, experiencia, creatividad, capacidad de discernimiento.

Pero... nuestro sistema educativo ¿prepara para esa perspectiva laboral? Sucede que aún muchos siguen sugestionados por la visión de la tecnología del siglo XIX: una actividad conjunta de mecánicos e ingenieros que crean máquinas y sistemas para que funcionen como si estuvieran regidos por leyes naturales e inmutables. Cadena de producción uniforme, programada y controlada férreamente, para garantizar una producción seriada (taylorismo-fordismo). Mientras que las nuevas tecnologías computacionales proponen la superación de la mecanización...

En lo sucesivo, ningún saber hacer adquirido será definitivo. El fenómeno de Internet muestra claramente la amplitud de las incertidumbres. En este sentido es conveniente mencionar un comentario de Keynes (12): "Descubrimos medios para economizar la economía a una velocidad más rápida de la que somos capaces de encontrar nuevas utilidades del trabajo humano".

Las nuevas tecnologías hasta ahora han creado pocos nuevos empleos y han destruido muchos de los viejos...¿Cómo medir la frustración generalmente de la clase media para quienes el éxito de los estudios permitía alimentar ambiciones laborales elevadas? La perspectiva de una vida laboral activa aparece ahora como una zambullida en el mar del desconcierto... ¿Qué decir de las clases más bajas y de las personas sin estudios?

6.3.2. Digitalización de los servicios.

En general, quienes pierden su trabajo por la automatización en los sectores primario y secundario de la economía, se desplazan hacia el sector de los servicios; pero la tecnología computacional penetra también en el ámbito de los servicios... avanza la digitalización de los servicios.

Su presencia se hace visible en las esferas crediticia-financiera, contable, comercial y de salud. Las computadoras personales pasan a ser de uso corriente... avanza la digitalización de la vida cotidiana; las PC ya son parte de los objetos que pueblan nuestra cotidianeidad. De esta forma el desempleo tampoco alcanza a ser compensado por los empleos del rubro servicios.

Los servicios son un refugio laboral transitorio en tanto y en cuanto un "software" (soporte lógico) cada vez más optimizado y simplificado en su interfaz operativa está reemplazando a los seres humanos de todo el mundo.

La automatización del sector servicios está avanzando a pasos agigantados... El efecto es siempre el mismo: se obtiene más productividad. Con tecnología se producen volúmenes cada vez mayores de riqueza con volúmenes cada vez más reducidos de trabajo .

6.3.3. Las máquinas no tienen moral...

Pero la tecnología no es ella en sí misma culpable de nada.... Por otra parte, no son sólo factores tecnológicos los que influyen en el fenómeno del desempleo, sino también otras variables de carácter social, económico, político, de organización empresarial, etc. Ahora bien, la variable tecnológica impone su propia lógica en el mercado y por eso es tan significativa: introduce exigencias de financiación, condiciones de competitividad, e incluso influye en la conformación de nuevas formas organizacionales del trabajo.

¿Las consecuencias? Drama social y tragedia individual. El desocupado queda "al margen" de la sociedad mercantilizada que es el tipo de sociedad considerada "normal", con lo cual él por desempleado es diferente, un sujeto patético. De hecho, ha aumentado la tasa de suicidios entre jóvenes desempleados. Y cada vez son más los adultos que se tratan por depresión y ansiedad... El estrés avanza de la mano de una vida que se autopercibe "en peligro"... La clase media decae, y con ella decaen los incentivos de movilidad y ascenso en la escala social.

El desempleo es alto y la gente sigue perdiendo trabajo... Una de las soluciones hace notar que dada la intensidad y la fuerza productiva creciente del trabajo, la jornada de trabajo necesario para la producción debería ser más corta..., no sea que una clase goce de tiempo libre a costa de convertir la vida de las masas en tiempo de trabajo, como decía Marx.

En verdad, en el corazón de muchas propuestas originales predomina la idea de la disminución (o flexibilización) del tiempo de trabajo, permitiendo así el desarrollo de "otras" tareas .. Esto supone un cambio de gran profundidad histórica en cuanto a la forma de organizar la vida económica, la producción, los servicios y sus modalidades de gestión.

Conduce a cambios culturales inéditos, entre otras cosas en la actitud ante el trabajo y el aprovechamiento del tiempo libre. Algunas de las ideas en debate son:

- Flexibilización del mercado laboral (uso de contratos temporales).
- Para las personas con bajo nivel de capacitación y educación general: seguro de desempleo e inserción en programas de capacitación con servicios de reubicación laboral.
- Apoyo estatal (si es que el Estado acaso aún cree en el Estado) a pequeñas y medianas empresas y a microemprendedores.
- Ofrecer a los trabajadores informales, urbanos y rurales, la oportunidad de prepararse y brindar servicios en sus viviendas.
- Organizar el "trabajo compartido".
- Invertir en el "reciclaje" de la mano de obra.

En concreto, respecto de este devenir nadie tiene la menor idea de qué pasará... Lo que sí sabemos es que se busca el incremento de la productividad, partiendo especialmente de la configuración de modelos complementarios de relaciones laborales ... , que van dando lugar a formas singulares en la relación Capital-Trabajo, para impulsar un nuevo tiempo de desarrollo y crecimiento. Es así que pensamos en Internet como una herramienta prometedora respecto de la inserción de las personas en el mercado laboral y aún para la exploración empresarial de nuevos mercados...

Por eso, entre tantas perspectivas posibles hemos elegido la del teletrabajo en Internet; no porque sea la única opción, sino porque tiene que ver con "el futuro", que es la convergencia de las telecomunicaciones y la informática, y porque está a la mano de cualquier usuario medio de una PC común.

Ya no habrá que preocuparse por fichar en el reloj de la empresa. El mercado laboral se inclina por el trabajo en casa: con la computadora personal conectada al sistema de la oficina, es posible cumplir con gran parte de las obligaciones desde la propia casa. La introducción del teletrabajo, telenetworking o telework, en Europa, telecommuting en los EEUU, implica una serie de cambios en el entorno laboral. El término teletrabajo a menudo se interpreta simplemente como "trabajo en casa". Sin embargo, hay más formas de aplicación del teletrabajo. En cualquier caso, el elemento común al concepto del teletrabajo no es la casa, sino el uso de ordenadores y telecomunicaciones para cambiar la modalidad y el ámbito laboral.

El teletrabajo aparece a fines de este siglo como una nueva forma flexible de organización del trabajo aplicado a multitud de actividades laborales, lo cual implica que el trabajador (teletrabajador o ciberworker) preste sus servicios fuera del entorno empresarial tradicional del empleador. El teletrabajador tiene menor número de horas de presencia física dentro de la empresa que fuera. Esto no implica necesariamente y en todos los casos que el teletrabajador trabaje fuera la jornada completa..., muchas veces puede ser mitad y mitad. Para el caso, es teletrabajador quien utiliza equipos electrónicos para procesar y cambiar información o documentos y las telecomunicaciones para mantener el contacto con la empresa o empresas para la o las que trabaja. No es una locura ni el privilegio de unos pocos.

El teletrabajo.Nueva organización social y empresarial del trabajo.

6.4 Regulación legislativa sobre teletrabajo

La regulación legislativa de los nuevos sistemas de trabajo de reciente incorporación al mercado español no está concretamente prevista en la vigente normativa de nuestro derecho del trabajo, por lo que habrá que remitirse a disposiciones legales analógicamente aplicables, como el contrato de Trabajo a Domicilio, y no siempre adecuadas a estas innovadoras relaciones laborales.

Como consecuencia de todo ello, se identificaron varios problemas que deben ser examinados por las autoridades públicas y los interlocutores sociales:

6.4.1 Situación contractual

La regulación legislativa de los nuevos sistemas de trabajo de reciente incorporación al mercado español no está concretamente prevista en la vigente normativa del derecho de trabajo español, por lo que habrá de remitirse a disposiciones legales analógicamente aplicables y no siempre adecuadas a estas innovadoras formas de relaciones laborales.

Aunque en una primera aproximación pueda parecer conveniente extender al teletrabajo la actual legislación aplicada a los trabajadores a domicilio, la viabilidad de esta dependencia es puesta en duda por algunos juristas europeos, que argumentan que si bien el teletrabajo puede asimilarse en algunos aspectos al trabajo a domicilio, en otros difiere substancialmente, como se dirá más adelante, citando a título de ejemplo el tema del control directo del teletrabajador que, a diferencia de los que ocurre en el caso del trabajador a domicilio, se puede ejercer durante la ejecución de las tareas realizadas por el teletrabajador.

Además hay que tener en cuenta que el teletrabajo está basado en la utilización masiva de herramientas informáticas y de telecomunicación al contrario que el trabajo a domicilio, que gira en la actualidad en torno a sectores como el del textil o al montaje o preparación manual de pequeñas piezas.

Las coincidencias del trabajo a domicilio con el teletrabajo son que exista un contrato de trabajo y que los servicios se presten a un empresario. Línea de separación más difusa es el saber: que el trabajo se ejecute en lugar libremente elegido por el trabajador.

No encaja exactamente con el concepto de teletrabajo, porque como es conocido el teletrabajo puede ejercerse en centros ubicados fuera del centro de las ciudades, que permiten una reducción de costes, tanto a la empresa, como a los propios trabajadores, sobre todo si se evita el traslado diario a vacíos kilómetros, desde la vivienda del trabajador al centro de la ciudad.

En cuanto a que el trabajo se realice sin vigilancia del empresario, choca con una de las características del teletrabajo, que es que el teletrabajador está "controlado" por su empresario y no puede limitarse a entregar el trabajo en la fecha prevista, sino que estará bajo las órdenes directas del empresario en todo momento, sujeto por lo tanto a un horario preestablecido y sin libertad para modificarlo unilateralmente.

6.4.2. Carácter Voluntario y derecho de los teletrabajadores a reincorporarse a los locales de la empresa

Ya hemos dicho que el contrato que más se ajusta a la demanda de los teletrabajadores es actualmente el contrato de trabajo a domicilio. Este contrato no tiene previsto forma alguna de incorporación a los locales de la empresa. Ahora bien, de cara a una futura regulación debería tenerse en cuenta que el teletrabajador, máxime cuando proceda de un centro de trabajo convencional, puede necesitar volver a la oficina de procedencia en un momento determinado.

Las razones que puede esgrimir para su vuelta son de la más variable índole (familiares, psicológicas, etc.), por lo tanto, debe preverse su reingreso y las mejoras condiciones posibles para que el teletrabajador pueda considerar su incursión en esta nueva forma de trabajo como un fracaso personal, sino como una etapa en su carrera profesional.

En el contrato debería figurar concretamente la forma en que se debe producir su vuelta a las oficinas de procedencia u otras de la empresa, o bien, si su incorporación a la empresa ha sido directamente a través del teletrabajo, fórmulas de incorporación a la oficina tradicional.

Asimismo, el teletrabajador debe saber cual es la duración de su nueva ocupación, así como el momento en que tiene que notificar el preaviso que le permita incorporarse a la oficina central.

6.4.3 Derecho a la información por escrito sobre las condiciones de trabajo

El teletrabajador no puede ser objeto de discriminación a la hora de su contratación o de la novación de su contrato de trabajo, por lo tanto, debe ser informado, y nada mejor que dicha información conste detalladamente en el contrato de trabajo de las condiciones que van a regir su relación laboral.

Se debe tener en cuenta que el contrato de trabajo en el sistema de fuentes del derecho del trabajo español está subordinado a la ley y reglamentos del Estado y a la negociación colectiva, por lo tanto, las condiciones de trabajo deben respetar las normas legales y reglamentarias así como el convenio colectivo vigente.

6.4.4. Clasificación profesional y promoción Interna

Estamos de nuevo ante un problema de difícil solución, aunque en la normativa laboral vigente nada hay que impida al trabajador a domicilio sujetarse a las normas generales, pero no podemos ocultar que en sectores con clasificación y promoción regladas, serían de difícil aplicación las reglas pactadas en la actualidad, sobre todo si tenemos en cuenta, que en no pocas ocasiones, la promoción conlleva, cuando menos, el cambio de puesto de trabajo, sino también el de centro de trabajo.

Aunque estas dificultades no son insalvables, de momento, parece poco probable que se pueda llevar a cabo una promoción de los teletrabajadores que desarrollen su función en su domicilio, menos problemas se presentan cuando el trabajo se desarrolla en los denominados oficina satélite o en el centro laboral vecinal, sobre todo si el nuevo puesto de trabajo conlleva mando directo sobre otros trabajadores.

6.4.5 Derecho de los trabajadores a la formación continua

Es indudable que el teletrabajador, si cabe con mayor intensidad, tiene el derecho a recibir de su empresa la formación general y específica que necesite para el desarrollo de su trabajo presente y futuro. No incluir a los teletrabajadores en los planes generales de formación de la empresa equivaldría a discriminarles en relación con los trabajadores de las oficinas centrales, ya que con el paso del tiempo el teletrabajador posiblemente desconocería la cultura empresarial de su empresa.

Este derecho a la formación debe ir encaminado a que el teletrabajador no vea truncada su carrera profesional y en cualquier momento pueda ser un candidato apto para cubrir una vacante allá donde se produzca. El teletrabajador por el mero hecho de serlo no debe ser discriminado en su promoción profesional y deberá tener los mismos derechos de promoción que el resto de los trabajadores de su empresa.

6.4.6 Cuestiones relativas a la protección de datos

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación ha hecho que sea más sencillo que nunca almacenar, tratar y acceder a la información. Es posible supervisar y obtener datos de forma continua sobre los diferentes aspectos de las actividades del trabajador, posiblemente sin su conocimiento, ya sea por motivos de seguridad o para medir o mejorar la productividad.

No obstante las TIC también ofrecen inmensas posibilidades para recoger y procesar datos sobre el comportamiento personal del trabajador, sus actividades y características, lo que podría tener implicaciones muy graves en caso de un uso no apropiado de los datos.

En todos los Estado miembros de la Unión Europea hay legislaciones detalladas para proteger a las personas y sus derechos fundamentales por lo que se refiere al manejo de los datos de carácter personal. Concretamente , la Directiva 96/46 CE armoniza estas legislaciones para eliminar los obstáculos a la libre circulación de las informaciones personales, garantizando un alto nivel de protección de los derechos fundamentales y, en particular, el derecho a la vida privada.

Concretamente el Estatuto de los Trabajadores dispone que el trabajador tiene derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad

6.4.7 Implicación de los teletrabajadores en la información, la consulta, la participación y la negociación colectiva

Venimos repitiendo que el teletrabajador no puede ser objeto de discriminación con respecto a los que venimos denominado trabajadores que prestan sus servicios en oficinas tradicionales.

Pues bien, el Estatuto de los Trabajadores declara como derechos básicos de los trabajadores el de libre sindicación, negociación colectiva, adopción de medidas de conflicto colectivo, huelga, reunión y participación en la empresa.

Está claro que el teletrabajador se verá envuelto en su relación laboral con su empresa y cuantas vicisitudes ocurran en ella, bien sea a la hora de la negociación colectiva, bien en una crisis de empresas o cualquier otra que pueda ocurrir y a la que no pueda ser ajeno.

El teletrabajador gozará de los derechos de información en igualdad de condiciones que sus compañero de la oficina central, lo que se tiene que proteger es el derecho de acceso a esa información, ya que dadas las peculiaridades existentes en el desarrollo de su trabajo, posiblemente sin no existe un plus que permita el acceso a la información y a la participación, el teletrabajador de hecho quede marginado en la toma de decisiones sobre asuntos que le incumben directamente.

A título de ejemplo, el teletrabajador tiene derecho a que a la finalización de su contrato le sean liquidadas las cantidades pendientes de pago y a contar con la presencia en el momento de la firma del finiquito con un representante de los trabajadores.

Asimismo, en un supuesto de crisis empresarial, los teletrabajadores afectados serán incluidos en el correspondiente expediente de regulación de empleo.

En cuanto a los derechos de consulta y de negociación, son derechos que son ejercidos colectivamente por los representantes legales o sindicales de los trabajadores en su conjunto, por lo que, salvo que el teletrabajador sea representante legal o sindical, estos derechos le están vedados a título individual. No obstante, aunque pueda parecer obvio, no está demás recordar que el teletrabajador tiene el derecho a ser elegido y a elegir a sus representantes en la forma legal establecida, es decir, por medio de su participación en las elecciones sindicales que se celebren en el seno de su empresa.

6.4.8 El salario y la jornada de trabajo

Las remuneraciones y prestaciones que perciban los teletrabajadores estarán muy vinculadas al tipo de contrato de trabajo, así como, por supuesto, a la cualificación de las actividades desarrolladas.

El salario no podrá ser inferior al de un trabajador ordinario de categoría profesional equivalente, en la localidad en la que se presten los servicios. En principio, parece lógico pensar que cuando se trata de un teletrabajador por cuenta ajena, las retribuciones que el mismo percibe son las mismas que las que recibe cualquier otro trabajador de la empresa de su misma categoría o grupo personal, ya que lo contrario, podría acarrear problemas de discriminación.

Aunque estudios realizados en otros países han demostrado que los teletrabajadores ganan generalmente menos que los trabajadores "tradicionales".

En el caso de que el teletrabajador se considere como un trabajador por cuenta propia, el pago de sus servicios se realizará según lo estipulado en el contrato, o bien se liquida a destajo. En esta situación, el teletrabajador se verá privado de prestaciones por parte de la empresa, tales como las vacaciones anuales remuneradas, mejoras voluntarias de Seguridad Social, subsidio por desempleo, etc.

La jornada de los teletrabajadores será la fijada en convenio colectivo o en su contrato de trabajo, no pudiendo tener una duración superior a la del resto de los trabajadores de la empresa.

Cuestión distinta es si el horario de los teletrabajadores debe ser igual al de sus compañeros de la oficina central, en este punto habrá que estar a las concretas cláusulas del convenio colectivo, para ver si el horario es disponible o no por parte del teletrabajador.

Llamamos la atención sobre este punto en relación con los trabajadores a domicilio, estos trabajadores no están sujetos a horario de trabajo específico y por lo tanto corresponde a ellos el autogobierno de la jornada, en cambio, entendemos que el teletrabajador sí va a tener en su mayor parte el mismo horario que la oficina central.

Toda la problemática relacionada con la jornada máxima así como con el horario de trabajo son cuestiones de resolución muy difícil por la dificultad de control sobre su cumplimiento, sobre todo cuando el trabajo se realice en el propio domicilio del teletrabajador, por lo que puede abrirse camino a la realización de jornadas prolongadas muy superiores a las legales o convencionales.

A nadie se le escapa que su control por la Inspección de Trabajo es prácticamente inviable, si tenemos en cuenta que la entrada en el domicilio de los particulares, de no existir consentimiento de éstas, necesita de la autorización judicial.

Esta situación de falta de control puede dar lugar a la realización de numerosas horas extraordinarias que se dejarían de cotizar a la Seguridad Social.

6.4.9 Separación del entorno laboral y de la vida privada.

Si el trabajo se realiza exclusivamente en las denominadas oficinas satélite o en el centro laboral vecinal no cabe duda que su influencia en la vida privada de los trabajadores estará relacionada generalmente con el menor tiempo invertido en el desplazamiento, así como al entorno en que se desarrolle el trabajo. Sin embargo, si el trabajo se realiza en el propio domicilio del teletrabajador, la situación puede variar substancialmente.

El destinar parte del domicilio particular a la realización del trabajo por cuenta ajena seguramente modificará los hábitos de la familia, por que se quiera o no, ese espacio que se dedica a "ofician" será retraído del que seguramente la familia tenía dedicado a otras actividades, posiblemente de descanso. También hay que tener en cuenta que las actuales viviendas han sido construidas pensando en su dedicación exclusiva al hogar familiar, no para la realización de actividades laborales.

Esta cuestión de la separación vida familiar y vida laboral, va a ser fundamental en el desarrollo del teletrabajo en nuestro país, ya que es perfectamente imaginable la incidencia que una relación familiar en dificultades como puede influir en la vida laboral. Si tenemos en cuenta que en momentos de crisis familiar, la salida al centro de trabajo puede significar una válvula de escape que puede ayudar a mantener la relación familiar; la realización del trabajo en casa en momentos de tensión familiar puede tener unos efectos demoledores para todos los interesados.

Desde luego este tema es de la máxima importancia en un país como España, en el que la familia es una de las estructuras básicas de nuestra sociedad.

Asimismo, en nuestro país, a diferencia de otros de nuestro entorno, una de las aspiraciones máximas de los ciudadanos es la propiedad de la vivienda y además hay que tener en cuenta que generalmente esa propiedad está regida por el régimen matrimonial de gananciales, con lo que queremos decir, que en el supuesto de crisis familiar, la propiedad de la vivienda que se viene utilizando como oficina va ser objeto de discusión.

En el plano estrictamente teórico, la clara separación vida familiar y vida laboral sería lo más acertado, pero a nadie se le escapa que la frontera que delimita ambos territorios es muy difusa y por consiguiente, causa de futuros y muy graves problemas en determinadas situaciones.

6.4.10 Seguridad e higiene en el trabajo

La regulación especial del contrato de trabajo a domicilio deriva no sólo de las singulares características ya señaladas, sino también de que con frecuencia ha amparado trabajos realizados en ambientes y locales insalubres, con jornadas en exceso de las normales, y quizás con abuso del trabajo femenino e infantil.

En principio, el concepto de teletrabajo no acoge este tipo de trabajos, sino, como ya sabemos, trabajos más cualificados para cuyo desarrollo se necesitan trabajadores con un nivel de formación académica de nivel medio general, al que habrá que añadir una preparación técnica particular.

Desde luego, cuando hablamos de teletrabajo como una nueva herramienta de contratación, no nos estamos refiriendo bajo ningún concepto a una devaluación de los derechos de los trabajadores, ni que a través de esta modalidad contractual se pretenda un abaratamiento de costes por la vía de la disminución o relajamiento de las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

El desarrollo del teletrabajo a domicilio conlleva la existencia de un contencioso respecto a quién corresponde la responsabilidad de garantizar las exigencias ergonómicas del lugar de trabajo, adecuada iluminación y ventilación, y otras medidas de seguridad y prevención de riesgos del teletrabajador.

Los aspectos que deben tener una consideración especial son los siguientes:

- Condiciones del espacio en que se desarrolla el trabajo.

Además de los requisitos que están regulados en la normativa laboral vigente, una serie de estudios preliminares sugieren que el lugar de trabajo debe dar al exterior, estar separado lo más posible del resto de la casa, etc., todo ello debido a las negativas repercusiones psicológicas que pueden tener el teletrabajo en el individuo.

- Utilización de los monitores.

El teletrabajo, normalmente, conlleva el uso de pantallas de representación visual. Aunque son relativamente pocos los países que han aprobado leyes o reglamentos referidos específicamente a los monitores, existen una serie de recomendaciones utilización de pantallas protectoras, frecuencia y duración de descansos, etc.), que han de ser tenidas en cuenta a la hora de desarrollar el trabajo. En nuestro país recientemente ha sido publicada la normativa que rige este apartado, en consonancia con las disposiciones de la Unión Europea.

El apartado 2 del art. 13 del ET señala que en el contrato de trabajo deberá constar el lugar en el que se realice la prestación laboral, a fin de que puedan exigirse las necesarias medidas de higiene y seguridad que se determinen.

Lo cierto es que la actual legislación es insuficiente ya que las dificultades de inspección aumentan si el teletrabajo se realiza en la vivienda del teletrabajador, por la garantía constitucional de la inviolabilidad del domicilio.

Asimismo ha de regularse convenientemente las posibles contingencias profesionales, es decir, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que como se sabe, tienen diferente cobertura en el ámbito de la Seguridad Social.

6.4.11 Obstáculos para el desarrollo del teletrabajo Transfronterizo

A parte de impedimentos específicos para la implementación del teletrabajo transfronterizo, los principales problemas en este contexto recaen en: la falta de armonización entre las legislaciones nacionales y en la cuestión de qué legislación se aplica en una relación de teletrabajo transnacional.

Con respecto a la última cuestión, debemos distinguir entre contrato de servicio y contrato de trabajo: generalmente el lugar donde se presta un servicio determinará la ley que debe ser aplicada al contrato, sin embargo algunas legislaciones determinan que o el lugar donde el contrato se firme o el lugar donde el servicio se preste deben ser los elementos decisivos de la legislación a aplicar en la relación contractual.

Esta situación nos lleva a una situación de incertidumbre ya que en el área de las nuevas telecomunicaciones, la prestación de servicios intangibles no determina exactamente el lugar donde el contrato se firma o donde el servicio es prestado. Además, la situación se complica en el caso de un teletrabajador por cuenta ajena que desarrolla tareas para varios clientes ubicados en áreas geográficas diferentes, donde tiene que cumplir diversas provisiones de garantía.

En el ámbito del contrato de trabajo, la distinción de la legislación a aplicar en la relación contractual se basa en el lugar donde el trabajo se lleve a cabo, aunque algunas legislaciones siguen principios dispares. Para evitar la mala interpretación de la falta de armonización entre las legislaciones nacionales, es recomendable aplicar la previsión francesa que estipula que la ley nacional que deberá aplicarse en el ámbito del teletrabajo transnacional será la más favorable desde el punto de vista del empleado.

Una amplia gama de problemas emergen de esta falta de armonización entre, además el carácter heterogéneo de los sistemas fiscales, desaniman a los empleadores a establecer relaciones contractuales transnacionales, existen problemas como quien es el responsable de los gastos de las líneas de telecomunicación, alquiler de locales y de equipos etc. A pesar de la sofisticación de los problemas de armonización legal entre los estados miembros de la relación transnacional, el teletrabajo transfronterizo tiene un atractivo para las empresas muy importante, y es su escaso consumo de energía lo cual favorece la reducción de la nueva tasa medioambiental por consumo de energía que deben pagar aquellas empresas que sobrepasen un límite preestablecido de consumo de energía.

6.4.12 Derechos sindicales del teletrabajador

El hecho de que la relación laboral venga constituida bajo la modalidad del contrato de trabajo a domicilio, no implica alteración alguna de los derechos representativos de este tipo de trabajadores, salvo que se trate de un grupo familiar. Por lo tanto, formarán parte del censo laboral de la empresa y tendrán de derecho a ser electores y a ser elegibles en las elecciones sindicales., aunque se nos antoja bastante complejo la operatividad representativa de un teletrabajador.

El art. 8 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical 11/1985, de 2 de agosto, determina que los trabajadores afiliados a un sindicato podrán, en el ámbito de la empresa o centro de trabajo "... recibir la información que le remita el sindicato...". Asimismo, se establece que, con la finalidad de facilitar la difusión de aquellos avisos que puedan interesar a los afiliados al sindicato y a los trabajadores en general, la empresa pondrá a su disposición un tablón de anuncios que deberá situarse en el centro de trabajo y en lugar donde garantice un adecuado al mismo de los trabajadores.

Parece oportuno destacar a este respecto la conveniencia de establecer una reglamentación tendente a facilitar a los sindicatos la difusión de información a los teletrabajadores a través de las redes de transferencia de datos de la propia organización, y de este modo garantizar la igualdad, en cuanto a información sindical, de los teletrabajadores con el resto de los empleados de la organización que desarrollan sus actividades en el centro de trabajo de la empresa.

Es evidente que lo antes mencionado es de aplicación a la comunicación de los sindicatos con los teletrabajadores asalariados de una empresa. En el caso de los teletrabajadores autónomos, será el propio sindicato el responsable de crear los canales de comunicación necesarios para el intercambio de información.

En conclusión, la enorme variedad de conflictos, así como las repercusiones negativas que a distintos niveles y a distintos protagonistas pueden implicar, hace evidente la necesidad de establecer un marco legal que posibilite rebajar a lo mínimo dichos conflictos.

Sin embargo, la intensa velocidad con la que en la actualidad se suceden los cambios, requiere que, para el positivo aprovechamiento de las ventajas derivadas de ellos, el marco legal a establecer esté caracterizado por la flexibilidad y

amplitud de aplicación, de modo que pueda adaptarse, sin modificaciones constantes, a las distintas situaciones que se prevé vayan a producirse.

La participación activa de los sindicatos en el establecimiento del nuevo y flexible marco legal puede posicionarlos en una situación privilegiada, formando parte del proceso como protagonistas de la futura evolución de las regulaciones legales referentes al teletrabajo.

6.4.13. Propiedad del espacio y de los medios necesarios para el teletrabajo

- El espacio.

El lugar en que se desarrolla el teletrabajo ha de cumplir una serie de condiciones que garanticen la seguridad y la salud del trabajador, del mismo modo que se ha de determinar a quien corresponde dicha responsabilidad. Adicionalmente, se ha de tener presente, en el caso del teletrabajo a domicilio, que el desarrollo del mismo requiere de un espacio cuyo uso se dedique en exclusiva a dicha tarea, por lo que el teletrabajador ha de disponer de una vivienda lo suficientemente grande como para poder destinar una parte del mismo a dicha tarea.

En el caso de que así sea, se ha de tener en cuenta que el espacio familiar queda reducido, por tanto, se puede plantear si la empresa contratante debe de algún modo pago de hipotecas, gratificaciones, ...) compensar esta pérdida de espacio.

- Los medios.

Para el desarrollo del teletrabajo es necesario que el teletrabajador disponga de los medios necesarios: mobiliario adecuado, así como las herramientas informáticas y de comunicación precisas, cuya adquisición puede correr a cargo de la empresa contratante o, por el contrario, a cargo del teletrabajador, lo que puede derivar en un conflicto entre ambas partes.

Lo que plantea la cuestión de la propiedad de los medios de producción, condicionando el tipo de relación entre empleado y empleador. En el Derecho del Trabajo español no se concibe que el trabajador sea el propietario de los útiles de trabajo, salvo, en supuesto muy concretos, como por ejemplo en el sector de la construcción, en donde es habitual que el trabajador aporte sus propias herramientas, pero nos estamos refiriendo a herramientas de coste muy reducido y no como en el caso del teletrabajo, que las inversiones en informática y en telecomunicaciones pueden ser considerables.

Es paradigmático el caso de los transportistas que trabajando en exclusiva para un sólo empresario, del cual recibe órdenes, teniendo en muchos casos y remuneración fija, que si aportan a su trabajo un vehículo propio, son considerados como trabajadores autónomos (art. 1.3.G de E.T.).

Especial mención merece el tema de la propiedad de los medios informáticos, no sólo por el coste de adquisición de los mismo, sino también por los costes de reparación, mantenimiento, ampliación sustitución...

Generalmente, la empresa es quien proporciona al trabajador los equipos necesarios, fundamentalmente cuando el trabajo a desarrollar requiere el acceso a los sistemas de información de la organización. Sin embargo, algunos trabajadores han de adquirir ellos mismos sus propios equipos y ponerlos a disposición del empresario, y en estos casos la relación entre el empleador y el empleado puede quedar deteriorada como consecuencia de que el teletrabajador puede percibir un comportamiento explotador por parte de la empresa, experimentado una pérdida de lealtad, así como las dificultades que más arriba han sido reflejadas para considerar la relación teletrabajador-empresario, como relación laboral.

De igual modo, se ha de considerar otra serie de gastos, como el teléfono y la electricidad, necesarios para el desarrollo del teletrabajo. La responsabilidad del pago de estos gastos ha de estar bien definida, y en el caso de que corran por parte de la empresa, puede ser conveniente establecer algún método de control

Otra cuestión polémica es la referida a los impuestos que han de satisfacer las partes, que dependerá de la naturaleza que se otorgue al contrato. A título de ejemplo diremos que en una relación estrictamente laboral, el teletrabajador se vería sometido al impuesto originado por su renta derivada del trabajo personal por cuenta ajena y en el supuesto de otro tipo de contrato no laboral, la relación con Hacienda se complica, ya que el teletrabajador será considerados como empresario, otorgándole los derechos y exigiéndole las obligaciones fiscales como tal.

- Transnacionalidad de los teletrabajadores.

Un teletrabajador que desarrolle sus actividades para empresas de diferentes países tropieza con una serie de dificultades adicionales, derivadas de las distintas regulaciones o normativas vigentes en los diferentes países. Estas diferencias han de contemplarse desde todos los ámbitos: tipo de contrato, seguridad e higiene en el trabajo, Seguridad Social y fiscalidad.

6.4.14 Régimen Fiscal

Los regímenes fiscales existentes no sólo no están preparados para responder ante los nuevos cambios en la organización del trabajo sino que además pueden convertirse en una barrera para alcanzar modelos de organización que se adapten a las nuevas organizaciones del tiempo del trabajo. Tanto fiscalidad del trabajo como las cotizaciones a la seguridad social están vinculadas a niveles de renta de los trabajadores, por lo tanto existe la posibilidad de que un empresario contrate solamente a un trabajador cuyo sueldo no sobrepase el límite establecido como mínimo para estar exento de un determinado impuesto, del mismo modo a través de este sistema se fomenta el nivel de contratos a tiempo parcial, con el fin de que la renta de dicho trabajador no supere el límite establecido por ley para estar exento de un impuesto.

Hay dos posibilidades para quienes desean tener sus cuentas claras con el fisco. En el caso de un teletrabajador por cuenta ajena, sus obligaciones serán las mismas que las de cualquier trabajador, por el contrario sino pertenece a una plantilla, deberá establecerse como autónomo, pasando a ser un profesional independiente, debiendo pagar en torno a 28.000 pts mensuales por Seguridad Social, dependiendo de sus circunstancias, además de darse de alta en el Impuesto de Actividades Económicas (I.A.E.), en el censo del Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.)

RÉGIMEN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El Sistema de seguridad social existente está basado en un modelo de empleo permanente y para toda la vida, si tal como se prevé, las estructuras de trabajo tradicionales continúan cambiando, será imprescindible el desarrollo de diferentes sistemas de seguridad social que recojan todos los modelos de organización del trabajo que a partir de ahora irán surgiendo, incluyendo los diferentes modelos de teletrabajo.

Es por lo tanto imprescindible la adopción de sistemas de seguridad social que sean capaces de adecuarse a los cambios del entorno, una vez más se materializa la necesidad de una mayor flexibilización de la legislación y relaciones laborales.

Hasta que eso ocurra, trabajadores, teletrabajadores y empresarios deben acogerse al Régimen Actual de Seguridad Social, que a continuación citamos:

Constitución española. De 27 de diciembre de 1978, BOE del 29 del mismo mes.

Art. 41

"Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres."

7. TELETRABAJO Y LA NUEVA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Cualquier empresa que desee introducir esta forma de trabajo, deberá tener en cuenta diversos factores para determinar la viabilidad y las posibles consecuencias. Tradicionalmente, se evalúan únicamente los factores financieros, es decir, los costes de crear un sistema en la empresa que permita teletrabajar, y los beneficios económicos que éste produce. Pero debemos tener en cuenta otros factores, no medibles directamente por este tipo de análisis, como qué efecto tiene esta forma de trabajo sobre la motivación del empleado, sobre el sistema de control o sobre la cultura de la empresa, entre otros muchos factores.

Cuando una empresa empieza a sopesar la posibilidad de implantar el teletrabajo, lo hace por muchas razones. En ciertos casos, el teletrabajo puede ser, sencillamente, una opción que se discute como parte de una operación de reingeniería del proceso económico, que podría estar orientado a otros cambios de carácter organizativo relacionados con la forma de realizar el trabajo - como, por ejemplo, recurrir más a menudo al trabajo fuera de la empresa -.

A veces, el impulso al cambio puede estar ligado a la propiedad: tal vez un traslado de las oficinas centrales a otra zona, con las consecuencias que ello comporta para los trabajadores, o al problema de hallar espacios adecuados a un precio asequible cuando la empresa crece.

En otros casos, las presiones para que se tome en consideración el teletrabajo podrían estar relacionadas con problemas para encontrar personal y retenerlo. En este caso, el teletrabajo puede constituir un intento de soslayar las carencias de la mano de obra local en cuanto a personal cualificado y con cierta experiencia, o bien un deseo de no perder personal (por ejemplo, mujeres jóvenes que están esperando su primer hijo y que requieren mayor flexibilidad).

En algunas empresas, influye la cuestión ambiental, por ejemplo, la decisión de buscar soluciones allí donde la congestión del tráfico a las horas de entrada y salida del trabajo empieza a alcanzar niveles preocupantes. Y a algunas empresas - sobre todo del sector de la informática y las telecomunicaciones - la implantación del teletrabajo les resulta interesante desde el

punto de vista económico, ya que la experiencia que adquieren pueden aprovecharla para aconsejarles a otras empresas que sopesen la posibilidad de adoptar programas de teletrabajo.

Naturalmente, las empresas también adoptarán el teletrabajo como forma de aumentar la rentabilidad, gracias al aumento de productividad del trabajador y/o la reducción de los costes.

De todos modos, también es cierto que, en muchos casos, el impulso a tomar en consideración el teletrabajo es fruto de la necesidad de dar una respuesta a las propuestas de los trabajadores. Por ejemplo, ¿cómo debería reaccionar una empresa si un empleado clave que se ve obligado a mudarse a otra región por motivos familiares preguntase si puede seguir trabajando para la empresa, pero a distancia? ¿Qué respuesta se le da a una mujer que pregunta si, después de la baja maternal, puede volver al trabajo con una base más flexible? Y una empresa, ¿debería intentar formalizar acuerdos informales existentes, por ejemplo, en el caso de personal con una buena experiencia que trabaja en casa para escribir informes sin que nadie les moleste? Y en ese caso, ¿cómo debería hacerlo?

Las cuestiones de carácter organizativo a tener en cuenta son las siguientes:

- Identificación de las actividades a las que se puede aplicar el teletrabajo.
- Selección del personal teletrabajador.
- Revisión de los sistemas informáticos y de comunicación de la empresa, con el fin de comprobar que sean compatibles con el teletrabajo.
- Acuerdo sobre los métodos de evaluación del rendimiento del trabajo a distancia.
- Pacto sobre los acuerdos entre los teletrabajadores y sus jefes de sección y compañeros de trabajo acerca de la coordinación y la supervisión.
- Acuerdos sobre el teletrabajo piloto y sobre la evaluación del experimento.

Estas cuestiones se estudiarán más adelante de forma más pormenorizada.

Los gastos que puede acarrear la introducción del teletrabajo son los siguientes:

- Gastos de hardware y software.
- Instalación de líneas telefónicas suplementarias.
- Formación de los teletrabajadores.
- Servicio de asistencia a distancia a los teletrabajadores.
- Gestión del tiempo del personal.

Las empresas deberían tener presente que el teletrabajo no significa forzosamente trabajar en casa. También hay otras posibilidades, que en algunas situaciones pueden resultar más ventajosas. Entre ellas destaca la opción de crear una oficina satélite a distancia bajo la dirección de la empresa, o la de intentar aprovechar el creciente número de telecentros y oficinas de barrio como base para el personal. En ciertos casos, podría ser posible convertir a los empleados que trabajan en ese momento en las oficinas en teletrabajadores móviles, con un equipo informático y de telecomunicaciones adecuado que les permita trabajar desde el coche, desde hoteles o desde el despacho de los clientes.

Sea cual sea el impulso inicial que lleva a una empresa a contemplar la posibilidad del teletrabajo, a la mayoría de las empresas les parecerá conveniente dar pasos parecidos en el camino que lleva a su definitiva realización. En muchos casos, las empresas pondrán en marcha un proyecto piloto de teletrabajo antes de utilizarlo más ampliamente en el ámbito de la organización.

7.1 Organización Empresarial

Las TI posibilitan la innovación de procesos, las nuevas formas organizativas, y una nueva concepción de la naturaleza del trabajo en la empresa. Estos conceptos, que están irrumpiendo en el mundo empresarial de nuestro tiempo, son la respuesta a los retos que afrontan las empresas y que requieren nuevas formas de gestión. Los retos provienen de una serie de cambios que están teniendo lugar en el entorno competitivo de las empresas, entre los cuales merece destacarse en primer lugar el aumento de la productividad de los trabajadores, debido al uso de la tecnología, sobre todo en el sector de la información.

Los trabajadores están mucho más cualificados que hace unas pocas décadas, lo cual permite que asuman más responsabilidades y control sobre las tareas que realizan

Por otro lado, también se observa a nivel mundial la tendencia creciente de las empresas a subcontratar actividades que hasta hace poco eran impensables fuera del ámbito de la propia empresa, es el "outsourcing" o "externalización".

La externalización es una cuestión delicada, pues sacar fuera de la empresa una actividad supone renunciar al desarrollo de habilidades competitivas basadas en dicha actividad, lo cual puede llevar a debilitar la posición estratégica de la organización a medio y largo plazo.

Otra nueva característica en el mundo empresarial y que se está generalizando es la asociación estable de empresas, la cooperación entre diferentes organizaciones que pueden ser competidores feroces en algunos productos, pero que se asocian en proyectos concretos para sacar productos conjuntamente al mercado. Este es el caso, por ejemplo, del Powerbook 100 de Apple, desarrollado junto a Sony, IBM y Toshiba. Las alianzas estratégicas deben ser diseñadas de manera que todas las partes ganen, de lo contrario el acuerdo se resentirá.

Otras características del nuevo entorno son la calidad exigida por los clientes en los productos, la globalización de los mercados, y el respeto por el medio ambiente.

Todos estos nuevos condicionantes de la actividad empresarial llevan a la necesidad de un cambio de paradigma directivo y organizativo. Las empresas ya no hacen bastante siendo eficientes, como era preceptivo en la economía industrial de la fabricación de productos en masa de principios y mediados de siglo, sino que el énfasis se ha de poner en orientar todo el trabajo al cliente. Las empresas necesitan reorganizarse para conseguir:

- Hacer que los trabajadores funcionen como equipos en la persecución de objetivos comunes, mediante la alineación de sus intereses.
- Conseguir rapidez, calidad y bajo coste en los productos en un entorno dinámico que cambia a gran velocidad, y que exige cambios constantes
- Necesidad de aprendizaje continuo, tanto a nivel organizativo como individual. La empresa ha de atraer y retener a buenos profesionales, si quiere mantener un buen nivel en sus resultados.

Para realizar los puntos anteriores se hacen necesarios nuevos diseños organizativos, que integren la diversidad de la empresa en un todo coherente. Además de ello, y dada la creciente autonomía de los trabajadores (el control se ha de descentralizar para conseguir la flexibilidad perseguida, como veremos más adelante), hacen falta valores compartidos, integridad y confianza.

Las estructuras organizativas de las empresas han tenido tradicionalmente una forma jerárquica, desde los trabajos de gestión científica de F. W. Taylor (Taylor (14), 1979). Las aportaciones de las teorías de Taylor se resumen en tres puntos principales:

- Eficiencia derivada de la división del trabajo, el ejemplo extremo es la línea de montaje.
- La selección y desarrollo científico del trabajador.
- La importancia del diseño adecuado del trabajo.

Las ideas de Taylor de maximizar la productividad individual y dividir el trabajo en tareas especializadas, tuvieron un gran éxito en su momento, y han ejercido una gran influencia en el pensamiento directivo y en el desarrollo de la sociedad industrial moderna. La razón de este éxito se debe a que los conceptos tayloristas eran coherentes con las características de la sociedad y el entorno de la época: una gran mayoría de mano de obra poco cualificada, entorno tecnológico estable, producción en masa y economía de escala, etc.

Vamos ahora a sintetizar las características de la organización tradicional. Para ello emplearemos la metodología que propone la teoría de sistemas, con el modelo ya expuesto en la introducción.

ANEXOS

[1 Lista de cuestiones previas que hay que responderse antes de iniciar una experiencia como teletrabajador. Que supone un verdadero manual para la implantación del teletrabajo.](#)

[2 Lista de cuestiones previas que hay que responderse antes de iniciar una experiencia de teletrabajo. Que supone un verdadero manual para la implantación del teletrabajo en la empresa](#)

[3 Metodología de la Smart Valley Telecommuting Guide](#)

1 Lista de cuestiones previas que hay que responderse antes de iniciar una experiencia como teletrabajador. Que supone un verdadero manual para la implantación del teletrabajo.

Vosotros y el teletrabajo: algunas cuestiones de orden general a tener en cuenta

- ¿Os gusta trabajar solos?
- ¿Echaríais de menos el contacto regular con otras personas en el trabajo?
- ¿Conseguís automotivaros?
- ¿Lográis administraros el tiempo? ¿Os preocupa la idea de trabajar en casa?
- ¿Los miembros de vuestra familia aceptan de buen grado la idea de que os quedéis en casa trabajando? ¿Sois capaces de mantener una separación adecuada entre vuestra vida privada y vuestra vida profesional? ¿Seríais capaces de dejar el trabajo y olvidaros de él al final de la jornada?
- ¿Os satisface la idea de transcurrir la jornada laboral en casa?
- ¿Echaréis de menos el feedback directo que ejercen sobre vuestro trabajo vuestro jefe o vuestros compañeros, y que quienes trabajan en una oficina dan por descontado?
- ¿Hasta qué punto logrará comunicar con vosotros vuestra empresa?
- ¿Sois competentes desde el punto de vista técnico? Por ejemplo, ¿sabéis usar un PC?
- ¿Os gusta comunicaros por teléfono?

La oficina en casa

- ¿Disponéis de una habitación libre? ¿Hay suficiente espacio para trabajar y acumular material?
- ¿El mobiliario es adecuado? ¿Hay algún lugar donde resulte agradable trabajar? (iluminación, temperatura, etc.)
- ¿Podéis mantener la confidencialidad de la información relacionada con el trabajo?
- ¿Podéis cerrar la puerta de vuestro despacho al final de la jornada?

El equipo que podríais necesitar

- ¿Qué tipo de PC vais a utilizar? (El uso del teclado y del monitor de un PC portátil no es recomendable a largo plazo desde el punto de vista ergonómico). ¿Qué tipo de líneas de telecomunicaciones usaréis? (¿una línea telefónica a parte? ¿RDSI?) ¿Fax? ¿Contestador automático? ¿Papelería? ¿Es fácil pasaros las llamadas a vuestro número del despacho?
- ¿Quién puede ayudaros en casa en caso de problemas de hardware y software?

Contactos con las oficinas centrales y los compañeros de trabajo.

- ¿Os mantendréis en contacto con vuestros compañeros de trabajo?
- ¿Cómo se os informará de los eventuales sucesos o problemas en vuestra empresa, si es que los hay? ¿Podéis discutir vuestros problemas o dudas, en caso de que se planteen, con vuestros compañeros de trabajo? ¿Hay alguien que pueda sustituirlos en caso de enfermedad o vacaciones?
- ¿Se organizan reuniones de grupo con regularidad?
- ¿Podéis solicitar que se organicen reuniones de grupo durante vuestras visitas a las oficinas?

Organización del trabajo

- ¿Hay horarios de trabajo? (negociados a nivel individual o colectivo)
- ¿Hay momentos del día en que estáis localizables?
- ¿Existe algún tipo de registro del trabajo? (no tiene por qué ser formal)
- ¿Sabéis en qué momento del día sois más productivos?
- ¿Creéis que vuestros compromisos laborales establecidos de antemano son compatibles con el tiempo de que disponéis para trabajar? ¿El acuerdo acerca del trabajo a realizar es transparente?
- ¿Qué acuerdos se han adoptado en caso de enfermedad?

El contrato de empleo / Estatus de empleo

- ¿Trabajaréis como empleados o como colaboradores independientes con contrato?

Principio voluntario

- ¿Es posible volver al puesto de trabajo original?

Puesto (puestos) de trabajo

- ¿Hay algún acuerdo que establezca dónde tenéis que trabajar?

Salud y seguridad

- ¿Cómo se controlarán la salud y la seguridad del puesto de trabajo en casa?
- ¿El empleado es responsable, desde el punto de vista jurídico, en caso de enfermedades o accidentes ligados al trabajo?
- ¿Qué medidas se han tomado en lo concerniente a seguros?
- ¿El empresario tiene derecho a entrar en vuestra casa para controlar la situación de la salud y la seguridad?

Compra, instalación y mantenimiento de los equipos, costes de las nuevas líneas

- ¿Quién corre con los gastos? ¿Hay algún procedimiento de reembolso de los costes de gestión suplementarios? ¿Está clara la imposición de estos pagos?

Horarios de trabajo

- ¿Por qué acuerdos se regula el número de horas que se trabaja en casa?
- ¿Existe un equilibrio entre el tiempo que se pasa en la oficina y el tiempo de que se dispone en casa? ¿Cuáles son los acuerdos en materia de vacaciones, enfermedad, etc.?

Gestión y supervisión

- ¿Cómo se fijan los objetivos de rendimiento? ¿Cómo se monitoriza este rendimiento?
- ¿Qué índices de rendimiento se utilizan?

Formación

- ¿Hay posibilidades de participar en cursos de formación?

Indemnizaciones

- ¿La empresa considera responsables a los miembros de la familia o a los invitados, pongamos por caso, de daños en los equipos?

Seguros

- ¿Será necesario un seguro suplementario para la vivienda? ¿Quién paga la póliza?

Derecho a la representación

- ¿Qué procedimientos hay para que los teletrabajadores puedan comunicarse con los sindicatos u otros representantes de los trabajadores?

Cláusula de rescisión

- ¿Hay algún límite para el derecho a volver a la oficina?

Controles a efectuar con regularidad una vez que hayáis decidido empezar a teletrabajar

- ¿Os sentís parte de vuestra empresa, aunque no estéis físicamente presentes en las oficinas?
- ¿Sentís que vuestros compañeros aceptan vuestra condición de teletrabajadores?
- ¿Aceptan vuestra familia y amigos vuestra condición de teletrabajador?
- ¿Vuestro trabajo es lo suficientemente apreciado por vuestros jefes y compañeros?
- ¿Están funcionando los acuerdos para fijar y monitorizar vuestro rendimiento de forma adecuada?
- ¿Existen suficientes posibilidades para reuniros con vuestros compañeros de manera informal?
- ¿Conseguís separar vuestra vida profesional de la vida privada?
- ¿Hasta qué punto es productivo vuestro trabajo?
- ¿Lográis tomar parte en las nuevas iniciativas de vuestra empresa?
- ¿Seguís pensando que el teletrabajo es la mejor manera de trabajar?

2 Lista de cuestiones previas que hay que una empresa debe responderse antes de iniciar una experiencia de teletrabajo. Que supone un verdadero manual para la implantación del teletrabajo en la empresa

Fases de desarrollo

Según el proyecto MIRTI deberíamos seguir como empresarios las siguientes fases

1) Consideraciones preliminares

En esta fase preliminar, el objetivo consistirá en trazar un panorama general del concepto de teletrabajo y en establecer una idea de los pasos que hay que dar si se desea implantar el teletrabajo con éxito. Naturalmente, en esta fase la empresa no tendrá porqué comprometerse en firme a seguir adelante con el proyecto.

Algunas de las preguntas que hay que plantearse:

El teletrabajo, ¿es una cuestión que hay que analizar más a fondo?

¿Qué sectores de nuestra empresa podrían resultar adecuados para el teletrabajo?

¿Qué ventajas económicas supondría? El hecho de tomar en consideración el teletrabajo,

¿debería ir ligado a una revisión más amplia de los procesos económicos en el seno de la empresa?

¿Precisamos más información? ¿A quién deberíamos acudir?

¿Es ésta una iniciativa de la dirección o queremos que las partes sociales (el comité de empresa y los sindicatos) participen en todo el proceso de programación? ¿Qué plazo de tiempo prevemos?

2) Pasar a la fase siguiente

Suponiendo que se haya decidido seguir adelante con el estudio de la posibilidad de implantar el teletrabajo, la fase siguiente consiste en la creación de un grupo de trabajo o equipo de proyectos que analice la propuesta más detalladamente, identificando una o varias personas con más experiencia en el ámbito de la plantilla que estén a favor del proyecto y puedan actuar como promotores del teletrabajo en el seno de la empresa.

Algunas de las preguntas que se podrían plantear en esta fase son las siguientes:

¿A quién debería proponérsele que entrara a formar parte del equipo? ¿Necesitamos asesores ajenos a la empresa? ¿Estamos pensando en introducir el teletrabajo inicialmente a través de un proyecto piloto limitado?

3) Desarrollar una propuesta de programa de teletrabajo

El duro trabajo de investigación y desarrollo de la propuesta de teletrabajo incluye un estudio detallado en sectores clave.

¿Cuáles son los objetivos económicos de la implantación del teletrabajo?

¿Cuál es el resultado de un análisis detallado de costes y beneficios de la propuesta?

¿Qué tipo de teletrabajo se implantará? (trabajo "alternado" entre la casa y las oficinas, telecentros).

¿Cuánto tiempo seguirán pasando los empleados en las oficinas centrales? ¿Cuáles son las cuestiones tecnológicas que hay que resolver? ¿Qué hardware y software suplementarios se precisarán? ¿Queremos asegurarnos de que, en esta fase, nuestros trabajadores estén debidamente informados acerca del teletrabajo? ¿Queremos conocer su opinión? ¿Cuáles son las cuestiones contractuales que hay que afrontar? ¿Qué otras cuestiones legales o técnicas hay que afrontar (como por ejemplo los seguros)?

¿Qué criterios se adoptarán en la selección de los teletrabajadores? ¿Cuáles son las cuestiones de dirección o de supervisión que hay que afrontar? ¿Existen otras cuestiones relacionadas con el personal que hay que tener en cuenta? ¿Suscitarán nuestras propuestas la resistencia de los comités de empresa o de los sindicatos? ¿Cómo reaccionarán nuestros clientes ante el teletrabajo? ¿Cómo se mantendrán los estándares de calidad? ¿Cuánto tiempo se necesitará para introducir el teletrabajo?

¿Cuál es la duración prevista del programa piloto? ¿Qué métodos se emplearán para evaluar el éxito o el fracaso del programa piloto?

Tal vez la pregunta final en esta fase sea la siguiente:

¿Deberíamos sugerir que la dirección de la empresa apruebe formalmente el teletrabajo o no?

4) Después de la aprobación

Suponiendo que la empresa haya decidido llevar a cabo el programa de teletrabajo propuesto, el próximo paso consistirá probablemente en implicar a los trabajadores a través de una amplia consulta y una discusión detallada acerca de los términos contractuales de la introducción del teletrabajo.

La actividad de consulta de los trabajadores puede afrontarse de muchas maneras, incluyendo boletines y reuniones. El personal tiene derecho a que se le dé una explicación general sobre el teletrabajo, las bases a partir de las cuales la empresa piensa ofrecer:

Cuestiones técnicas

¿Qué tipo de PC utilizarán los teletrabajadores? (el uso prolongado del teclado y del monitor de un ordenador portátil no es aconsejable desde el punto de vista ergonómico)..

¿Qué tipo de conexiones de telecomunicaciones precisarán los teletrabajadores? (¿Una línea telefónica a parte? ¿RDSI?)

¿Fax? ¿Contestador automático? ¿Papelería? (separada de la del stock personal de los teletrabajadores)

¿Las llamadas al número de la oficina pasadas al teletrabajador de forma transparente?

¿Quién está dispuesto a ayudar en casa al teletrabajador con problemas de software y hardware?

Contactos con las oficinas centrales y los compañeros de trabajo.

El teletrabajador, ¿mantendrá un contacto normal con sus compañeros de trabajo?

¿Cómo se informará al teletrabajador de los sucesos o problemas de la empresa?

¿Puede el teletrabajador discutir con sus compañeros o con su jefe de sección los problemas o dudas cuando se presenten?

¿Hay alguien que pueda sustituir al teletrabajador en caso de vacaciones o enfermedad? ¿Se organizan reuniones de equipo con regularidad?

¿Puede el teletrabajador solicitar reuniones de equipo cuando se encuentra en la oficina?

Organización del trabajo

¿Existen (negociados individual o colectivamente) horarios de trabajo?

¿Hay momentos del día en que el teletrabajador tiene que estar localizable?

¿Hay algún sistema (no necesariamente formalizado) para registrar el trabajo realizado?

¿Corresponden los cometidos asignados al teletrabajador al tiempo de que dispone?

¿Está claro para ambas partes el trabajo que realizará el teletrabajador?

¿Cuáles son los acuerdos existentes en caso de enfermedad?

5) El contrato laboral

Algunas empresas han optado por implantar el teletrabajo a través de un acuerdo, a nivel de empresa o a nivel general, con los comités de empresa o los representantes sindicales. Otras negocian el teletrabajo con base individual con cada uno de los trabajadores afectados. En ambos casos, se plantearán muchas cuestiones idénticas, que habrá que resolver en el interés de ambas partes.

Estatus de empleo

¿Trabajarán los teletrabajadores como empleados o como colaboradores independientes vinculados por contrato? (Nota: la continuación de la relación entre la empresa y el trabajador es uno de las claves destacadas por los especialistas del teletrabajo y quienes lo practican).

Principio de voluntariedad

¿Puede el teletrabajador volver al puesto de trabajo tradicional si así lo desea? (la idea de que el teletrabajo debe implantarse con base voluntaria constituye otro de los principios básicos).

Puesto (puestos) de trabajo

¿Dónde trabajará el teletrabajador?

Salud y seguridad

¿Cómo se monitorizarán la salud y la seguridad en el puesto de trabajo?

¿La empresa es legalmente responsable en caso de accidente o enfermedad vinculados al trabajo?

¿Qué medidas se han adoptado en cuanto a seguros? ¿La empresa tiene derecho, por contrato, a entrar en la vivienda para comprobar las condiciones de salud y seguridad?

Compra, instalación y mantenimiento de los instrumentos, costes de las nuevas líneas

¿Quién corre con los gastos correspondientes? ¿Hay algún sistema para reembolsarle al trabajador costes de gestión suplementarios? ¿Está claro el tratamiento fiscal de los pagos?

Horario laboral

¿Qué acuerdos existen para reglar el horario durante el que se trabaja en casa?

¿Existe un equilibrio adecuado entre el tiempo que hay que pasar en la oficina y el tiempo para trabajar en casa? ¿Qué acuerdos existen en lo relacionado a bajas de enfermedad, vacaciones, etc.?

Dirección y supervisión

¿Cómo se fijan los objetivos de rendimiento? ¿Cómo se monitoriza el rendimiento? ¿Qué parámetros de rendimiento se adoptan?

Formación

¿Qué posibilidades hay de participar en cursos de formación?

Indemnizaciones

¿Hay algún caso en que la empresa considere a los miembros de la familia y los invitados como responsables de daños a los instrumentos, por ejemplo?

Seguro

¿Se necesitará una póliza vivienda suplementaria? ¿Quién paga la prima?

Derechos de representación

¿Qué sistemas se han previsto para que los sindicatos u otros representantes de los trabajadores puedan comunicar con los teletrabajadores?

Cláusula de rescisión

¿Existe algún límite al derecho de volver a trabajar en la oficina?

6) Selección de los teletrabajadores

Mientras que, normalmente, se considera como un principio básico que el teletrabajo es una elección voluntaria de cada empleado, esto no significa que las empresas estén obligadas a permitir que todos los trabajadores que así lo deseen puedan trabajar a distancia. La selección de los teletrabajadores, sobre todo en el caso de un proyecto piloto, es muy importante.

El que se autorice o no a un empleado a trabajar a distancia dependerá en gran medida del trabajo que el empleado en cuestión desempeñe. Los investigadores o los que desarrollan el software pueden tener mayor flexibilidad al decidir en qué lugar desean trabajar que el personal de recepción, por poner un ejemplo.

Las empresas deberán asegurarse de que el personal que teletrabaja es capaz de automotivarse y sobrevivir sin un intercambio social normal con los compañeros de oficina. Muchas empresas no le permiten al personal recientemente contratado adoptar el teletrabajo antes de haber trabajado en la empresa durante un período de tiempo fijado de antemano por ejemplo un año).

Los jefes de sección se encargarán de seleccionar a los teletrabajadores. Algunas de las preguntas que los jefes de sección pueden hacerles a los aspirantes al teletrabajo son las siguientes:

Actitud frente al teletrabajo.

¿Le gusta trabajar solo? ¿Echaría de menos en su trabajo el contacto con otras personas?

¿Consigue motivarse a sí mismo? ¿Es capaz de administrar su tiempo? ¿Si trabajara en casa le molestaría alguien?

¿Aceptan los miembros de su familia la idea de que Vd. pueda permanecer en casa trabajando? ¿Logra mantener un grado de separación adecuado entre su vida profesional y su vida privada? ¿Sería capaz de olvidarse del trabajo al final del día?

¿Cómo pasaría su jornada laboral en casa? ¿Le gusta? ¿Echará de menos el feedback directo sobre su trabajo, que quienes trabajan en una oficina dan por descontado? ¿Es Vd. competente desde el punto de vista técnico, por ejemplo, en lo que al uso de un PC se refiere? ¿Le gusta comunicarse por teléfono?

La oficina en casa

¿Dispone de una habitación para Vd.? ¿Hay suficiente espacio para trabajar y almacenar material?

¿El mobiliario es adecuado? ¿Hay un lugar agradable para trabajar? (luz, regulación de la temperatura, aire acondicionado, etc.)

¿Puede mantener secreta la información del despacho? ¿Puede cerrar la puerta del despacho al final de la jornada?

7) Formación de los teletrabajadores seleccionados

Tras la selección, podría ser necesario un período de formación para preparar a los empleados para el teletrabajo. Dicha formación podría consistir en adquirir familiaridad con los instrumentos tecnológicos (como por ejemplo el correo electrónico, videoconferencias o RDSI). También podría resultar útil analizar algunas de las cuestiones psicológicas que plantea el teletrabajo (como por ejemplo el ansia derivada de un mayor aislamiento social, la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo y los jefes y problemas familiares).

8) Introducción del teletrabajo piloto y monitorización

Finalmente se encamina el programa de teletrabajo. Mientras que ello constituye el final de un largo período de estudio y preparación, desgraciadamente no es momento para relajarse, ya que es fundamental monitorizar el éxito o el fracaso del programa.

Podrían plantearse las siguientes preguntas:

¿Los teletrabajadores están satisfechos de su situación laboral? ¿Están funcionando los acuerdos sobre el respeto del horario? ¿Está funcionando la tecnología?

¿Cómo están funcionando en la práctica los acuerdos de supervisión con los jefes de sección de los teletrabajadores? ¿Han aumentado o disminuido la productividad de los teletrabajadores y la calidad del trabajo? ¿Cómo están reaccionando ante el programa los ex compañeros de trabajo de los teletrabajadores? ¿Hay algún resentimiento por parte del personal que no trabaja a distancia? ¿Funcionan las disposiciones de carácter práctico para manejar, por ejemplo, la administración de la oficina? ¿Son necesarias mayores iniciativas sociales para implicar más a los teletrabajadores en la organización? ¿Se han identificado las dudas o problemas del personal?

9) Evaluación formal

Después de que el programa de teletrabajo haya funcionado durante cierto tiempo - por ejemplo un año -, o al final del período fijado como período piloto, se debería llevar a cabo una evaluación formal. Esta podría comportar un nuevo examen de las cuestiones que se habían tomado en consideración originalmente, cuando se había pensado por primera vez en el teletrabajo, a la luz de la experiencia realizada, y un análisis de costes y beneficios del ejercicio.

La evaluación podría efectuarse mediante cuestionarios, encuestas y grupos de atención. El proceso debería sopesar no sólo la actitud de los teletrabajadores, sino también la de sus compañeros que no se han acogido al teletrabajo y siguen trabajando en las oficinas centrales.

Al final de este proceso, puede plantearse una última pregunta a tener en cuenta:

¿Deberíamos ampliar el programa de teletrabajo, seguir con el programa piloto o simplemente descartar la idea del todo?

3 Metodología de la Smart Valley Telecommuting Guide

Benhamou et al. (1995) en la Smart Valley Telecommuting Information Guide señalan las siguientes fases para implementar un programa de Teletrabajo:

1. Preparar y presentar una Propuesta de Teletrabajo.
2. Obtener el apoyo de la alta dirección.
3. Establecer un Comité de Implementación del Teletrabajo.
4. Definir los parámetros del programa piloto.
5. Realizar sesiones de presentación sobre el Teletrabajo a los empleados de la empresa que vayan a participar en el mismo, directa o indirectamente.
6. Desarrollar una Política de Teletrabajo para la organización.
7. Desarrollar un Acuerdo Específico sobre Teletrabajo, que deberá ser firmado por el teletrabajador y un representante de la organización.
8. Desarrollar los criterios de selección de los participantes.
9. Desarrollar criterios de evaluación para el programa.
10. Determinar las necesidades de equipamiento y la tecnología a utilizar.
11. Desarrollar materiales informativos y de referencia.
12. Reclutar a los participantes.
13. Implementar la dirección por objetivos.
14. Seleccionar a los teletrabajadores y a los supervisores.
15. Seleccionar el grupo de control.
16. Formar a los teletrabajadores y a los supervisores.
17. Administrar la evaluación del pre-Teletrabajo.
18. Empezar a teletrabajar.
19. Centrarse en grupos modelo.
20. Administrar la evaluación del Teletrabajo.
21. Analizar y preparar los resultados de la evaluación.
22. Presentar los resultados a la alta dirección.
23. Obtener el apoyo desde la alta dirección para expandir y formalizar el Teletrabajo.
24. Empezar la implementación del programa en la totalidad de la organización.
25. Controlar el programa.
26. Realizar ajustes cuando sea necesario.

Se trata de fases para un caso general, y que no tienen que seguirse exactamente en ese orden. Estas fases sirven como lista de comprobación para determinar las necesidades que se tienen y quien es el más adecuado para el proceso. Además permite proyectar el tiempo necesario para poner en marcha el programa. Como elemento práctico, podemos apuntar, los datos de Daniel Rathbone que dirigió una encuesta entre los programas de Teletrabajo conocidos en los Estados Unidos en septiembre de 1992 . De las 28 organizaciones a las que se enviaron los cuestionarios respondieron 16, con un total de 4.973 teletrabajadores. Las características medias que surgieron de la investigación fueron:

- Número de participantes por programa de los dieciséis: 310., Tipos de empleados participantes:
- Directivos: 23 %, Profesionales: 61 %, Trabajo de oficina/entrada de datos: 14 %
- Otros: 2 %
- Número de días de Teletrabajo por semana: 1,8.
- Porcentaje máximo de los empleados de las organizaciones que podrían teletrabajar: 32 %.

4 Direcciones de interes

European Commission Directorate General V. Employment, Industrial Relations and Social Affairs,
<http://www.ispo.cec.be/hleg/hleg.html>

Dirección General de Política de la Pyme <http://www.ipyme.org>

Se puede hacer una búsquedas interesantes cambiando el indicador id desde 1 hasta 33 en

<http://nav.webring.com/cgi-bin/navcgi?ring=telework;id=11;go>

TELEWORK.NET <http://www.telework.net>

Algunos Articulos Interesantes.

*Ciberespacio. Reducción de la jornada laboral. <http://www2.el-mundo.es/diario/busca.html>

*Towards an European Medical and Teleworking Network. <http://www.caib.es/ibit/temeten/teletreball.htm>

*Telework Conference. <http://www.humanities.mcmaster.ca/~misc2/telwktel.htm>

*¿TELETRABAJAS O TELEESTUDIAS? http://www.red-infotech.com/pagina_n18.htm

*Teleworking / Telecommuting <http://www.mwcog.org/commuter/Bdy-Telework.html>

*De nuevo en casa: El teletrabajo y sus relaciones con el uso del espacio urbano. <http://www.arnal.es/cys/teletrabajo.htm>

*Telecommuting & teleworking: the legal implications of the shift from workplace to workspace.

<http://www.mckennacuneo.com/practice/GovContracts/GC089A19950901.html>

*Common COMPLAINS about Teleworking. <http://www.smartbiz.com/sbs/arts/mos53.htm>

Forum Español de Teletrabajo URL <http://www.festel.org/contents/activities.html>

Sobre Productos SW/HW de interés para el teletrabajo.

*Telework Spain. <http://www.ctv.es/USERS/gesworld/home.htm>

* 3COM, Remote Access Solutions for the Individual. <http://www.remoteaccess.3com.com/info/consumer/remote.html>

* Videoconferencia y teletrabajo. <http://www.cdworld.es/teletrab.htm>

* Remote computing: Telecommuting. <http://www.cio.com/forums/remote/telesource.html>

*...for Distance Training and Teleworking <http://www.sias.it/sias/e/dettlavo.html>

Sobre las Listas de distribucion de correo.

Las listas de distribución permiten recibir y enviar mensajes sobre un tema determinado, a toda la gente que está interesada en ello. Para poder participar simplemente hace falta darse de alta en ellas (gratuitamente). Las listas de distribución más relacionadas con el tema que estamos tratando, son la del TELETRABAJO y la de OFERTAS DE EMPLEO.

Para darse de alta en estas listas debe hacer:

TELETRABAJO:

Enviar un mail, con el subject en blanco, con dirección e-mail:LISTSERV@listserv.rediris.es, y en el cuerpo del mensaje debe poner: Subscribe TELETRABAJO nombre Apellido1 Apellido2. Una vez enviado el mail, recibirá la noticia de haber sido dado de alta, y algunas instrucciones para la participación en la lista

OFERTAS DE TRABAJO:

Enviar un mail, con el subject en blanco, con dirección e-mail:LISTSERV@listserv.rediris.es, y en el cuerpo del mensaje debe poner: Subscribe OFER-TRABEC nombre Apellido1 Apellido2. Una vez enviado el mail, recibirá la noticia de haber sido dado de alta, y algunas instrucciones para la participación en la lista.

TELECENTROS

TELECENTRO DE GORDEXOLA (Vizcaya). Se trata del primer telecentro rural inaugurado en España.<http://www.gordexola.net>

TELECENTRO DE TARAMUNDI (Asturias). Asturias, la región Europea con el más alto índice de desempleo juvenil, cuenta con un telecentro en la citada localidad, que es una de las zonas rurales más deprimidas de nuestro país.<http://cfnti.net/telecentros/dicit>

TELECENTRO BIAZIPE (Navarra). Se trata de uno de los telecentros más asentados en el panorama español.<http://www.biazipe.net>

TELECENTRO CEIN (Navarra). <http://www.cein.es>

PROYECTO BRISA (Aragón). Este proyecto pretende crear una red de seis telecentros.
<http://www.eatur.com>

CENTRO DE RECURSOS DE TELETRABAJO (Formentera). <http://formentera.net/pobox.htm>

CENTRO TELEMATICO RURAL EN SIERRA DE GATA (Cáceres). <http://agatur.net>

CENTRO TEMATICO DEL BIERZO (León). <http://infored.org>

Centro de Merindades <http://www.gordexola.net/merindades/index.html>

En Getafe tambien <http://www.getafe.net/telecentro-gisa/index.htm>

En Aragón (Huesca, y Zaragoza) www.iberema.com/wosnet.

En las Islas Baleares hemos, tres telecentros, <http://www.caib.es/mtclub/>
EnRed <http://www.cfnti.net/telecentros/enred> telecentro perteneciente al Proyecto EnRed promociona el uso y las ventajas de las TI entre mujeres
Ditic <http://www.cfnti.net/telecentros/ditic> telecentro perteneciente al Proyecto Ditic
Teempleo <http://www.teempleo.org/index.html> Presenta un proyecto europeo sobre teletrabajo (TEMPLE) y ofrece ofertas de teletrabajo y formación
Negocios@casa <http://pixel24.com/teletra/index.html> Información general sobre teletrabajo y enlaces a otras webs relacionadas con el tema
Teleworkmatica <http://teleworkmatica.cin.es/> Tiene una bolsa de teletrabajo, para poder dejar el C.V. de cualquier persona interesada en teletrabajar. Enlaces a publicaciones relacionadas con internet y teletrabajo
Asoc. Española de Teletrabajo <http://www.ciberteca.es/aet/> Información general sobre teletrabajo y enlaces otras webs sobre el tema
Telework Spain <http://www.ctv.es/USERS/gesworld/1.htm> Sólo ofrece información general sobre TT
Ribas & Rodríguez <http://www.onnet.es/base.htm> Se trata de la web de un despacho de abogados que informa sobre leyes relacionadas con las telecomunicaciones (entre otras), de interés para teletrabajadores
El teletrabajo y los Teletrabajadores <http://www.lainter.net/teletrabajo/> Información general sobre el teletrabajo
Información laboral sobre TT. <http://www.impi.es/temas/laboral/teletra.htm> Información laboral sobre teletrabajo
NetworkEnable <http://www.unisys.es/customer/telework.htm> Información general sobre teletrabajo
INUTEC <http://www.inutec.es/teletrabajo3/> Proyecto integral de teletrabajo en colaboración con el Fondo Social Europeo
Links deteletrabajo www.uhu.es/banner/jorcon/teletrabajo/Links.html Se trata de una página con distintos links
Telecentrosdel Mundo <http://www.telecentro.net/> Facilita un listado de telecentros por países (en Europa y en EE.UU)
Telework Europa <http://www.tweuro.com/contents.htm> Otra asociación de teletrabajo europea, con links a webs con ofertas de empleo
Asociación Europea deTeletrabajo <http://www.eto.org.uk/twork/index.htm> A través de la página web de esta asociación, se puede encontrar información general sobre teletrabajo
TCA (Asoc.De Teletrabajoy Telecentros <http://www.tca.org.uk/> Información sobre teletrabajo en el Reino Unido e Irlanda, links a otras webs sobre teletrabajo(dentro del aptdo."news", recogen ofertas de empleo)
LesCyberworkers <http://cyberworkers.com/cyberworkers> Permite entrar a una base de datos con ofertas y demandas relacionadas con el teletrabajo. Es de pago (por suscripción anual)
InternationalHomeworkersAssociation <http://www.homeworkers.org/touriha.htm> Se trata de una asociación internacional de teletrabajadores, que facilita información sobre teletrabajo y ofertas de empleo concretas
AT&T <http://www.att.com/telework> Ejemplo de empresa que contempla una política de teletrabajo
TelecommutingJobs <http://www.tjobs.com/> Ofertas de teletrabajo en distintos sectores, posibilidad de anunciarte como teletrabajador, información para las empresas, links a otras webs sobre el teletrabajo y bibliografía relacionada
AsociaciónCatalana deTeletrabajo <http://www.interfad.es/act/> La Asociación Catalana de Teletrabajo es una entidad privada sin ánimo de lucro, cuyo fin es la difusión del uso de las nuevas tecnologías para potenciar y promover este nuevo
Essodo TSI,Telecentro de Servicios <http://www.essodo.com/teletrab/> Essodo TSI ofrece una bolsa de ofertas y demandas de Teletrabajo. A parte de una introducción y nociones básicas en este sector. Entre e infórmese.

5. BIBLIOGRAFÍA

Matías, G (1) (1996. Telecomunicaciones en el umbral del infolítico : una introducción prospectiva. Situación 1995 .BBV HUWS, U (2) (1993. Teleworking in Britain. A report to the Employment Department. Analytica. Research series, No 18, October.

STANWORTHS(4), (1992, Telework: The human resource implications. Institute of Personnel Mangement. Management Technology Associates (MTA) (5) (1995) www.mtaned.co.uk/mta_oem/tw_bnfit.htm

Antonio Padilla (6) (1997, "El teletrabajo y su implementacion en la empresa"

Nilles , J. M (7) (1994,): "Making Telecommuting Happen. A Guide for Telemanagers and Telecommuters". Van Nostrand Reinhold. N. Y.

Pérez Jiménez, J. C (8) (1996, Imago Mundi. La cultura audiovisual, Fundesco, Madrid,

Delors(9) (1994, Crecimiento, competitividad, empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI. Libro Blanco

Bangemann (10) "Recommendations to the European Council 'Europe and the global information society'", (informe Bangemann). Mayo, 1994. Documento electrónico obtenido en Internet, en la página Web de Fundesco:

<http://www.funesco.es>, en junio de 1995.

Zubero, I(11), 1996 'Participación y democracia ante las nuevas tecnologías: Retos políticos de la sociedad de la información' TELOS, núm. 44.

Altisen, Claudio. (13) "Teletrabajo: una opción laboral del futuro, disponible hoy en tu PC".

www.librosenred.com/teletrabajounaopcionlaboraldelfuturodisponiblehoyentupc.asp

Taylor, F.W (14) (1979. Principios de la administración científica. Buenos Aires: Ed. El Ateneo.

Ibañez, C.R (15) "El teletrabajo y la nueva organización empresarial"

Weber, M (16) (1947) The theory of social and economic organizations. Nueva York: The Free Press.

Fayol, H (17).(1979) Administración industrial general. Buenos Aires: Ed. El Ateneo.

Yeo K.T (18) (1996). Management of change: from TQM to BPR and beyond. International Journal of Project Management, vol. 14, nº 6.

Hammer, M (19) (1990), Reengineering work: don't automate, obliterate. Harvard Business Review. July.

Davenport ,T.H (20) (1993) Process innovation: reengineering work through information technology. Cambridge: Harvard School Press.

Powell, W (21) (1990, Neither market nor hierarchy: network forms of organization. Research on Organizational Behavior, nº 12

Ostroff, F y Smith, D (22) 1992, The horizontal organization. Mc Kinsey Quarterly, nº 1.

Senge, P (23) 1990, The fifth discipline. Nueva York: Doubleday

Desreumaux, A (24) (1996). Nouvelles formes d'organisation et évolution de l'entreprise. Revue Française de Gestion. Janvier.

Nolan, R y Croson, D (25) (1995, Creative destruction. Boston: Harvard Bussiness Press

Andreu, Ricart. J y Valor. J (26), (1996).Estrategia y SL. Barcelona. Mc Graw-Hill

Simons, H (27) (1995, Control in an age of empowerment. Harvard Business Review. March

Kanter, R.M (28) (1994,). Collaborative advantage: the art of alliances. Harvard Business Review. July.

Applegate, L. M(29) (1995) Designing and managing the information age organization. Harvard Bussiness School, caso 9-196-003.

Wellman et al (30) (1996, Computer networks as social networks: collaborative work, telework, and virtual community. Annual Review of Sociology, nº 22.

Weijers T., Meijer, R., Spoelman, E. (31) (1992): "Telework remains 'made to measure'. The large-scale introduction of telework in the Netherlands".Futures Volumen 24 nº 10, diciembre pp 10

Mario Arias Oliva, " Implicaciones organizativas del teletrabajo"

Ignacio Plasencia Alcázar "Sin problemas de tiempo" PC.Actual Mayo 1999

Rafael Casado Ortiz (32) " Sociedad ,Tecnología y Teletrabajo"