

Cuarta mesa de trabajo: El teletrabajo.

D. JAVIER THIBAUT

Universidad Autónoma de Barcelona

D. JOSÉ LUIS BRIZ

Presidente de ISOC-Aragón

D. JOSÉ LUIS FANDOS

*Jefe de Sección de Información y Documentación Administrativa
D.G.A.*

D. JUAN MANUEL ALVÁREZ

Presidente de EATUR

Moderadores:

D. JESÚS DE VAL

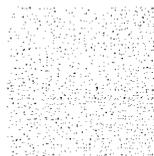
*Profesor de Derecho del Trabajo y Seguridad Social
E.U. de Estudios Sociales*

D. CHAIME MARCUELLO

*Profesor del Departamento de Psicología y Sociología
E.U. de Estudios Sociales*



El teletrabajo



Javier Thibault
José Luis Briz
José Luis Fandos
Juan Manuel Alvarez

Moderador D. Chaime Marcuello

Buenas tardes a todos y todas. Nos toca ahora la sesión de tarde de las Jornadas que estamos celebrando desde el miércoles día 13. La mesa lleva por título el teletrabajo, estamos en ella seis personas. A mi izquierda tengo a Jesús de Val profesor de la Escuela. Entre los dos hemos coordinado a los ponentes que están aquí. El orden de las intervenciones no será exactamente el que aparece en el programa.

Voy a presentar a las dos personas que intervendrán en primer lugar y después será Jesús de Val quien presentará a las otras dos.

En primer lugar hablará D. José Luis Briz, él es presidente del Capítulo Aragonés de la ISOC-ARA que es una organización no gubernamental cuyo capítulo aragonés ha sido reconocido recientemente a nivel internacional. Al mismo tiempo es profesor de arquitectura de computadores en el Centro Politécnico Superior de Zaragoza y será responsable de explicarnos la parte más técnica de lo que es Internet así como el soporte físico o técnico de lo que es el teletrabajo.

A mi derecha tengo a D. José Luis Fandos, que hablará en segundo lugar. El es el Jefe de Servicio de Información y Documentación Administrativa de la D.G.A., que hablará de cómo el Gobierno de Aragón está implementando servicios técnicos e innovando en materia de Internet para el cliente que, en este caso, somos todos los contribuyentes de Aragón. Nos contará cuales son los servicios que aportan a usuarios aragoneses y las líneas de futuro. Ahora Jesús de Val tiene la palabra.

Moderador D. Jesús de Val

En primer lugar, buenas tardes a los aquí presentes. Hoy comenzamos esta sesión con un tema de cara al siglo XXI de los más importantes. Tal vez podamos vivir muchos años para saber cuál es el futuro del trabajo, pero de lo que no cabe duda es que los medios de los que hoy disponemos son muy simples, muy primitivos para los que veremos en el siglo XXI.

Yo soy el encargado de presentar a dos personas. En primer lugar a D.Javier Thibaut Aranda que es profesor de la Universidad Autónoma de Barcelona. Está aquí por lo que yo considero que es una de las personas que más puede saber de lo que es el Derecho del Trabajo en aplicación con estas nuevas formas de trabajo a distancia que se denominan teletrabajo.

En segundo lugar, tengo a mi lado a un compañero de colegio que no veía hace muchos años del que tengo buen recuerdo porque era una persona seria y sensata. Una persona alegre a su forma, amante de ciertas cosas que a lo mejor yo no era, pero no las voy a decir, al cual tengo profundo respeto después de saber que acude y a lo mejor no podía estar aquí.

Juan Manuel Álvarez es Director de una empresa que trata la realidad de estos temas del teletrabajo. Además ha sido Director de un proyecto muy importante, el proyecto Mercurio y Gerente del proyecto Brisa.

El es la parte práctica, digamos real, junto a la teoría del Derecho del Trabajo y como dice mi maestro el Profesor Rivero: "las cosas hay que hacerlas bien y si no, no se hacen, no tiene sentido". Ya lo vieron ayer, los que estuvieron aquí, que él es una persona que tiende a hacer las cosas bien, a leer mucho, a pensar mucho las cosas antes de decirlas. Yo no, no he salido a mi maestro. Yo soy de sangre caliente y suelto lo primero que me viene, tengo la boca como un buzón, pero eso no quita para en este caso agradecer a los aquí presentes el que estén en esta mesa y segundo agradecer a ustedes que vengan a escuchar este tema. Creo que van a salir sorprendidos, con ese ánimo que todas las personas deben tener de tratar de ser innovadores, descubridores y sobre todo como decía una persona que nos abandonó hace muchos años "tengo el sentimiento de que me muero sin ver el futuro". El Doctor Severo Ochoa era una persona que, a lo mejor, en el ámbito del dere-

cho no tenía mucho sentido conocerla pero como persona del género humano sí.

Yo les aconsejo a ustedes que sigan por este camino y tengan curiosidad. Este tema del teletrabajo, de nuevas orientaciones de trabajar, creo que es muy interesante y con esto doy la palabra a D. José Luis Briz.

Intervención de D. José Luis Briz

TICs y sociedad

Hace 50 años que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) comenzaron un desarrollo fulgurante, pudiéndose cuestionar hoy día su denominación política y periodística de *nuevas*. Este desarrollo se caracteriza por la creciente interdependencia y convergencia entre diferentes tradiciones tecnológicas, e implica una seria política empresarial de migración tecnológica y protección de inversiones. Su impacto social ha sido llamativo, configurando el término reduccionista y parcial de Sociedad de la Información. Abundan las predicciones de futuro; las posibilidades de equivocación son tan grandes que quizá es mejor quedarse con ideas sugestivas, como las que aparecen al valorar las consecuencias de la introducción en el pasado de la imprenta. En cualquier caso este impacto social de las TICs plantea una responsabilidad política (evitar que amplíen el retraso de los sectores sociales vulnerables), abren un nuevo espacio ciudadano (nuevas formas de participación e interrelación a todos los niveles), y evidentemente también nuevos yacimientos de empleo y un mercado con una característica singular: la *mundialidad*.

Las TICs están presentes en todos los sectores empresariales. Su valor como soporte a la industria o a la gestión financiera no se discute, y los sistemas de Gestión Integrada de Datos (*Data Warehousing*) se hacen imprescindibles para definir con precisión objetivos estratégicos, y para dar soporte a las áreas transversales integradas de la empresa (Prevención de Riesgos, Gestión Medioambiental y Gestión de Calidad). Con todo, las TICs como herramienta de productividad han sido seriamente cuestionadas. La inversión en TICs en todo el

mundo ha seguido una evolución que no se ha visto correspondida con el incremento en la productividad. No obstante, en los últimos años se ha revisado el concepto de productividad en su aspecto econométrico, y se ha constatado que las empresas que cumplen determinadas condiciones consiguen generosos retornos de inversión. Estas condiciones pasan por la reestructuración empresarial, el aumento de la cualificación de las plantillas mediante la formación continuada, y una política cuidadosa de protección de inversiones en materia tecnológica.

Es preciso superar la práctica de cambiar de herramienta sin variar los métodos de trabajo. El computador no es un sustituto compacto de la máquina de escribir, la calculadora y el fichero de papel. El empresario y el trabajador deben adecuarse a unas herramientas que aportan posibilidades que no se podían concebirse anteriormente, y cuya evolución permite predecir que esta adecuación ha de ser flexible y continua. Es difícil creer que existirán actividades profesionales que puedan quedar al margen de las TICs, i.e. cuyos métodos de trabajo no vayan a quedar afectados de algún modo.

Internet es el exponente más paradigmático de las TICs. Su rápida penetración social, con crecimientos del 300% anuales, el volumen de comercio electrónico que genera y la evolución de las tecnologías que la soportan hacen pensar que puede constituir un canal de comunicación fundamental, sobrepasando o fagocitando otros actualmente dominantes como la televisión convencional, el fax y el teléfono. El grado de desarrollo tecnológico y de asimilación social es difícil de prever. Cuando anchos de banda del orden de megabits por segundo lleguen al sector doméstico a través de tecnologías en desarrollo (como ADSL) o en expansión comercial (como la fibra óptica soporte de la TV por cable), se espera una definitiva explosión en el número de usuarios. Los nuevos protocolos IP v.6 soportan direcciones de 128 bits. Dividiendo el número total de posibles direcciones por los metros cuadrados de superficie del planeta Tierra se obtienen aproximadamente dos cuatrillones de posibles direcciones IP por metro cuadrado. Cada electrodoméstico, o componentes individuales dentro de un electrodoméstico, en este planeta o en otros que puedan habitarse, podría llegar a quedar conectado a una única red. Con el soporte de tecnologías de tipo Java, ello abre horizontes insospechados.

Técnicamente es posible. La repercusión social o laboral es terreno casi de la adivinación.

Sea como sea, y aunque las perspectivas queden mucho más cortas de lo hoy presumible, la vida social y laboral no va a ser la misma. Aunque posiblemente ni lo notemos. Nuestra capacidad de asimilación es asombrosa. Cada tecnología nos parece insuficiente en poco tiempo. Queremos teléfonos móviles de mayor calidad, televisión con mejor definición y mejor sonido, videoteléfono, computadores de altas prestaciones en la palma de la mano. Mientras tanto en algunos sitios aún quieren, simplemente, agua. Esta contradicción, que cuestiona el reduccionismo postmoderno, es, quizá, el principal factor que relativiza la importancia de las TICs.

Intervención de D. José Luis Fandos

El Gobierno de Aragón tiene dos líneas de trabajo:

- a) La promoción de acciones y actividades relacionadas con la sociedad de la información. En estos momentos, en materia de teletrabajo, sólo hay dos acciones claras: el proyecto "Brisa", al que luego se referirá el Sr. Álvarez y en el que el Gobierno de Aragón participa como administración tutelar. Esta iniciativa surge de un antecedente directo que es el proyecto "Mercurio", el cual, a su vez, forma parte de programas dentro de la iniciativa Adapt de la Comunidad Europea. También hay otro proyecto: Wosnet que forma parte de una iniciativa Now y está tutelado por el Instituto Aragonés de la Mujer, con participación de la Comunidad Autónoma de Galicia y de otras regiones de la Unión Europea.
- b) La adopción de disposiciones que faciliten el desarrollo de la Sociedad de la Información. El Gobierno de Aragón, a iniciativa del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, ha elaborado un documento interno dónde se recoge de manera muy sucinta cual es su posición.

En este documento hay dos cuestiones importantes. Por un lado, se reconoce que el desarrollo de la sociedad de la información lo llevarán a cabo sus protagonistas, que serán los par-

ticulares y no las administraciones. Esta es una cuestión clara y es consecuencia de los procesos de des-regulación de actividades económicas, y muy principalmente del sector de las telecomunicaciones, que derivan de los acuerdos del GATT.

En el ámbito de la Unión Europea, las administraciones públicas han abandonado el monopolio de las telecomunicaciones y la difusión audiovisual. Parece que esta situación era muy deseada porque, en las economías occidentales el repunte económico existente es atribuible a esta circunstancia, según ha reconocido el informe de coyuntura del Ministerio de Comercio de Estados Unidos, de la semana pasada.

Por otra parte, el documento establece que la única intervención de la administración pública en la ordenación del sector de las telecomunicaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma sólo podrá hacerse desde el reconocimiento de que la administración aragonesa es uno de los principales agentes económicos del sector en tanto que consumidora de servicios, en tanto que proveedora de servicios de información y, de alguna manera, también en tanto que instrumento para garantizar las competencias del Estado sobre el territorio.

A partir de aquí, el Gobierno de Aragón ha ido ejecutando una serie de acciones, en función de su capacidad de intervención. Entre más significativas cabe destacar la implantación de la RACI, acrónimo de Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales. Se trata de un proyecto que integra, además de la Administración de la Comunidad Autónoma, a la Universidad de Zaragoza y al Ayuntamiento de Zaragoza. El Gobierno de Aragón está haciendo los esfuerzos necesarios para que otras instituciones públicas vayan sumándose a esta red de comunicaciones que constituye una auténtica autopista de la información de las instituciones públicas.

La implantación de la RACI es uno de los pilares básicos del Plan de Renovación y Modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma, que incluyen una serie de acciones integradas con una doble finalidad: por una parte la descentralización administrativa y, por otra, la desconcentración de funciones en determinados órganos administrativos. Ello implica la puesta en marcha de un sistema de información administrativa ambicioso: disponer la información con tal grado de accesibilidad y

transparencia que el consumo de los servicios públicos sea inmediato al lugar de residencia de nuestros clientes.

En relación directa al teletrabajo, cabe decir que la Administración aragonesa no tiene oficinas para teletrabajadores. En principio, la relación del empleado público respecto a su empleador es corporativa. No cabe pensar, por el momento, en este tipo de prácticas dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma, debido, sobre todo, a razones de carácter cultural.

En cambio, hay prácticas de trabajo cooperativo, a distancia, a través de la red. Diariamente, distintas unidades de Huesca, Teruel, Alcañiz, Jaca, Calatayud....trabajan cooperativamente a través de la red. Hay procedimientos que se están gestionando a través de herramientas de Workflow en distintos centros de trabajo de la Administración de la Comunidad Autónoma. El correo electrónico está implantado. La coordinación de trabajos y operaciones mediante videoconferencia, a través de las 25 estaciones de la red es también una práctica cotidiana.

Finalmente, decir que la puesta en marcha del Web del Gobierno de Aragón con una gran cantidad de información administrativa actualizada en tiempo real, es otra de las acciones básicas de este proceso progresivo de acercamiento del consumo de servicios administrativos al entorno inmediato del cliente e la Administración. Os invito a que navegéis en "aragob.es". Es muy útil y entretenido. Os sorprenderá.

Muchas gracias.

Intervención de D. Javier Thibault

Teletrabajo: ¿retorno al pasado o esperanza de futuro?

1. Introducción. Aunque las previsiones realizadas en los primeros años setenta se han revelado excesivamente optimistas, el teletrabajo ha abandonado definitivamente su fase embrionaria y es ya una realidad en alza. Nos encontramos en la etapa de transición de una sociedad de servicios a una sociedad de la información en la que el número de actividades telelaborables

se multiplica, al mismo tiempo que se desarrollan las técnicas que posibilitan el teletrabajo. En los Estados Unidos, de una población activa de 125 millones de trabajadores, alrededor de 18 millones (14'4%) han hecho suya esta forma de trabajar. En Europa, a pesar de que la tecnología de la informática y de las telecomunicaciones está notablemente menos desarrollada e implantada a todos los niveles, se calcula que un 5% de la población activa teletrabaja y en España en concreto serían alrededor de 300.000 los teletrabajadores.

Los beneficios de esta nueva forma de organización del trabajo se han puesto de manifiesto en numerosos informes: nuevas oportunidades para las regiones periféricas, aisladas y menos desarrolladas, ahorro de energía y menor contaminación, mayores posibilidades para trabajadores minusválidos, incremento de la productividad. Pero sobre todo, el teletrabajo compagina los medios y servicios informáticos y de telecomunicaciones con las nuevas exigencias de flexibilidad en cuanto al lugar, tiempo y modo de la prestación. Para la empresa supone una mejor respuesta a los rápidos cambios del escenario postindustrial, la posibilidad de actuar siempre en tiempo real y, en general, mayor movilidad y adaptabilidad. Para el teletrabajador, mayor autonomía en la gestión de su tiempo y lugar de trabajo, eliminación de la carga de desplazarse al centro de trabajo y, en consecuencia, optimización de la relación entre tiempo de trabajo y tiempo libre. Ahora bien, la situación de teletrabajo también puede reducir la libertad del trabajador, ser causa de aislamiento para el mismo o reforzar las desigualdades existentes en el mercado de trabajo.

Para el Derecho del Trabajo la implantación generalizada del teletrabajo plantea sin duda múltiples interrogantes a los que habrá que dar respuesta. Mi intención en el presente artículo es contribuir a una mejor comprensión de esta nueva forma de organización del trabajo, poniendo de relieve los principales problemas jurídicos que su difusión está planteando.

2. Noción de teletrabajo. La definición de teletrabajo no responde hasta el momento a criterios jurídicos sino a consideraciones prácticas. El teletrabajo puede definirse como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación. Así, pues tres

requisitos principales o características comunes a las diferentes definiciones estudiadas:

En primer lugar, el teletrabajo es trabajo realizado lejos del lugar donde el resultado es esperado, esto es, a distancia del empleador o cliente a quien va destinado, de manera que quien contrata el trabajo no puede vigilar físicamente la ejecución del mismo.

En segundo lugar, el teletrabajo no es sólo trabajo a distancia, es trabajo a distancia haciendo un uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación. En el estado actual de su desarrollo, el instrumento informático constituye una condición necesaria y las telecomunicaciones, dadas las barreras técnicas y económicas existentes, sólo una condición suficiente. La distancia no debe salvarse necesariamente por medio de las telecomunicaciones, sino que también es teletrabajo la actividad que se realiza mediante herramientas informáticas, aun cuando el soporte magnético en que se contienen las especificaciones del trabajo o el resultado del mismo se reciba o envíe por transporte convencional, correo o mensajería.

Pero, en tercer lugar, el teletrabajo es sobre todo un modo de organización y ejecución de la actividad laboral diferente. Teletrabajar no es sólo trabajar a distancia y utilizando las telecomunicaciones y/o la informática, teletrabajar es servirse de estos elementos para trabajar de un modo nuevo. No es teletrabajador todo aquél que emplea las herramientas propias del teletrabajo, sino sólo aquel que por el hecho de utilizarlas escapa al modelo tradicional de organización del trabajo.

En este sentido, no parece pertinente, aunque desde un punto de vista descriptivo pueda ser útil, lo que algunos autores llaman noción cuantitativa de teletrabajo, esto es, en relación al elemento tiempo, según la cual existe teletrabajo cuando "más de la mitad de la jornada de trabajo se realiza en esta modalidad", "el trabajo informático cubre como mínimo un veinte por cien del tiempo trabajado" o por lo menos "dos días por semana para alguien que trabaja a tiempo completo". A mi juicio no resulta conveniente fijar unos mínimos de tiempo exigibles para afirmar o negar la existencia de una prestación de teletrabajo, porque el factor tiempo no es relevante cuantitativamente hablando sino cualitativamente: no se trata de fijar durante cuanto tiempo el trabajador a distancia utiliza los medios telemáticos para realizar una

prestación sino de aprehender a partir de qué momento se produce un cambio en el modo de organización de esa actividad, de manera que el trabajador ya no trabaja sino que teletrabaja.

Este concepto amplio de teletrabajo comprende en la práctica un abanico de supuestos de hecho que ofrecen al empresario y al trabajador la posibilidad de elegir el que mejor satisface sus posibilidades. De los posibles criterios de clasificación me referiré a los dos que considero jurídicamente más relevantes: el lugar de ejecución de la prestación y el tipo de conexión existente con el lugar de recepción de la misma.

I. Teletrabajo a domicilio, el trabajador trabaja total o principalmente en su domicilio. En estos casos, lo habitual, hasta el momento, es que en el convenio colectivo o en el contrato individual de trabajo se prevea la obligación del trabajador de pasar por la empresa un medio día o más cada semana. Se habla también de teletrabajo pendular para referirse al trabajo que se comparte, según un ritmo regular, entre el domicilio y la empresa.

II. La oficina satélite, es una unidad separada en el seno de la empresa, geográficamente alejada de la sede principal, pero en constante comunicación electrónica con la misma. Es una forma de descentralización en la que prima no tanto la organización funcional cuanto la organización geográfica.

III. El telecentro, centro vecinal o centro de recursos compartidos es un centro dotado de recursos informáticos y telemáticos suficientes para realizar las funciones que se les requieren. Este lugar puede acoger a varios teletrabajadores:

- que tengan el mismo estatuto, ya sean todos subordinados o todos autónomos.
- que realicen actividades parecidas o diferentes.
- que tengan algún tipo de conexión entre ellos o no, según se trate de trabajadores dependientes del mismo empleador o de varios, y/o se trate de trabajadores autónomos que tienen o no el mismo cliente.

Los telecentros pueden ser propiedad de un conglomerado de empresas o pueden ser también propiedad de empresas de telecomunicaciones y/o empresas de informática, que los crean con la intención de incentivar el uso de equipos y líneas. Asimismo, pueden ser también propiedad de administraciones públicas.

IV. Teletrabajo móvil o nómada, en que el puesto de trabajo no está situado en un lugar determinado, el trabajador se encuentra en continuo movimiento y trabaja desde los distintos lugares en que se encuentra. Este sería el caso de los agentes de venta, que se desplazan constantemente para estar en contacto con sus clientes y que recurren a las telecomunicaciones en sus desplazamientos para transmitir los pedidos o los informes y recibir las actualizaciones de venta, los cambios en las fichas de los clientes o la ruta a cubrir el siguiente día.

V. Teletrabajo offshore o transfronterizo, se trata de una modalidad de teletrabajo en que la actividad se desarrolla en un país distinto de aquel en el que se recibe el resultado.

Otro dato importante que permite distinguir otras modalidades de teletrabajo es el momento cualitativo de la prestación, esto es el tipo de enlace entre el teletrabajador y la empresas, pueden distinguirse varias hipótesis:

- a) "Off line" o desconectado, cuando el teletrabajador, tras recibir unas instrucciones iniciales, desarrolla una actividad informática sin enlace informático directo con la computadora central de la empresa, a la que sólo después hace llegar los datos. El teletrabajador recibe o envía por transporte convencional, correo o mensajería, las especificaciones del trabajo o el resultado del mismo.
- b) "On line" o conectado, cuando el teletrabajador hace uso de las telecomunicaciones para recoger las especificaciones del trabajo, para realizarlo, o para enviar el resultado del mismo. La comunicación "on line" no tiene que significar necesariamente que el teletrabajador esté conectado todo el tiempo. Normalmente el teletrabajador intercambia la información con el centro en forma de archivos, para que los tiempos de conexión sean breves y enfocados exclusivamente a la recuperación o envío de información. La comunicación que existe entre la empresa y el teletrabajador puede ser unidireccional o bidireccional:
 - "One way line" o en un sólo sentido, el teletrabajador desarrolla su actividad con un terminal conectado de modo muy rudimentario con la computadora central de la empresa, a la que fluyen directamente los datos, sin que, no obstante, sea posible una intervención directa desde ésta sobre el terminal externo: se trata de una

conexión en sentido único, como en el caso de un tele-tipo altamente perfeccionado.

- “Two way line” o interactivo, es la forma más típica. El teletrabajador opera sobre un vídeo terminal inserto en una red de comunicaciones electrónicas que permite un diálogo interactivo entre la computadora central y los diferentes ordenadores, siendo en este caso posible que tanto las directivas como el control por parte de la empresa se lleve a cabo en tiempo real.

3. Calificación jurídica. En cuanto a la naturaleza jurídica del teletrabajo, la primera constatación que se nos ofrece es que estamos ante una nueva forma de organización del trabajo que no por realizarse lejos de la empresa y con ordenador deja de ser trabajo. El teletrabajador podrá ser trabajador dependiente o autónomo, según que se realice la prestación en situación de subordinación, esto es, «por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otro», o no, distinción que, sin embargo, no será siempre obvia.

Respecto a la nota de dependencia, esto es, la integración del teletrabajador «en el ámbito de organización y dirección de la empresa», la doctrina y la escasa jurisprudencia que se ha pronunciado sobre el particular, viene recurriendo a indicios similares a los tradicionales, pero también a otros nuevos reflejo del modo en que el teletrabajador ejecuta su actividad: la dependencia deviene teledependencia.

Así, la tradicional coordinación espacio-temporal con la empresa tiende a ser sustituida por una conexión electrónica a distancia entre varios operadores con respecto a una unidad central. Cuando el teletrabajador está conectado interactivamente (supuesto de teletrabajo on-line “two way line”) con la empresa de la cual depende, las directrices y el control empresarial fluyen de manera directa, de modo que por medios telemáticos podría ejercitarse el poder de dirección tanto o más que si el teletrabajador estuviera en la empresa: el sistema informático recibe las informaciones en el instante en que el hecho se produce o no se produce, las memoriza y las confronta con otras ya memorizadas, a fin de completar las que posee y a partir de esos datos tomar decisiones que puede transmitir inmediatamente al ordenador del teletrabajador. El empresario se aleja de los teletrabajadores al mismo tiempo que se acerca a ellos; “circula” por el

ordenador. En estos supuestos estamos ante «una mera modificación del lugar de cumplimiento», mientras que los demás elementos que conforman la relación laboral permanecen inmutables. Ahora bien, la inserción interactiva del teletrabajador en la empresa no hace de él necesariamente un trabajador dependiente, la interconexión permanente es sólo un indicio de dependencia, de otro modo llegaríamos a conclusiones aberrantes: no es posible calificar *a priori* como prestación de trabajo subordinado la del “programador” comprometido, incluso durante algunos meses, en la creación de un programa en necesaria y constante unión con la computadora de la empresa que lo encarga.

En otras ocasiones, el poder directivo se confunde con la posibilidad que tiene el empresario de cambiar y sustituir a su discreción el *software* aplicativo, que «determina, encauza y controla la prestación de teletrabajo» (supuestos de teletrabajo off-line y on-line “one way-line”) . A través del programa de ordenador es posible controlar el tiempo de trabajo efectivo, el horario, las pausas obligatorias, el número de operaciones realizadas, sus errores y sus falsas maniobras, pero también impartir instrucciones y establecer cadencias de trabajo. Las directrices del empresario vienen incorporadas al propio instrumento de trabajo y el teletrabajador se limita a efectuar una tarea desprovista de cualquier iniciativa personal. Así lo ha entendido la sentencia del Tribunal Supremo, de 22 de abril de 1996, que enjuicia un supuesto de teletrabajo, al calificar la prestación como trabajo dependiente y por cuenta ajena y no como arrendamiento de servicios, por concurrir en la misma una «estricta dirección», verificada a través de «un programa informático confeccionado por la empresa».

El carácter subordinado de la relación de teletrabajo puede también configurarse a través de elementos relacionados con el factor tiempo: así, la obligación de asistir a reuniones periódicas en la empresa y de manera coordinada con otros teletrabajadores y sobre todo la teledisponibilidad, esto es, la posibilidad que tiene el empresario de disponer de un determinado tiempo «libre» del teletrabajador, que podrá ser sancionado si no responde a la llamada de la empresa en los plazos previstos.

En cuanto al criterio de ajenidad, o, más bien, las dificultades que puedan surgir para su detección, no difieren en el teletrabajo de aquellas que conocen las relaciones de trabajo de

tipo tradicional. No obstante, la ausencia en la prestación de teletrabajo de los indicios clásicos de la subordinación (lugar y horario predeterminados) podría suponer una revitalización de este criterio. Así, la disponibilidad o no de *know-how* es elemento de contraste, porque quien opera sobre el *know-how* ajeno lo hará mediante su integración en la unidad productiva del titular. Otros autores ponen el acento en la ajenidad en los frutos: para ser trabajador por cuenta propia el teletrabajador no debe ser sólo “el que corre con los riesgos de su actividad sino también el que recoge los frutos de ella”. Este es precisamente uno de los indicios que ha retenido el Tribunal Superior de Justicia de Baleares en la sentencia de 30 de mayo de 1995 relativa a un teletrabajador dueño del ordenador y de otros medios, cuyos informes fruto de la prestación pasaban sin embargo a ser propiedad de la empresa “que era la que se lucraba con su comercialización”.

A pesar de lo expuesto anteriormente, la frontera entre teletrabajador subordinado y teletrabajador autónomo puede no ser siempre nítida. Con las nuevas tecnologías, «se tambalean, dice Ray, los criterios clásicos de la subordinación, que eran la vigilancia de la presencia física y del tiempo de trabajo. El control de los cuerpos es fácil, el de los cerebros, que son hoy el verdadero capital de buen número de empresas, más difícil». Sobre todo, añadiría yo, el de esos cerebros que en el teletrabajo ocupan la franja profesionalmente más elevada y que son aquellos que gozan de una autonomía real, basada en su cualificación técnica y dominio del proceso productivo, esos cerebros que escapan, y no por imperativos técnicos, sino voluntariamente, al tiempo y a la heterodirección. Para estos trabajadores, sin embargo, el contrato de arrendamiento de servicios resulta más atractivo, por cuanto que les permite extraer el máximo provecho de su propia profesionalidad, por lo que, como señala Ichino, muchos de ellos optarán por quedar pacíficamente encuadrados como autónomos.

Teletrabajo y contrato de trabajo a domicilio. Si bien es cierto que de manera bastante generalizada el teletrabajo se considera como expresión de un “renacimiento del trabajo a domicilio”, no por ello se debe identificar ambas modalidades. Ni todo el trabajo a domicilio es teletrabajo, ni todo el teletrabajo es trabajo a domicilio. El hecho de que el teletrabajador realice su

prestación en el domicilio no significa que éste sea un trabajador a domicilio en el sentido jurídico-laboral del término.

El art. 13 del ET define el "contrato de trabajo a domicilio como aquél que se realiza en el domicilio del trabajador o en un lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario". Además de los presupuestos sustantivos del trabajo interno, el teletrabajo a domicilio ha de reunir por tanto dos requisitos específicos: realización en lugar libremente elegido y fuera de la vigilancia del empresario, porque lejos de éste.

En cuanto a segundo requisito, como hemos señalado, en el teletrabajo la distancia no es ya sinónimo de falta de vigilancia. En los supuestos de teletrabajo interactivo u on-line "two way line", ésta es tan intensa como en el trabajo interno, la máquina/sistema puede ejercer un control a distancia capaz de "fotografiar" en tiempo real el comportamiento del trabajador, el movimiento en el ámbito del lugar de trabajo. Esta posibilidad de vigilancia telemática hace que el teletrabajador que está conectado de manera permanente mediante el sistema interactivo o *two way line* al ordenador central de la empresa sea considerado como trabajador subordinado en sentido estricto, también cuando trabaja en su domicilio.

Por contra, la vigilancia «atenuada» del trabajo a domicilio se caracteriza por la ausencia de control intermedio, esto es, de control o vigilancia directa e inmediata, desde que se inicia el trabajo hasta que se acaba, aunque sí hay un control inicial y final. En este sentido, cuando el teletrabajador, desconectado del centro de trabajo (*off line*) o conectado, pero en un solo sentido (*one way line*), recibe las directrices para la realización del trabajo, lo ejecuta sin vigilancia alguna y una vez acabado lo remite al empresario, quien procede a un control final, su prestación tiene las mismas características que cualquier otro trabajo industrial realizado a domicilio y tendrá por tanto la calificación de contrato de trabajo a domicilio, siempre que la prestación se lleve a cabo en un lugar elegido por el propio teletrabajador.

En cuanto al otro requisito, el lugar, lo determinante es que éste sea libremente elegido por el trabajador, con independencia de que coincida o no con el domicilio. Si en un principio concepto y nomenclatura coincidían, en la actualidad no es trabajo a domicilio sólo el que se realiza en el domicilio. Esta ampliación del concepto de trabajo a domicilio en atención al lugar de la

prestación, permite considerar dentro de tal modalidad no sólo el teletrabajo que se realiza en el domicilio sino también aquél que se presta en un centro de recursos compartidos, o en cualquier otro lugar libremente elegido por el teletrabajador.

Queda, no obstante lo anterior, la cuestión de determinar cual sea la razón de aplicar esta distinta modalidad contractual, el trabajo a domicilio, para el teletrabajo que se realiza desconectado (*off line*) o en un solo sentido (*one way line*) cuando hoy por hoy los dispositivos que se pueden incorporar al ordenador permiten un control a posteriori de la prestación más intenso si cabe que el que se realiza directamente en la empresa. Si bajo un perfil descriptivo es posible configurar dos modalidades de teletrabajo subordinado, en lo sustancial parece existir una única relación de trabajo incardinada en el contrato de trabajo común.

Con todo, el problema del teletrabajo subordinado no es sólo de calificación jurídica como de adaptación de las normas de tutela a esta nueva modalidad laboral. De manera somera y en absoluto exhaustiva, señalare algunas de esas dificultades, lagunas o incompatibilidades a las que convendría dar respuesta.

4.1. Jornada. El factor tiempo adquiere una especial relevancia en el teletrabajo, puesto que precisamente la "atipicidad" del mismo tiene su origen no sólo en razón del lugar sino también del tiempo.

El carácter dual del teletrabajo, "servidor capaz o tirano omnipresente", se manifiesta con especial intensidad en los aspectos relacionados con la jornada laboral. Entre las ventajas del teletrabajo figuran la mayor flexibilidad de los horarios, el mayor tiempo disponible para el ocio y el descanso, y sobre todo, la mayor autonomía personal en la organización y en el desarrollo de las tareas, pero esa misma flexibilidad puede también llevar a derribar las barreras que separan la vida privada de la vida laboral. Así, el fraccionamiento del tiempo de la prestación laboral puede propiciar una mayor sujeción del mismo a diferentes obligaciones que se confunden, éste es el caso de las teletrabajadoras a domicilio poco cualificadas que realizan su trabajo en los intersticios que les deja su vida doméstica, algo que queda gráficamente reflejado en la fórmula utilizada por los sindicatos alemanes para describir esta modalidad: "Kuche, kindern, computer" (cocina, niños, ordenador).

Si la nueva ordenación del tiempo de trabajo se traduce en ocasiones en la imbricación del tiempo libre en el tiempo de trabajo, también asistimos al fenómeno inverso de extensión del trabajo en el tiempo libre a través de la disponibilidad del trabajador a ser llamado fuera del horario normal para incorporarse de nuevo al trabajo. Esta disponibilidad permite que determinados teletrabajadores puedan llegar a encontrarse en la penosa situación de una puesta a disposición del empleador casi permanente, combinada con una realización efectiva de la prestación laboral esporádica y hasta insignificante, y, consiguientemente, con una contraprestación salarial insuficiente.

De otro lado, aunque el horario de trabajo es un elemento perfectamente verificable en el teletrabajo, por las mismas características del instrumento de trabajo que registra toda una serie de datos relativos a la calidad y cantidad de la prestación, en tiempo real o a posteriori, lo cierto es que en general el teletrabajador goza de una gran libertad en cuanto a la distribución de su jornada laboral. Gestionar el tiempo de trabajo de la manera más beneficiosa para el teletrabajador, pasando de un horario social estandarizado a un horario individual variable, es uno de los grandes atractivos del teletrabajo.

En el teletrabajo lo "anormal" puede ser lo "normal": según diversas encuestas y entrevistas realizadas en Europa y Estados Unidos, los teletrabajadores trabajaban entre 4 y 12 horas diarias, muchas veces de noche y en días festivos, con horarios variables y personalísimos. Es por ello que algunos estudiosos del teletrabajo se preguntan si es posible o conveniente, "normalizar lo anormal y lo probablemente anormalizable, dado que el ritmo del teletrabajador no es el de la empresa, y parece difícil prohibirle trabajar en las horas prohibidas» (Ray). Este aumento de la discrecionalidad no pasa necesariamente por la desregulación de la jornada del trabajador, pero seguramente nos obligará a replantear algunas cuestiones. En cualquier caso, la adaptación de la normativa sobre jornada laboral en el teletrabajo deberá conciliar la flexibilidad que le es propia y la tutela del teletrabajador en aquellos aspectos relacionados con la protección de la salud (pausas obligatorias, jornada máxima, etc.).

4.2. Salario. Como ya se ha dicho en el apartado anterior, en el teletrabajo a domicilio el horario de trabajo es perfectamente

verificable, por lo que, a diferencia también de lo que sucede en el trabajo a distancia de tipo tradicional, el salario a tiempo es compatible con el teletrabajo. Cuando éste es interactivo o se prevé en el programa informático, el empresario está en disposición de comprobar el número de horas efectivamente trabajadas y, en consecuencia, el teletrabajador puede ser retribuido a tiempo como si trabajase en los locales de la empresa.

Pero lo realmente característico del teletrabajo es que supone también un regreso a sistemas de pago por unidad de obra o a destajo. Mientras que los trabajadores de oficina son pagados normalmente de acuerdo con un salario horario, los teletrabajadores, especialmente aquéllos que procesan reclamaciones de seguros, facturas de banco, transcriben dictados de grabadoras automáticas, están a menudo remunerados de acuerdo con alguna fórmula que tiene en cuenta su productividad: páginas traducidas, impresos procesados etc. Se trata de formas tayloristas de organización en el marco de la informatización del trabajo de oficina, actividades que repiten secuencias idénticas y que son por tanto susceptibles de ser retribuidas por unidad de obra.

El modo de remuneración a destajo se convierte así en uno más de los parámetros flexibles del teletrabajo, por cuanto que está directamente relacionado con la productividad y permite un ajuste económico entre oferta y demanda. En este esquema, toda variación de la actividad conlleva una variación similar de la remuneración de los teletrabajadores, evitando la remuneración del tiempo de trabajo fijo no rentable.

Pero la remuneración por unidad de obra puede ser utilizada también para «rebajar» el salario real del teletrabajador al estar necesariamente vinculado a la determinación de un rendimiento, por lo que el problema fundamental para el teletrabajador consistirá en tener garantizada una carga de trabajo media de manera constante. Además, para que la remuneración a destajo sea adecuada es preciso recurrir para su cálculo a fórmulas objetivas, basadas en tiempos de ejecución por tarea a los que se atribuye un valor monetario, algo que no sucede siempre en el teletrabajo: la retribución del producto/servicio se basa esencialmente (o tendencialmente) en el valor de mercado del mismo, independientemente de la modalidad y en particular del tiempo utilizado para su producción.

Corresponde a la negociación colectiva precisar estos y otros aspectos retributivos (módulos salariales, indemnizaciones por gastos, plus de disponibilidad...), a fin de evitar que se reactualicen fórmulas de retribución a destajo que engendren fenómenos perversos, y garantizar que la remuneración que percibe el teletrabajador no se vea disminuida por el hecho de teletrabajar.

5. Control y "privacy". Las nuevas tecnologías pueden favorecer un excesivo control del trabajador. En el teletrabajo el instrumento de producción es también el de control, por lo que es fácil que se confundan los límites del control sobre la actividad con los del control sobre la persona. La creación de ficheros de datos alimentados y utilizados por numerosos servicios para finalidades imprecisas, episódicas, incontroladas, limitan el grado de protección de la confidencialidad de datos sensible. Además, la utilización de la informática permite reelaborar una gran cantidad de datos simples que, combinados entre sí, pueden conducir a reconstruir el perfil de las personas a las que se refieren. La intimidad puede ser violada, así, no solo a través de la recogida de informaciones directas, sino también a través de la recomposición de noticias fragmentarias, aparentemente inofensivas. En el teletrabajo el derecho a la intimidad «se transforma en el derecho del trabajador a controlar el uso que se hace de los datos relativos a su persona».

El artículo 20.3 del ET fija como límite al poder de control y vigilancia del empresario «la consideración debida a la dignidad humana» del trabajador, pero ¿cuál es el grado de transparencia laboral que al empresario le es lícito alcanzar y dónde se debe colocar la barrera de opacidad a la que el trabajador tiene derecho como persona? Para responder a esta pregunta el derecho positivo ofrece un conjunto de normas, ninguna de las cuales está concebida específicamente para el mundo del trabajo. En el caso del teletrabajo resultará especialmente útil la aplicación en el ámbito laboral de algunos principios de la Ley 5/1992 de Regulación del tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal (en adelante, LORTAD): legalidad, pertinencia, finalidad, transparencia, acceso, etc. De este modo, se consideraría ilícita la instalación de una videocámara en el domicilio del teletrabajador para controlar los hipotéticos accidentes de trabajo que pudieran acaecer, estaríamos ante un control desproporcionado, pero sí podría plantearse la instala-

ción de videocámaras en un telelocal a fin de proteger la seguridad y muy especialmente la confidencialidad de sus instalaciones y equipos. En este último supuesto, el control realizado a tal fin no podría utilizarse para comprobar la actividad o inactividad del teletrabajador.

Más compleja parece en el caso del teletrabajo la estricta aplicación del art. 12 de la LORTAD, sobre impugnación de valoraciones basadas exclusivamente en datos automatizados, por cuanto que, si bien no deja de ser preocupante la posibilidad de que el trabajo o la aptitud laboral sean valorados fríamente por una máquina, no parece fácil impedir que el empresario, como una más de sus prerrogativas, trate los datos que haya obtenido legítimamente, tanto más cuanto que en algunos supuestos de teletrabajo las relaciones del teletrabajador con la empresa podrían ser únicamente telemáticas.

La norma general no basta pues para aprehender las especificidades del mundo del trabajo. La protección de los derechos de los asalariados sometidos a dispositivos técnicos de vigilancia es todavía, como reconoce en una reciente comunicación la Comisión de las Comunidades Europeas, un tema pendiente. Por ello, y a la espera de normas sectoriales en la materia, el teletrabajo es sin duda un ámbito apropiado para que la negociación colectiva realice propuestas imaginativas.

El artículo 64.1.3. del ET establece, entre las funciones del Comité de Empresa, la de emitir informe en materia de "implantación o revisión de sistemas de organización y control de trabajo", también cuando éste es informático. Desde esta perspectiva, los interlocutores sociales deberían promover acuerdos tendentes a adaptar esos principios de otros campos del derecho al ámbito de la empresa: así, la evaluación del teletrabajador mediante el uso exclusivo de datos informáticos podría limitarse a aquellos supuestos en los que resultara imposible utilizar otros medios; la posibilidad empresarial de alimentar constantemente sus ficheros de datos, podría articularse con la posibilidad de establecer acceso libre e ilimitado para el teletrabajador a sus datos personales y al tratamiento que de ellos se hace mediante una tarjeta informática personalizada, etc..

6. Seguridad y salud. Los problemas que plantean la seguridad y salud en el teletrabajo son de máxima relevancia por cuanto éste se desarrolla fuera de la empresa. El control del

empleador, pero también de los órganos internos de la empresa o de los servicios de inspección, no es por definición directo e inmediato y cuando se realiza en el propio domicilio choca con la protección de la vida privada del teletrabajador, lo que puede mediatizar la protección adecuada de la seguridad y la salud de los teletrabajadores.

Tal vez por ello, las normas sobre prevención de riesgos laborales de algunos países europeos excluyen de su ámbito de aplicación el trabajo a domicilio, o sólo se aplican en parte al mismo (obligación de informar sobre los riesgos o derecho a recibir formación...). En cambio, aquí, ni la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ni el artículo 13 del ET establecen especificidad alguna en materia de seguridad y salud respecto del trabajo a domicilio y mantienen la plena responsabilidad del empresario sobre el particular, por lo que, queda la dificultad de garantizar el cumplimiento de dicha obligación de seguridad y salud. Si, por ejemplo, respecto de los equipos que incluyen pantallas de visualización, el control de las pausas obligatorias es perfectamente factible con un dispositivo informático similar al tacómetro, el respeto de las distancias mínimas o si se trata de un accidente laboral o doméstico es más difícilmente comprobable.

En cuanto a los riesgos para la salud derivados del teletrabajo, afortunadamente se han redimensionado algunas de las graves preocupaciones que sobre la salud de los trabajadores se habían avanzado a lo largo de los años 70 y 80, las emisiones de radiaciones electromagnéticas no alcanzan niveles que en el estado actual de la ciencia sean relevantes para la salud de los trabajadores. Pero sobre todo, las consecuencias para la salud del trabajo con videoterminal no se miden ya en términos de accidente de trabajo o incluso de enfermedad en el sentido tradicional, sino más bien de fatiga, sobre todo mental y neurosensorial, y de incomodidad. Las características de la pantalla y la postura de trabajo son las causas principales de disfuncionalidades oculares u osteomusculares, pero más importante que el problema de fatiga visual y corporal lo es el de la carga mental y la tensión en el trabajo (estrés), efectos que no dependen tanto del diseño del videoterminal o del puesto de trabajo desde un punto de vista físico, como de la organización y contenido del trabajo.

En este sentido, el RD 488/1997, de 14 de abril, que transpone la directiva 90/270, de 29 de mayo, "referente a las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización", adopta a la nueva noción de nocividad y no se refiere sólo a las características físicas del videoterminal o del ambiente de trabajo, sino que también dispone que "los principios de ergonomía deberán aplicarse en particular al tratamiento de la información por parte de la persona" (Disp. mínima 3.e)).

Esta norma establece disposiciones mínimas sobre las características físicas del videoterminal y del mobiliario o la iluminación y la humedad del entorno, pero también sobre el ritmo de trabajo y la adaptación del programa a la tarea a realizar. De otra parte, se ha comprobado médicamente que la utilización de estos equipos no debe ser sólo adecuada, en el sentido de un respeto de los parámetros ergonómicos, sino que además no debe ser excesiva, de ahí que el reglamento imponga la combinación de tareas con pantalla de visualización y sin ella y, si ello no fuera posible, el establecimiento de pausas.

En el caso del teletrabajo es de lamentar, no obstante, que la directiva y, posteriormente el RD 488/1997 excluyan de su ámbito de aplicación, a los llamados sistemas portátiles, "siempre y cuando no se utilicen de modo continuado en un puesto de trabajo", dejando fuera el teletrabajo móvil. Tal exclusión no parece justificada si se considera que algunos de los mismos riesgos para la salud que derivan del uso de los equipos "fijos" (daños a la vista, estrés..) pueden predicarse también de los sistemas portátiles, e incluso multiplicarse.

7. Libertad sindical. Cuando el teletrabajo empezó a difundirse en los años 80, la actitud de los sindicatos al respecto fue de suma cautela cuando no de claro recelo. Desde su óptica el teletrabajo era sólo una variante del trabajo a domicilio de tipo tradicional lo que sugería bajos salarios y, en general, malas condiciones de trabajo. Además, la fragmentación de la mano de obra en puestos de trabajo aislados (sobre todo teletrabajo a domicilio) representaba un potencial debilitamiento del movimiento sindical que tradicionalmente ha encontrado su terreno abonado en las grandes concentraciones industriales.

En fechas más recientes, la evolución relativamente lenta del teletrabajo, la incorporación al mismo de diversas categorías de

trabajadores, desde los muy cualificados y bien remunerados hasta los especializados y mediocrementemente retribuidos, su configuración como forma complementaria a la organización central de la empresa y en coherencia con las actuales estrategias de externalización de las actividades, han llevado al sindicato a cambiar de actitud. Proliferan las aproximaciones, los informes y documentos para el debate, y, en algunos casos, se han aprobado ya acuerdos que hacen viable la implantación de proyectos de teletrabajo en la empresas, «formando parte del proceso como protagonista de la evolución de las regulaciones referentes al teletrabajo».

El teletrabajo supone un reto importante para los sindicatos. Las organizaciones sindicales se encuentran en un mundo nuevo, en el que cambian los protagonistas y las condiciones en que se desenvuelven y consecuentemente debe cambiar la morfología de la actividad sindical.

A nivel macro, la capacidad de agregación esta todavía directamente conectada a la presencia del sindicato en el lugar de trabajo y la conciencia de clase. Con la aparición del teletrabajo se reduce el numero de horas de presencia en la empresa, pero además, y a diferencia del tradicional trabajo a domicilio, se amplía el trabajo intelectual, que se caracteriza por una menor conciencia de clase y un mayor corporativismo. Hay que descubrir por tanto la forma más idónea de organización de estos teletrabajadores para la defensa de sus intereses, fundamentalmente, si el sindicato debe organizarse horizontalmente y con independencia de la rama o sector en que presten sus servicios (sindicato de oficio), o si debe mantenerse el tradicional modelo de organización vertical, agrupando a todos los trabajadores de una rama o sector determinado. En este sentido, aunque los comités de empresa y/o delegados de personal representan a nivel de empresa o centro de trabajo a todos los trabajadores, puede plantearse la necesidad de garantizar a los teletrabajadores una participación específica cuando representen un elevado número en la empresa.

A nivel micro, el ejercicio de las funciones de representación sindical debe adaptarse a las particulares condiciones de organización del trabajo, y, en particular, a la dispersión geográfica. En un contexto organizativo caracterizado por la elevada informatización y donde la circulación de la información se realiza prevalentemente por vía telemática es perfectamente legítima una

interpretación evolutiva del derecho de reunión (“telereunión”), o a un tablón de anuncios (página *web*). En el mismo sentido, dado que la distancia vacía de contenido el tradicional derecho a un crédito de horas laborales a disposición de los representantes, algunos convenios colectivos franceses e italianos reconocen ya un derecho a emplear los servicios de telecomunicaciones de la empresa para contactar con los teletrabajadores (horas de correo electrónico, videoconferencias o teléfono).

En este nuevo escenario que Giugni califica de «derecho sindical virtual», a diferencia de los supuestos de trabajo a domicilio de tipo tradicional, los mismos canales informáticos que permiten realizar la prestación de teletrabajo posibilitan el ejercicio de los derechos sindicales. Los teletrabajadores pueden realizar sus consultas, ejercer el derecho de asamblea (“teleasamblea”) o votar (voto telemático) a través de las redes de transferencia de datos de la propia empresa. En última instancia, la huelga podría articularse por vía telemática, desde la convocatoria hasta la declaración de adhesión, pasando naturalmente por la misma interrupción del trabajo que se realizaría apagando el videoterminal.

8. Reflexión final. Por lo que se acaba de decir sobre el teletrabajo puede advertirse que su carácter proteiforme y su todavía reciente implantación no permiten realizar juicios categóricos o aseveraciones absolutas. El teletrabajo es luz y sombra. ¿Cómo no sentirse deslumbrado por una actividad laboral que al “romper con la aristotélica unidad de lugar, tiempo y acción” libera al trabajador de algunas de las servidumbres que le imponen su condición? Piénsese por un momento en la posibilidad de abandonar la macrociudad y revitalizar los núcleos rurales, de organizar un horario “a la carta”, de alcanzar de manera autónoma unos objetivos colectivos. Pero que el árbol no nos impida ver el bosque. El teletrabajo puede comportar en ocasiones un taylorismo asistido por ordenador, repetitividad, bajos salarios, invasión de la vida privada, e, incluso, el establecimiento en los países del tercer mundo de zonas francas o “maquilas” en las que cualquier reducto tuitivo desaparece.

En los albores del siglo XXI, el teletrabajo continuará su tal vez lento pero inexorable camino como forma de trabajo del futuro. Al legislador le corresponde acercar el Derecho del Trabajo a esos nómadas electrónicos que transitan por él con desigual equipaje.

Intervención de D. Juan Manuel Alvarez

Hola buenas tardes, llevamos mucho tiempo aquí, hace mucho calor con lo que mi compromiso de ser breve. Lo vais a comprobar en quince minutos. He intentado recordar durante las exposiciones de mis colegas, las referencias que ha hecho el profesor de Val a nuestras diferencias en las aficiones, la verdad es que yo jugaba al balonmano, iba a conciertos de la sociedad filarmónica, no imaginéis otra cosa. De todas maneras estoy muy agradecido, tanto a la organización como a él personalmente, por haberme invitado a este acto y reencontrarme con gente joven que es lo que he hecho durante varios años como profesor en una Escuela de Negocios.

Vamos a empezar hablando de unas experiencias nuestras como empresa y luego entraremos a hablar de determinados aspectos. La estructura va a ser esta, la experiencia de EATUR en base a dos proyectos europeos, a los que hacía referencia el Sr. Fandos, hacer unas reflexiones sobre cual es el contexto en que nos desenvolvemos en la actualidad las organizaciones en los años 90 y luego hablaremos de determinadas opciones de implantación que significa el teletrabajo para la empresa y posibles ventajas para el teletrabajador.

La verdad es que he escuchado complacido la intervención del profesor Thibault porque es difícil encontrar, dentro de la puridad jurídica con la que él nos manifestaba, un planteamiento tan ecléctico y tan flexible.

Entrando en harina, os quiero decir que EATUR como empresa se ha dedicado, desde hace siete años, desde su fundación a proyectos relacionados con el desarrollo del medio rural. Hay cuatro áreas: una que desarrolla proyectos de calidad y medioambiente, otra arquitectura, asistencia al empresario y en el 95, asistiendo a diversos congresos tanto a nivel nacional como internacional, nos llamó la atención la utilización de formulas del teletrabajo y los teleservicios como una herramienta bastante potente que estaba contribuyendo al desarrollo de zonas del medio rural en la Unión Europea. En el 95, nosotros, junto con la Escuela de Negocios CESTE, presentamos al Gobierno de Aragón, que era el organismo público responsable, un proyecto dentro de las iniciativas europeas Adapt que se denominó Mercurio.

Este proyecto se ha desarrollado en el marco de dos años en el 95 y 97 y ha supuesto dos cosas: hemos terminado por enterarnos qué era eso del teletrabajo, hemos hecho un análisis bastante importante de las experiencias del teletrabajo en las áreas funcionales de la empresa y en diferentes tipos de empresa. En la Unión Europea se han realizado más de 300 experiencias y significativamente las experiencias que hacían referencia a la oportunidad del teletrabajo para el medio rural.

Como no queríamos que fuera un proyecto de estantería sino que queríamos contrastarlo en la práctica realizamos después un estudio de 75 municipios en el sur de la provincia de Teruel. Iniciamos una experiencia muy rica pero inacabada que es la implantación de un telecentro rural en el Maestrazgo en la localidad de Mosqueruela. Esto está inacabado, lo más fácil es el acceso a las tecnologías. Con la complicidad y colaboración de la compañía telefónica ha sido realmente sencillo llevar la red y relativamente sencillo involucrar al Ayuntamiento y al CEDEMA-TE para que cofinanciaran esta acción.

Se hace alusión en la diapositiva a acciones intensivas de Recursos Humanos. Se tienen que crear las personas que están en Mosqueruela las posibilidades que tiene esto y realmente hay que convencer a las Pymes. Desde nuestro punto de vista son posiblemente uno de los potencialmente principales beneficiarios de esta figura, de las ventajas que les va a proporcionar.

Esto está así, entendemos que las nueve personas que están en disposición de teletrabajar ya lo están haciendo con alguna empresa. De aquí a los meses que quedan para verano, ya habrán normalizado la situación que tienen respecto a determinadas empresas y fundamentalmente insistimos en que sean empresas de la zona, que el teletrabajo no se telealeje de la zona.

Con esta pretensión y esta filosofía, en el año pasado EATUR presentó dentro de las iniciativas ADAPT el proyecto Brisa, es una manera de aragonizar y ruralizar esta iniciativa, nuestros objetivos son dinamizar la sociedad y el tejido empresarial mediante la sociedad de la información y hacerlo en las zonas rurales. Entendemos que esto va a ser viable bueno por las personas y las instituciones que están convergiendo aquí. De todas formas nos está motivando, para este proyecto, la idea que se tiene que sentar las bases de la sociedad de la información en las áreas rurales de nuestra comunidad y que es impor-

tante que no se alejen los niveles de desarrollo entre empresas que se encuentren en zonas industrializadas con empresas que se encuentran en áreas rurales.

Se está hablando de que las empresas que como forma competitiva, apuesten por la sociedad de la información van a estar en buenas condiciones de competitividad en el siglo que viene. Si los niveles se amplían en las zonas rurales respecto de zonas industrializadas estas empresas estarán dentro de poco en situación para poder competir.

Estamos hablando en este proyecto de aportar herramientas concretas: Internet, páginas web, telesecretariado a estas zonas.

Antes de mi intervención ha habido una lectura desde el punto de vista tecnológico, ha habido otra intervención desde el punto de vista de la administración. Además es significativo, no sé si habéis reparado, en la exposición del Sr. Fandos ha hablado de clientes; escuchado desde el punto de vista de la administración es significativo, y también ha hablado del esfuerzo de acercar la administración al ciudadano, invirtiendo un lastre histórico. Realmente, a través de los teleservicios del teletrabajo, sin duda alguna y si se hace con razón y capacidad para hacer frente a los riesgos, nos encontramos con un abanico de posibilidades.

Ya hubo intentos de establecer el teletrabajo en los años 70, años 80 y no prosperaron. Hay determinadas iniciativas se habla de California como su cuna pero no terminaron de arrancar. Nos encontramos en un contexto globalmente propicio para el teletrabajo, estamos hablando de Internet, podemos estar interconectados con cualquier parte del mundo. Nosotros estamos haciendo una colaboración con un profesor de una Universidad de Guatemala, estamos enviando y recibiendo informes varias veces a lo largo de la mañana. Esto da unas posibilidades tremendas pero no hay que pensarlo respecto al impacto de las tecnologías solamente, nos encontramos que en el marco orgánico de las empresas ha habido distintos aspectos desde luego la informática, las comunicaciones y el vástago de las mismas como la telemática, pero también otras muchas como la logística, cuando la empresas minimizan su stock... Todo esto contribuye a que vaya calando en la mentalidad de los directivos. Tenemos una apertura mental grande y estamos propiciando que el teletrabajo se vea como una oportunidad de desarrollo para la empresa como para el teletrabajador.

Este es el contexto desde un punto de vista muy genérico. Vamos a examinar dos opciones: yo soy una empresa con varios trabajadores y puedo pensar que esos trabajadores que desarrollan convencionalmente su actividad teletrabajen. Vamos a poner un caso concreto: IBM en España, el 40% de la plantilla actualmente está teletrabajando, cuando se le pregunta al Sr. Echanove, que ha sido el responsable de todo esto, él analiza de forma satisfactoria que se ha aumentado el primer año un 17% la rentabilidad de la operación; el segundo año un 12% y cuando se les pregunta a los teletrabajadores si quieren volver a ser trabajadores convencionales nos encontramos con que un número grande no quiere. ¿Por qué IBM apostó por el teletrabajo? Como comentaba el profesor Thibault, hay un tipo de trabajo itinerante, trabajar para el Ministerio de Defensa, para un banco...estaban en las instalaciones del cliente, tradicionalmente había que ir desde su domicilio a las oficinas, recoger determinado material y después se iban al cliente y cuando llegaban al cliente se encontraban con que la proximidad al cliente favorecía su trabajo, pero les hacía falta determinadas informaciones que estaban en la central. Lo han resuelto con una especie de maletita en la que llevan su portátil, su teléfono GSM y están permanentemente conectados, cada uno según su necesidad. Están hablando con su cliente ajustando al máximo el procedimiento de su programa, pero están permanentemente conectados con las bases de datos, con la información o interconectados con otros colegas que les pueden resolver determinadas dudas además se han evitado el tener que desplazarse varias veces.

En este caso estamos hablando de que la misma plantilla que desarrollaba esa actividad, en este momento la desarrolla mejor a través del teletrabajo. Este es un ejemplo, hay varios ejemplos como que la compañía norteamericana Royal Life Insurance tiene varios empleados teletrabajando en Irlanda terminando de pasar e interpretar y calcular riesgos y pólizas.

Para todo lo que es el tema de banca electrónica hay muchas personas que realizan su trabajo fuera del ámbito físico de la empresa, pero me gustaría hacer hincapié antes de terminar y hacer las preguntas que consideréis a otra posibilidad para la empresa, no la de sacar al trabajador fuera del ámbito físico de la empresa sino la de incorporar a su actividad determinados conceptos que, de otra manera, sería imposible

hacerlos. Nos encontramos, y eso pasa en las Pymes españolas, con que no se realiza una adecuada política de seguimiento de clientes, de fidelización, es decir, yo me preocupo de hacer bien mi producto de prestar bien mi servicio, pero no tengo la sistemática de comunicación con ese cliente y cuando le preguntas al empresario por qué no hace eso te contesta que no puede permitirse un Departamento de Atención al cliente. Cuando estamos hablando de esta situación, en Francia, por ejemplo, hay varias revistas monográficas sobre el teletrabajo. Yo estoy suscrito a una de ellas, hay una masa crítica de personas que se interesan. Hay un grupo de mujeres que están gestionando 800 consultas médicas, aquí, con un software de IBM que cuesta 400.000 pesetas. No estamos hablando de cosas sofisticadísimas, estas personas en su pantallita les sale que es la consulta de tal doctor y dicen: buenos días consulta del señor doctor, ¿quería pedir hora?, ¿es primera visita?. Automáticamente le sale el listado de los pacientes, y lo están haciendo desde un pueblecito para médicos fundamentalmente parisinos. No se está sacando actividad fuera, está realizando una actividad que no realizaba antes que le beneficia a él como profesional, que beneficia a los clientes y, sin duda, a estas mujeres que están trabajando desde un pueblecito rural en el centro de Francia.

Os invitaría a que reflexionéis, de cara al que tiene una pequeña empresa el miedo que le tiene a estas situaciones. Aquí estamos hablando de internalización, de incorporar a la empresa determinadas actividades.

Cuando se habla de posibilidades para el teletrabajador se hace una relación de las posibilidades más comunes. Hay muchos libros, los dos de *Ortiz Chaparro versión española y versión inglesa*, El teletrabajo de *Hudson Golony-Gray* son divulgativos, muy sencillos, que hablan de ventajas y desventajas. Estamos en un contexto nuevo y muy cambiante. Realmente es difícil hablar de ventajas-desventajas, las tópicas: mayor tiempo libre, podemos tener más tiempo si nos evitamos desplazamientos, gastos de desplazamiento, podemos aumentar la productividad y las retribuciones y, a algunos les puede chocar por estar en contradicción con lo que apuntaba el profesor Thibault; mayor flexibilidad en gastos de trabajo; ahorro en gastos domésticos; posibilidad de evitar traslados. Para ir acabando y

concretando, el teletrabajo, bajo nuestro punto de vista, lo que obliga tanto a la empresa como al teletrabajador es a mejorar en cuanto a la planificación de su trabajo, mejorar en cuanto a la optimización de sus recursos.

Cuando nos encontramos a empresarios que entienden que la dirección es echar un vistazo a su secretaria o administrativo, podemos pensar que difícilmente es la representación de una empresa competitiva en el siglo XXI. Si pensamos en un empresario o directivo que define el objetivo de la empresa, que hace paquetes, que paquetiza esos objetivos por áreas, por personas, que los comunica, entonces no es necesario que esté encima de esas personas para ver si lo ha hecho o para cambiarse-la. Cualquier empresa que está desarrollando con éxito actividades de teletrabajo ha tenido que asegurarse, previamente, que existen planes de comunicación precisos, que vamos a reforzar los sentimientos de pertenencia. Y eso no se improvisa, hay que cuidarlo, que vamos a establecer una dirección por objetivos... El teletrabajo es una herramienta para la competitividad y que, como previamente para asegurar el éxito ha habido que hacer muchas cosas, estamos contribuyendo a la mejora de la empresa en su conjunto.

Desde la perspectiva del trabajador es un contexto diferente. Existen riesgos de que, como decía el profesor Thibault, cuanto mejor preparados estemos, mayor capacidad de interlocución para defender nuestros planteamientos a quien nos presente cosas, a defender nuestros derechos. Lo que sí que tenemos es que estar abiertos cuando vemos en la televisión un anuncio de automoción y se contrata a un ingeniero y éste va a trabajar en el campo... Podemos trabajar fuera, es verdad. Esto está calando...

Yo lo interpretaría como que nos encontramos ante un abanico de posibilidades en el que encontramos, también, potencial de riesgos, pero que a través del teletrabajo que estamos potenciando a través del medio rural, se abre también un campo para el teletrabajo con discapacitados. Se abre un campo para trabajar alejados de los centros de actividad principal. Simplemente unos datos para la reflexión: en el Reino Unido, en este momento personas relacionadas con los teleservicios, trabajando con el ordenador a distancia. Hay más personas trabajando en estas actividades que en todo el sector de la automoción. En Estados Unidos, el señor Fandos hacía referencia a que Internet ha con-

tribuído al crecimiento económico estos años, pero Estados Unidos da permiso de entrada a 100.000 estudiantes por año de informática, telecomunicaciones, porque no tiene suficiente gente preparada para atender las necesidades de las empresas en este campo.

El contexto va a la intensificación de estas actividades. Muchas gracias.