

XIII

EL TELETRABAJO EN ESPAÑA: IMPLICACIONES SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Ángel BELZUNEGUI ERASO
Universidad Rovira i Virgili

SUMARIO

	Página
I. INTRODUCCIÓN: ALGUNAS CONSIDERACIONES PREVIAS	287
II. DATOS SOBRE EL TELETRABAJO	289
III. LA REGULACIÓN DEL TELETRABAJO	290
IV. CONDICIONES DEL TELETRABAJO	292
V. A MODO DE CONCLUSIÓN	294
VI. BIBLIOGRAFÍA	295

En esta comunicación se presenta algunas cuestiones referentes al teletrabajo en España en los últimos años, en lo que se refiere tanto a la magnitud de su presencia como a los sectores y actividades que han sido más proclives a implantarlo, a raíz de la firma del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo del 2002 y se informa sobre las estrategias que los actores sociales han tomado para paliar la falta de normatividad en la regulación de las prácticas asociadas al teletrabajo.

I. INTRODUCCIÓN: ALGUNAS CONSIDERACIONES PREVIAS

En las dos últimas décadas el teletrabajo ha sido presentado, con mayor o menor intensidad mediática, como una «nueva forma de trabajo», forma que se apartaría

del «clásico» trabajo en el domicilio recogido en el Estatuto de los Trabajadores. Sin embargo, la novedad de esta forma de trabajar puede venir refrendada por la polisemia del propio concepto *teletrabajo*; con este término se han querido significar diferentes formas de prestación (existencia o no de laboralidad, por ejemplo), diferentes lugares del ejercicio de la prestación (domicilio, centro de recursos compartidos, teletrabajo itinerante...), diferentes modalidades del ejercicio (*on line*, *off line*...) y diferentes instrumentos tecnológicos para realizar la prestación (*hardware*, *software*, soporte telemático...). A estas peculiaridades distintivas podrían añadirse, también, todas aquellas que tienen que ver con las condiciones de trabajo como marco en las que se desarrolla la prestación, condiciones que, según los escasos estudios centradas en ellos, apuntan a una vasta heterogeneidad y discrecionalidad a la hora de diseñar lo que se denomina teletrabajo.

En España no se ha desarrollado una definición diferente de la que se deriva del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo⁽¹⁾. En las diferentes definiciones sobre teletrabajo encontradas en la bibliografía o de estudios especializados se acentúan las siguientes características: (1) es un tipo de prestación que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación *on line* con el empleador y/o con el cliente, y (2) se realiza desde lugares remotos o alejados de la empresa u organización con la que se tiene vínculos contractuales. Es importante señalar en primer lugar, que esta definición no se circunscribe necesariamente a una vinculación contractual de laboralidad con la organización para la que se presta el servicio, de tal manera que incluye también al teletrabajo autónomo.

En segundo lugar, no existe por parte de los interlocutores sociales ni de las instancias administrativas una definición consensuada de lo que es teletrabajo ni de de las condiciones laborales a las que ha de estar sujeto. Los sindicatos y las organizaciones empresariales españolas se atienen, en principio, a la definición expresada en el Acuerdo Marco pero sin dotarla de ninguna efectividad jurídica ni regulatoria.

Ante la dificultad que plantea la consideración de lo que jurídicamente ha de ser teletrabajo, los interlocutores sociales en España vienen considerando que existe teletrabajo cuando los teletrabajadores realizan todo o parte de su trabajo utilizando tecnologías de la información y telecomunicaciones, englobando cuatro formas de teletrabajo: (1) el realizado en casa de manera puntual, el trabajo móvil (durante viajes o en las casas de los clientes), (3) el denominado SOHO (*small office, home office*), es decir, en que el domicilio propio es la principal base del trabajo, y (4) aquel que se realiza desde instalaciones compartidas y externas a las empresas o al domicilio, como los centros de recursos compartidos, los telecentros o los *telecottages*.

(1) Acuerdo firmado el 16 de julio de 2002, en Bruselas, por los agentes sociales CES (Confederación Europea de Sindicatos), UNICE/UEAPME (Unión de las Industrias de la Comunidad Europea) y CEEP.

II. DATOS SOBRE EL TELETRABAJO

Según el informe *Status Report on European Telework. New Methods of Work 1999*, publicado por la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea, los datos estimados del teletrabajo en España son los siguientes:

- En 1999 había 162.000 personas que teletrabajan en su domicilio un día a la semana como mínimo, a jornada completa y por cuenta ajena. Esta cifra representa el 1,3 por 100 sobre el total de la fuerza de trabajo.
- Los teletrabajadores móviles que realizan al menos 10 horas a la semana fuera del lugar tradicional de trabajo son aproximadamente 32.000, lo que representa un 0,5 por 100 de la fuerza de trabajo.

Por último, el citado informe cuantifica el número de teletrabajadores autónomos en 32.000, representando el 0,3 por 100 del total de trabajadores.

Según un informe presentado en la IX Asamblea Europea del Teletrabajo (París, 25-27 de septiembre de 2002), en España la cifra de asalariados que trabaja desde casa al menos un día a la semana, habría aumentado desde 1999: del 1,3 por 100 a cerca del 4,9 por 100. También otras modalidades de *e-trabajo*, como el trabajo móvil y los *ciberautónomos* habrían crecido: de ser prácticamente inexistentes en 1999 han pasado a representar en 2002 cerca del 3 por 100 de la población activa.

Sin embargo, estos datos han de ser tomados con prudencia. En España no existe un registro estadístico de la incidencia del teletrabajo, por lo tanto es arriesgado dar cifras sobre su peso porcentual respecto al total de la fuerza de trabajo. Las cifras pueden estar ocultando un volumen de teletrabajo mayor del que ofrecen las estimaciones, ya que el teletrabajo ha sido adoptado en muchos casos como estrategia de autoempleo y como estrategia de flexibilidad de la mano de obra, externalizando trabajadores.

Aun teniendo estas prevenciones, se pueden identificar sectores productivos y actividades donde el teletrabajo ha tenido más incidencia: generalmente el teletrabajo se ha centrado en profesiones como, abogados, periodistas, analistas informáticos, traductores, agentes de seguros, publicistas, auditores, consultores, formadores, comerciales, etcétera, y en sectores productivos en los que se pueden externalizar ciertas actividades como el diseño de productos, la consultoría, auditoría, formación, etcétera.

El teletrabajo en España se centra en actividades de medio o alto valor añadido a la cadena de valor de los productos y/o servicios. Los teletrabajadores tienen generalmente niveles elevados de cualificación reglada desarrollando tareas que aportan conocimiento e información a las empresas para las que trabajan.

Los sectores en los que más intensamente se ha introducido el teletrabajo en España son:

El sector de la información en el sentido más amplio: medios de comunicación (la reconversión de los antiguamente denominados *free lance*) e industria del entretenimiento (sobre todo en el ámbito de los dibujos animados).

El sector del diseño industrial de prototipos y de productos para lanzar al mercado.

El sector informático de producción del *software* que elabora productos para el consumo masivo de entretenimiento y de aplicación específica en organizaciones.

El sector de la teleoperación donde se utilizan teletrabajadores para el *marketing* telefónico de productos de servicios como, por ejemplo, las entidades bancarias, telefonía, energía e industria editorial.

De todas formas es imposible, en el caso español, dar cifras sobre la distribución del teletrabajo en estas actividades ya que, como hemos dicho antes, no existe una fuente estadística fiable que permita distribuir pesos porcentuales según los diferentes sectores.

A falta de datos fiables sobre la incidencia del teletrabajo en España en relación a la fuerza de trabajo, y con base en las escasas publicaciones que sobre el tema se han desarrollado en los últimos años, podría decirse que existe una tendencia de estancamiento en relación al conjunto de la masa laboral. Lejos de crecer exponencialmente el teletrabajo en España, teniendo en cuenta las previsiones más optimistas realizadas a finales de la década de los años noventa del siglo xx, se habría producido un crecimiento muy limitado debido, precisa y paradójicamente, a la flexibilidad del mercado contractual en nuestro país. La liberalización de las formas contractuales ha hecho que los empresarios puedan contratar mano de obra en el lugar clásico de trabajo sin tener que recurrir a una externalización forzosa de ciertas tareas o actividades productivas. Se puede afirmar, como ya hemos señalado previamente, que hay una mayor incidencia del teletrabajo en las tradicionales profesiones liberales relacionadas con la transmisión de información y el entretenimiento, pero también con ciertas actividades de sectores industriales centradas en el diseño de los productos y con actividades que pertenecen a lo que MINTZBERG denominó como *staff* de apoyo.

III. LA REGULACIÓN DEL TELETRABAJO

Previamente al Acuerdo Marco del 2002 podemos encontrar en España una muy escasa regulación, a través de convenio colectivo, de algunos aspectos relacionados con el teletrabajo, pero nunca de forma global con éste. Así, en ciertos convenios, como por ejemplo, el del *Marketing* telefónico, el de Siemens Nixdorf España, Ibermática España o DHL Internacional en España, se pueden observar cláusulas que circunscriben la prestación laboral fuera de las oficinas centrales de las empresas, pero en ningún caso se especifica que se esté tratando de teletrabajo. Estas cláusulas se ciñen al uso del correo electrónico, a ciertas condiciones laborales de la prestación en lugares remotos, como por ejemplo tiempo de actuación, salida o reportes, etcétera, pero nunca clara o globalmente sobre teletrabajo. Es así porque

los convenios o acuerdos de empresa regulan la prestación de trabajadores, que, aun siendo teletrabajadores *de facto*, son considerados por las empresas como empleados de plantilla en el sentido tradicional.

Asimismo, no existe en España un cronograma de implantación del teletrabajo en diferentes sectores y actividades productivas. En el caso de España se puede afirmar que los acuerdos colectivos que incluyen algún tipo de cláusula específica sobre teletrabajo (aunque no se explicita el nombre como tal) no han paliado la falta de regulación genérica ni específica sobre éste. Sin embargo, los sindicatos han presionado para ir incorporando en los contenidos de la negociación colectiva, sobre todo de convenios colectivos de empresa, algunas cláusulas que regulan ciertas peculiaridades que se desarrollan alrededor del teletrabajo.

Las centrales sindicales con mayor representación en España, CC.OO. y UGT, se han visto, esta última década, preocupadas por el desarrollo del teletrabajo en diversas empresas. En la medida en que las instituciones regionales y municipales han ido fomentando la puesta en práctica de experiencias de teletrabajo (sobre todo en la modalidad de centros de recursos compartidos o telecentros), los sindicatos han ido participando en el diseño de estas propuestas, intentando introducir elementos de protección destinados a los trabajadores que se han visto involucrados.

El hecho de que no exista una regulación general que acoja las relaciones contractuales entre empresas y teletrabajadores no quiere decir que sea automáticamente sustituida por una regulación específica con base en acuerdos y/o convenios colectivos. Los escasos convenios de empresa en los que se ha recogido algún aspecto referente al teletrabajo presentan importantes vacíos en cuanto a la regulación de las condiciones reales de ejercicio del teletrabajo; además hay que tener en cuenta que en el caso español los contenidos de negociación son más bien reducidos y que bajo el epígrafe genérico de «organización del trabajo» quedan incluidos todos aquellos posibles contenidos que la dirección de las empresas se reserva y no son sujetos de negociación.

Por otra parte, no ha habido cambios regulatorios de carácter general y transversal que afecten a las partes contractuales ni a la Administración; del mismo modo, tampoco se ha observado regulación autonómica, regional y/o local para paliar la falta de regulación sobre el teletrabajo. Desde nuestro punto de vista, la causa de esta falta de regulación se debe, entre otros factores, al hecho de que el teletrabajo se ha venido considerando como una parte sustantiva de la denominada «organización del trabajo» que, en los convenios colectivos, queda reservada a la parte empresarial y, por consiguiente, es innegociable. Este hecho hace que en lo relativo al teletrabajo haya una fuerte discrecionalidad de la parte empresarial en la delimitación de las prácticas asociadas a las diversas formas de teletrabajo.

En España, la jurisprudencia sobre temas de teletrabajo ha sido prácticamente inexistente a lo largo de los últimos años, recogiendo sólo alguna sentencia con carácter aislado:

- Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña 9178/2004, sobre la presunción de existencia de contrato de trabajo y de dependencia de una teletrabajadora que realizaba tareas de mecanografiado.

- Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña 25/2003 sobre la obligatoriedad de un trabajador presencial a convertirse en teletrabajador (tras comunicación verbal) como consecuencia de cambios organizativos en la empresa.
- Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de abril del 2005, que concluye que la implantación de un sistema de trabajo a domicilio (en este caso de teletrabajo), pasando el trabajador a desarrollar parte de su actividad en su domicilio, en lugar de las oficinas de la empresa, exige la aceptación voluntaria del trabajador, no pudiendo establecerse por acuerdo o convenio colectivo, ni tampoco por modificación de las condiciones de trabajo.

Por su importancia, esta última doctrina jurisprudencial fija los límites a los que tiene que sujetarse una decisión de reorganización empresarial mediante la implantación de un sistema de teletrabajo. El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo asegura el carácter voluntario para el trabajador, pero su falta de incorporación al Derecho interno, al no haber sido recibido por la negociación colectiva, no impide al Tribunal Supremo reconocer esa misma conclusión.

IV. CONDICIONES DEL TELETRABAJO

Una primera cuestión a tratar es la relación entre los teletrabajadores y sus representantes laborales. Los sindicatos españoles, considerando la elevada discrecionalidad por parte de la empresa en la implantación de los diseños de teletrabajo, han venido incorporándose al debate sobre las prácticas del teletrabajo demandando una mayor participación de los representantes de los trabajadores en la marcha de dichos diseños. Por ejemplo, se ha puesto una especial atención a todo lo que tiene que ver con la situación contractual de los teletrabajadores, ya que una buena parte de éstos han aparecido en el mercado como trabajadores autónomos, considerando los sindicatos una más que probada relación de subordinación entre la mayoría de los teletrabajadores y las empresas que los contratan como realidades jurídicas independientes. Para los sindicatos, el teletrabajo que pueda demostrar que en la prestación existe esta subordinación, ha de ser asimilado a las condiciones de salarización previstas en la propia norma (Estatuto de los Trabajadores), sin perjuicio del desarrollo de normas de regulación colectivas que puedan acoger a este colectivo de trabajadores.

El acceso de los representantes sindicales a los teletrabajadores es una cuestión no resuelta todavía en el mundo del trabajo. Las empresas, generalmente, no consideran trabajadores a los teletrabajadores que realizan funciones de subcontratación de tareas productivas, aunque se haya demostrado que un buen número de estos teletrabajadores realizan trabajos para una empresa y, en ocasiones, con cláusulas de exclusividad. Las empresas trabajan con bases de datos confidenciales de los empleados que no son facilitadas a sus representantes laborales. Generalmente tampoco las empresas han adoptado una política de facilitar las direcciones electrónicas de estos teletrabajadores a los comités de empresa o a sus representantes laborales, con lo cual se dificulta el contacto entre aquéllos y el resto de trabajadores.

Por otra parte, las empresas trabajan con protocolos internos de confidencialidad en el manejo y transmisión de datos relativos a la prestación de los teletrabajadores. Esto puede llegar a provocar una situación de desamparo en los teletrabajadores debido a que la empresa, conscientemente, intenta cortar las vías de comunicación entre este tipo de trabajadores y sus representantes laborales.

Los sindicatos consideran que con el teletrabajo se dificulta la conexión de los representantes sindicales con sus representados, así como de éstos con el propio sindicato. Para corregir este déficit de comunicación, ante el desarrollo unilateral del teletrabajo por parte de las empresas, los sindicatos se han comenzado a plantear dos necesidades de futuro imprescindibles: por un lado potenciar los comités de empresa europeos, ya que una buena parte del teletrabajo puede desarrollarse en la modalidad de trabajo transfronterizo. Por otro, comenzar a incluir en los convenios colectivos cláusulas específicas que amparen a los teletrabajadores (sean en modalidad de subcontrata o propios de la empresa) y faciliten su relación con los representantes laborales. Los sindicatos apuestan por que estas cláusulas aparezcan en los convenios colectivos de sector y puedan ser desarrolladas en los convenios colectivos de empresas atendiendo a las especificidades de cada caso.

En el caso del teletrabajo móvil, los teletrabajadores gozan de la misma cobertura colectiva que los trabajadores presenciales. Sin embargo, la situación es diferente para los teletrabajadores en domicilio, muchos de ellos con estatus de autónomos (aunque haya suficientes indicios de laboralidad, tal como manifiesta la Sentencia del Tribunal de Justicia de Cataluña núm. 9178/2004, de 21 de diciembre). En este caso los teletrabajadores están ligados a la empresa por un régimen especial que los excluye del convenio colectivo y, por consiguiente, de la protección a la que están sujetos el resto de trabajadores presenciales.

Las organizaciones patronales y las empresas que han implantado el teletrabajo tienen la tendencia a considerar el teletrabajo en el marco de la relación contractual individual entre la organización y el trabajador; por consiguiente, lo concerniente a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores tendrían que resolverse en el plano de la relación individual de trabajo.

Una segunda cuestión importante es el acceso a la formación de los teletrabajadores que prestan servicio a empresas, bien en régimen de subcontratación, o bien incorporados en la plantilla. Para solventar las deficiencias de formación de los teletrabajadores las empresas más avanzadas han puesto a disposición de sus empleados aulas virtuales en su Intranet a través de las cuales los trabajadores pueden acceder a algún tipo de formación requerida para el puesto de trabajo. La formación, así, sale del ámbito de la negociación colectiva y de las horas de trabajo, para pasar a ser una actividad que relaciona individualmente al teletrabajador con la empresa. Este hecho ha sido criticado en numerosas ocasiones por los sindicatos al considerar que vulnera el principio de que la formación de los trabajadores se ha de contabilizar, también, como horas de trabajo, es decir, dentro de la jornada laboral. Otras críticas han hecho hincapié en la desorientación que genera en los trabajadores un tipo de formación «a la carta» y completamente virtualizada.

Un tercer punto importante a tratar respecto a las condiciones de trabajo es el concerniente a la salud y seguridad laboral. Los teletrabajadores en domicilio con estatus de autónomos no tienen la protección en materia de seguridad y salud como el resto de trabajadores, aunque en casos puntuales las empresas realizan inspecciones (siempre con el permiso del teletrabajador) de las instalaciones desde las que opera. Los teletrabajadores que practican el *mobility* y están ligados contractualmente a la empresa, sí gozan de la protección de seguridad y salud que brindan las empresas, además de negociar ciertas especificidades como los riesgos asociados a la movilidad con la que realizan la prestación. En casos puntuales, la empresa también vela porque las condiciones de salud e higiene de las empresas clientes sean las adecuadas para realizar la prestación, como en algunos casos en los que los teletrabajadores de una empresa prestan los servicios temporalmente en la sede de otra empresa. También quedan recogidos y amparados en materia de seguridad, higiene y salud laboral los teletrabajadores que prestan servicios en centros compartidos, donde se establecen compromisos de vigilancia en materia de seguridad y salud laboral con la empresa dueña del telecentro (que puede ser una de las allí presentes, o una ajena a las actividades que allí se realicen).

V. A MODO DE CONCLUSIÓN

En el caso de España se puede afirmar que el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo no ha llevado a los interlocutores ni a la Administración a adoptar líneas de actuación consensuadas para la regulación del teletrabajo.

Los sindicatos españoles mayoritarios están viendo la necesidad de crear redes de comunicación telemáticas con sus representantes y con los teletrabajadores, utilizando como vehículo de comunicación las tecnologías de la información y de la comunicación. En este terreno se plantea un conflicto de importancia creciente ya que los sindicatos consideran que estos instrumentos han de ser los mismos que los que la empresa pone a su alcance para realizar la prestación, mientras que las empresas, por lo general, se niegan a que sean utilizados como instrumento de comunicación sindical. Existen algunos casos en los que la filial de una empresa en un país garantiza a los representantes de los trabajadores la utilización de bases de datos y correos electrónicos de los trabajadores para que puedan contactar con ellos, mientras que otra filial en otro país lo prohíbe sin ninguna posibilidad de negociación.

Los sindicatos han presionado para ir incorporando en los contenidos de la negociación colectiva, sobre todo de convenios colectivos de empresa, algunas cláusulas que regulan ciertas especificidades y peculiaridades que se desarrollan alrededor del teletrabajo, como descansos, tiempos de trabajo efectivo, equipamiento y gastos de conexiones domiciliarias.

A pesar de la existencia de algunas sentencias en relación al teletrabajo, y más en concreto, sobre el reconocimiento de la existencia de laboralidad entre teletrabajadores y empresa, sigue existiendo un vacío legal que afecta directamente a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores en materias como, por ejemplo, la representación ante la empresa, la negociación colectiva, el salario, el tiempo de traba-

jo y la carga de trabajo, fundamentalmente. Según sea la modalidad del teletrabajo, también se ven afectadas las condiciones de seguridad y salud laboral en las que se realiza la prestación.

Se puede afirmar que hoy en día las empresas están utilizando el teletrabajo mayoritariamente como una forma de externalización de parte de su actividad empresarial. Por un lado se produce una externalización de actividades que generan poco valor añadido a las empresas; son los teletrabajadores que realizan este tipo de actividades los que se ven más afectados por las desiguales condiciones de trabajo respecto de los trabajadores de plantilla y presenciales. Por otro lado, ciertas empresas han externalizado en forma de teletrabajo ciertas tareas específicas que producen un fuerte valor añadido a sus actividades (por ejemplo, ciertas tareas de diseño de prototipos o de investigación); estos teletrabajadores tienen estatus especiales con la empresa excepto en lo relativo a la representación de sus intereses a través del vínculo colectivo, ya que suele quedar al margen de las propias pretensiones de este tipo de teletrabajadores.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- BAETHGE, M., y OBERBECK, H. (1995): *El futuro de los empleados. Nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- BREWSTER, C., y HEGEWISCH, A. (1994): *Policy and Practice in European Human Resource Management*, London, Routledge.
- CASTILLO, J.J. (ed.) (1999): *El trabajo del futuro*, Madrid, Ed. Complutense.
- GAETA, L.; MANACORDA, P., y RIZZO, R. (1995): *Il telelavoro: l'ufficio a distanza*, Roma, Ediese.
- GRAY, M.; HODSON, N., y GORDON, G. (1995): *El teletrabajo*, Madrid, Fundación Universidad-Empresa.
- GOUDSWAARD, A., y DE NANTEUIL, M. (2000): *Flexibility and Working Conditions: a qualitative and comparative study in seven EU Member States* (Luxembourg: European Fundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities).
- DE HAAN E., VOS P., y DE JONG P. (1995): *Flexibilisation of labour*, in Serie Wetenschappelijke Publikaties Nationaal Vakbondsmuseum.
- FORUM EUROPE (1995): *Teleworking in Europe. Flexible working methods in a changing business environment*, Brussels, Forum Europe.
- MURPHY, E. (1996): *Flexible Work*, Herfordshire, Director Books.

NILLES, J.M. (1994): *Making telecommuting happen: a guide for telemanagers and telecommuters*, New York, Van Nostrand Reinhold.

OECD (1995): *The flexibility of working time*, OECD, Review.

PROCTER, S.J.; ROWLINSON, M.; MCARDLE, L.; HASSARD, J., y FORRESTER, P. (1994): *Flexibility, politics and strategy: in defence of the model of the flexible firm*, in *Work, Employment and Society*, 8, 2, junio.

ROBINSON, S., y HUWS, U. (1993): *Technology Requirements Related to the Management of Telework. An Exploratory Investigation of Contractual Arrangements for Telework Employment and Implications*, Bonn: EC-DGXIII.