



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**ASPECTOS MOTIVACIONALES RELACIONADOS CON EL
TELETRABAJO**

Presentado por Ester Quintana Fuentetaja

Tutorizado por Enrique Merino Tejedor

Segovia, junio de 2020

Me gustaría agradecer a mi tutor Enrique todo el apoyo que me ha dado y la paciencia con la que me ha ido guiando a lo largo de todos estos meses de trabajo.

Gracias por confiar en mí desde el principio.

RESUMEN

El presente estudio trata de explicar cómo han influido las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito laboral.

Cada vez son más las empresas que aplican la flexibilidad y la conciliación laboral del teletrabajo como principales elementos de motivación, para captar trabajadores con talento aunque se encuentren geográficamente distanciados.

Sin embargo, el teletrabajo también tiene unos inconvenientes importantes como son el aislamiento, la pérdida de trabajo en equipo o la falta de regulación, que hacen que en España surja la desconfianza hacia esta modalidad laboral y, por lo tanto, ocupe un lugar muy por debajo de la media europea.

PALABRAS CLAVES

Motivación, Teletrabajo, Conciliación laboral y familiar, Aislamiento

ABSTRACT

The purpose of this Degree Dissertation is to explain how information and communication technologies have influenced people's work environment.

Currently, more companies every day use the flexibility and work – family balance of working away from the office as an incentive to attract talent from any location, although it may be distant.

However, working outside the office has some difficulties, like a feeling of isolation, loss of team work or the lack of legal regulation. This creates in Spain mistrust towards this kind of employment and therefore, this makes our country to get a ranking below the European average.

KEYWORDS

Motivation, working outside the office, work-family life balance, isolation.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I

EXPOSICIÓN DEL TRABAJO Y MARCO TEÓRICO

1.1. Exposición del trabajo.....	3
1.1.1. Presentación del trabajo	3
1.1.2. Enfoque o planteamiento.....	3
1.1.3. Objetivos	3
1.2. Marco teórico	4
1.2.1. Origen y concepto.....	4
1.2.2. Regulación del teletrabajo	6
1.2.3. Tipos de teletrabajo	14
1.2.4. Los jóvenes y el teletrabajo.....	17
1.2.5. Efectos del teletrabajo: ventajas e inconvenientes	19
1.2.6. Expectativas del teletrabajo	26

CAPÍTULO II

TRABAJO EMPÍRICO: INVESTIGACIÓN, MÉTODO, RESULTADOS Y CONCLUSIONES

2.1. La investigación	32
2.1.1 Tipo de investigación	32
2.2. Método.....	33
2.1.2. Sujetos.....	33
2.1.3. Procedimiento	34
2.3. Resultados	34
2.1.4. Tabla muestra	35
2.1.5. Análisis de los resultados	34
2.4. Discusión y conclusiones.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXO I: LISTA DE FIGURAS.....	54
ANEXO II: MODELO DE ENTREVISTA.....	55

INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende llevar a cabo una investigación acerca de los aspectos que rodean el mundo del teletrabajo; gracias al avance experimentado dentro de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), se ha convertido, según algunos expertos, en la forma de trabajar del futuro.

El teletrabajo viene a ser el trabajo que el empleado realiza fuera de la organización, en su domicilio o en cualquier otro lugar, utilizando las nuevas tecnologías para estar comunicado con la empresa.

En muchos casos, los teletrabajadores ni siquiera tienen un contrato que les distinga del resto de trabajadores, únicamente un pacto (oral o escrito) con la empresa, especificando los días que van a realizar su actividad laboral fuera de la oficina.

El teletrabajo es una modalidad laboral un tanto novedosa y muy atractiva para los jóvenes que están empezando a buscar empleo. Sin embargo, no se puede decir que haya un gran número de estudios realizados sobre el tema.

Partiendo de la base de que no hay una regulación concreta que normalice el teletrabajo, y que no todas las empresas tienen la posibilidad de incorporarlo a su jornada laboral, debido a la influencia de algunos aspectos como, por ejemplo, el sector en el que se encuentren y si tienen o no, facilidades para instaurarlo; conviene señalar que, la sociedad, en general, tiene una idea muy positiva acerca del teletrabajo en sí mismo y de las empresas que lo tienen implantado. En todo caso, en el mundo empresarial, desde un punto de vista objetivo, existe una opinión favorable de aquellas empresas que ofrecen puestos de trabajo para teletrabajadores, por las ventajas económicas que ello significa para la persona que lo desempeña, y la visión de desarrollo y progreso que la propia empresa exterioriza. Por eso, aunque de forma lenta, cada vez son más las empresas españolas que se plantean incorporar el teletrabajo como una forma más flexible y cómoda de realizar las actividades laborales.

Si bien, después de llevar a cabo una extensa lectura sobre el tema, he podido advertir que, algunas veces, no están totalmente relacionados los objetivos que el individuo desea alcanzar cuando escoge el teletrabajo como forma laboral, y lo que el teletrabajo le ofrece al individuo en sí mismo.

Esta forma flexible de trabajo lleva consigo una serie de inconvenientes (más tarde los comentaré en profundidad) que pueden repercutir seriamente en la salud del empleado si éste no está lo suficientemente preparado para desarrollarlo. Hay factores psicológicos como el estrés o la ansiedad, que pueden suponer un riesgo para la salud mental del teletrabajador; aunque cabe añadir que no todas las personas tienen la misma predisposición a padecerlo; ello depende en gran medida del carácter personal del individuo, la disposición física del lugar, o la constancia a la hora de seguir las pautas adecuadas que permitan desarrollar las actividades diarias de forma estable y prolongada.

Es por esto, que la mayoría de las empresas forman a sus teletrabajadores y tratan de evitar los efectos negativos que ello supondría para ambas partes.

Por el contrario, la flexibilidad, la autonomía o el ahorro económico del transporte diario al lugar de trabajo, son algunas de las ventajas que también pueden encontrarse en esta modalidad laboral; y que más adelante estudiaré en profundidad. Además de lo que el

CAPÍTULO I

teletrabajo representa para un colectivo de personas como los discapacitados, o aquellas que tienen familiares a su cargo, que de otra manera tendrían muy difícil el acceso al mercado laboral.

Por consiguiente, ¿por qué el teletrabajo no se ha implantado en la mayoría de las organizaciones, si muchos trabajadores estarían dispuestos a solicitarlo y las empresas lo perciben como un elemento positivo y beneficioso para ellas? En 2019 el 57,5% de los ocupados españoles cree que podría realizar su trabajo desde su domicilio sin necesidad de desplazarse (Palacios, 2019) y, sin embargo; según la EPA (Encuesta de Población Activa) la cifra de teletrabajadores españoles en 2018 era del 7,5%; esto supone que prácticamente uno de cada catorce trabajadores lo hacía desde casa. Si me centro únicamente en España obtengo cifras como: Madrid 9,7%, Andalucía 8,4% y Comunidad Valenciana 8,1%. El resto de las regiones españolas no llega al 8% (EP/Madrid, 2018).

Estas cifras están muy lejos de la media europea donde la cifra se eleva hasta un 17% de teletrabajadores (Palacios, 2019).

Estos porcentajes me llaman la atención y por ello me pregunto ¿Están las empresas, en nuestro país, realmente preparadas para incorporar el teletrabajo entre sus empleados? ¿Hay cultura de teletrabajo en España? ¿Qué expectativas hay sobre el teletrabajo? Algunos de mis entrevistados creen que no es así; y es que, no debo olvidar que en el teletrabajo, una de las características principales es que se desempeña a distancia, por lo que debe existir, en cada una de las partes, una confianza plena en la otra parte, y esto no siempre se consigue o se acepta.

En este proyecto trato de dar respuesta a estas preguntas desde dos puntos de vista distintos, como son, por un lado las empresas, que son las que tienen la oportunidad de incorporarlo como una modalidad más; y por otro, los teletrabajadores por cuenta ajena, que pueden solicitarlo para así conciliar mejor su vida laboral y su vida personal.

CAPÍTULO I

EXPOSICIÓN DEL TRABAJO Y MARCO TEÓRICO

1.1 Exposición del trabajo

1.1.1 Presentación del trabajo

El teletrabajo (llamado así en Europa) o trabajo a distancia, es la actividad laboral que se desarrolla fuera del lugar donde se encuentra situada físicamente la empresa. Esta actividad tiene como característica principal el uso sistemático de las TICs.

Esta nueva modalidad laboral, la cual tiene otras acepciones como “teleworking”, “telecommuting” o “homeworking”, nació en Estados Unidos y hace alusión a la evitación del desplazamiento diario que el trabajador realiza para llegar a su puesto de trabajo. Dado que con el teletrabajo ese desplazamiento ya no existe, este hecho proporciona ciertas ventajas al propio teletrabajador y beneficios generales para la sociedad.

1.1.2 Enfoque o planteamiento

La sociedad está cambiando, y con ello también la forma de trabajar. Las empresas son más competitivas y buscan la mayor rapidez a la hora de comprar y vender sus productos, y esta rapidez se la proporciona el avance de las nuevas tecnologías.

La aparición de las TICs provocó una revolución en los mercados y en las nuevas organizaciones a nivel mundial. Este hecho repercutió también en los trabajadores y en la forma de desarrollar su actividad laboral diaria.

La incorporación del teletrabajo supone ciertas ventajas e inconvenientes no sólo en las empresas que lo incorporan como modalidad laboral, sino también en las personas que lo desempeñan.

La falta de regulación, por ejemplo, y los factores psicológicos que rodean al teletrabajo, son dos de los motivos que ralentizan su crecimiento en el mundo laboral.

1.1.3 Objetivos

El objetivo fundamental de mi trabajo es mostrar el teletrabajo desde el punto de vista de las personas que lo desempeñan, y también desde la perspectiva de la empresa que contrata teletrabajadores.

A continuación presento los siguientes objetivos:

1. Conocer los orígenes y las expectativas que rodean el teletrabajo
2. Exponer la leyes que regulan el teletrabajo

3. Conocer la opinión de las personas que ejercen el teletrabajo
4. Mostrar la situación real de los teletrabajadores
5. Descubrir el punto de vista de las empresas que tienen contratados teletrabajadores
6. Determinar las ventajas y los inconvenientes que rodean el mundo del teletrabajo

1.2 Marco teórico

1.2.1 Origen y concepto

Lo que hoy en día se conoce como “teletrabajo”, no surgió como una simple modalidad laboral nueva que pusieran en marcha las propias empresas, sino que fue el resultado que los expertos propusieron para encontrar la solución a unos problemas que surgieron dentro de un contexto histórico. Para explicar cómo surgió el teletrabajo, debo remontarme a los años 70, con la crisis del petróleo.

Todo comenzó el seis de octubre de 1973, cuando Israel fue atacado por Egipto y Siria el día de Yom Kippur, comenzando así lo que se conoció como la “Guerra de Yom Kippur” o “Cuarta Guerra Árabe-Israelí de 1973”, que enfrentaba a la coalición de países árabes (liderados por Siria y Egipto) contra Israel.

Diez días más tarde, la Organización de Países Árabes Exportadores de Petróleo (OPEP) determinó que no iba a continuar exportando petróleo a aquellos países que habían ayudado a Israel durante dicha guerra. Y esta decisión afectó directamente a Estados Unidos y a países de Europa del Oeste como los Países Bajos. Como consecuencia de esto, en noviembre de 1973, el presidente de Estados Unidos, Richard Nixon, firmó una ley para emergencias; ya que Estados Unidos era un país industrializado que hasta ese momento disponía de petróleo abundante y a bajo precio. La falta de este combustible para los vehículos y demás, se iba a convertir en un problema grave para el país.

Por consiguiente, expertos estadounidenses, entre ellos Jack Nilles, comenzaron a llevar a cabo diversos estudios acerca de cómo ahorrar en gastos procedentes de este crudo. Carmen Pérez y Ana María Gálvez en su artículo (Pérez y Gálvez, 2009) exponen las palabras del propio Nilles, que llegó a afirmar que:

“si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo”. (Nilles, 1976, p.4)

Las autoras Alonso y Cifre (2002) ponen de manifiesto que, a la vez que tenían lugar estas actuaciones para reestructurar los factores productivos con el fin de reducir el consumo de petróleo, de igual manera crecía la inclinación que las empresas mostraban por la información de última hora y la competencia por obtenerla, dando lugar a una sociedad más interesada y comprometida con la informática y las telecomunicaciones.

Por esta razón, se contempló el teletrabajo como una solución, no sólo para reducir el gasto del petróleo, sino también para mitigar el tráfico de vehículos que congestionaban las grandes ciudades y la contaminación del aire. Y por otro lado, el teletrabajo era una oportunidad para

que los discapacitados y los grupos más desfavorecidos pudieran acceder al mundo laboral con mayor facilidad.

Todo esto, como bien dicen Pérez y Gálvez (2009), mejoraría considerablemente la calidad de vida de los teletrabajadores, repercutiendo satisfactoriamente en su estado de ánimo y en su salud física y emocional.

Pero, por desgracia, a pesar de todas estas ventajas que, a priori, se pueden encontrar en el teletrabajo, no sólo no se ha extendido todo lo que los expertos habían previsto, sino que ni siquiera existe una definición exacta y universal.

Analizando la bibliografía académica, son muchas las acepciones que aparecen escritas.

Una de las cuestiones que los expertos se plantean es la inexistencia de una definición regulada para todos. Aseguran que al no existir una única definición de lo que se conoce como teletrabajo, esto supone un impedimento importante a la hora de llevar a cabo un estudio sobre el tema.

Jack Nilles fue la primera persona que empleó un término concreto para referirse al teletrabajo (Mañas, Muñoz y Pecino, 2012). Por ejemplo, empleó el término “telecommuting”, que está directamente relacionado con el desplazamiento que el trabajador ya no tiene que realizar al valerse de las últimas tecnologías, para desempeñar su actividad laboral. Lo muestra como una gran ventaja que permite disminuir los costes diarios que supone desplazarse diariamente de casa a la oficina. La definición de Nilles que muestran Miguel Ángel Mañas, Estefanía Muñoz y Vicente Pecino, destaca especialmente dos características, como son el uso de las TICs y el lugar donde se realiza el trabajo, su descentralización. Y, como está demostrado, estas dos cualidades son imprescindibles para que se pueda hablar de teletrabajo.

Otros autores, además de hablar del uso de las TICs y de los desplazamientos, también hacen alusión al tipo de contrato y a las condiciones laborales que se establecen entre la empresa y la persona que va a desempeñar el teletrabajo.

Por otra parte, Pérez (2010) recoge una definición más completa del teletrabajo donde hace alusión a que es un trabajo remunerado que debe recoger tres requisitos indispensables, como son:

- El lugar donde se desarrolla la actividad laboral; que no es el mismo en el que se encuentra la oficina que recibe el resultado de ese trabajo.
- Los resultados que recibe la empresa son enviados a través de las TICs. Por lo que el uso de los servicios de información y telecomunicación es constante.
- Y por último, el teletrabajador mantiene una comunicación directa con la persona que lo ha contratado.

Normalmente, esta comunicación se establece con un superior y, como veremos más adelante, en algunos casos esto supondrá una ventaja y un inconveniente para el teletrabajador, ya que esta distancia con la persona que ejerce autoridad sobre su actividad laboral le puede aportar autonomía y cierta tranquilidad a la hora de desempeñar el trabajo; pero también le obligará a solucionar los problemas laborales que surjan sin el respaldo o asistencia directa de esta persona. Lo cual le puede obligar a tomar decisiones equivocadas, en algunos momentos.

Y por último, el Estatuto de los Trabajadores, en su artículo 13, viene a decir que tendrá la condición de trabajador a distancia aquel que realice la mayor parte del tiempo de su actividad

laboral en un su propio domicilio, o en un lugar alternativo elegido por el trabajador, como una alternativa a acudir diariamente a su centro de trabajo habitual.

1.2.2 Regulación del teletrabajo

En Europa

El 21 de junio de 1993, Bassets (1993) declara que en el Consejo Europeo que se celebró en la ciudad de Copenhague, Jacques Delors¹ propuso la redacción de un Libro Blanco para buscar estrategias y conseguir que Europa creara empleo; expresando, a su vez, que mientras que países como Estados Unidos y Japón habían creado más de 40 millones de puestos de trabajo entre las dos potencias en las últimas dos décadas, la Comunidad Europea había creado menos de 9 millones de puestos.

Casi todos los ministros estuvieron de acuerdo en que había que “reducir los costes laborales e incrementar la flexibilidad del mercado laboral”.

Delors también habla de impulsar el trabajo a distancia llevado a cabo desde el hogar, y el resultado fue lo que se conoció como el “Libro Blanco de Delors”.

Tal como señala Belén en su Trabajo, Sancho (2013), en 1993, el Consejo Europeo en Bruselas organiza un grupo para que discutiera acerca de las tecnologías de la información. Y en 1994 este grupo presenta el Informe Bangemman Europa, que trata de la revolución que supone el avance que experimentan las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

En el informe se plantea el teletrabajo como una solución para evitar las migraciones y trata de impulsarlo a la vez que mejorarlo. Prueba de ello lo vemos, por ejemplo, cuando habla de la necesidad de formar y actualizar a personas discapacitadas, personas mayores... acerca de los conocimientos en el teletrabajo para que puedan seguir trabajando al nivel que requieren las nuevas tecnologías.

Y también habla de crear telecentros, así como de la desprotección de los teletrabajadores y su exclusión de las prestaciones sociales de la empresa.

En 1996 la Comisión Europea y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo abren una investigación acerca del teletrabajo y se da cuenta de que hay muy pocas leyes al respecto y ninguna definición jurídica concreta. Por lo que hace público un comunicado donde la propia Comisión recomienda fomentar y estudiar de forma detallada el teletrabajo.

Pero, como afirma Navarrete (2014), al no existir aún una ley o reglamento que fuese común y se aplicara de igual manera en todos los estados miembros, cada país fue adoptando su propia forma de regular este trabajo a distancia.

¹ Político y Miembro del Partido Socialista francés. Fue presidente de la Comisión Europea entre 1985 y 1995.

EXPOSICIÓN DEL TRABAJO Y MARCO TEÓRICO

- *En el caso de Italia surgió la Ley Bassanini:*

El dieciséis de junio de 1998 el Parlamento italiano, según informa Martínez (1999), aprueba una ley conocida como Ley Bassanini (por el Ministro de Asuntos Regionales, Franco Bassanini), que hace referencia al potencial que puede proporcionar el teletrabajo si se insta en las oficinas públicas; cosa que, añade, en España es un asunto que ya se está atendiendo.

- *En el caso de Irlanda (Navarrete, 2014) se creó un código de conducta:*

En 1998 este código de conducta daba información acerca del contenido de convenios colectivos, reglamentos... Y fue redactado por el Comité Consultivo sobre teletrabajo creado por los Ministerios de Ciencia, Tecnología y Comercio.

- *Y hubo otros países que crearon convenios colectivos:*

Dinamarca, Reino Unido, Alemania, Suecia, Italia.

Buira (2012) en su libro señala que, como podemos comprobar, el teletrabajo y su regulación era un tema que comenzaba a preocupar bastante en Europa, ya que el avance de las tecnologías y su transformación en el ámbito laboral era ya un hecho. Y el temor a que empezaran a aparecer “paraísos laborales” en Europa y surgieran grandes diferencias entre las características (condiciones, sueldo, derechos...) de los teletrabajadores de unos países y de otros, era más que evidente. Por ello, en la Cumbre Europea de Lisboa de 2000 se organizó un Grupo de Alto Nivel para redactar leyes europeas sobre el teletrabajo. Y el resultado fue un texto europeo que se llamó Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET), que fue aprobado el 23 de mayo de 2002.

La Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, a través de su web, EUR-lex (2005), vemos que la finalidad de este Acuerdo era redactar unas condiciones laborales que fueran iguales para todos los teletrabajadores de los estados miembros y busca abordar las cuestiones acerca de la flexibilidad y la seguridad de ambas partes. Este Acuerdo concede, a los trabajadores que ejercen su actividad dentro o fuera de la organización, la misma protección.

Y define el teletrabajo como “una forma de realizar el trabajo usando las tecnologías de la información, bajo un contrato o relación laboral, en la que un trabajo, pudiendo desempeñarse físicamente dentro de la empresa, se realiza normalmente fuera”.

Y firmado en Bruselas el dieciséis de julio de ese mismo año por la CES², la UNICE³/UEAPME⁴ y la CEEP⁵. Y regulaba:

- La definición y el ámbito de aplicación del teletrabajo
- El carácter voluntario del teletrabajo
- Las condiciones de empleo
- La protección de datos
- La vida privada del teletrabajador
- Los equipos de trabajo
- La salud y seguridad

² CES: Confederación Europea de Sindicatos

³ UNICE: Unión de las Industrias de la Comunidad Europea

⁴ UEAPME: Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa

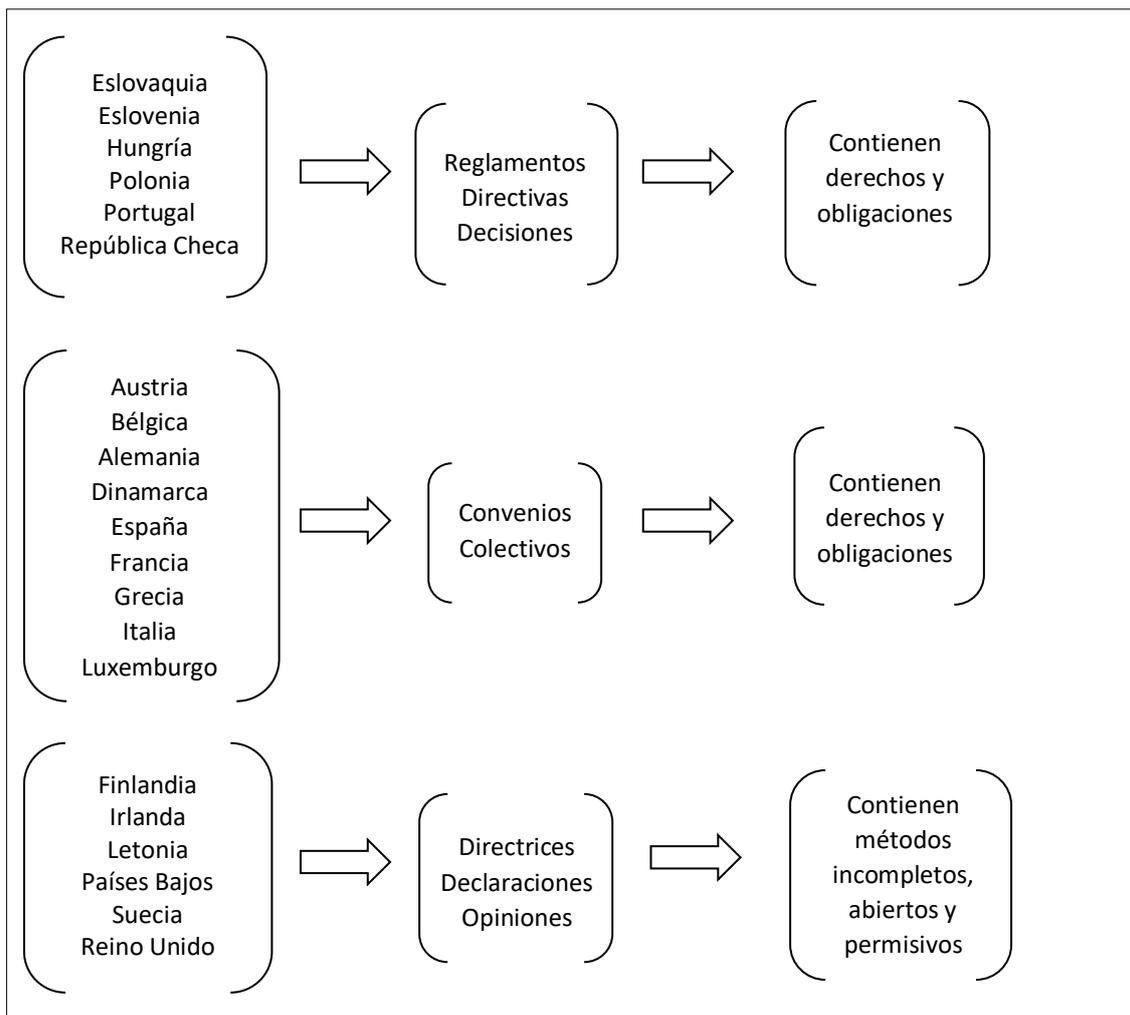
⁵ CEEP: Centro Europeo de la Empresa Pública

CAPÍTULO I

- La organización del trabajo
- La formación
- Los derechos colectivos

Navarrete (2014) habla de las distintas formas que usaron algunas naciones para poner en marcha el teletrabajo con el Acuerdo Marco. Así, países como España optaron por hacerlo mediante convenios colectivos, otros lo hicieron a través de directrices mixtas, declaraciones... y otros por medio de leyes.

Tabla 1.1.: Tabla sobre las distintas formas de poner en marcha el teletrabajo en la Unión Europea.



Fuente: Tabla elaborada a partir de los datos sacados de Navarrete (2014).

Hubo seis países que decidieron no emplear el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo y por lo tanto quedan fuera de la tabla. Esos países fueron Bulgaria, Chipre, Estonia, Lituania, Malta y Rumanía.

En España

- *Real Decreto Ley del Ministerio de Trabajo, de 1926*

La primera vez que una ley española habla de lo que hoy entendemos como “teletrabajo” lo hace bajo la denominación de “trabajo a domicilio”; y fue a través del Real Decreto Ley del Ministerio de Trabajo, en 1926, con esta definición:

“se entenderá por trabajo a domicilio el que, siendo de la naturaleza permitida por el mismo, ejecuten los obreros, en el local en que estuviesen domiciliados, por cuenta del patrono, del cual recibirán retribución por la obra ejecutada”. (RDL 1926, de 26 de julio)

- *Estatuto de los Trabajadores, de 1980*

En 1980 El Estatuto de los Trabajadores también regula el trabajo a domicilio en el artículo trece punto uno que se encuentra dentro de la sección cuarta (*Modalidades de contrato de trabajo*), del Capítulo I (*Disposiciones Generales*), del Título I (*De la relación individual de trabajo*):

“Tendrá la consideración de contrato de trabajo a domicilio aquel en que la prestación de la actividad laboral se realice en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario”. (Art. 13.1. ET)

- *Orden APU/1981/2006, de 21 de junio*

Báñez (2017). Pero no sólo el art. 13 ET hace referencia al teletrabajo, sino que en la búsqueda de mejorar y armonizar la actividad profesional con la vida familiar, surgieron programas como el llamado Plan Concilia, destinado a los empleados públicos. Este Plan surgió como consecuencia de la Orden APU/1981/2006, de 21 de junio, que fomenta la consecución de programas piloto sobre el teletrabajo en los distintos departamentos gubernamentales.

- *Ley 3/2012, de 6 de julio*

En su libro, Báñez (2017) habla de la Ley 3/2012 de 6 de julio, de medidas urgentes para la Reforma del Mercado Laboral, que en el art. 6 *modifica el art. 13.1 del Estatuto de los Trabajadores denominando el “trabajo a domicilio” como “trabajo a distancia”*.

“Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste...” (Ley 3/2012, de 6 de julio)

CAPÍTULO I

A continuación analizo el art. 13 ET:

- *Art. 13.1:* Como bien explica Sancho (2012), aparece el término “preponderante”, marcando así una distinción que muestra que el trabajo a distancia se realiza mayormente fuera de la organización.

Hay que resaltar también que, a diferencia de anteriores definiciones, en este concepto del teletrabajo no aparecen las TICs como el mecanismo para poder desempeñar las tareas. En cambio, como sabemos, en la actualidad el empresario es capaz de controlar el trabajo del empresario a través de las mismas.

Art. 13.2.: La formalización del contrato deberá hacerse por escrito, aplicando las reglas del art. 8.3. ET acerca de la copia básica del contrato.

Art. 13.3.: Los derechos de los trabajadores a distancia deberán ser los mismos que los de los trabajadores que trabajan en la empresa. Y el salario será el que le pertenezca según su grupo profesional y las tareas encomendadas.

El empresario será el encargado de que estos trabajadores accedan a la formación, y deberá informarles cuando haya algún puesto de trabajo vacante al que ellos también puedan acceder.

Art. 13.4.: Este punto informa sobre el derecho a la protección en seguridad y salud, atendiendo a lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Por tratarse de trabajadores a distancia, esta prevención de riesgos se centrará en los causados por el ordenador (posturales, etc.) y psicosociales (aislamiento...).

Art. 13.5.: Trata de los derechos que tienen los trabajadores a la representación colectiva.

Este artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores trata de dar más luz a esta modalidad laboral exponiendo derechos como el derecho a la formación o el derecho a la protección en seguridad y salud; pero, a pesar de todo, deja fuera temas como la flexibilidad horaria, la adquisición de los equipos de trabajo, el grado de autonomía del empleado...

- *Real Decreto Ley 08/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo*

El 12 de mayo de 2019 entró en vigor el RD Ley 08/2019, de 8 de marzo, quedando modificado el RD Ley 2/2015, de 23 de octubre. Esta norma sobre el registro diario de la jornada de trabajo modificó el art. 34 del Estatuto de los Trabajadores. En él se varía el apartado 7 y se añade un apartado 9.

El art. 34 ET queda de la siguiente manera:

“7. El Gobierno... podrá establecer ampliaciones o limitaciones en la ordenación y duración de la jornada de trabajo y de los descansos, así como especialidades en las obligaciones de registro de jornada...” (RDL 08/2019, de 8 de marzo)

“9. La empresa garantizará el registro diario de jornada... sin perjuicio de la flexibilidad horaria...
Mediante negociación colectiva o... se organizará y documentará este registro de jornada.

La empresa conservará los registros a que se refiere este precepto durante cuatro años...” (RDL 08/2019, de 8 de marzo)

Como puede observarse, con la modificación de este artículo las empresas deberán llevar obligatoriamente un registro diario de la jornada laboral de sus empleados. Este registro debe contener la hora de comienzo y final de la jornada, y añade “sin perjuicio de la flexibilidad horaria existente”.

Pero, ¿cómo se aplica esta norma a los teletrabajadores cuya actividad laboral se desarrolla fuera de la organización y bajo un horario flexible? Alguien puede preguntarse si los teletrabajadores pueden fichar del mismo modo en que lo hacen los empleados de una oficina, y la respuesta es que sí. Existen programas informáticos y aplicaciones para el móvil que realizan esta función.

Pero aun así, el registro de la jornada de trabajo diaria se hace muy difícil de aplicar a este colectivo, debido a la flexibilidad de su horario.

Por lo tanto, en la página web del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2019) se explica que, a consecuencia de esa dificultad de aplicación, la Dirección General de Trabajo comenzó a recibir numerosas consultas relacionadas con el registro de la jornada, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, publicó una guía sobre registro de jornada. En esta guía informativa, Guía sobre registro de la jornada (2019), se aclaran dudas acerca de las relaciones laborales de carácter especial, trabajadores con un régimen específico... y en su página 2 explica el tipo de trabajadores a los que se aplica el artículo 34.9 ET. Y hace la siguiente puntualización: en el caso de los teletrabajadores que computan su tiempo de trabajo en períodos que exceden el día, de la misma manera el registro de la jornada laboral (al que obliga el Real Decreto Ley 8/2019, de 8 de marzo), también deberá contabilizarse en períodos que excedan el día.

Por ejemplo, a un teletrabajador se le puede exigir que realice una jornada mensual pero, debido a la particularidad de la flexibilidad horaria de este colectivo, también se le puede dar la opción de que él mismo se distribuya las horas de trabajo diario según sus necesidades para compaginar vida laboral y familiar. Pudiendo darse el caso de que no todos los días trabaje el mismo número de horas.

En estos casos, se deberá analizar todos los registros diarios por meses, para comprobar si el trabajador cumple la jornada mensual que le exige la empresa.

¿Y qué ocurre con las horas extraordinarias que realizan los teletrabajadores? El artículo 13.3. del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores confirma lo siguiente:

“Los trabajadores a distancia tendrán los mismos derechos que los que prestan sus servicios en el centro de trabajo de la empresa...” (RDL 2/2015, de 23 de octubre)

Partiendo de esta base, a continuación voy a explicar la cuestión de las horas extraordinarias a través de la sentencia que publicó el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León 281/2016 de 3 de febrero de 2016, y que tuvo lugar en el Juzgado de lo Social de Valladolid. En ella, un teletrabajador que prestaba sus servicios en una empresa de telecomunicaciones, reclamaba a la empresa el pago de las horas extraordinarias realizadas.

Hechos probados:

El demandante prestó servicios como Corredor de Plaza para la empresa desde 30/01/2012.

- El 24/02/2014 causó baja por incapacidad temporal.
- El 10/03/2014 fue despedido y el 14/04/2014 se levantó Acta de Infracción Núm001 contra la empresa de telecomunicaciones reclamándola el pago de las horas extras realizadas.

CAPÍTULO I

Hechos comprobados:

- No había una jornada laboral expresa para los trabajadores incluidos en la categoría del demandante.
- En la empresa tampoco había calendario ni horario de trabajo.
- Las jornadas de trabajo de estos trabajadores superaban la duración máxima establecida. Frecuentemente estos empleados realizaban tareas dentro del siguiente horario:
De 08:00 a 14:00h
De 14:30 a 15:30h descanso para comer
De 16:30 a 22/23:00h
- El 20/03/2014 se convocó una reunión con el representante de la empresa que aclaró que no existían horas extraordinarias en la empresa.

La sentencia fue favorable para el empleado y condenatoria para la empresa de telecomunicaciones obligándole a pagar al demandante la cantidad de 3.978€ más el 10% por intereses de demora.

Y añadía:

- El tiempo que el empleado trabajaba en casa era tiempo de trabajo igual que el que realizaba fuera de casa.
- La empresa debía llevar un registro diario de la jornada laboral y calcular las retribuciones mensualmente o en el periodo de tiempo estipulado.
- La empresa también debía fijar un patrón sobre el tiempo de trabajo del empleado para garantizar que se cumplía su jornada con sus tiempos de descanso, etc.
- Debía establecerse una forma de controlar el tiempo en que el empleado estaba trabajando.

- *Convenios Colectivos (Báñez, 2017)*

Las empresas acuden al AMET para instaurar el teletrabajo valiéndose de acuerdos y convenios colectivos. Además, mediante la negociación colectiva se puede identificar mejor el problema y aportar mejores soluciones.

El convenio colectivo es el instrumento que va a permitir al teletrabajo progresar en cuanto a las reglas y valores que lo regulan. Sobre todo en lo que a tecnología e innovación se refiere. Por esta razón, hay muchos convenios colectivos donde sus normas vinculan directamente la conciliación de vida laboral y personal con el teletrabajo. Son muchas las empresas que lo incorporan como una medida para satisfacer o mejorar las necesidades de sus empleados y aportar beneficios en la empresa. Empero, no hay muchos convenios colectivos que negocien las condiciones del teletrabajo, pues la incorporación de esta modalidad laboral en nuestras empresas continúa siendo muy lenta. Además, los empresarios prefieren negociar las condiciones del contrato laboral de los teletrabajadores de forma individual.

Y Fátima concluye diciendo que la negociación colectiva es un medio útil y apto para reglar el teletrabajo; sin embargo, siempre estará en un lugar de inferioridad jurídica frente a la norma legal.

- *Códigos de Buenas Prácticas del Teletrabajo y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)*

Existen también códigos de buenas prácticas en forma de guías, proyectos... como por ejemplo “El Libro Blanco del Teletrabajo en España”, la “Guía de buenas prácticas. Formación de teletrabajadores y servicios de apoyo del Telecentro Cepadite”, “Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo”

- *Normas reguladoras en las distintas Comunidades Autónomas*

Pero el teletrabajo no sólo es una modalidad laboral que se instaura en la Administración General del Estado, sino que comienzan a aparecer normas que lo regulan en algunas de las diferentes Administraciones de las Comunidades Autónomas, donde hacen referencia, generalmente, al concepto de teletrabajo y teletrabajador, al objeto y fines del teletrabajo, al ámbito de aplicación, a las condiciones de trabajo y a la protección de datos, entre otras.

Tabla 1.2.: Normas sobre el teletrabajo en distintas Comunidades Autónomas

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NORMA
Castilla y León	Decreto Castilla y León 9/2011
Extremadura	Decreto 127/2012, de 6 de julio,
Castilla-La Mancha	Decreto 57/2013, de 12 de agosto,
Euskadi y sus Organismos Autónomos	Decreto País Vasco 92/2012
Illes Balears	Decreto 36/2013 de 28 de junio,
La Rioja y sus Organismos Autónomos	Decreto 45/2013, de 5 de diciembre
Aragón	Instrucción de 6 de agosto de 2014, del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios
Generalitat Valenciana	Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell
Galicia	Orden de 20 de diciembre de 2013

Murcia	Orden de 3 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública
--------	--

Fuente: *tabla realizada con los datos de Quintanilla (2017).*

1.2.3 Tipos de teletrabajo

Me he encontrado con que, al no haber una regulación o un estudio delimitado del teletrabajo, los diversos autores que he leído hacen unas clasificaciones un poco subjetivas de los tipos de teletrabajo existentes.

Es importante destacar que el teletrabajo consiente que se realicen distintas clasificaciones, dependiendo del lugar donde se realice la actividad, el uso que el teletrabajador haga de las TICs para desempeñarlo, o según el tiempo que se emplee para trabajar, entre otras. Por lo tanto vamos a usar la siguiente clasificación para exponer nuestro trabajo:

1.2.3.1. Según el lugar donde se desarrolla la actividad laboral

- Teletrabajadores marginales

Son aquellos que trabajan habitualmente en la oficina y, de forma esporádica, teletrabajan en su domicilio, pero carecen de herramientas informáticas en casa. Excepto las básicas.

- Teletrabajadores sustanciales

Son los que ya se organizan su trabajo diario para realizarlo en su casa y acuden con mucha menos frecuencia a la oficina.

- Teletrabajadores primarios

Estos teletrabajadores disponen de todos los equipos informáticos necesarios para teletrabajar a diario en su casa; y únicamente acuden a la oficina cuando es realmente necesario.

1.2.3.1 Según la comunicación entre trabajador y empresa

Hay otros autores como De las Heras (2016) y Sierra (2011), que realizan una clasificación más exhaustiva, ya que además de dar importancia al lugar donde se desarrolla la actividad, también expone la diferencia existente entre los trabajadores que usan permanentemente las TICs para estar continuamente en contacto directo con la empresa, y los que contactan con la empresa cuando lo creen necesario. *Es decir, hace una clasificación aludiendo a la comunicación que el teletrabajador mantiene con la empresa. Aquí podemos encontrar tres tipos de teletrabajo:*

Off line

En este caso el teletrabajador realiza la actividad laboral sin ningún tipo de contacto informático con la empresa; es decir, el teletrabajador no está expuesto a ningún tipo de control directo y en tiempo real por parte de la organización. En vez de eso, cuando el teletrabajador ha terminado su actividad, envía los resultados del trabajo a través de correos electrónicos a la empresa central y son estos datos los que controla la empresa permanentemente. Y debido a que los correos electrónicos no están considerados como algo necesario para realizar la actividad laboral, hay autores (los menos) que no consideran que desempeñar un trabajo a través de la conexión “off line” sea realizar un tipo de teletrabajo y, por lo tanto, no lo incluyen dentro de esta modalidad.

One way line

Este es un tipo de teletrabajo donde el teletrabajador y la empresa están comunicados, pero sólo en una dirección, ya sea partiendo desde la empresa al teletrabajador, o al revés.

On line o interactiva

Este tipo de conexión es la más usada entre las empresas y sus teletrabajadores, ya que permite una conexión directa y continuada realizada con los equipos informáticos, entre el empleado y la empresa. En este caso, puesto que existe una comunicación en tiempo real entre las dos partes, el teletrabajador sí puede estar sometido al control de la empresa.

En el caso de mis entrevistados, éste era el tipo de conexión más usado entre ellos y sus empresas, ya que la mayoría de ellos recibían instrucciones sobre la ejecución del trabajo y, posteriormente, enviaban los resultados a la organización.

Como muy bien dice Sierra (2011), no hace falta que la empresa y el teletrabajador estén conectados toda la duración de la jornada, sino que también puede darse una conexión mixta pactada; es decir, cuando la mayoría de los trabajadores se encuentran en sus puestos de trabajo puede realizarse la actividad laboral con la conexión on line, para que la comunicación sea directa y fluida entre ellos; y usar los otros dos tipos de conexión al final de la jornada.

Según el autor González-Posada (2006), también se puede establecer una clasificación atendiendo al tiempo que dura la jornada laboral del teletrabajador. En el trabajo de campo, he encontrado teletrabajadores que podrían estar englobados en cada uno de estos tres aspectos.

1.2.3.3. Según el tiempo que dura la jornada del teletrabajador

- *Marginales*: los trabajadores marginales son aquellos que realizan teletrabajo pero no el tiempo suficiente como para que se les pueda denominar teletrabajadores, ya que el lugar donde principalmente realizan su actividad laboral es la oficina de la empresa.

CAPÍTULO I

- *Sustanciales*: los trabajadores sustanciales consideran su lugar de trabajo la oficina de la empresa. Sin embargo, también han creado una rutina de trabajo en casa. Allí trabajan también de forma regular y frecuente.
- *Primarios*: estos son los teletrabajadores por excelencia. También pueden realizar de vez en cuando su actividad laboral en la oficina, pero principalmente trabajan en su domicilio, donde disponen de los equipos informáticos que requieren para realizar su trabajo.
Para llevar a cabo este estudio, he preguntado a las personas a las que he hecho la entrevista “Cuál era el lugar desde el que teletrabajaban”; y la respuesta ha sido “en el hogar”. Según la bibliografía consultada, el domicilio es el lugar más utilizado para teletrabajar; por lo tanto, a pesar de que existen otras dos modalidades, yo voy a centrar este estudio en el teletrabajo que se desempeña en los domicilios, ya sea de forma parcial o permanente.
Como ya he dicho antes, el teletrabajo es aquel que se desempeña en un lugar distinto del centro de trabajo al que después se envían los resultados; por lo tanto, el lugar donde se desarrolla la actividad laboral es importante a la hora de hacer una clasificación.

a) El teletrabajo en casa

En la bibliografía que he consultado, la mayoría de los autores coinciden en que el teletrabajo en casa es el más usado de los tres tipos de teletrabajo existentes.

Por lo que se refiere al teletrabajo en casa, Sierra (2011) afirma que éste es el modelo que cuenta con más posibilidades para aumentar entre los trabajadores. Y continúa diciendo que los trabajadores que deciden teletrabajar en casa unos días a la semana/mes y acudir el resto de días a la oficina, lo hacen, sobre todo, por el ahorro económico y de tiempo que supone acudir diariamente a la empresa. Sin embargo, las personas que se dedican a la programación, pasan, si no todo, la mayoría del tiempo teletrabajando en casa.

Algunos autores como González-Posada (2006), hablan de “teletrabajo suplementario” para referirse a la actividad que el teletrabajador realiza en su casa menos de un día a la semana. Este es el caso de la teletrabajadora que realizaba actividades de soporte informático.

Puesto que la ley no dice concretamente cuánto tiempo ha de desempeñarse el trabajo fuera de la oficina para que se considere teletrabajo, esto es perfectamente válido a la hora de exponerlo como teletrabajo. Sin embargo, dista mucho de otras empresas que tienen el teletrabajo incorporado uno o dos días a la semana o incluso de forma permanente. Pero también hay teletrabajadores que dentro de la misma jornada laboral realizan unas horas en su domicilio y otras horas en la oficina. Esto es lo que González-Posada (2006) muestra como “teletrabajo alternado”, porque dura menos de una jornada laboral diaria.

b) El teletrabajo en oficinas remotas

Telecentros o centros de recursos compartidos: el telecentro, según Sierra (2010), es un lugar dotado de equipos informáticos donde pueden acudir los teletrabajadores de distintas organizaciones de forma colectiva, y compartir allí el espacio, la infraestructura y los medios informáticos y de telecomunicación. Esto repercute positivamente en los teletrabajadores y en las empresas, ya que a los primeros les evita el montaje de una oficina particular en el domicilio de cada uno. Esto funcionaba muy bien con las pequeñas empresas porque las tecnologías avanzan demasiado rápido y es muy caro adaptarse continuamente a ese

progreso. Por este motivo, los telecentros les suponen una oportunidad para mantener su competitividad en el mercado laboral.

Además, como bien comenta De las Heras (2016), estas oficinas no suelen estar demasiado lejos de los domicilios de los teletrabajadores; no obstante, aunque los telecentros no se encuentran muy extendidos en nuestro país, suponen una posibilidad para poder trabajar en las zonas rurales.

Las oficinas satélites: como bien indica González-Posada (2006), dentro de este tipo podríamos incluir los “call center”, que son lugares donde un grupo de teletrabajadores especializado ofrece servicios a clientes a través del teléfono.

Las oficinas satélites, a diferencia de los telecentros, son oficinas que montan las propias empresas y, a través de los equipos informáticos de que disponen, realizan trabajos cuyo objetivo es atender las necesidades laborales de la empresa en su conjunto. Estas oficinas pueden encontrarse ubicadas lejos de la sede central, lo que permite que puedan instalarse en lugares donde la mano de obra sea más abundante y barata, disminuyendo así los costes generales.

Este tipo de centros puede recibir el nombre de “offshore”, lo cual es una clara evidencia de lo importante que puede llegar a ser esta modalidad laboral.

Las “oficinas de zona” y los “telecottages”: son instalaciones dotadas de equipos informáticos, dispuestas en lugares geográficamente desfavorecidos donde los teletrabajadores pueden acudir, ahorrándose los costes que les supone montar un despacho en su propia casa.

c) El teletrabajo móvil

El teletrabajo móvil es el que se realiza fuera de la oficina y no tienen un lugar determinado, sino que el teletrabajador está en continuo movimiento y teletrabaja desde cualquier parte, como puede ser su casa, un hotel, etc. El uso de las TICs le sirve para trabajar y estar contactado con la oficina en el caso de que fuera necesario. Este es el caso de los viajantes, comerciales...

1.2.4 Los jóvenes y el teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad laboral novedosa en nuestro país, y no todos los trabajadores están capacitados para desempeñarla correctamente. ¿La edad del trabajador puede influir en esa capacidad para teletrabajar? ¿Están los jóvenes más preparados para teletrabajar que las personas de edad más avanzada?

Las autoras Alonso y Cifre (2002), hablan de las características que tiene que tener un teletrabajador para que el teletrabajo no tenga unas consecuencias negativas en su salud física y emocional; como por ejemplo:

La disciplina:

El teletrabajador debe ser ordenado y respetar las normas provenientes del centro de trabajo.

CAPÍTULO I

La constancia:

Trabajar a distancia también puede producir distracciones, por lo tanto el teletrabajador debe ser perseverante en su trabajo y realizarlo ininterrumpidamente.

El autocontrol:

También debe estar capacitado para organizar su trabajo y realizarlo con la menor dependencia posible de sus superiores.

La capacidad de adaptación:

Puesto que las tecnologías de la información y la comunicación están en un proceso de constante cambio y renovación, es importante que los teletrabajadores adquieran continuamente los conocimientos necesarios para manejarlas, e incluso, superar las que su trabajo les requiera.

A pesar de todo, no existe un tipo de teletrabajador “correcto” o “incorrecto”, simplemente podríamos decir que la personalidad de cada uno debe adaptarse a la tarea encomendada y al modo de desarrollarla en cada momento.

Lo que sí es cierto, es que el teletrabajo, tal y como lo conocemos hoy en día, no podría existir sin el uso de las TICs. Y a veces, los trabajadores de edad más avanzada se encuentran con multitud de problemas por no tener los conocimientos necesarios para utilizarlas correctamente.

Por el contrario, las generaciones jóvenes, como por ejemplo la “Generación Y”⁶ y la “Generación Z”⁷, han convivido con las tecnologías desde sus comienzos, y esto hace que estén más preparadas para manejarlas; de tal manera que ellos no conciben un mundo sin móviles, Smart phones, tabletas...

Estos jóvenes tienen una mayor preparación a la hora de usar las TICs y predisposición para el teletrabajo, cuyas características se ajustan con el empleo que ellos demandan.

Estas características pueden ser:

- La flexibilidad horaria, que les permite dedicar su tiempo libre a otras actividades de ocio.
- La libertad de trabajar en su habitación, en una cafetería o en el banco de un parque en lugar de hacerlo en espacios cerrados con horarios rígidos como son las oficinas.
- La autonomía, que les permite tomar decisiones acerca del trabajo y demostrar con ello que son responsables y consecuentes con sus decisiones.

Además, no tienen dificultad para manejarse con los idiomas, principalmente con el inglés, lo que les permite trabajar a distancia para empresas que se encuentran en el extranjero.

Un estudio de la empresa de Recursos Humanos Randstad (2019), pone de manifiesto que los empleados que más solicitan el teletrabajo tienen entre 25 y 45 años (78%), seguidos de los trabajadores que tienen menos de 25 años (64%), y por último los empleados mayores de 45 años (58%).

Por el contrario, Ortiz (2007) expone dos puntos desfavorables para los jóvenes teletrabajadores, y es que, por un lado, ignoran conocimientos que se van aprendiendo en las

⁶ También llamada “Millennials”. Son los jóvenes que nacieron entre los años 1980 y 1994.

⁷ Son los jóvenes que nacieron entre los años 1994 y 2000.

organizaciones cuando se acude diariamente a trabajar. Y por otro lado, el teletrabajo puede generar desconfianza debido a que no existe una legislación específica para realizarlo.

De cualquier forma, aquella empresa que anuncia el teletrabajo en sus ofertas de empleo está dando una imagen de empresa moderna y preparada para contratar a estos jóvenes con talento, que son innovadores, organizados y saben trabajar con autonomía. Que manejan perfectamente las nuevas tecnologías y que el continuo aprendizaje es un reto para ellos. Empleados que se mueven perfectamente en las redes sociales y que siempre están conectados con otros mercados y con el mundo que les rodea a través de sus aparatos electrónicos. Ellos pueden aportar a las empresas algo muy positivo, ya que pueden ser una ventana al exterior y una forma de darse a conocer en la sociedad y de captar nuevos clientes.

1.2.5 Efectos del teletrabajo: ventajas e inconvenientes

En el teletrabajo, existe una serie de factores que repercuten tanto en los empleados como en las empresas que los contratan. Estos factores son las ventajas y los inconvenientes del teletrabajo, que podemos clasificar en tres bloques:

- Para el trabajador
- Para la empresa
- Para la sociedad

Según el Gerente del departamento Finance & Risk. Accenture, Navarrete (2014), éstas son las siguientes ventajas e inconvenientes del teletrabajo:

1.2.5.1. Ventajas

Para el trabajador

1. Flexibilidad:

La flexibilidad horaria es un punto muy importante, ya que el trabajador elige el lugar donde le gustaría pasar sus horas laborales, en vez de en la oficina. Además, siempre que sea posible, también podrá decidir el horario, gestionando completamente su tiempo. Por eso, añade Martín (2018), que el trabajador también podrá aceptar esos trabajos con los que se sienta más capacitado y mejor se adapten a su situación personal, sin que los horarios o el lugar donde resida supongan un obstáculo a la hora de incorporarse al mundo laboral.

2. Conciliación:

La compatibilidad de la vida familiar y laboral es un rasgo importante del teletrabajo. El trabajador, en este caso, no tendrá que elegir entre la familia o el trabajo ya que todo se encuentra en el mismo lugar. Esto puede ser uno de los motivos principales por los que muchas mujeres deciden buscar empleos de trabajo a distancia, puesto

CAPÍTULO I

que se les permite trabajar al mismo tiempo que están cuidando de sus hijos u otros familiares.

3. Mayor calidad de vida:

Los trabajadores llevan una vida más sana debido a que el tiempo que se ahorran en desplazarse al lugar de trabajo (a veces hasta tres horas diarias), pueden dedicarlo a su familia o a actividades personales, entre ellas el descanso; y eso repercutiría en la calidad de vida del trabajador.

También pueden sentirse más calmados y menos angustiados al verse libres de la presión que los altos cargos pueden ejercer, o del ruido que pueden encontrarse en una oficina.

4. Aumento del rendimiento:

Cuando el trabajador se queda en su casa no tiene las distracciones propias de la oficina y esto puede repercutir en un incremento de su rendimiento diario.

5. Disminución de gastos:

Otro punto importante es la disminución de los gastos de transporte y de la comida, cuando lo hacen fuera de casa.

Para la empresa

1. Encontrar talentos:

La principal ventaja para la empresa es que puede contratar a los mejores trabajadores, independientemente de dónde se encuentren. De esta manera puede buscar empleados con mucho talento, sin verse limitada por la localización geográfica en que se encuentren; además del beneficio multicultural que eso puede aportar a la empresa.

2. Ahorro de costes:

Una empresa con teletrabajadores puede ahorrar muchos costes en instalaciones (luz, alquiler, energía, equipamiento...). Por eso se ha extendido el fenómeno llamado puestos de trabajo "calientes". Esto es que ningún trabajador tiene un espacio físico propio, sino que son puestos compartidos. La empresa dispone largas mesas para que todos los trabajadores que quieran o necesiten ir a la oficina las ocupen de forma conjunta, prescindiendo así de despachos o recintos independientes. De esta manera ningún trabajador tiene su lugar asignado, sino que ocupa el lugar que quede libre.

3. Incremento de la productividad:

El trabajador puede llegar a ser más productivo debido a que aumenta su rendimiento. Según Martín (2018), los trabajadores que mejor se adaptan al teletrabajo son los más productivos.

4. Menos bajas laborales:

La empresa puede ahorrar costes relacionados con accidentes “in itinere”⁸, o gastos ocasionados por enfermedades comunes relacionadas con los cambios de temperatura, así como otro tipo de riesgos unidos a fenómenos exógenos como pueden ser la gripe A, el COVID-19, etc.

5. Disminución de absentismo:

Otra ventaja para la empresa es que se reduce el absentismo laboral del trabajador provocado por contratiempos personales o familiares que le pueden surgir, ya que él mismo se organiza su jornada y de esta manera no es necesario solicitar permisos para acudir al médico, etc.

6. Control por objetivos:

Desde el punto de vista de Martín (2018), otra ventaja para la empresa es el cambio, o punto de vista, que se produce respecto a la forma de medir los logros de los empleados.

Cuando las empresas optan por el teletrabajo, deben cambiar el sistema de medición del rendimiento laboral de sus trabajadores, pasando a ser más importante el hecho de que el empleado cumpla con los objetivos marcados y los plazos estipulados, con unos resultados positivos. Y pasa a ser intrascendente el tiempo que ha necesitado para hacerlo o el tiempo que el trabajador ha pasado en la oficina; ya que, el empleado que pasa más tiempo en la oficina no siempre es el más productivo.

No obstante, no todas las empresas son capaces de cambiar su sistema de medición de rendimientos. O pueden hacerlo, pero sólo hasta cierto punto.

Para la sociedad

1. Contaminación ambiental:

Una de las ventajas que encontramos es la disminución de vehículos en carretera, de contaminación, de ruido, de atascos.... Esta es una importante ventaja para la sociedad ya que ayuda a mejorar el medio ambiente.

2. Desarrollo zonas rurales:

Otra ventaja es el desarrollo de la sociedad rural y de las zonas despobladas. Como afirma Martín (2018), la existencia de centros de teletrabajo, así como telecentros en zonas rurales o despobladas a las que se provee de las técnicas de la información y la comunicación más avanzada, puede ser un estímulo importante para todas aquellas personas que busquen para ellos, (y sus familias), un estilo de vida saludable sin renunciar a conseguir el trabajo deseado.

También este hecho de introducir las TICs en el medio rural puede impulsar la creación de PYMES rurales, con todos los beneficios que eso conlleva.

⁸Definición RIE:1. loc adj. Dicho de un accidente sufrido por el trabajador durante el desplazamiento hacia o desde el lugar de trabajo, y que se considera accidente laboral.

3. Inserción laboral de algunos colectivos:

El teletrabajo supone una oportunidad laboral para algunos colectivos como son las mujeres embarazadas o personas que tienen familiares a su cuidado... o una discapacidad.

“En el caso de las personas discapacitadas, cuya inserción laboral es peor, por tratarse de dificultades permanentes, a través del teletrabajo se perfila como la alternativa más válida para dotarlos de un puesto de trabajo” (Martín, 2018, p.18).

1.2.5.2. Inconvenientes

Para el trabajador

1. Aislamiento:

Una desventaja para el teletrabajador es el aislamiento que sufre cuando se pasa la mayoría del tiempo trabajando desde su domicilio. Este aislamiento puede afectar a su labor profesional y a su entorno social, ya que la existencia de amistades colectivas y profesionales puede ayudar al trabajador a relacionarse mejor con la empresa.

La periodista Hita (2015), también lo confirma asegurando que debido a esto, el teletrabajador no puede formar parte de ningún grupo ni sentirse integrado en la empresa. Y añade, además, que esto puede crear problemas para progresar profesionalmente. Todo esto puede disminuir la motivación del trabajador.

Sin embargo, no ocurre lo mismo cuando el trabajador sólo teletrabaja uno o dos días a la semana. Por lo tanto, existe una solución para paliar este problema, como lo hace notar Martín (2018), al decir que sería muy satisfactorio reunir a todos los trabajadores de forma semanal o mensual para poner puntos en común acerca del proyecto que se esté llevando a cabo o, simplemente, estimular la vida social de los empleados.

2. Problemas para trabajar en equipo:

A pesar del uso de las TICs, cuando una persona se encuentra teletrabajando puede encontrar más problemas a la hora de trabajar en equipo con el resto de compañeros, debido a que la distancia puede influir en las relaciones personales y entorpecer o ralentizar la solución de problemas que puedan surgir.

Y debemos que añadir que el trabajo en equipo tiende a aumentar en la sociedad laboral.

3. Falta de identificación con la empresa:

La distancia y el aislamiento que sufre el trabajador pueden ocasionar un sentimiento de falta de identificación y una desvinculación emocional con la empresa en la que trabaja.

4. Autodisciplina:

Acercas de la autodisciplina, Hita (2015), asegura que realizar la actividad laboral desde el propio domicilio requiere mucha organización y perseverancia, y no todo el mundo está preparado para ello.

Es complicado fijar un horario estable y dedicar el tiempo completo al trabajo sin que surja el impulso de atender otras actividades personales. Además, si el teletrabajador no dispone de un lugar apartado del resto de la casa donde poder desempeñar su trabajo, le resultará más difícil desvincular su vida privada de la laboral.

El resultado de todo esto es que, a veces, el trabajador acaba dedicando más tiempo del requerido a la realización de sus tareas empresariales.

5. Falta de regulación:

Como expresa Martín (2018), la falta de una regulación concreta acerca del teletrabajo obliga a las empresas a elaborar contratos desde su propia perspectiva, y eso deja al trabajador desprotegido socialmente.

6. Efectos psicológicos

Desde el punto de vista psicológico, Alonso y Cifre (2002), hablan de cómo el teletrabajo puede afectar a la salud del trabajador por distintos motivos.

- Efectos negativos en la salud psicosocial

→ *El uso de las TICs:*

Por un lado, estas dos autoras hablan del estrés que sufren las personas como consecuencia del uso de las TICs y que, por lo tanto, afecta a los teletrabajadores.

Este estrés surge cuando el trabajador (ya sea porque tenga una edad avanzada o porque no tenga una formación suficiente de las TICs) no se adapta adecuadamente a las nuevas tecnologías. Esto le obliga a realizar unos esfuerzos excesivos por estar a la altura de las circunstancias; y esta situación tan tensa le provoca sentimientos de angustia y fracaso. Además de experimentar sensación de necesidad de abrir el correo electrónico continuamente y de forma obsesiva, aumentando así el tiempo que dedica al trabajo.

Como sabemos, el teletrabajo está unido al uso de las nuevas tecnologías, las cuales están constantemente evolucionando y los trabajadores se ven obligados a seguir el ritmo de esa evolución y demostrar que están preparados para manejarlas. Este hecho de tener que probar continuamente que “no se ha quedado anticuado”, puede resultar muy estresante.

→ *Trabajo en exceso:*

Cuando un trabajador realiza la actividad laboral desde su casa, puede invadirle una sensación de duda constante respecto a la cantidad de trabajo que debe desempeñar para demostrar que, aunque no se encuentra físicamente en la oficina, la empresa puede confiar en que su rendimiento no va a disminuir y va a continuar siendo productivo para la empresa.

El resultado de esta situación es que el trabajador, para intentar satisfacer al resto de trabajadores de la empresa, acaba trabajando en exceso, y esto es algo que repercute negativamente en su salud.

—> *Exceso de horarios:*

Otro problema que surge es el de los horarios. A veces, el trabajador realiza más horas de las que debe efectuar y eso puede afectar también a su salud.

—> *Adición al trabajo:*

Un problema que puede aparecer cuando se trabaja en casa es el “workaholism” o “adicción al trabajo”.

Como decía anteriormente, la persona que trabaja en su domicilio debe ser organizada y autodisciplinada, y seguir un horario adecuado (descansos incluidos) a su jornada laboral. Pero debido a la situación tan particular que ofrece el teletrabajo, a veces es complicado desconectar del trabajo y el empleado acaba realizando exceso de tareas y de horas sin dedicar, apenas, tiempo a otro tipo de actividades personales como hobbies, familia... convirtiéndose así en un “adicto al trabajo”.

- Efectos negativos en la salud física

—> *El sedentarismo:*

La falta de ejercicio físico diario puede repercutir en la salud física del trabajador y el teletrabajo en casa se caracteriza por el tiempo que el trabajador pasa sentado delante de su ordenador.

—> *“El síndrome de la patata en el escritorio”:*

Este síndrome se manifiesta en los trabajadores que interrumpen continuamente su trabajo para levantarse a por comida o pequeñas cantidades de dulces. Esto supone una cantidad de comida extra que el trabajador consume innecesariamente; a veces provocado por nervios o ansiedad que sufre la persona.

Igualmente puede tratarse de un exceso de consumo de cigarrillos, en los casos en los que el trabajador sea fumador.

—> *La obesidad:*

La obesidad es el resultado de los dos factores anteriores y puede provocar enfermedades cardiovasculares, problemas estomacales, etc.

- Efectos negativos motivados en la ergonomía

—> *La estancia:*

El lugar en el que el trabajador desempeña su trabajo debe ser cómodo, silencioso, luminoso y preparado para que la persona que va a pasar horas allí se encuentre lo más confortable posible, pero desgraciadamente no siempre es así. Muchos teletrabajadores sufren dolor de espalda, dolor de hombros, cansancio visual...

Para la empresa

1. Cultura presencial:

El autor Martín (2018), en su libro explica la siguiente desventaja, que es la del control por parte de los directivos de la empresa. Asegura que a los altos cargos les cuesta introducir el trabajo a distancia porque la pérdida de visibilidad podría disminuir su control y status entre sus empleados. Además de la desconfianza que puede surgir al principio de la relación laboral sobre el tiempo que el teletrabajador emplea en realizar sus tareas. Esta desconfianza suele desaparecer cuando ambas partes se acostumbran al control por objetivos.

2. Seguridad:

Otra de las desventajas es el miedo a no poder mantener la seguridad informática y sufrir ataques por la red. José Manuel de la Riva hablaba de este tema en el apartado 6 del punto 3, cuando decía que a las PYMES les costaba confiar en el teletrabajo porque no tenían las herramientas de seguridad informáticas necesarias, como eran antivirus actualizado, cursos de formación...

A pesar de todo, Martín (2018), asegura que estos problemas se solucionarían con una serie de mensajes encriptados y claves a las que únicamente tuviera acceso el personal de la empresa.

3. Problemas con los empleados que no teletrabajan:

Navarrete (2014), expone los inconvenientes que sufre el trabajador que se encuentra en la oficina mientras otros compañeros teletrabajan.

Las empresas deben tener en cuenta que cuando hay un grupo de empleados que teletrabajan y otro que no lo hace pueden surgir problemas con estos últimos. Los trabajadores de la oficina pueden sentirse decepcionados por la situación laboral en la que ellos se encuentran y en la que se encuentran los que teletrabajan.

En primer lugar, mientras que los teletrabajadores se encuentran en su casa sin sufrir las distracciones de la oficina y disfrutando del entorno familiar, ellos sufren, si cabe, más interferencias por parte de sus superiores o de los propios compañeros.

En segundo lugar, para poder realizar reuniones telemáticas estas deben programarse y organizarse en función de la disponibilidad que tengan los teletrabajadores para que puedan participar.

En tercer lugar, los trabajadores de la oficina, a veces, se ven obligados a realizar un mayor número de tareas que, de otra manera, realizaría el teletrabajador.

En cuarto lugar, los trabajadores en la oficina pueden sentirse presionados por parte de sus superiores o percibir la tensión que pudiera surgir en algunos momentos.

Por consiguiente, los trabajadores que se quedan en la oficina pueden sentir que la situación es injusta y deseen que sea la misma para todos. Todos estos factores pueden ocasionar tirantez e, incluso, celos hacia los compañeros teletrabajadores. Y para evitar esto, el deber de la empresa es velar por la satisfacción de todos sus empleados entendiendo que el teletrabajo afecta tanto a los que trabajan desde fuera como dentro de la organización.

1.2.6 Expectativas del teletrabajo

En 1990, el presidente de Estados Unidos, George H. W. Bush, hizo la siguiente declaración:

“Las políticas de “flexibilización del lugar de trabajo” facilitan a las empresas el acceso y la conservación de los mejores profesionales disponibles. El teletrabajo se ha convertido en este sentido en una de las metas más ambiciosas del mundo empresarial”. (George Bush, 1990), (Alcantud, 1997 p.450).

Desde la perspectiva de Alcantud (1997)⁹, las TICs estaban comenzando a cambiar el mundo y afirmó que iban a causar (como así ha sido), una verdadera revolución. Pero no sólo en el mundo laboral, sino también en el económico, productivo... y por lo tanto, añadió, habría que organizar de nuevo la forma en que la nación estaba constituida.

En un momento en el que los países perseguían aumentar la producción, lo más acertado sería enfocar todos los esfuerzos en construir una sociedad donde las tecnologías de la comunicación fueran las principales protagonistas.

Dos décadas después, gracias a internet, a las herramientas TIC, a los ordenadores... nos encontramos en la Edad (Era) Digital que, según autores como Anson (2017), algunos historiadores sitúan su comienzo el día en que Steve Jobs, el mismo que treinta años antes había creado Apple en el garaje de su casa, mostró a la sociedad un teléfono móvil inteligente. Un móvil que, debido a los servicios digitales que incorporaba supuso para muchos el fin de la Edad Contemporánea y el principio de la Era Digital.

Y el teletrabajo, como nosotros lo conocemos hoy en día, también se vio impulsado por esa Era Digital. En la actualidad no podemos concebir el trabajo a distancia sin el uso de un móvil inteligente con el que podamos conectarnos a la red, hacer capturas de pantalla o video llamadas.

Como consecuencia de todos estos avances, el teletrabajo se extendió cada vez más en la sociedad empresarial, incluida España, pero aquí su crecimiento no ha sido tan rápido como en otros países. La autora Alonso (2017), defiende que el teletrabajo no es una filosofía exclusiva de las grandes multinacionales como Telefónica, Nokia o Repsol, que lo implantó hace más de una década.

En el caso de las PYMES, podrían introducirlo de forma rápida y eficaz, sin embargo, son las más reacias. Existen algunos motivos importantes por los que se da esta circunstancia:

En primer lugar, señala De la Riva (2020) que las PYMES¹⁰ no confían en el teletrabajo porque carecen de herramientas para mantener su seguridad informática y evitar los ataques por la red. Estas empresas precisan una serie de instrumentos tales como, por ejemplo, un equipo de uso exclusivo para teletrabajar y antivirus actualizado, cursos de formación impartidos reiteradamente, técnicos informáticos suficientemente preparados o una conexión a internet que no dé problemas a la empresa ni al domicilio del trabajador... para impedir que los datos de la compañía queden expuestos en la red. Pero el conjunto de todos estos instrumentos es bastante costoso para las pequeñas y medianas empresas.

⁹ Mesa Redonda: “Impacto del Teletrabajo en el Futuro”. Celebración II Jornadas sobre Universidad y Diversidad.

¹⁰ Definición RAE: Acrón. de *pequeña y mediana empresa*. 1. f. Empresa mercantil, industrial, etc., compuesta por un número reducido de trabajadores, y con un moderado volumen de facturación.

Podría añadir también que la mayoría de las empresas españolas mantiene una cultura presencial importante, tal vez debido a que muchos directivos son personas mayores, que se formaron en un entorno laboral donde el presentismo y el control estaban directamente relacionados, y por eso les cuesta más implantarlo en sus respectivas empresas.

Desde el punto de vista de Munera (2017), nuestro país no tiene aún esa mentalidad moderna y avanzada que requiere el trabajo a distancia. Para ello, habría que priorizar y establecer como finalidad el cumplimiento de objetivos. Y añade que únicamente el 27% de las empresas españolas han decidido incorporar el teletrabajo entre sus empleados.

También Olías y Ordaz (2018) afirman que sólo el 3,4% de los trabajadores españoles trabajó ocasionalmente en casa en el 2017. Y según Pérez (2020), sólo el 4,3% de los trabajadores españoles reconoce que puede teletrabajar de forma habitual desde su domicilio.

A continuación presento una tabla donde se refleja la evolución de trabajadores que teletrabajaron en España abarcando un período de diez años:

Tabla 1.3.: Evolución de trabajadores que teletrabajaron en España

AÑOS	OCASIONALMENTE (miles)	MÁS DE LA MITAD DE LOS DÍAS QUE TELETRABAJÓ (miles)
2009	488,6	637,6
2010	458,4	707,1
2011	491,8	742,8
2012	492,1	786,2
2013	546,2	734,8
2014	447,7	737,5
2015	510	642,2
2016	531,2	643,6
2017	563,8	806,5
2018	621,8	823,6
2019	688,7	951,8

Fuente: recuperado de: epdata.es/datos/teletrabajo-datos-gráficos/517

Como se observa en la tabla, efectivamente el teletrabajo en España muestra una evolución. Y también quiero presentar esta tabla donde se refleja el porcentaje de empleados que pueden teletrabajar en España, a 2020:

Tabla 1.4.: Empleados que pueden teletrabajar en España

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PORCENTAJE
Madrid	28%
Cataluña	25,1%
País Vasco	24,5%
Navarra	23%
Asturias	22,4%
Cantabria	21,5%
Aragón	21,2%
Comunidad Valenciana	20,9%
Galicia	20,5%
Baleares	20%
Castilla y León	19,9%
La Rioja	19,7%
Murcia	19,3%
Canarias	19,2%
Andalucía	19%
Castilla La Mancha	18,2%
Extremadura	17,5%

Fuente: recuperado de: epdata.es/datos/teletrabajo-datos-gráficos/517

Si tomo como referencia el 4,3% de los teletrabajadores españoles y lo comparo con algunos países del resto de Europa, me encuentro con que es una cifra bastante alejada de la de ellos, que en algunos casos, como se puede ver en la siguiente tabla, su número de teletrabajadores habituales triplica la cifra española.

Tabla de porcentaje de trabajadores que teletrabajan habitualmente por países europeos, en 2018:

Tabla 1.5.: Trabajadores que teletrabajan habitualmente por países europeos

CLASIFICACIÓN	PAÍSES
Países Bajos	14%
Finlandia	13,3%
Luxemburgo	11%
Austria	10%

EXPOSICIÓN DEL TRABAJO Y MARCO TEÓRICO

Dinamarca	7,8%
Estonia	7,6%
Eslovenia	6,9%
Francia	6,6%
Bélgica	6,6%
Irlanda	6,5%

Fuente: recuperado de: epdata.es/datos/teletrabajo-datos-gráficos/517

A continuación muestro una tabla de clasificación con los diez países de Europa más destacados con más teletrabajadores habituales por **cuenta ajena** en 2018:

Tabla 1.6.: Clasificación de los países europeos con más teletrabajadores habituales por cuenta ajena

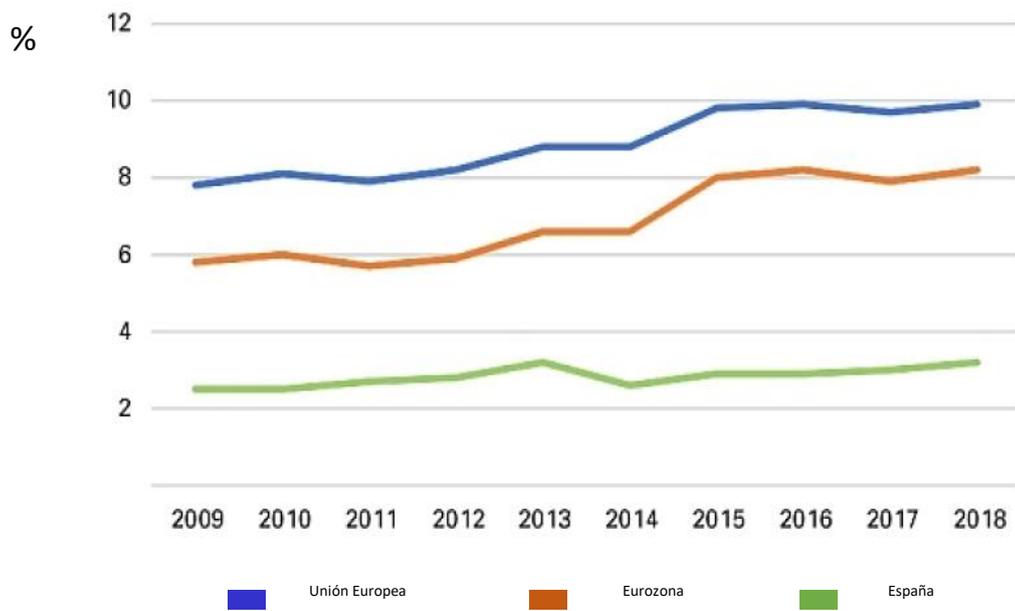
CLASIFICACIÓN	PAÍSES
1º	Finlandia
2º	Países Bajos
3º	Luxemburgo
4º	Austria
5º	Dinamarca
6º	Francia
7º	Eslovenia
8º	Portugal
9º	Estonia
10º	Malta

Fuente: tabla realizada con los datos sacados de INE. 2020. Recuperado de: <https://bit.ly/2B0gmoK>

Gráfica de trabajadores de países de la Unión Europea y de la Eurozona, que teletrabajaron algunas veces, de 2009 a 2018:

Gráfica 1.1.: Trabajadores de países de la UE y de la Eurozona que teletrabajaron algunas veces

CAPÍTULO I



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. 2020. Recuperado de: <https://bit.ly/2B0gmoK>

En esta gráfica podemos observar la evolución de España, que parte de 2.5% en 2009 y llega a 3.2% en 2018. Aunque sin llegar en ningún momento a la media de la Unión Europea ni de la Eurozona.

CAPÍTULO II

TRABAJO EMPÍRICO: INVESTIGACIÓN, MÉTODO, RESULTADOS Y CONCLUSIONES

2.1 La investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Existen dos perspectivas distintas de percibir los datos y de interpretarlos, dependiendo de lo que se quiera conseguir. A veces, lo que me interesa de la información que poseo son las cifras, para así conocer el valor de las cosas expresado en número. Sin embargo, otras veces busco respuestas a preguntas como “por qué”, “para qué” ... y eso no lo voy a encontrar en las cifras, sino en una interpretación de los datos obtenidos, los cuales provienen del método cualitativo.

La autora Navas (2001) explica que en algunas ocasiones se da un punto de vista cuantitativo, y por eso se formulan las cifras; y otras veces interesa el razonamiento, que proviene de un punto de vista cualitativo. Por lo tanto, debo establecer la diferencia de resultados que se obtiene al realizar una encuesta o una entrevista.

Con la encuesta, con respuestas cerradas, se obtienen datos numéricos donde es muy difícil dar una interpretación que no se base en cantidades. Pero la entrevista muestra experiencias y opiniones ilimitadas que vienen dadas de la reflexión de las respuestas.

El enfoque de la metodología cuantitativa obedece a opiniones fundadas en el entendimiento y las ideas que se repiten invariablemente, mientras que en la metodología cualitativa es el propio sujeto el que expresa su ideología y su relación con el entorno sin limitaciones.

El autor Gil (2016), en su libro argumenta los diferentes tipos de entrevistas que existen y que aparecen a continuación.

La entrevista:

A través de la entrevista, el entrevistador puede recopilar datos de aspectos importantes de la vida del entrevistado.

La entrevista puede pasar por una serie de etapas hasta que se incorpora a la investigación, como puede ser la etapa de la producción. En ella se eligen a las personas que van a ser entrevistadas y se confeccionan las preguntas que se les va a realizar.

La segunda es la de la realización. Para realizar la entrevista debe escogerse un lugar tranquilo y excusado; de esta manera es más fácil dirigir la conversación con el entrevistado.

Para la fase de registro y montado puede usarse material diverso como grabadoras, etc., pero en mi caso, todo se llevó a cabo con lápiz y papel.

Y la última etapa es del informe, que indica que la entrevista aparecerá en los anexos, al final del trabajo de investigación.

Los tipos de entrevistas que se pueden realizar son:

- Estructuradas: en estas entrevistas el papel que juega el entrevistador es importante porque de su habilidad depende el resultado. Aquí existe un orden en las preguntas y el entrevistado debe adquirir una actitud neutral.

- No estructuradas: en este tipo de entrevistas el entrevistador puede añadir algunas preguntas si le parece necesario, o posicionarse en relación con la información obtenida.
El entrevistado puede expresarse de forma natural y en su lenguaje habitual.
- Grupales: como su propio nombre indica, en ella intervienen varios participantes y el entrevistador debe conseguir que participen todos.

A continuación voy a exponer las técnicas de investigación cualitativa que Navas (2001) muestra:

- *La entrevista en profundidad*: se trata de una conversación entre ambas partes, entrevistador y entrevistado. Esta técnica ofrece bastante información acerca del entrevistado, del que lo que interesa es la posición que ocupa en una empresa o en la sociedad... Y la función del entrevistador es acomodarse al individuo al que entrevista.
- *El grupo de discusión*: en el grupo de discusión siete u ocho personas charlan sobre un tema a la vez que ejercen de símbolos sociales. El coordinador es el encargado de dirigir la reunión.
A través de estas charlas el investigador puede conocer cuál es la opinión de cada uno de los individuos acerca de cualquier tema, sin juzgar si es una posición acertada o no.
- *El grupo triangular*: en el grupo triangular aparecen tres individuos y un coordinador. Esta técnica podría colocarse entre las dos técnicas anteriores. Al tratarse sólo de tres individuos se consigue que se expresen más abiertamente sobre el tema que se les ha propuesto y, además, suelen tener un gran conocimiento del mismo y pueden aportar criterios más definidos y determinados.

Para realizar este trabajo he entrevistado a diez teletrabajadores que han contestado un total de veintiocho preguntas.

Todos los sujetos tienen en común su estabilidad laboral a través de un contrato indefinido en una mediana o gran empresa. Y ninguno de ellos tiene cargas hipotecarias actualmente.

2.2. Método

2.1.2 Sujetos

Para realizar este estudio he entrevistado a diez personas que teletrabajan por cuenta ajena en localidades de la provincia de Madrid, Segovia y Valladolid.

Las edades de estos teletrabajadores están comprendidas entre los 35 y los 55 años, con una media de edad de 42,8 años (DT= 6,42)¹¹.

La organización de los individuos ha sido la siguiente:

¹¹ Desviación estándar o desviación típica.

CAPÍTULO II

- . Por género: el 40% son hombres y el 60% son mujeres
- . Estado civil: el 40% viven solos y el 60% está casado o vive en pareja
- . Hijos a cargo: el 20% tiene un hijo a cargo
- . Tiempo teletrabajando en la empresa: la media es de 5,9 años (DT= 6,86).
- . Responsabilidad en la empresa: el 30% tienen un cargo directivo y el 70% son empleados
- . En cuanto a la actividad: el 60% trabaja en una empresa de programación informática y consultoría, el 10% lo hace en una empresa de telecomunicaciones, el 20% en una editorial online y el 10% son funcionarios del Estado.

2.1.3 Procedimiento

La forma de reunir los datos necesarios para esta investigación fue contactando a través de internet con empresas que tenían incorporado el teletrabajo entre sus empleados. Después, se concertó una reunión con el trabajador o trabajadora que estuviera dispuesto a atenderlos. Y finalmente se realizó la entrevista. No se les garantizó la confidencialidad acerca de la información personal que me proporcionara.

En estas entrevistas no hay unas normas o reglas a seguir, pero sí es cierto que el entrevistador debe servirse de delicadeza e intuición para percibir la postura del sujeto y adaptarse rápidamente a él, y nunca al revés.

Aunque existan unas pautas marcadas de antemano por el entrevistador, hay lugar para la improvisación o la aclaración de una respuesta por parte del sujeto.

En cualquier caso, el papel del entrevistador es ser un buen escuchante y no influir, en ningún caso, en la respuesta del individuo.

En algún caso, el entrevistado prefirió rellenar el cuestionario a distancia y enviármelo por correo electrónico. Y esta forma también ha sido admitida en el estudio.

Todas las entrevistas presenciales se realizaron en el lugar propuesto por el entrevistado, para así ganarme su confianza y causarle las menos molestias posibles. Debo añadir que la participación de todos ellos fue voluntaria y gratuita.

En este trabajo he realizado entrevistas a diez teletrabajadores cuyas edades se encuentran entre los 35 y los 55 años, sin hipotecas a cargo y con un contrato laboral indefinido. Teniendo todos una antigüedad en sus respectivas empresas de más de dos años y una antigüedad teletrabajando de más de seis meses consecutivos.

2.3. Resultados

Con los datos obtenidos de las entrevistas se calcularon los porcentajes y la media aritmética¹² de los datos cuantitativos.

Según la autora Hernández (2012), este cálculo cuenta con las siguientes ventajas:

- . Tiene en consideración todos los valores que han sido estudiados.
- . Se calcula de forma sencilla y representa datos estadísticos. Y también es exclusiva.

¹² Definición RAE: 1.f.Mat. Cociente de dividir la suma de varias cantidades por el número de ellas.

Pero, por otro lado, puede ocurrir que los valores de los extremos se encuentren muy separados, y eso podría influir en el valor real de la media. Por esta razón, he calculado también la desviación típica¹³ (standard deviation), y así conocer cuánto se separan los datos estadísticos que tenemos, del valor medio.

2.1.4 Tabla muestra

Tabla 1.7.: muestra de las características laborales de los entrevistados

SECTOR	OCUPACIÓN	NÚMERO TELETRABAJADORES
Edición digital	Comercial	1
Edición digital	Publicidad	1
Administración Público. Estado	Documentación	1
Programación informática y consultoría	Soporte informático	1
Programación informática y consultoría	Desarrollo Software	1
Telecomunicaciones	Director Técnico	1
Programación informática y consultoría	Director Técnico	1
Programación informática y consultoría	Director Técnico	1
Programación informática y consultoría	Soporte informático	1
Programación informática y consultoría	Programador	1

Tabla de elaboración propia. (2020)

2.1.5. Análisis de los resultados

Muestreo

De las 10 personas entrevistadas 6 son mujeres y 4 hombres.

En cuanto a la edad, el 40% tiene edades comprendidas entre los 35 y los 45 años, y el 60% tiene entre 45 y 55 años.

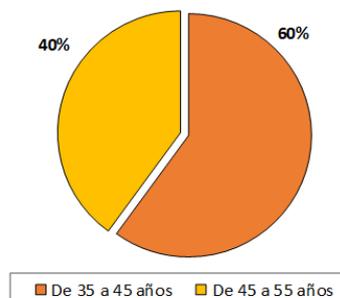


Figura 1: Muestra correspondiente a las edades

¹³ Definición RAE: 8.f.Diferencia entre la medida de una magnitud y el valor de referencia.

CAPÍTULO II

En cuanto al estado civil, el 40% de las personas viven solas, mientras que el 60% están casadas o viven en pareja.

De este 60%, una tercera parte (33%), tiene un hijo a su cargo mientras que los demás no tienen ningún tipo de carga familiar.

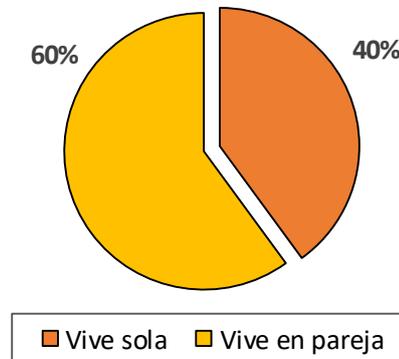


Figura 2.2. Muestra correspondiente al estado civil y al número de hijos.

En lo referente al tamaño de la empresa se pueden encontrar dos tipos de empresa. El 50% de los sujetos trabaja en empresas grandes y el otro 50% lo hace en empresas medianas.

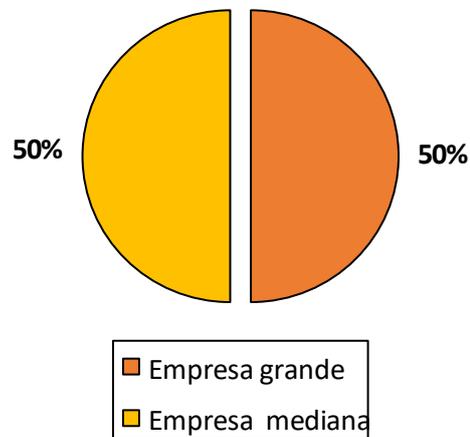


Figura 2.3. Muestra correspondiente al tamaño de la empresa.

Estudio sobre la causa de teletrabajar

Cuando se les ha preguntado el motivo de teletrabajar, el 50% ha dicho que lo hace principalmente por ahorrarse costes de desplazamiento al lugar de trabajo. Otro 30% lo hace por compaginar su vida personal con su vida laboral. El 20% ha respondido que lo hace por la flexibilidad, y el 10% por la comodidad que supone trabajar en casa, y ha añadido: “La sensación de bienestar que produce acabar la jornada laboral y encontrarte inmediatamente en casa es muy grande”.

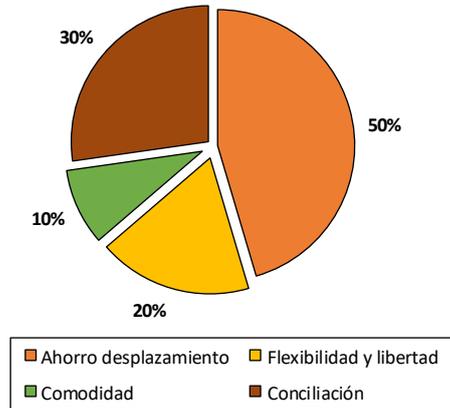


Figura 2.4. Muestra correspondiente al motivo de teletrabajar.

Estudio sobre la proporción de días que teletrabajan

Como puede observarse, el 40% de los sujetos trabaja todos los días (o la mayoría de los días de la semana), desde su casa. Y sólo el 10% teletrabaja un día a la semana o, incluso, menos.

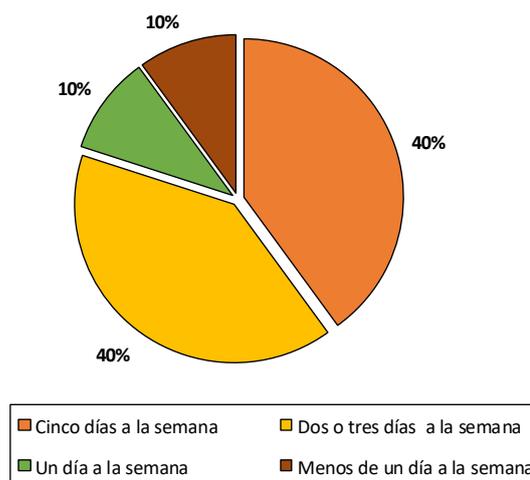


Figura 2.5. Muestra correspondiente al número de días que teletrabajan.

Estudio sobre solicitud/ofrecimiento del teletrabajo

También les he preguntado si ellos habían solicitado el teletrabajo o se lo había ofrecido la empresa, y la respuesta ha sido que al 80% se lo han ofrecido la propia empresa (al ver que el empleado tenía autonomía sobre el trabajo que realizaba).

El 20% lo ha solicitado al ver que en otros departamentos la empresa estaba ofreciendo teletrabajar.

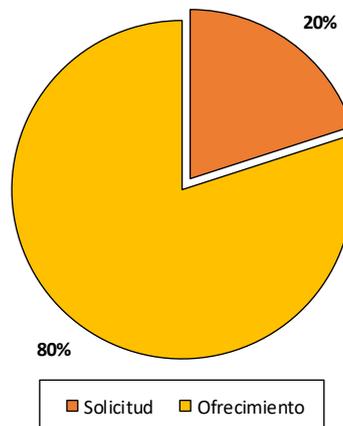


Figura 2.6. Muestra correspondiente a las causas por las que teletrabajan.

Estudio sobre la flexibilidad horaria

El 60% de los teletrabajadores tiene el mismo horario que los demás. El 30% tiene el que él se fija. Y el 10% tiene una modalidad distinta.

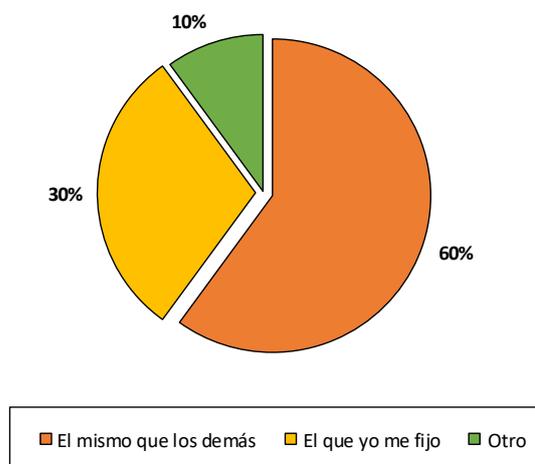


Figura 2.7. Muestra correspondiente al horario de los teletrabajadores

Estudio sobre cómo influyen los problemas con las TICs en la satisfacción laboral

Para saber si los teletrabajadores se sienten satisfechos con el teletrabajo, les he preguntado si alguna vez se han arrepentido de teletrabajar y ellos han contestado que no, pero cuando comenzaron a teletrabajar y las TICs les causaban problemas y eso acababa interfiriendo en su rendimiento, entonces se sentían muy insatisfechos con el teletrabajo. Afortunadamente, no todos tuvieron dificultades con las tecnologías de la información y la comunicación cuando comenzaron a teletrabajar.

El 70% de los entrevistados no tuvo ningún problema a la hora de comenzar a teletrabajar. Pero el 10% tuvo serios problemas con las tecnologías de la información y la comunicación. El otro 20% tuvo problemas técnicos que se resolvieron enseguida y, de hecho, a veces se repiten y son muy molestos.

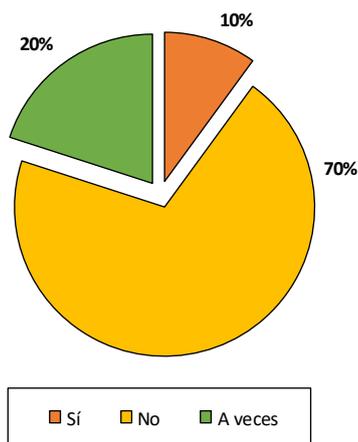


Figura 2.8. Muestra correspondiente a los problemas que puede ocasionar el teletrabajo en sus inicios.

A los entrevistados se les ha preguntado si les gustaría seguir teletrabajando durante mucho más tiempo y el 90% han contestado que sí, aunque a veces acuden a la oficina para estar con los compañeros. Pero les motiva tener la opción del teletrabajo. Sólo el 10% ha contestado con indecisión. Me ha explicado que a veces se plantea si seguir teletrabajando o no es porque tiene una jornada laboral completa (8h/día); pero, reconoce que a veces piensa en lo afortunada que es al poder teletrabajar.

Y todos han contestado que si cambiaran de empleo sí volverían a solicitar el teletrabajo, a no ser que se encontrara cerca de su domicilio.

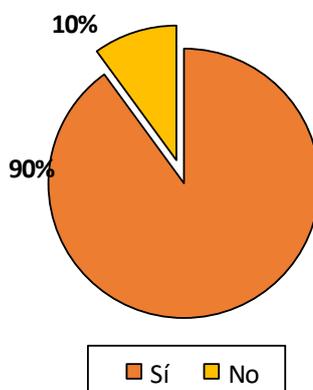


Figura 2.9. Muestra correspondiente a la continuidad en el teletrabajo.

Estudio sobre la formación

Todos los entrevistados han dicho que reciben la misma formación que el resto de trabajadores, en cuanto a cursos que imparte la empresa se refiere (70%). Sin embargo, no todos los teletrabajadores recibieron algún tipo de formación sobre prevención de riesgos laborales cuando comenzaron a teletrabajar (30%).

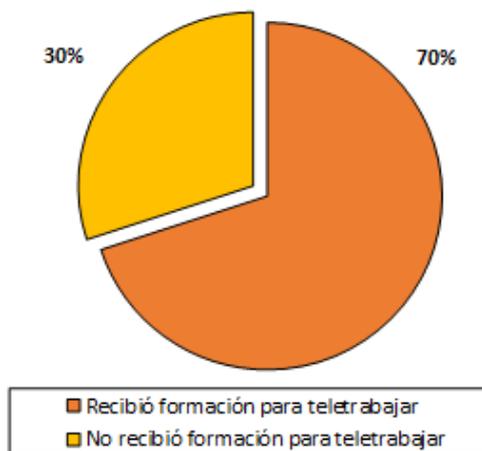


Figura 2.10: Muestra correspondiente a la formación sobre riesgos laborales antes de teletrabajar.

En cuanto a las oportunidades laborales, el 60% de los teletrabajadores cree que aunque se encuentren trabajando a distancia, eso no disminuye sus oportunidades para ascender dentro de la empresa. Por el contrario, el 40% cree que no estar físicamente en la empresa sí podría disminuir sus oportunidades de ascenso debido a que existe menos relación con el resto del equipo. Además, existen casos en los que los puestos que se encuentran por encima no tienen implantado el teletrabajo y, por lo tanto, un ascenso supondría tener que renunciar a trabajar desde casa.

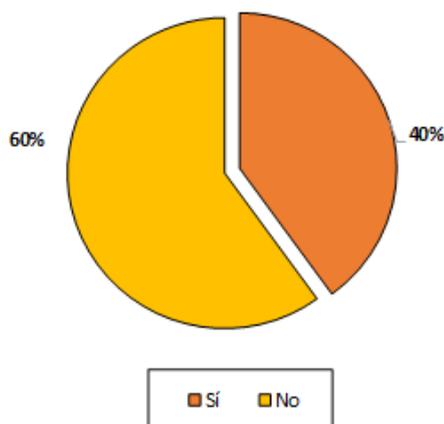


Figura 2.11. Muestra correspondiente a las oportunidades de ascenso de los teletrabajadores.

Estudio sobre las ventajas y los inconvenientes del teletrabajo

Cuando les he preguntado a los teletrabajadores si se han encontrado con situaciones que no han podido resolver debido a la distancia, sólo el 20% ha contestado que no.

El 80% ha respondido que algunas veces les han surgido problemas que no han podido solventar y han tenido que acudir a la oficina, o pedir a algún compañero que se lo solucionara. Esos problemas les han surgido en momentos muy puntuales como apagones de luz, necesidad de activar accesos en el programa informático, necesidad de usar material que se encuentra en la oficina, etc.

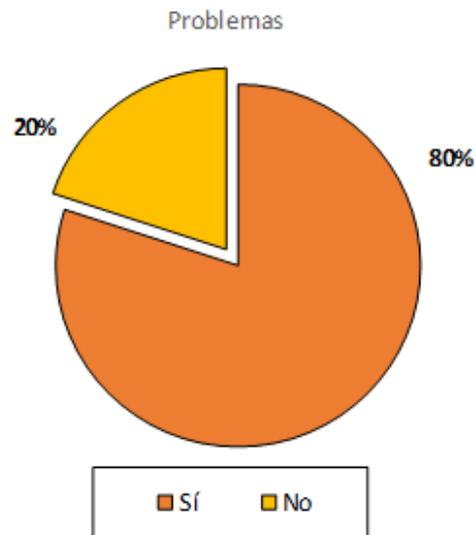


Figura 2.12. Muestra correspondiente a la solución de problemas a distancia.

A la pregunta sobre el aislamiento las respuestas que han dado los entrevistados son que el 30% no se siente aislado cuando están teletrabajando. Sin embargo, otro 30% reconoce que sí tiene sentimientos de soledad y que eso, a veces, repercute en su autoestima. Y otro 40%, a veces, también siente lo mismo.

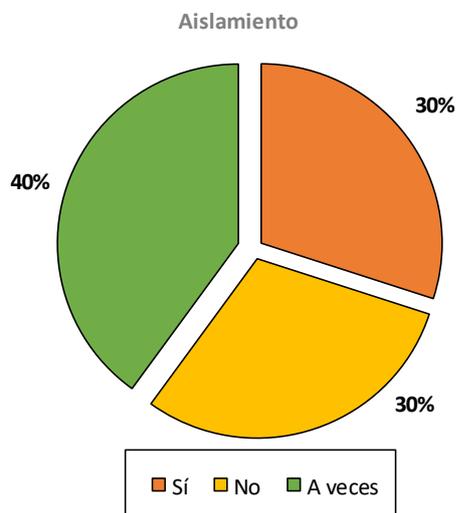


Figura 2.13. Muestra correspondiente al aislamiento.

CAPÍTULO II

La mayoría de los entrevistados (80%) no siente que la organización les exija más cuando están teletrabajando.

Mientras que el 20% ha contestado que la empresa sí les pide desempeñar más tareas cuando lo hacen a distancia.

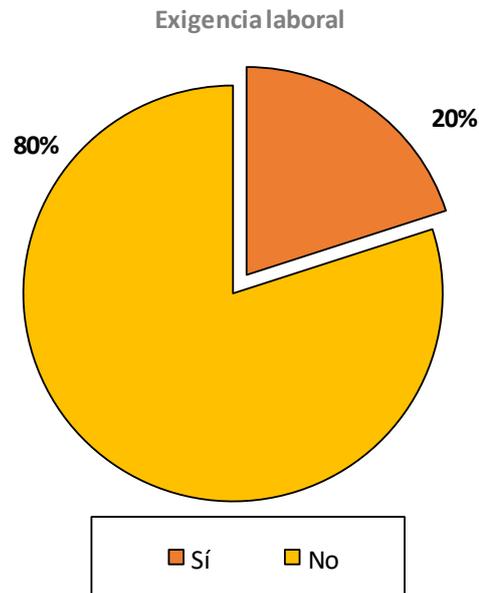


Figura 2.14. Muestra correspondiente a la exigencia

Los entrevistados se clasifican en dos categorías: los que creen que el teletrabajo afecta a su rendimiento, y los que no. La distribución de estas categorías es al 50%.

Para quienes el teletrabajo influye positivamente en su rendimiento, esto se debe a que desempeñan sus funciones sin las distracciones propias de los centros de trabajo (llamadas telefónicas, conversaciones de los compañeros, etc.) De modo que, estos trabajadores, con una mayor concentración, resultan más eficientes en sus casas que en sus centros laborales.

No obstante, hay entrevistados que han respondido que el teletrabajo afecta negativamente en su rendimiento laboral. Ello es debido al uso de las TIC fuera del centro de trabajo.

La falta de material exclusivo en el hogar del teletrabajador afecta a la forma en que tiene que desarrollar su trabajo y, en muchos casos, ralentiza los resultados del mismo.

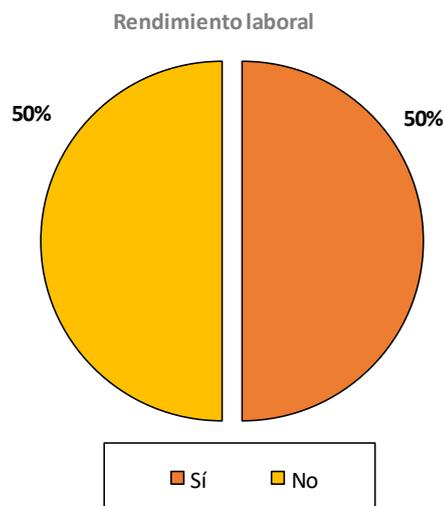


Figura 2.15. Muestra correspondiente al rendimiento laboral.

En relación al rendimiento, también les he preguntado a todos los entrevistados cómo mide la empresa su rendimiento laboral, y un 70% ha contestado que con el cumplimiento de objetivos, independientemente de las dificultades que el empleado haya tenido que superar para conseguirlos. Frente a ese 70% encuentro un 10% que ha dicho que su rendimiento se mide a través de un sistema de calidad, donde aparecen los medios, tareas, procedimientos... de que se han servido para conseguirlo.

Y un 20% ha respondido que con el desarrollo de la tarea; independientemente de los logros.

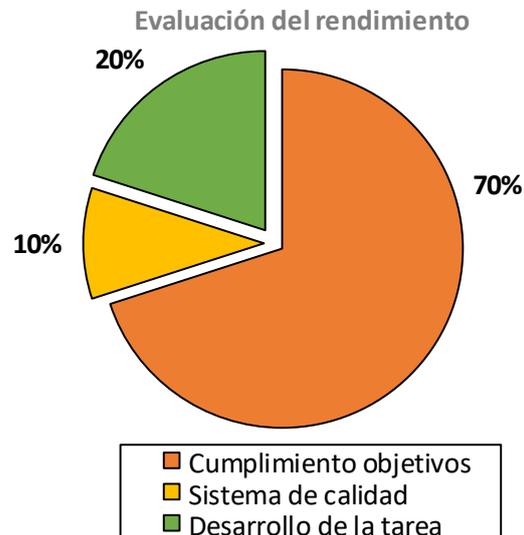


Figura 2.16. Muestra correspondiente a la evaluación de la empresa del rendimiento del trabajador

En relación a lo anterior, les he preguntado si la empresa controla las horas o los resultados, y el 70% ha contestado que la organización registra únicamente los resultados de su trabajo. Y sólo un 30% ha apuntado que, además de los resultados, también controla las horas que emplean en realizarlo.

De aquí se deduce que la empresa controla el rendimiento del trabajador usando como referencia principal los objetivos que le hubiera asignado, y no tanto el tiempo que ha empleado en conseguirlos.

Este control sobre los resultados no afecta directamente a los trabajadores, ya que el 90% me ha contestado que no se sienten más controlados cuando están trabajando a distancia que cuando lo hacen en la oficina.

Principales inconvenientes

Para hablar de algunos de los inconvenientes que existen en el teletrabajo les he planteado cinco respuestas a elegir dos. Además de pedirles que me añadan una más a las ya planteadas. Las opciones que les he dado han sido las siguientes:

- Aislamiento
- Falta de "feedback"
- Desaparece el trabajo en equipo
- Absentismo
- Disminuye la motivación

CAPÍTULO II

Y el resultado ha sido el siguiente: el 80% de los teletrabajadores ha elegido la “falta de feedback” como uno de los principales inconvenientes que conlleva el teletrabajo; seguido del “aislamiento” que les produce trabajar desde su propio hogar, 70%.

El 30% ha elegido “la pérdida del trabajo en equipo”, lo cual podría estar relacionado con el sentimiento de “dejar de pertenecer a un grupo”, (que también es una consecuencia del teletrabajo). Después aparece el absentismo laboral con un 20%; y por último la motivación laboral, que en este caso no ha sido escogida por ninguno de nuestros entrevistados. El gráfico, con las dos opciones elegidas por los individuos quedaría de la siguiente manera:

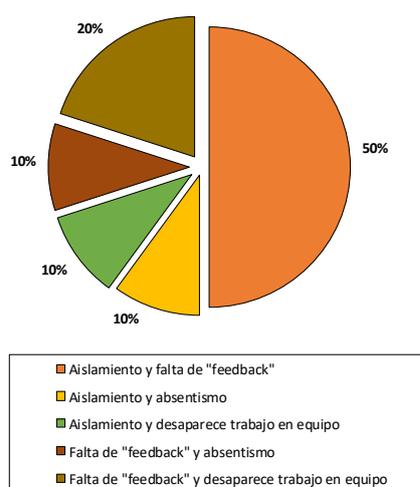


Figura 2.17. Muestra correspondiente a los inconvenientes del teletrabajo.

Estos son algunos de los inconvenientes del teletrabajo que han añadido:

- la resolución de problemas y la toma de decisiones sin el apoyo de un superior
- la necesidad de ser extremadamente organizado para no distraerte constantemente con otras actividades
- los problemas técnicos que surgen y que son muy difíciles de resolver cuando el soporte informático se encuentra en la oficina

Y también han matizado que la relación con el resto de los compañeros es realmente importante.

Principales ventajas

Para hablar de algunas de las ventajas del teletrabajo les he expuesto, al igual que he hecho con los inconvenientes, cinco posibles respuestas a elegir dos. Además de pedirles que añadan una más a las ya planteadas.

Las opciones que les he dado han sido las siguientes:

- Mayor flexibilidad horaria
- Autonomía
- Ahorro de tiempo y dinero
- Mayor productividad al gestionar mejor el tiempo
- Reducción de estrés

Y el resultado ha sido el siguiente: el 80% de los entrevistados opina que la principal ventaja del teletrabajo es el ahorro de tiempo y dinero que supone dejar de desplazarse diariamente

hasta el lugar de trabajo. Le sigue con un 50% la flexibilidad horaria; y a continuación, con un 40%, aparece la respuesta relacionada con la productividad. Le siguen la autonomía y la reducción de estrés con un 20% y un 10% respectivamente

El gráfico, con las dos opciones elegidas por los individuos quedaría de la siguiente manera:

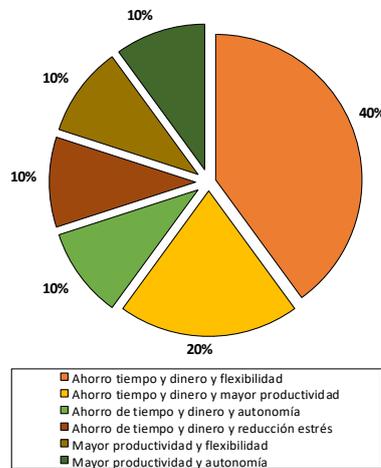


Figura 2.18. Muestra correspondiente a las ventajas del teletrabajo.

Estas son algunas de las ventajas que han añadido:

- La libertad de trabajar en un entorno agradable dentro de tu casa es algo muy positivo
- Poder organizar tu horario y prescindir de los “descansos pactados” por el resto de los compañeros sin sentirte mal por ello
- La falta de distracciones del ambiente laboral

Y han matizado que una buena gestión del tiempo de trabajo repercute en una mayor productividad, y por lo tanto un bienestar emocional importante.

Estudio sobre la conciliación laboral

Según nuestra investigación, el 90% de los teletrabajadores entrevistados no han tenido ningún problema para organizar su vida laboral y su vida personal al comenzar a teletrabajar. Sólo un 10% tuvo algún inconveniente al inicio de la actividad laboral.

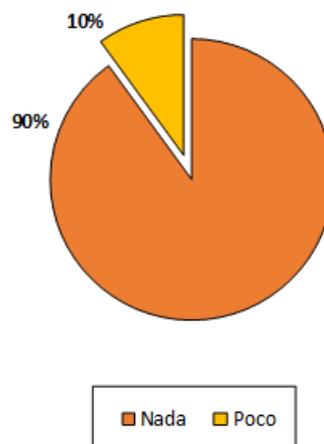


Figura 2.19. Muestra correspondiente a la conciliación laboral.

Estudio sobre la motivación

Con respecto a la motivación, he querido saber si los días que teletrabajan lo hacen más motivados, y la respuesta ha sido que al 50% de los individuos sí les motiva el hecho de teletrabajar desde su domicilio. Pero al restante 50% no le motiva y tampoco le desmotiva. Les da un poco igual ese hecho.

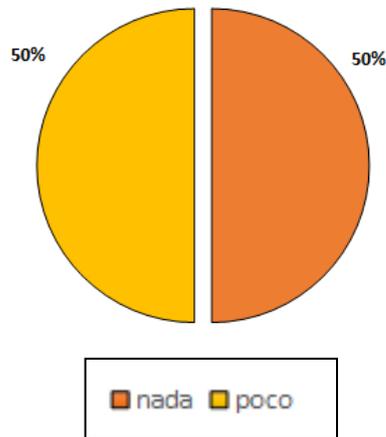


Figura 2.20. Muestra correspondiente a la motivación.

Para continuar hablando de la motivación, también se les ha pedido a los teletrabajadores que elijan dos opciones para indicarnos con qué dos características se sienten más motivados a la hora de desempeñar su actividad laboral.

Las opciones que les he propuesto han sido las siguientes:

- Buen salario
- Posibilidad de ascender
- Buen ambiente laboral
- Autonomía

Y el resultado ha sido el siguiente:

- Gente que opina que lo que más le motiva es el buen salario y el buen ambiente laboral: 40%
- Gente que opina que lo que más le motiva es el buen salario y la autonomía: 20%
- Gente que opina que lo que más le motiva es el buen ambiente laboral y la autonomía: 40%

Entonces, si se desglosan las opciones que les he dado puede verse que el ambiente laboral lo ha escogido el 80%, el buen salario el 60% y la autonomía el 60%.

Esto es muy significativo, ya que demuestra que en esta investigación concreta, las relaciones humanas dentro de las organizaciones, cobran más importancia que el tema económico.

Lo que menos motiva a nuestros entrevistados es la posibilidad de ascender dentro de la empresa, ya que no ha sido elegida por ninguno de ellos.

El gráfico, con las dos opciones elegidas quedaría de la siguiente manera:

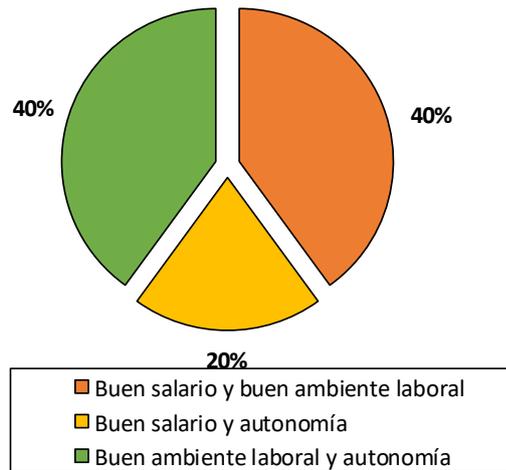


Figura 2.21. Muestra correspondiente a lo que motiva a los teletrabajadores.

Estudio sobre las expectativas laborales del teletrabajo.

Lo que se puede observar del teletrabajo es que, en general, ha cubierto las expectativas laborales de la mayoría de los entrevistados, ya que un 90% así lo ha confirmado. Sin embargo, un 10% ha contestado que no ha sido así debido a que el teletrabajo tiene ventajas pero también importantes inconvenientes, como se ha visto anteriormente.

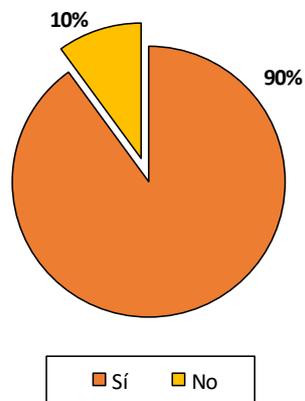


Gráfico 2.22. Muestra correspondiente a las expectativas laborales.

Estudio sobre la mejora de la vida personal y laboral

Según las respuestas que me han dado nuestros teletrabajadores, el 90% piensa que su vida personal y laboral es más enriquecedora, en mayor o menor medida, desde que teletrabajan. Este 90% que vemos aquí está desglosado en:

- Los que sienten que, tanto su vida personal como laboral, ha mejorado bastante (30%)
- Los que sienten que, tanto su vida personal como laboral, ha mejorado mucho (50%)

CAPÍTULO II

- Los que opinan que, tanto su vida personal como laboral, ha mejorado poco (10%)
- Los que no han percibido ningún tipo de mejora en su vida laboral y personal (10%)

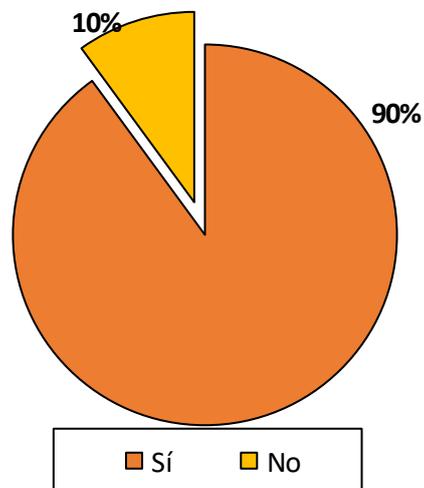


Figura 2.23. Muestra correspondiente a la mejora en la vida personal y laboral.

2.4. Discusión y conclusiones

El propósito principal de este estudio ha sido conocer de primera mano el mundo del teletrabajo, destacando principalmente sus características, sus ventajas e inconvenientes y, en general, lo que el teletrabajo puede aportar en una sociedad como la nuestra. España, ha demostrado ser un país con una cultura laboral presencial muy arraigada, donde lo habitual es acudir al centro de trabajo y someterse a las reglas internas que marca la mayoría (descansos, cuestiones en voz alta, trabajo en equipo...). Pese a esto, cada vez son más las empresas que muestran su interés por contratar a trabajadores potenciales que se encuentran a cientos de kilómetros de distancia, y miden el rendimiento laboral fijándose en los objetivos cumplidos y no en las horas empleadas en conseguirlos. Esta es la esencia del teletrabajo.

A través de las entrevistas realizadas, he podido conocer las ventajas y los inconvenientes a las que las dos partes se encuentran sometidas, la empresa y los trabajadores.

Las principales ventajas para los teletrabajadores son la flexibilidad horaria y el ahorro de costes de desplazamiento al lugar de trabajo. Respecto a esto, el 50% de los entrevistados reconoció solicitar el teletrabajo por el ahorro económico y de tiempo que suponía, el 30% para compaginar vida laboral y personal, el 20% por la flexibilidad horaria, y el 10% por la comodidad de trabajar en casa.

Y cuando se les dio varias opciones para que eligieran la ventaja principal del teletrabajo, el 80% escogió de nuevo el ahorro de tiempo y dinero, el 50% la flexibilidad horaria, el 40% eligió la respuesta relacionada con la productividad, el 20% la autonomía y el 10% la reducción de estrés.

Como puede observarse, la mayoría de las personas piensan en el teletrabajo como una forma de ahorro y sin la rigidez horaria que conserva el trabajo presencial.

Pero hay otras razones por las que el teletrabajo está cobrando fuerza en la sociedad española, como son la conciliación y la motivación.

Cuando se preguntó a los entrevistados si al comenzar a teletrabajar tuvieron algún problema para organizar tanto su vida laboral como personal, prácticamente todos contestaron que no lo habían tenido (90%); y únicamente al 10% le había costado organizarse. Respecto a la motivación, al 50% le motivaba el hecho de trabajar desde casa y al otro 50% le daba lo mismo. Esto puede deberse a que aquellos trabajadores a los que les da igual trabajar en su casa o en la oficina valoran otras cosas distintas del teletrabajo que los que se sienten motivados trabajando en su casa. Esto es, si una persona trabaja en casa puede beneficiarse de la tranquilidad del hogar, configurar el espacio a su gusto, ahorrarse los costes del desplazamiento... Y si una persona trabaja en la oficina tiene otras ventajas como el uso de material y espacios públicos comunes, más interacción con los compañeros... Y lo mismo pasa con los inconvenientes.

Así que, al analizar los pros y los contras del teletrabajo, para unas personas tiene más importancia unos factores y para otras personas otros, por eso hay personas a las que les da igual trabajar en casa o en la oficina.

Por otro lado, las ventajas con las que cuentan las empresas están más relacionadas con la economía y la productividad. Respecto a la economía, los empresarios ven en el teletrabajo

una oportunidad para ahorrarse los costes de espacio físico en las empresas. Por eso, en estas organizaciones no hay despachos individuales ni estancias reducidas, sino grandes salas con largas mesas donde los trabajadores que deciden acudir al centro se instalan y permanecen allí el tiempo que necesiten.

Y en lo que a la productividad se refiere, desde mi punto de vista, esta característica está directamente relacionada con la motivación. Un trabajador que se siente feliz mientras trabaja produce más que uno que no lo está.

En cambio, los aspectos negativos están más relacionados con los sentimientos y las emociones; pero si no se remedian, a la larga pueden causar la baja laboral del trabajador. Uno de los principales problemas al que se enfrenta el empleado que trabaja en casa es el aislamiento. Cuando preguntamos a los entrevistados acerca de este tema el 70% aseguraron sentirse aislados, en mayor o menor medida. Sólo al 30% le daba igual.

Y en el caso de las empresas, probablemente el mayor inconveniente sea los efectos colaterales de la falta de contacto directo con sus empleados. Pensemos que una persona que solo se relaciona con la empresa a través de las tecnologías de la información y la comunicación, puede perder el sentido de pertenencia a la compañía en su conjunto y agravarse ese sentimiento de soledad en el individuo.

Por todo esto, la conclusión a la que yo he llegado es que existe una imagen un tanto distorsionada de lo que realmente significa “teletrabajo”. Y ello es debido, en parte, a los medios de comunicación que exponen imágenes de personas teletrabajando en pijama, en el sofá o al lado de una piscina.

Como he podido observar, el teletrabajo puede aportar unos beneficios importantes para ambas partes, pero también unos inconvenientes que hay que tener en cuenta. Aun así, cuando les preguntamos a los encuestados si el teletrabajo había cubierto sus expectativas relativas a su opinión sobre el trabajo, todos contestaron de forma unánime que sí las había cubierto; y que si abandonaran la empresa en la que se encontraban, volverían a solicitarlo.

Dicho esto, todo hace pensar que aunque la incorporación del teletrabajo en España es muy lenta comparado con el ritmo que lleva en el resto de los países europeos, es muy probable que cada vez sean más empresas (independientemente de su tamaño), las que lo incorporen, y más trabajadores los que lo soliciten.

De hecho, el acontecimiento que tuvo lugar en marzo de 2020, puso a prueba a todas y cada una de las empresas de nuestro país y del resto del mundo: la pandemia sufrida por el virus COVID-19 (coronavirus).

EL COVID-19

En marzo de 2020 saltaban las alarmas sanitarias. La llegada del virus COVID-19 paralizó la economía mundial obligando a las empresas de todo el mundo a cerrar durante varios meses, y a los ciudadanos a confinarse dentro de sus casas.

Este hecho obligó a que todas las empresas, en la medida de lo posible, se vieran forzadas a usar el teletrabajo como forma de actividad laboral, sin haber tenido una preparación anterior ni, en algunos casos, los medios necesarios para llevarlo a cabo.

No obstante, dos meses después, estudios realizados por algunas empresas españolas como, por ejemplo, “Creafutur”, Moyano (2020), mostraron que el 83% de los trabajadores barceloneses opinaban que las empresas sí estaban preparadas para poder incorporar el

teletrabajo como modalidad laboral, y estaban dispuestos a solicitar la opción de continuar teletrabajando durante más tiempo.

A su vez, se demostraron a sí mismos su capacidad para desempeñar sus habilidades con las TICs, aunque también valoraban más las reuniones presenciales que tenían lugar en los centros de trabajo y las ventajas de solucionar problemas conjuntamente.

Por consiguiente, debo decir que cabe la posibilidad de que este aumento en el número de teletrabajadores en general, y en España en particular, se mantenga y suponga una transformación que dé lugar a una evolución en la sociedad laboral, y a la aparición de numerosos proyectos empresariales y políticos que traten de la conciliación familiar en los próximos años.

Y para acabar, quiero hablar de mi experiencia personal a la hora de desarrollar este trabajo.

En primer lugar debo decir que este Trabajo Fin de Grado ha sido el resultado de todo un año de esfuerzo y dedicación. Una dedicación que tuvo que ser interrumpida en varias ocasiones, pero a pesar de todo, quiero subrayar que el resultado ha merecido la pena, porque este estudio me ha servido para volver a acercarme de nuevo al mundo de las facultades y el conocimiento. Su realización me ha dado la oportunidad de desplazarme a empresas madrileñas para entender cómo funciona el teletrabajo en estas grandes organizaciones modernas y novedosas. Allí, las visitas realizadas a los directores de Recursos Humanos y a algunos de sus empleados fueron muy interesantes y productivas en todos los sentidos, aunque después no eran tantos los que estaban dispuestos a formar parte de mi investigación sometiéndose a las preguntas que yo necesitaba para llevarla a cabo.

A pesar de todo, de esta manera pude comprobar también, que no todas las empresas funcionan de la misma manera, porque las condiciones laborales de los trabajadores (independientemente del puesto jerárquico que ocuparan) variaban considerablemente dependiendo de la empresa a la que pertenecieran.

A modo de conclusión, quiero decir que la experiencia ha sido muy enriquecedora y el contacto directo, o indirecto, con todas las personas que han colaborado conmigo en este proyecto, ha supuesto una ayuda fundamental sin la que no habría sido posible sacarlo adelante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcantud, F. (1997). Mesa Redonda: Impacto del teletrabajo en el futuro. *Universidad y Diversidad: Actas de jornadas*. Valencia: Universitat de València.
- Alonso, M. B., y Cifre, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 22(83), 55-64. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>.
- Alonso, M. J. (2017). *Teletrabajo y trabajo a distancia en la reforma laboral de 2012*, (Trabajo Fin de Grado, Universidad de Valladolid). Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26377/TFGL1747.pdf;jsessionid=54F7009D462340E376424C52C807603D?sequence=1>.
- Anson, L. M. (15 de abril, 2017), La edad digital. *El imparcial*. Recuperado de: <https://www.elimparcial.es/noticia/176539/al-aire-libre/la-edad-digital.html>.
- Quintanilla, R. Y. (2017). El teletrabajo: de la dispersión normativa presente a la necesaria regulación normativa europea y estatal futura. En F. Báñez, *El futuro del trabajo que queremos* (pp. 109-122). Madrid: Ministerio Asuntos Sociales.
- Bassets, B. (22 de junio, 1993), Delors propone un Libro Blanco contra la crisis. *El País*. Recuperado de: https://elpais.com/diario/1993/06/22/internacional/740700016_850215.html.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad*. Barcelona: Editorial UOC.
- Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. (2010). *Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo*. Recuperado de: https://ujaen.es/servicios/spe/sites/servicio_spe/files/uploads/SGAUUUJA/EJEMPLO_PDFaccesible.pdf.
- De las Heras, A. (2016). *El Teletrabajo en España: un análisis crítico de las normas y prácticas*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.
- Empresa de Recursos Humanos Randstad. (2019). *El 69% de los empleados quiere teletrabajar, pero su empresa no se lo permite*. Recuperado de: <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2019/01/El-69-de-los-empleados-quiere-teletrabajar-pero-su-empresa-no-se-lo-permite.pdf>.
- Encuesta de Población Activa. 2018. Recuperado de: https://cadenaser.com/ser/2018/08/28/economia/1535451132_036545.html
- Gil, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Madrid: Imprenta Nacional de la AEBOE.

- González-Posada, E. (2006). *El Teletrabajo*. Valladolid: Gráficas Germinal.
- Hernández, Z. (2012). *Métodos de análisis de datos*. La Rioja: Universidad de La Rioja.
- Hita, E. (23 de abril, 2015), Ventajas y desventajas del teletrabajo: ¿Por qué no funciona en España el trabajo desde casa? *El Mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/economia/2015/04/23/5537/a77b22601dc5728b4581.html>.
- Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*, de 14 de marzo de 1980, núm. 64, pp. 5799-5815.
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. *Boletín Oficial del Estado*, de 7 de julio de 2012, núm. 16, pp. 2398-2411.
- Mañas, M. A., Muñoz, E., y Pecino, V. (2012). Organizational reality and teleworking. *Comunitania: International Journal of Social Work and Social Sciences*, 4, 105-122. doi: <https://doi.org/10.5944/comunitania.4.5>.
- Martínez, M. (1999). Las Leyes Bassanini. Segunda “vuelta de tuerca” del proceso de privatización del empleo público en Italia. *Experiencias y Casos*, 15. 131-147. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/187-Texto%20del%20art%C3%ADculo-187-10-20110520%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/187-Texto%20del%20art%C3%ADculo-187-10-20110520%20(2).pdf)
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2019). *Guía sobre el registro de jornada*. Gabinete de comunicación. Recuperado de: <http://prensa.mitramiss.gob.es/WebPrensa/noticias/laboral/detalle/3531>.
- Moyano, V. (4 de junio, 2020). *COVID-19: movilidad y teletrabajo*. *El País*. Recuperado de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/06/04/idearium/1591278407_011941.html
- Munera, I. (17 de abril, 2017). *El teletrabajo, una opción para sólo unos pocos*. *El Mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/economia/empresas/2017/04/17/58ebad0546163f91768b45c4.html>.
- Navarrete, J. (2014). El Teletrabajo, ventajas e inconvenientes. *ICADE*, 93, 49-70.
- Navas, M. J. (2001). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: UNED
- Oficina de publicaciones de la Unión Europea. (2005). *El teletrabajo*. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac10131>.
- Olías, L., y Ordaz, A. (8 de septiembre, 2018). *El teletrabajo no acaba de despegar en las empresas españolas*. *Eldiario.es*. Recuperado de: https://www.eldiario.es/economia/teletrabajo-opcion-despegar-empresas-espanolas_0_811919417.html.

- Ortiz, F. (2 de marzo de 2007). *Los jóvenes y el teletrabajo. [Mensaje en un blog]. Trabajo y Sociedad de la Información*. Recuperado de: https://www.tendencias21.net/trabajo/Los-jovenes-y-el-teletrabajo_a4.html.
- Palacios, L. (14 de julio, 2019). *Más teletrabajo que nunca pero aún muy lejos de los niveles europeos. La Verdad*. Recuperado de: <https://www.laverdad.es/economia/trabajo/teletrabajo-espana-europa-20190714182901-ntrc.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>.
- Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 11, 24-33. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024008>.
- Real Decreto-ley 1926, de 31 de julio, por el que se modifica el concepto de trabajo a domicilio. *Gaceta de Madrid*, 31 de julio de 1926, núm. 212, p.732.
- Real Decreto legislativo 2/ 2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*, de 24 de octubre de 2015, núm. 255, pp. 100224-100308.
- Real Decreto-ley 2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*, 61, de 12 de marzo de 2019, núm. 61, pp. 23156-23181.
- Pérez, C., y Gálvez, A. M. (2009), Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 15, 57-79. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v0n15.597>.
- Sancho, B. (2013). *El teletrabajo: especial referencia a su implantación en la administración pública de Castilla y León*. (Trabajo Fin de Grado, Universidad de Valladolid). Recuperado de: https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_Publica/94%20b%20sancho%20martin.pdf.
- Sierra, E. M. (2011). *El contenido de la relación laboral en el trabajo*. Sevilla: Junta de Andalucía Consejo Económico y Social de Andalucía.

ANEXO I. LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Muestra correspondiente a las edades.....	34
Figura 2. Muestra correspondiente al estado civil y al número de hijos.....	34
Figura 3. Muestra correspondiente al tamaño de la empresa.....	35
Figura 4. Muestra correspondiente al motivo de teletrabajar.....	36
Figura 5. Muestra correspondiente al número de días que teletrabajan.....	36
Figura 6. Muestra correspondiente a las causas por las que teletrabajan.....	37
Figura 7. Muestra correspondiente al horario de los teletrabajadores.....	37
Figura 8. Muestra correspondiente a los problemas que puede ocasionar el teletrabajo en sus inicios.....	38
Figura 9. Muestra correspondiente a la continuidad en el teletrabajo.....	38
Figura 10: Muestra correspondiente a la formación sobre riesgos laborales antes de teletrabajar.....	39
Figura 11. Muestra correspondiente a las oportunidades de ascenso de los teletrabajadores.....	39
Figura 12. Muestra correspondiente a la solución de problemas a distancia.....	40
Figura 13. Muestra correspondiente al aislamiento.....	40
Figura 14. Muestra correspondiente a la exigencia laboral.....	41
Figura 15. Muestra correspondiente al rendimiento laboral.....	41
Figura 16. Muestra correspondiente a la evaluación de la empresa del rendimiento del trabajador.....	42
Figura 17. Muestra correspondiente a los inconvenientes del teletrabajo.....	43
Figura 18. Muestra correspondiente a las ventajas del teletrabajo.....	44
Figura 19. Muestra correspondiente a la conciliación laboral.....	44
Figura 20. Muestra correspondiente a la motivación.....	45
Figura 21. Muestra correspondiente a lo que motiva a los teletrabajadores.....	46
..	
Gráfico 22. Muestra correspondiente a las expectativas laborales.....	46
Figura 23. Muestra correspondiente a la mejora en la vida personal y laboral.....	47

ANEXO II. MODELO DE ENTREVISTA

ENTREVISTADO:

SEXO:

EDAD:

ESTADO CIVIL:

- Casado/pareja
- Vive solo

NÚMERO DE HIJOS:

HIPOTECA A SU CARGO:

TIPO DE EMPRESA: grande/mediana/pequeña

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:

DATOS

1. Antigüedad en la empresa:
2. Tipo de contrato
 - A. Indefinido
 - B. Temporal
 - C. Otro
3. ¿Cuándo comenzó a teletrabajar y qué funciones realiza?
4. ¿Cuál fue el motivo de teletrabajar?
5. ¿Cuántos días a la semana/mes teletrabaja?
6. ¿Solicitó usted el teletrabajo o se lo ofrecieron?

FLEXIBILIDAD

7. ¿Qué tipo de horario tiene cuando teletrabaja?
 - A. El mismo que los demás
 - B. El que yo me fijo
 - C. No tengo
 - D. Otro

SATISFACCIÓN

8. Cuando comenzó a teletrabajar, ¿tuvo problemas para desarrollar su trabajo?
9. ¿Alguna vez se ha arrepentido de teletrabajar?
10. ¿Le gustaría seguir teletrabajando durante mucho más tiempo?
11. Si cambiase de empleo, ¿volvería a solicitar el teletrabajo?

FORMACIÓN

12. ¿A usted le forma la empresa igual que al resto de trabajadores?
13. ¿Cree que el teletrabajo podría disminuir sus oportunidades para ascender en su empresa?
14. ¿Recibió algún tipo de formación sobre prevención de riesgos laborales cuando comenzó a teletrabajar?

VENTAJAS E INCONVENIENTES

15. ¿Se ha encontrado con alguna situación que no haya podido resolver y que sí podría haberlo hecho si estuviera en la oficina?
16. ¿Tiene sensación de aislamiento social cuando teletrabaja?
17. ¿Alguna vez ha sentido que le exigen más que cuando trabajaba en la oficina?
18. ¿El teletrabajo ha influido en su rendimiento?
19. ¿Cómo mide la empresa su rendimiento laboral?
20. ¿La empresa le controla las horas o sólo los resultados?
21. ¿Se siente más, menos o igual de controlado que cuando no teletrabaja?
22. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que encuentra en el teletrabajo? Elija dos:
 - A. aislamiento
 - B. falta de "feedback"
 - C. desaparece el trabajo en equipo
 - D. absentismo
 - E. disminuye la motivación

¿Se le ocurre algún otro que no esté en esta lista?

23. ¿Y las principales ventajas del teletrabajo? Elija dos.
 - A. Mayor flexibilidad horaria
 - B. autonomía
 - C. ahorro de tiempo y dinero
 - D. mayor productividad al gestionar mejor el tiempo
 - E. reducción de estrés

¿Se le ocurre alguna otra que no esté en esta lista?

CONCILIACIÓN

24. ¿Le costó organizar su tiempo personal con el laboral cuando comenzó a teletrabajar?

MOTIVACIÓN

25. Los días que teletrabaja, ¿lo hace más motivado?
26. ¿Con qué se siente más motivado? Elija dos:
 - A. Buen salario
 - B. Posibilidad de ascender
 - C. Buen ambiente laboral
 - D. Autonomía
27. ¿El teletrabajo ha cubierto sus expectativas laborales?
28. ¿En qué medida el teletrabajo ha mejorado su vida personal y laboral?
 - A. Nada
 - B. Poco
 - C. Mucho
 - D. Bastante

OBSERVACIONES: