

EFFECTOS CONTRAPUESTOS DE LA FLEXIBILIDAD. EL CASO DE LOS TELETRABAJADORES EUROPEOS.

3

JAVIER PINILLA GARCÍA

Sociólogo.
Coordinador de Investigación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene
en el Trabajo (INSHT) del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Recibido: 26|10|2010

Aceptado: 26|11|2010

Es innegable que desde hace varias décadas el cambio y sus tendencias se han convertido en una de las principales categorías de análisis de la sociedad actual. Mientras las sociedades desarrolladas se van desprendiendo de las características típicas de las sociedades industriales, van mostrando nuevas realidades que ha llevado a varios autores a ensayar nuevas definiciones con el intento de que se ajusten mejor a estas mutaciones, tal es el caso de la sociedad red (Castells, 1997), la sociedad del riesgo (Beck, 1998), la fluidez líquida (Bauman, 2003). Otros, han optado por profundizar en los elementos más sobresalientes de esos cambios, tales como los procesos de exclusión social y el deterioro del trabajo (Tezanos, 2001a, 2001b,).

Todos ellos acuerdan en señalar un carácter excepcional a estos cambios. Y ello por la intensidad y la coincidencia en el tiempo de mutaciones en los diversos ámbitos de la sociedad: en la producción y distribución de bienes y servicios en primer lugar, pero también en las instituciones que gobiernan la vida social, en la producción artística y cultural, e inclusive en el terreno más íntimo de los valores, creencias y sentimientos de los individuos. Pero, sin duda, uno de los ámbitos en los que más se aprecian estas transformaciones es el laboral. Al menos desde la década de los noventa del pasado siglo en España,—así como en los restantes países desarrollados—, se ha experimentado un incremento sin precedentes en la competencia global que afrontan las empresas principalmente en los mercados de productos, pero, también en los de servicios, lo que las hace más frágiles e inestables. Para mantener un cierto control de su entorno han venido modificando la forma en que gestionan

sus recursos humanos, sus procesos productivos y las exigencias de compromiso de los empleados, así como las relaciones de cooperación entre empresas.¹ De esta forma, se ha sacralizado en los ámbitos laborales la búsqueda de la flexibilidad absoluta, tanto organizativa, como temporal y contractual. Ello ha generado una dinámica de desigualdades que constituye hoy el rasgo más característico de las condiciones de trabajo², una desigualdad que se muestra incluso en la incidencia de un indicador de la calidad de vida laboral paradigmático de la sociedad industrial como es el accidente de trabajo en España (Pinilla, 2000).

No obstante, el factor más destacable en las dos últimas décadas, ha sido la variedad y amplitud del cambio tecnológico y su rápida aplicación a la fabricación de productos y al conjunto de las actividades laborales. Las tecnologías de la información y la comunicación son responsables de la modificación en el contenido de las tareas, en la organización de éstas y, como consecuencia, en las exigencias y cualificaciones requeridas a los trabajadores. Un tipo nuevo de trabajo ha nacido, prácticamente, hace apenas tres décadas: el procesamiento de información.³

1.- EXTENSIÓN DEL TELETRABAJO

Estas transformaciones que se han hecho especialmente visibles en las tres últimas décadas, son el resultado de una conjunción de cambios en la naturaleza de las tareas, en la organización productiva y en la tecnología empleada en los procesos de trabajo. En el teletrabajo se

encarna de forma plena todas estas mutaciones. Por un lado, constituye una forma flexible de organización del trabajo y, por otra es posible gracias al incremento sin precedentes de la variedad y disponibilidad de nuevas tecnologías.

El componente relevante de esta forma flexible de organización del trabajo es el uso intensivo de las tecnologías informáticas y de comunicación (TIC). La reducción continua de su coste y de su tamaño permite un uso móvil. Además se acopla bien a una gestión flexible del tiempo de trabajo, lo que constituye un interés creciente tanto para las empresas como para determinados colectivos de trabajadores que desean una más fácil conciliación de vida laboral y privada (LOPEZ, A y PINILLA, F.J. 2006):

Por otra parte, esta forma de trabajo está particularmente bien adaptada al desarrollo de nuevos modos de producción de la economía de servicios y de la economía del conocimiento, permitiendo una separación entre el lugar de producción y el lugar o sede física de la empresa. Esta característica requiere a su vez, formas no tradicionales de medición del rendimiento y una creciente confianza de la empresa respecto a sus teletrabajadores.

La dificultad de medir la extensión de esta forma de organización proviene en parte de la propia indefinición del término. Se suele englobar bajo el término de teletrabajo actividades que emplean TIC permanentemente desde el hogar del trabajador, estaremos en presencia del denominado «teletrabajo fijo a domicilio». Otra modalidad sería la de los trabajadores que combinan a lo largo de la semana jornadas de trabajo en el hogar con

otras en la sede de la empresa, hablaríamos de «teletrabajo alternante en domicilio». Otro caso sería el de quienes alternan trabajo en la sede de la empresa con trabajo a distancia desde los denominados centros de recursos compartidos, oficinas satélites, aeropuertos y otros medios de transporte, hoteles, etc., incluyendo el propio hogar. En este caso lo denominaríamos «teletrabajo nómada».

Como consecuencia de estas distinciones poco claras son escasos los estudios que miden con rigor la incidencia de esta modalidad de organización del trabajo. En España, en el año 2003 el Servicio Público de Empleo Estatal elaboró un «Estudio sobre la incidencia de la sociedad de la Información en el mercado laboral» en el que calculaba, combinando diversas fuentes, entre 350.000 y 400.000 teletrabajadores en España en esas fechas. Más preciso es el informe respecto a la incidencia en las empresas, estimando, según una encuesta representativa, que sólo el 3,1% de las de más de cinco empleados manifiestan tener teletrabajadores en sus plantillas. Por su parte, el INE viene realizando desde el año 2002 la «Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas». Según esta fuente de información, sobre una muestra de casi 30.000 empresas grandes y pequeñas en 2008 el 14,7% de ellas disponían de «empleados que de forma regular trabajaban fuera de los locales de la empresa (al menos media jornada semanal) y que utilizaban redes telemáticas para conectarse con los sistemas TIC de la empresa». Este porcentaje se había duplicado desde la primera encuesta en que eran sólo el 7% de empresas. Igualmente en las ediciones de 2007 y 2008 se indagaba sobre el lugar desde el que accedían sus empleados,

mostrando una alta y creciente frecuencia de todas las formas posibles de trabajo en conexión, (cuadro nº 1)

Cuadro nº 1: porcentaje de empresas con trabajadores que accedían a los ordenadores de la empresa desde distintos lugares		
Acceso desde casa	70,1	80,7
Acceso desde instalaciones de clientes o empresas asociadas	54,0	58,4
Desde otros lugares de su empresa o grupo	64,9	71,1
Durante viajes, desde hoteles, aeropuertos, etc,	66,3	73,6

Base: % de empresas con empleados que, de forma regular, trabajan fuera de los locales de la empresa (al menos media jornada) y que utilizaban redes telemáticas para conectarse con los sistemas TIC e la empresa (12,3% en 2007 y 14,7% en 2008)
Fuente: Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas (INE)

2.- CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES DE LOS TELETRABAJADORES EUROPEOS

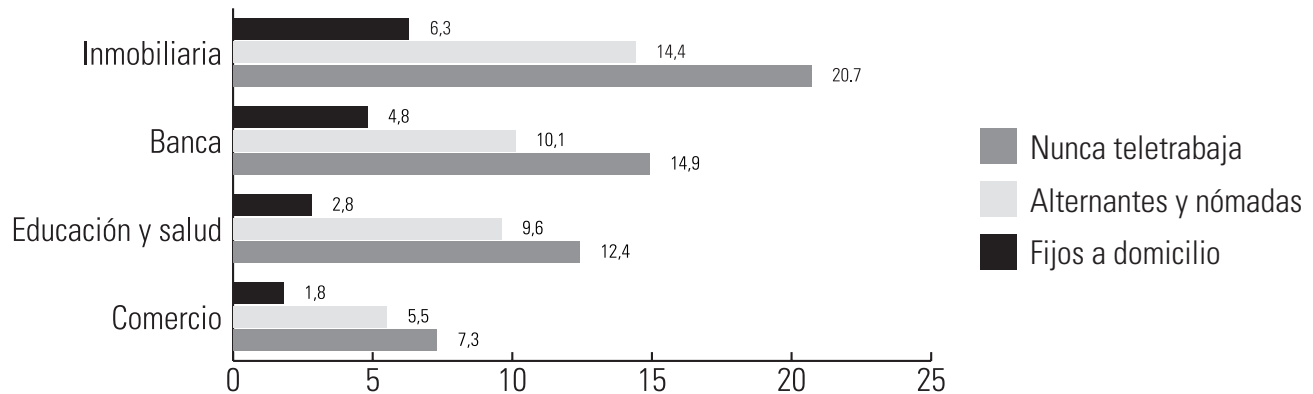
En este artículo utilizando los datos provenientes de la Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo⁴ (la última que indagaba esta cuestión) analizaremos de forma específica las condiciones de trabajo y los riesgos laborales que afectan a este colectivo que en la citada encuesta alcanza a casi el 9% de los ocupados europeos, mediante la información que suministra el propio trabajador afectado. Esta cifra puede desagregarse en

un 2,3% de teletrabajadores a domicilio fijos y otro 6,4% de teletrabajadores a domicilio alternantes o teletrabajadores nómadas según la clasificación antes expuesta. El 70% del total del colectivo son trabajadores asalariados y el 30% trabajadores autónomos con o sin empleados. Vemos por tanto que proporcionalmente las diversas formas de teletrabajo son más frecuentes entre los autónomos que entre el conjunto de los asalariados. Por rama de actividad es más frecuente encontrar teletrabajadores en las actividades inmobiliarias, banca, educación y salud (figura 1)

Las ocupaciones más frecuentes entre los teletrabajadores son las de profesionales, (16,1% teletrabajadores alternantes o nómadas y 4,6% teletrabajadores fijos a domicilio) directivos,(13,95 y 3,6%) técnicos (9,6% y 3,2%) y comerciales, (4,4% y 2,9%). Consecuente con estas ocupaciones el nivel de estudios es alto (el 68% de los teletrabajadores alternantes o nómadas y el 46% teletrabajadores fijos a domicilio tienen estudios universitarios)

Por sexo los hombres que teletrabajan son el 9,4% del total de hombres ocupados, mientras que las mujeres constituyen el 8% de las ocupadas en Europa.

Figura 1. Porcentaje de teletrabajadores según principales ramas de actividad



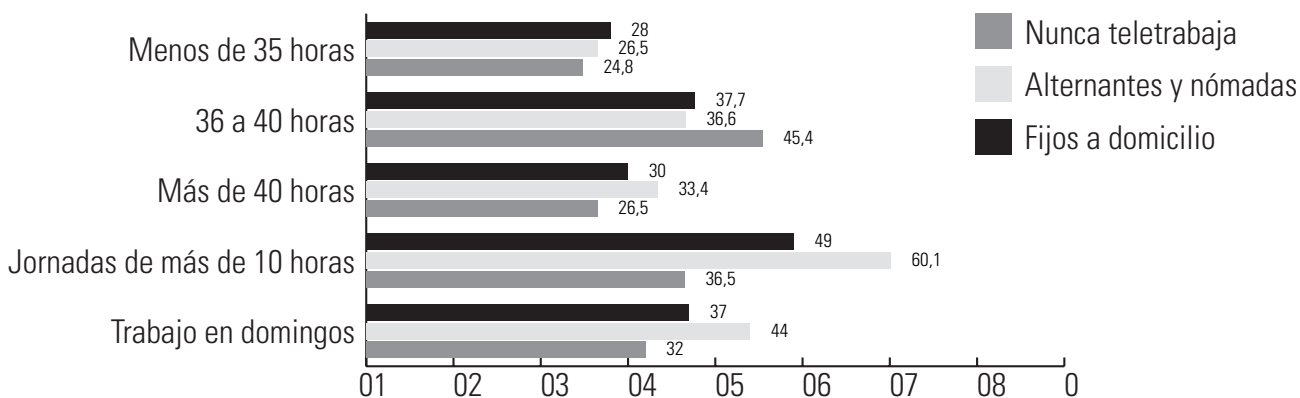
Base: Total de la muestra

Fuente: Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Eurofound. Dublin. 2005

3.- HORARIO DE TRABAJO

La autonomía para organizar el horario de trabajo constituye una de las más evidentes ventajas del teletrabajador comparado con los restantes trabajadores, (casi un tercio de estos trabajadores decide sólo él sus horarios de trabajo, mientras que para el restante de los ocupados ese porcentaje sólo llega al 15%). Ello les permite una mejor conciliación de vida laboral y personal. Sin embargo, las largas jornadas de más de 10 horas diarias. Así como el trabajo en domingos les afecta a aquellos en mayor medida. (figura 2)

Además de unas jornadas más amplias e irregulares que los restantes ocupados, el empleo de TIC's permite la conexión con el centro de trabajo o sede central de la empresa pero también permite ser contactado fácilmente por jefes o colegas a cualquier hora, con el riesgo de intromisión en la vida privada del trabajador. Ello es frecuente entre los teletrabajadores de las dos categorías quienes sufren con mayor frecuencia intromisiones de tareas laborales durante su tiempo de descanso, vía contacto telefónico, e.mail, etc.. (un 14% diariamente y entre el 18% y el 25% semanalmente).

Figura 2. Jornada de trabajo de los teletrabajadores europeos.

Base: Total de la muestra

Fuente: Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Eurofound. Dublín. 2005

4.- LA EXPOSICIÓN A RIESGOS LABORALES

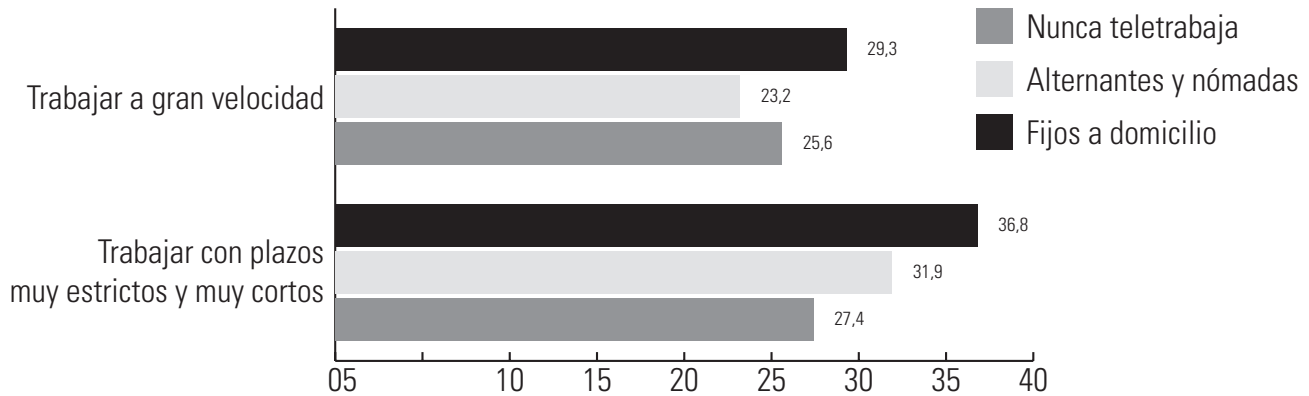
La exposición a movimientos repetitivos de mano o brazo son más frecuentes entre los teletrabajadores a domicilio fijos que la media de los ocupados, debido a la alta frecuencia de utilización de equipos informáticos. Por otra parte, los indicadores relacionados con trabajar a alto ritmo alto, y trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos afectan más frecuentemente a ambas categorías de teletrabajadores que a la media de los ocupados.(figura 3)

Las fuentes principales de estas exigencias son las demandas directas de clientes, alumnos, pacientes, etc.,

así como de la necesidad de alcanzar objetivos numéricos de producción o de rendimiento.

Lo relativo al aseguramiento de la calidad de las tareas realizadas, la resolución por sí mismo de los problemas que se presentan, la realización de tareas complejas y la necesidad de aprender cosas nuevas afectan más frecuentemente a los teletrabajadores. Por el contrario, se benefician de una mayor autonomía en la realización de la tarea y una mayor facilidad para decidir las pausas y vacaciones que el resto de los ocupados. Como resultado, los teletrabajadores realizan un trabajo más exigente tanto en lo intelectual como en lo emocional. (figura 4)

Figura 3. Exigencias mentales de la tarea.



Base: Total de la muestra

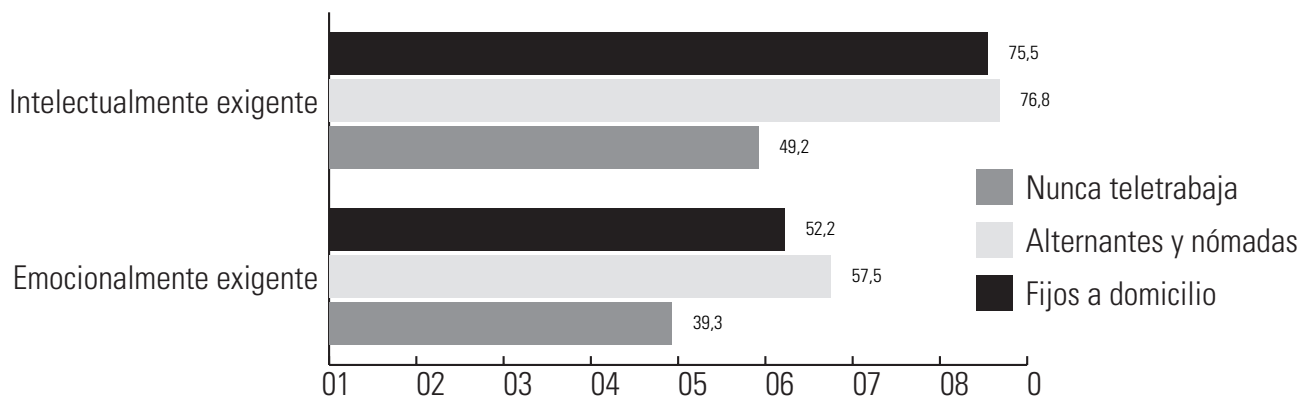
Fuente: Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Eurofound. Dublín. 2005

Los problemas de salud de los que se quejan en mayor medida que la media reflejan la naturaleza de la tarea y sus condiciones. Así, problemas de visión, cefaleas, dolores de estómago, insomnio, irritabilidad y percepción de padecer de estrés constituyen sus principales preocupaciones de salud relacionadas con el trabajo, (figura 5).

5.- CONCLUSIONES Y PREVISIONES

El teletrabajo constituye una forma flexible de organización del trabajo que ha alcanzado visibilidad social en la década de los años noventa del pasado siglo. Las pre-

visiones respecto a su rápida expansión no se han visto confirmadas. Actualmente, según una encuesta de ámbito europeo, en el año 2005, en Europa y en España el teletrabajo fijo en el hogar empleaba ocupaba a menos del 2% de los ocupados. Son ocupados de alto nivel educativo y con una gran presencia de profesionales autónomos: sus largas jornadas de trabajo y su exposición frecuente a altas exigencias mentales y emocionales parecen ser en parte compensadas por una mayor autonomía en la planificación y organización horaria del trabajo, lo que se traduce en una satisfacción laboral superior a la media de los ocupados, y ello, pese a un nivel de molestias psicósomáticas también superior a la del conjunto de los ocupados.

Figura 4. Exigencias de las tareas. Balance global.

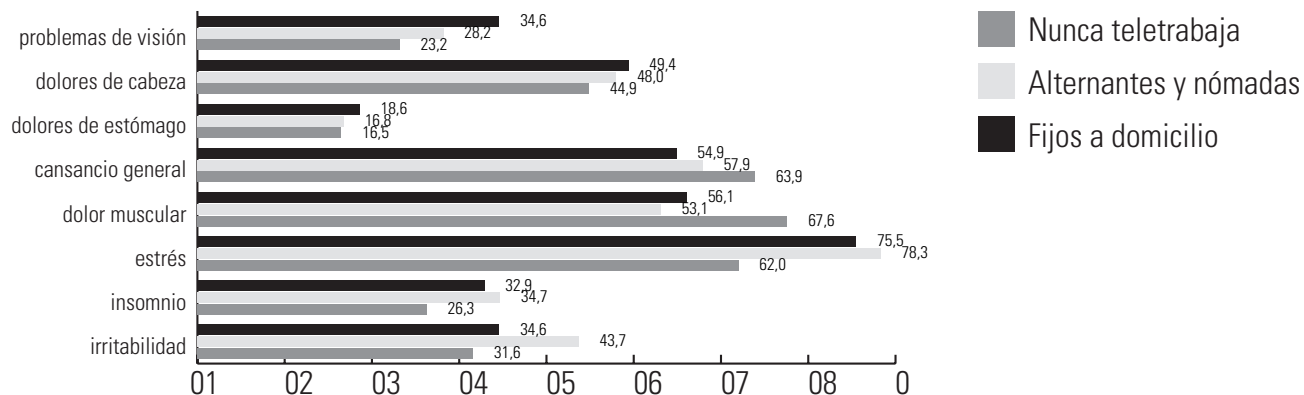
Base: Total de la muestra

Fuente: Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Eurofound. Dublín. 2005

Estos datos permiten aproximarse a la dimensión de un fenómeno que pese a su evidente adaptación a un entorno económico tan crítico como el actual no ha tenido el despegue que se le pronosticaba. Algunos de los obstáculos para ello, señalados por los expertos mencionan una cierta inseguridad jurídica, una mentalidad empresarial renuente a perder control sobre el desarrollo del trabajo, así como recelos de los sindicatos debido al riesgo de unas condiciones de trabajo inadecuadas. A este respecto se señalan dificultades y molestias de orden ergonómico, horarios de trabajo excesivos, el aislamiento del trabajador frente a los problemas que puedan aparecer en el transcurso de su tarea y el consiguiente estrés, así

como limitaciones a su carrera profesional. El Acuerdo Marco Europeo suscrito en el año 2002 por los sindicatos y organizaciones empresariales europeas, en el que se establecen criterios y orientaciones básicas para la introducción del teletrabajo, así como decididas medidas de apoyo impulsadas por las diversas administraciones, tanto estatales como autonómicas, y experiencias de fundaciones, como la ONCE y empresas de diversos sectores pueden, quizás ayudar a mostrar las ventajas compartidas entre empresa y trabajador que tiene esta forma organizativa, siempre que su regulación respete las recomendaciones europeas antes señaladas.

Figura 5. Síntomas de malestar percibidos relacionados con el trabajo



Base: Total de la muestra

Fuente: Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Eurofound. Dublín. 2005

BIBLIOGRAFIA

BAUMAN, Zygmunt (2003). La modernidad líquida. Fondo de Cultura Económica
BECK, Ulrich.(1998). La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad. Barcelona. Paidós.
CASTELLS. Manuel. (1997). La Era de la Información. Vol. I: La Sociedad Red. Madrid. Alizanza.
LOPEZ Antonio, y PINILLA, F Javier. (2006): «Condiciones de trabajo, flexibilidad y riesgos laborales en la economía tecnológica avanzada: el trabajo rotatorio a turnos y nocturno en la Comunidad de Madrid», en *Sociología del Trabajo*, UCM, nº 57, pp. 30-59.

PINILLA, F.Javier. (2000) «Flexibilidad contractual y accidente de trabajo: un enfoque sociológico», en *Revista de Derecho Social*. Nº 11. Pgs-223-231.
TEZANOS, J. Félix (2001a) La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas, Madrid, Biblioteca Nueva.
TEZANOS, J. Félix (2001b) El trabajo perdido. ¿Hacia una civilización postlaboral?, Madrid, Biblioteca nueva.

NOTAS

- 1 Estos cambios, frecuentemente guiados por la moda promocionada por «gurús de la gestión» cuyos supuestos resultados beneficiosos a menudo no cuentan con ninguna constatación empírica, tienen, no obstante una poderosa influencia sobre las opciones estratégicas y organizativas de los gestores empresariales y, por ende sobre las condiciones concretas que se imponen a los trabajadores en el trabajo.
- 2 Para un análisis de la influencia de las prácticas de flexibilidad y su influencia en las condiciones de trabajo, ver GOUDSWARD. A y NANTEUIL. M, (2000) Flexibility and working conditions. A qualitative and comparative Study in Seven EU Member States. Dublín. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- 3 En 2007, en España, un tercio del total de los ocupados utilizaba frecuentemente equipos informáticos como herramienta fundamental de trabajo. Este porcentaje en determinadas ramas de servicios alcanzaba el 73% de los ocupados y no baja del 13% de los de Construcción o del 26% de los trabajadores industriales. <http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe%20VI%20ENCT%202007.pdf>
- 4 <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2005/index.htm>