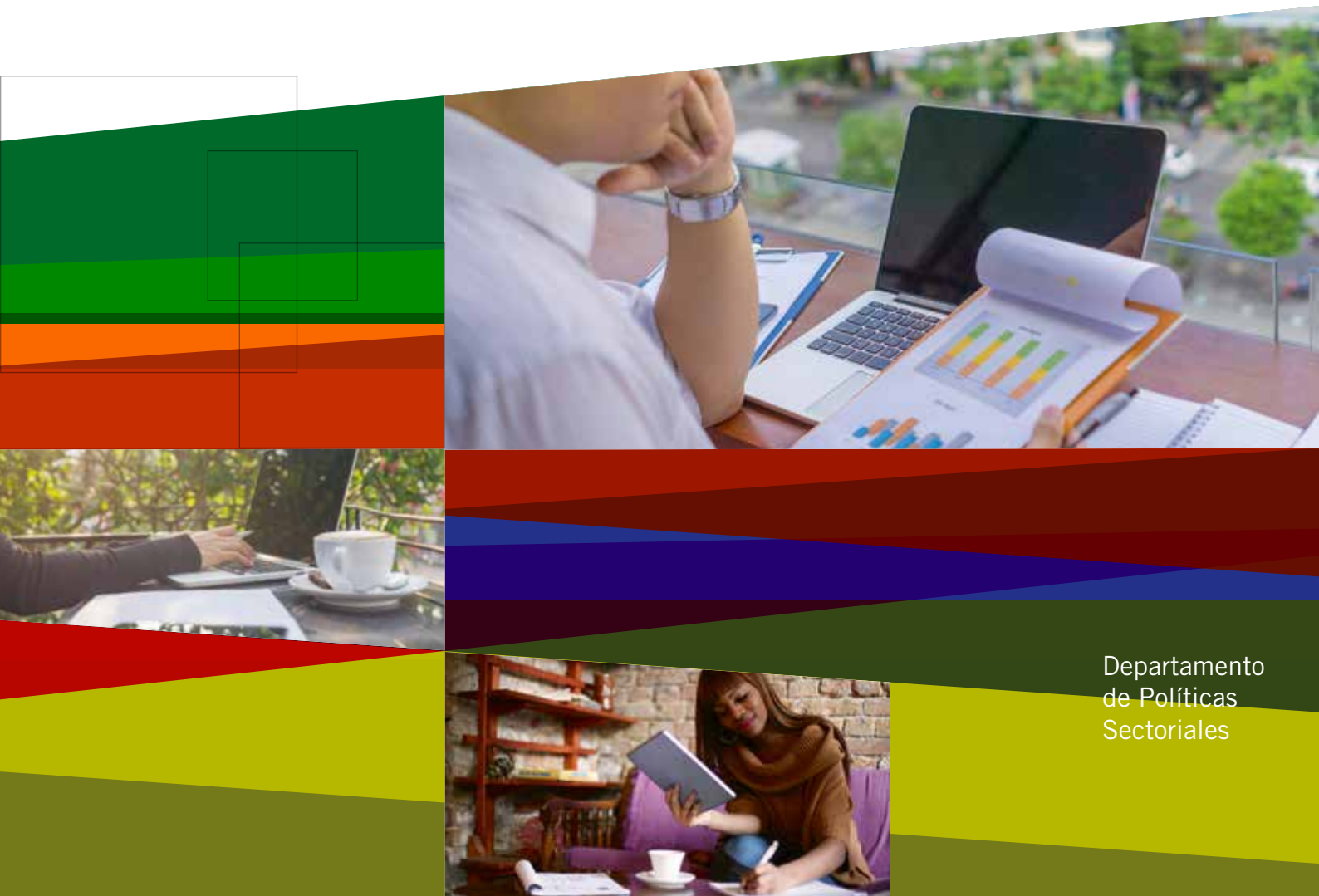


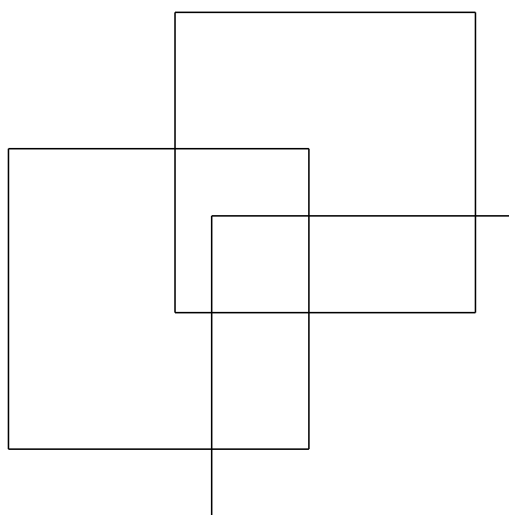
Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros





Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros

**Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades
y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores
en los sectores de servicios de TIC y financieros
(Ginebra, 24-26 de octubre de 2016)**



GDFTWEFS/2016

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Departamento de Políticas Sectoriales

**Las dificultades y oportunidades del teletrabajo
para los trabajadores y empleadores en los sectores
de servicios de tecnología de la información y
las comunicaciones (TIC) y financieros**

**Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades
y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores
en los sectores de servicios de TIC y financieros
(Ginebra, 24-26 de octubre de 2016)**

Ginebra, 2016

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, GINEBRA

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros: Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016), Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales, Ginebra, OIT, 2016.

ISBN: 978-92-2-331155-1 (impreso)

ISBN: 978-92-2-331156-8 (web pdf)

Publicado también en francés: *Difficultés et avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des technologies de l'information et de la communication (TIC) et des services financiers:* document d'orientation pour le Forum de dialogue mondial sur les difficultés et les avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des TIC et des services financiers (Genève, 24-26 octobre 2016)], ISBN 978-92-2-231108-8 (impreso), ISBN 978-92-2-231109-5 (web pdf), Ginebra, 2016; y en inglés: *Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors:* Issues Paper for the Global Dialogue Forum on the Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors (Geneva, 24-26 October 2016), ISBN 978-92-2-131246-8 (impreso), ISBN 978-92-2-131247-5 (web pdf), Ginebra, 2016.

teletrabajo / telecomunicaciones / tecnología de la información / sector financiero / derechos de los trabajadores / derechos de la dirección

13.03.2

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, o solicitándolos a ilo@turpin-distribution.com. Para más información, visite nuestro sitio web: www.ilo.org/publns o escribanos a ilopubs@ilo.org.

Prefacio

El presente documento de trabajo ha sido elaborado por la Oficina Internacional del trabajo para servir de base a los debates del Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financieros. En su 326.^a reunión (marzo de 2016), el Consejo de Administración de la OIT decidió que el Foro se celebraría del 24 al 26 de octubre de 2016, que estaría integrado por ocho representantes de los empleadores y ocho representantes de los trabajadores, seleccionados en concertación con los respectivos Grupos del Consejo de Administración, y en el que además podrían intervenir representantes de todos los gobiernos interesados, mientras que los representantes de determinadas organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales serían invitados a asistir en calidad de observadores ¹. El propósito del Foro es permitir a los participantes tripartitos intercambiar sus experiencias sobre el teletrabajo en los sectores de las TIC y de los servicios financieros a fin de que puedan profundizar en la cuestión y lograr un consenso sobre el camino a seguir con respecto a los siguientes puntos: *a)* su grado de difusión; *b)* sus riesgos y beneficios económicos y sociales, y *c)* las relaciones de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas de desarrollo profesional conexas, y sus efectos en los derechos y la protección de los teletrabajadores, incluidos aquellos que realizan actividades de teletrabajo de manera no voluntaria. Los participantes también han de examinar las normas existentes que son pertinentes para el teletrabajo y analizar de qué manera podría aprovecharse el diálogo social para promover el trabajo decente en el caso del teletrabajo.

Este Foro forma parte del Programa de Políticas Sectoriales de la OIT que, según se define en el Programa y Presupuesto de la Organización, tiene por objetivo ayudar a los gobiernos y a las organizaciones de empleadores y de trabajadores a desarrollar su capacidad para hacer frente de manera equitativa y eficaz a los problemas sociales y laborales que se plantean en determinados sectores económicos. Este programa permite también sensibilizar a la OIT sobre aspectos sociales y laborales específicos de determinados sectores, gracias a su programa de reuniones y foros tripartitos que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la Organización. Estas reuniones congregan a un amplio espectro de representantes de los gobiernos, de los empleadores y de los trabajadores de países que ocupan un lugar destacado o tienen un interés particular en un sector dado o en el tema de debate. En consonancia con los objetivos estratégicos de la OIT, estas reuniones también tienen por objetivo reforzar el tripartismo y promover el diálogo social a nivel internacional.

¹ OIT: *Reuniones sectoriales celebradas en 2015 y actividades sectoriales propuestas para 2016-2017*, Consejo de Administración, 326.^a reunión, marzo de 2016, documento GB.326/POL/6.

Índice

	<i>Página</i>
Prefacio.....	iii
Agradecimientos.....	vii
1. Introducción	1
2. La dificultad de definir el teletrabajo	2
2.1. Terminología y definiciones de teletrabajo: visión de conjunto	2
2.2. Tipos de teletrabajo.....	7
3. Prevalencia del teletrabajo en el mundo.....	8
3.1. El teletrabajo en el mundo	9
3.1.1. Estados Unidos	9
3.1.2. Canadá	11
3.1.3. Australia	11
3.1.4. Europa	11
3.1.5. Reino Unido	12
3.1.6. Suiza	13
3.1.7. Japón.....	13
3.1.8. América Latina	14
4. El teletrabajo en las TIC y los servicios financieros	14
4.1. Ventajas, inconvenientes y dificultades del teletrabajo en las TIC y en los servicios financieros	16
4.2. Distribución demográfica del teletrabajo, incluido por género	19
5. Diálogo social	20
6. Instrumentos internacionales relativos al teletrabajo	21
7. Observaciones finales	23

Agradecimientos

Este documento, publicado bajo la autoridad de la Oficina Internacional de Trabajo, contiene información procedente de diversas fuentes, en particular de publicaciones de la OIT, estudios académicos y bases de datos estadísticas. El Sr. John Sendanyoye, del Departamento de Políticas Sectoriales (SECTOR), se ha encargado de su redacción y ha contado con la asistencia del Sr. Adame Traore (SECTOR) para las labores de investigación. Asimismo, han sido extremadamente útiles los comentarios formulados por colegas de otros departamentos de la OIT, en especial del Sr. Colin Fenwick, del Sr. Youcef Ghellab y de la Sra. Angelika Muller del Departamento de Gobernanza y Tripartismo (GOVERNANCE), del Dr. Jon Messenger del Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad (WORKQUALITY), así como de la Sra. Anna Biondi y de la Sra. Carmen Benitez de la Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV). El documento se elaboró bajo la dirección general de la Sra. Alette van Leur, Directora de SECTOR.

1. Introducción

1. La idea del teletrabajo empezó a suscitar interés con la crisis del petróleo en el decenio de 1970. Al dispararse el precio del petróleo, se encarecieron los costos del desplazamiento diario entre el domicilio y el lugar de trabajo además de plantearse otras dificultades. El problema del aprovisionamiento futuro de petróleo suscitaba una creciente preocupación y se temía que su precio nunca bajaría. En este contexto, se consideró que el teletrabajo podía ser la solución: las personas trabajarían a domicilio o en un telecentro cerca de su domicilio a fin de evitar los gastos elevados de combustible para el transporte hasta el lugar de trabajo y reducir los gastos de calefacción y climatización de los locales de oficina. La crisis del petróleo se resolvió rápidamente, pero se siguió mostrando interés por el teletrabajo, que empezó a promoverse como un medio de lograr otros objetivos deseables para las empresas y los trabajadores, como mejorar el equilibrio entre la vida privada y la vida profesional, mejorar la moral de los trabajadores y aumentar la productividad. El progreso continuo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), que facilitan el trabajo distribuido, a menudo en zonas geográficas remotas (inclusive entre fronteras) fue un factor decisivo en la expansión del teletrabajo.
2. Como se indica en la Memoria del Director General presentada a la 104.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, titulada *La iniciativa del centenario relativa al futuro del trabajo*:

La creciente globalización de una economía que experimenta rápidos y profundos cambios derivados de la evolución tecnológica, que persigue siempre una mayor competitividad, y que está condicionada por una agenda política variable ... está generando cambios importantes en la manera de organizar el trabajo y la producción ... Las tecnologías de la información y la comunicación, que también aumentan las posibilidades de trabajar a distancia, permiten conciliar mejor las responsabilidades profesionales y familiares estableciendo un equilibrio más satisfactorio entre la vida laboral y la vida personal, lo cual podría beneficiar principalmente a las mujeres. Ello, también en este caso, genera tanto preocupación como esperanzas; la desaparición de las fronteras espaciales y temporales entre las esferas laboral y privada suscita inquietudes en diferentes ámbitos, y evoca formas de organización del trabajo del período preindustrial. Los procesos de cambio que permiten que el individuo pase más tiempo en su casa que en el trabajo, pero que también pase más tiempo trabajando en casa, podrían ser un arma de doble filo para algunos ¹.

Nada recoge mejor esas esperanzas y preocupaciones contradictorias que el teletrabajo.

3. Los progresos transcendentales logrados en las TIC han permitido que hoy en día se pueda trabajar en cualquier parte y en cualquier momento sin dejar de estar conectado y de interactuar estrechamente con los colegas de trabajo, ya sea en el establecimiento principal del empleador o en cualquier otro lugar. Actualmente, el trabajo nómada es mucho más fácil y accesible para un mayor número de trabajadores, gracias a las herramientas tecnológicas como los programas informáticos compartidos, las redes privadas virtuales, las conexiones de Internet de banda ancha, las conferencias telefónicas, las videoconferencias, los centros de llamadas virtuales y el protocolo de transmisión de voz por Internet (VoIP), la computación en nube, Wi-Fi, así como otros potentes dispositivos digitales cada vez más omnipresentes.
4. Con la difusión del trabajo nómada, es imperativo reforzar la capacidad de los trabajadores que trabajan a través de medios telemáticos para que puedan desempeñar satisfactoriamente sus tareas en el momento y lugar que mejor les convenga. Esta proliferación del trabajo a

¹ OIT: Memoria del Director General, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.^a reunión, 2015, Informe I: *La iniciativa del centenario relativa al futuro del trabajo*, párrafos 62 y 70.

distancia, que esencialmente adopta la forma de teletrabajo y equipos de trabajo virtuales, plantea nuevas dificultades y abre nuevas perspectivas tanto para los empleadores como para los trabajadores. Lo que importa no es dónde se realice el trabajo sino el resultado que se obtiene. Esto exige un replanteamiento de los enfoques de gestión y supervisión, de manera que el interés se centre en el resultado del trabajo y no en el control directo de los procesos y del tiempo de trabajo.

2. La dificultad de definir el teletrabajo

5. Aunque el término teletrabajo fue acuñado ya a principios de 1970 por Jack M. Nilles ², todavía no se ha llegado a un consenso sobre su definición exacta. Las distintas personas dan a este concepto distintas acepciones, y lo utilizan para designar una gran diversidad de modalidades de trabajo, como el trabajo móvil, el trabajo efectuado en cualquier lugar distinto de los locales del empleador, el trabajo efectuado en centros de oficinas compartidas, y el trabajo a domicilio. Otros utilizan el término para referirse a toda forma de trabajo basada en las TIC, como las presentes en las nuevas actividades relacionadas con la tecnología financiera (sector en rápida expansión, más conocido como FinTech) que combina las nuevas TIC con los servicios financieros.
6. Esta disparidad de definiciones queda reflejada en la multitud de términos empleados para designar este fenómeno: «teledesplazamiento», «trabajo a domicilio», «trabajo en línea», «trabajo virtual», «trabajo remoto», «trabajo a distancia», «trabajo distribuido», «workshifting» (trabajo flexible en cuanto a horarios, ubicación y uso de tecnología) o «trabajo flexible». Estos términos describen prácticas subyacentes cuyas características se superponen pero son menos sinónimos de lo que cabe suponer; por consiguiente, considerar a algunas de estas modalidades como teletrabajo es sobreestimar su importancia.

2.1. Terminología y definiciones de teletrabajo: visión de conjunto

7. La mayoría de los expertos sostienen que el término «teletrabajo» debería aplicarse exclusivamente a las tareas que se realizan regularmente fuera del establecimiento reconocido del empleador como mínimo un día durante la semana laboral, y que por «trabajadores virtuales» debería entenderse principalmente aquellas personas que trabajan a tiempo completo fuera de los locales del empleador; en otras palabras, los trabajadores virtuales son teletrabajadores a tiempo completo. De igual modo, los expertos sostienen que el «teletrabajo» no es siempre sinónimo de «trabajo flexible», aunque muchos estudios y análisis sobre el teletrabajo se inscriben en una perspectiva de modalidades de trabajo flexibles. Si bien trabajar desde un lugar externo al centro de operaciones del empleador pudiera ofrecer cierta flexibilidad a los trabajadores, la estructura y la flexibilidad de estas modalidades de teletrabajo pueden variar. En el mismo orden de ideas, aunque la expresión «trabajo a domicilio» suele utilizarse como sinónimo de teletrabajo y la mayoría de los

² La historia oficial del fenómeno de «teletrabajo» se remonta a 1973 cuando el científico espacial Jack M. Nilles y su equipo interdisciplinario de la Universidad de California del Sur recibieron una subvención de la Fundación Nacional de Ciencias de los Estados Unidos para investigar sobre el tema *Development of (Public) Policy on the Telecommunications – Transport Tradeoff*. Más tarde, acuñó los términos «teledesplazamiento» y «teletrabajo» para describir de manera más concisa el título del proyecto.

teletrabajadores trabajan efectivamente en o desde el domicilio³, no debería considerarse que esos términos son equivalentes. Por otra parte, el término «teledesplazamiento», si bien es el más utilizado indistintamente con teletrabajo, en sentido estricto se aplica exclusivamente a las modalidades de trabajo que dispensan a los trabajadores de desplazarse a los lugares de trabajo habituales de sus empleadores al menos parte del tiempo de trabajo. La falta de precisión en la utilización de estos términos plantea graves problemas a la hora de definir el concepto de teletrabajo y, por consiguiente, en lo que respecta a los factores que se han de considerar para su medición estadística.

8. Otro obstáculo mayor a la hora de definir y, por lo tanto, de medir el teletrabajo es que suele analizarse desde la perspectiva de muy diversas disciplinas, de manera que las conclusiones a las que se llegan sobre él y sobre su impacto tienen un carácter fragmentado y disperso en ámbitos tales como los sistemas de tecnología e información, la logística, la gestión operativa, los bienes inmuebles, la gestión organizativa, el comportamiento organizacional, la sociología, la psicología, las estrategias de continuidad de las actividades y las relaciones laborales, por mencionar sólo algunos.
9. Esta dificultad para definir el término no es nada nuevo; en 1990, por ejemplo, la OIT puso de manifiesto la dificultad para elaborar una definición común del concepto, dado que se aplicaba a una gran variedad de situaciones⁴. En el informe se señalaba que el término no había dejado de evolucionar desde su sentido inicial — trabajo a domicilio realizado con medios electrónicos — y englobaba ahora formas más complejas que abarcaban una gran variedad de regímenes flexibles con diferentes combinaciones de lugares de trabajo: en oficinas centrales, en locales del cliente, en centros satélite o en el domicilio. La creciente multiplicación de redes de comunicación y de nuevas formas de trabajo dificultaron el establecimiento de una definición común del término «teletrabajo»; algunos analistas identificaron tres criterios conceptuales principales — el modo de organización, el lugar de ejecución y la tecnología utilizada — y unas 50 definiciones diferentes del término, de las cuales más del 60 por ciento se basaban en una combinación de dos o más de dichas bases conceptuales.
10. Dado que el trabajo a distancia y la utilización de nuevas tecnologías entrañan siempre cambios organizacionales, parece apropiado definir el teletrabajo como una forma de organización del trabajo con las siguientes características: *a*) el trabajo se realiza en un lugar distinto del establecimiento principal del empleador o de las plantas de producción, de manera que el trabajador no mantiene un contacto personal con los demás colegas de trabajo, y *b*) las nuevas tecnologías hacen posible esta separación al facilitar la comunicación. Además, el teletrabajo puede realizarse «en línea» (con una conexión informática directa) o «fuera de línea», organizarse de manera individual o colectiva, constituir la totalidad o una parte de las tareas del trabajador, y ser ejecutado por trabajadores independientes o trabajadores asalariados.
11. Existen muchas otras definiciones. En el artículo 2 del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, de 2002, concertado y firmado por los principales interlocutores sociales europeos — BusinessEurope (anteriormente UNICE), la Unión Europea del Artesanado y

³ El término «trabajo a domicilio» suele utilizarse como sinónimo de teletrabajo (o «teledesplazamiento»), pero dichos términos no deben considerarse equivalentes. La utilización del término «trabajo a domicilio» puede ser un error mucho más grave porque confunde el trabajo realizado a domicilio a través de las TIC con el trabajo a domicilio en el sentido tradicional — es decir, la producción industrial a destajo realizada por un trabajador en su domicilio, como se especifica en el Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 177).

⁴ OIT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Condiciones de trabajo.4, Recopilación, trabajo a distancia, 1992.

de la Pequeña y Mediana Empresa (UEAPME), el Centro Europeo de Empresas con Participación Pública y de Empresas de Interés Económico General (CEEP) y la Confederación Europea de Sindicatos (CES) — se define el teletrabajo como:

Una forma de organización y/o de realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también habría podido realizarse en los locales del empresario, se ejecuta habitualmente fuera de esos locales.

12. Esta definición se dejó deliberadamente amplia a fin de abarcar las diferentes formas de teletrabajo. En un informe publicado en 2010 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), titulado *Teletrabajo en la Unión Europea*⁵, se indica que los actores de las relaciones laborales en los Estados miembros han de debatir qué tipo de teletrabajo cumple estos criterios y, en particular, qué ha de entenderse por «habitualmente», ya que podría hacer referencia al trabajo efectuado fuera de los locales del empleador tanto cinco días a la semana como un día a la semana o menos, siempre que se efectúe con regularidad. Varios Estados miembros de la Unión Europea han incorporado esta definición en sus directivas o convenios colectivos nacionales para aplicar el acuerdo, mientras que otros Estados miembros han elaborado sus propias definiciones, más precisas, ampliando o suprimiendo algunos de los criterios utilizados en la definición del Acuerdo Marco.
13. El Acuerdo Marco de la UE no es en absoluto preceptivo en cuanto al lugar en el que se realiza el teletrabajo, pero trasluce un alto grado de formalidad, ya que por lo general debe mencionarse expresamente en el contrato de trabajo que el trabajador puede acogerse a este régimen laboral. Asimismo, exige una cierta regularidad en cuanto a la frecuencia del teletrabajo.
14. El planteamiento del Comité Consultivo Australiano de Teletrabajo (ATAC) con respecto al teletrabajo es, si cabe, más amplio, al precisar que el teletrabajo es «una forma de trabajo flexible, posibilitada por las TIC, y que tiene lugar fuera del entorno de la oficina tradicional»⁶. De la doctrina sobre el teletrabajo examinada por el ATAC y de las distintas definiciones de los expertos se desprende que en algunos casos se exige una cierta regularidad del teletrabajo y un lugar específico para su desempeño; en otros, los criterios son bastante preceptivos y se exige que el teletrabajo sea realizado desde el domicilio, al menos un día a la semana, por trabajadores asalariados remunerados, sirviéndose a tal efecto de las tecnologías de la comunicación; y, por último, en otros se considera que el domicilio debe ser el emplazamiento habitual del teletrabajo, pero que también se puede efectuar en otros lugares.
15. Otros analistas, como Messenger y Gschwind⁷, señalan que el trabajo extremadamente flexible basado en la computación en la nube, accesible a través de teléfonos inteligentes y tabletas desde prácticamente cualquier lugar del planeta, ha hecho que el término «teletrabajo», tal como se entendía el concepto en un principio, se haya quedado desfasado, ya que se asocia a ordenadores, teléfonos y aparatos de fax fijos — que nada tienen que ver

⁵ Eurofound: *Teletrabajo en la Unión Europea* (Dublín, 2010), ref. EF/09/96/EN (en español existe sólo un resumen).

⁶ Comité Consultivo Australiano de Teletrabajo (ATAC): *Telework for Australian employees and businesses: Maximising the economic and social benefits of flexible working practices*, Informe del Comité Consultivo Australiano de Teletrabajo presentado al Gobierno Australiano (2006).

⁷ J. Messenger y L. Gschwind: *Telework, new ICTs and their effects on working time and work–life balance*, revista inédita de la literatura del teletrabajo (Ginebra, OIT, 2015).

con los dispositivos que utilizan actualmente y utilizarán en el futuro los «nómadas digitales». Sobre la base del trabajo de Craipeau ⁸, que considera que el teletrabajo está experimentando un proceso «de mutación» y que la gran variedad de TIC y la generalización del acceso a Internet permiten la virtualización del trabajo sirviéndose de dispositivos más pequeños y más potentes como los teléfonos inteligentes y las tabletas, Messenger y Gschwind proponen su propio marco analítico del concepto de teletrabajo, que abarca tres generaciones que van desde la *oficina a domicilio*, pasando por la *oficina móvil* hasta la *oficina virtual*.

16. Los estudios sobre el teletrabajo de primera generación, como es lógico, se concentran en una sola modalidad de trabajo, la oficina a domicilio, porque los ordenadores y teléfonos de la época, es decir la primera generación de las TIC, no permitían propiciar el trabajo nómada. Asimismo, estos estudios de la primera generación se circunscribían claramente a los planos sectoriales y geográficos ya que, antes de que el teletrabajo se extendiese a otros sectores, estados y países, su principal objeto de análisis eran los sectores de la información de los decenios de 1970 y 1980 de la Costa Oeste de los Estados Unidos en donde los empleos eran flexibles, los gastos de desplazamiento elevados y el acceso a las TIC estaba ya muy extendido.
17. Messenger y Gschwind señalan la dificultad de delimitar la primera generación de teletrabajo de la segunda, la oficina móvil, porque los cambios se fueron produciendo gradualmente en distintas etapas en los diversos países, sectores y organizaciones, siendo los progresos tecnológicos el principal factor que diferencia a la primera de la segunda generación de teletrabajo. Sin embargo, la oficina móvil rompió con la doble estructura espacial clásica del trabajo, ya que a partir de ese momento éste podía realizarse cada vez más fuera de los locales del empleador, en el domicilio pero también en muchos otros lugares. Los autores citan a Kurland y Bailey para señalar que el trabajo ha dejado de estar vinculado a un espacio y puede efectuarse «aquí, allí, en cualquier parte y en cualquier momento» ⁹.
18. A partir de ahí, bastó con la generalización acelerada de Internet y el acceso a la red mundial para que surgiese la siguiente generación de teletrabajo, la oficina virtual. Makimoto y Manners predijeron en su obra de 1997 titulada *Digital Nomad* que el trabajo del futuro no estaría ni aquí ni allí, sino en constante movimiento, y que el acceso a Internet a través de radioenlaces y la miniaturización de transistores, junto con la fusión inevitable de las tecnologías de la información y las tecnologías de la comunicación, generarían el «producto ideal del sector», que sería a la vez más y menos que un ordenador portátil. Será más un medio de comunicación que una herramienta informática, y mucho más pequeño y ligero que los portátiles actuales» ¹⁰.
19. Habida cuenta de las múltiples definiciones del concepto de teletrabajo, resulta muy útil el marco analítico detallado elaborado por Nicklin *et al.* ¹¹, reproducido en el cuadro 1, que incorpora y racionaliza el amplio abanico de criterios conceptuales del teletrabajo utilizados por diversos expertos en la materia.

⁸ S. Craipeau: «Télétravail: le travail fluide», en *Quaderni* (2010), págs. 107-120.

⁹ N.B. Kurland y D.E. Bailey: «The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime», en *Organizational Dynamics* (1999), vol. 28, págs. 53-68.

¹⁰ T. Makimoto y D. Manners: *Digital Nomad* (Chichester, 1997). Obra citada en Messenger y Gschwind, *op. cit.*

¹¹ J.M. Nicklin *et al.*: «Telecommuting: What? Why? When? and How?» en J. Lee (ed.): *The impact of ICT on work* (Singapur, Springer Science+Business Media, 2016), pág. 46, cuadro 3.2.

Cuadro 1. Factores que se han de considerar al definir el teletrabajo

Factor	Consideraciones
Proporción: tiempo parcial/tiempo completo	<i>Teletrabajadores a tiempo parcial:</i> desempeñan periódicamente las funciones del puesto fuera del centro principal de operaciones. <i>Teletrabajadores a tiempo completo:</i> normalmente desempeñan la mayoría o la totalidad de las funciones del puesto fuera del centro principal de operaciones.
Lugar de ejecución: fijo/móvil	<i>Fijo:</i> el trabajador trabaja principalmente en un emplazamiento externo fijo (por ejemplo, en el domicilio). <i>Móvil:</i> el trabajador puede trabajar o trabaja en distintos lugares fuera del centro principal de operaciones. <i>Nota: las misiones en el terreno no se consideran teletrabajo – se trata de adscripciones temporales a un lugar de destino fuera del centro principal de operaciones.</i>
Horario: fijo/variable	<i>Fijo:</i> los días/horas en que el trabajador desempeñará sus funciones fuera del centro de operaciones son siempre los mismos. <i>Variable:</i> los días/horas en que el trabajador desempeñará sus funciones fuera del centro de operaciones varían.
Colaboración: baja/alta	<i>Colaboración baja:</i> la interacción que los trabajadores han de mantener con los colegas del centro principal de operaciones es baja. <i>Colaboración alta:</i> la interacción que los trabajadores han de mantener con los colegas del centro principal de operaciones es alta.
Sincronización de tareas: secuencial/simultánea	<i>Secuencial:</i> las tareas interdependientes del trabajador se desarrollan consecutivamente (por ejemplo, correos electrónicos, fax). <i>Simultánea:</i> las tareas interdependientes del trabajador se desarrollan simultáneamente (por ejemplo, conferencia telefónica, videoconferencia).
Autonomía: baja/alta	<i>Autonomía baja:</i> los trabajadores tienen poco margen para decidir acogerse al teletrabajo, cuándo y cómo. <i>Autonomía alta:</i> los trabajadores tienen mucho margen para decidir acogerse al teletrabajo, cuándo y cómo.

Fuente: J.M. Nicklin *et al.*: «Telecommuting: what? Why? When? and How?» en J. Lee (ed.): *The impact of ICT on work* (Singapore, Springer Science+Business Media, 2016), pág. 46, cuadro 3.2.

- 20.** Cabe señalar que, según Nicklin *et al.*, los seis factores (proporción, lugar de ejecución, horario, colaboración, sincronización y autonomía) deberían considerarse como una continuidad variable, en función del modo de ejecución del teletrabajo (a tiempo parcial o a tiempo completo), del tipo de trabajo efectuado y del día en que se ejecute. De igual modo, el alcance del teletrabajo en un determinado lugar puede variar (y probablemente variará, con el desarrollo continuo de la tecnología de la comunicación y de la colaboración). Según Nicklin *et al.*, por teletrabajo ha de entenderse la proporción de funciones relacionadas con un puesto que ejecuta un trabajador en un lugar alejado tanto de otros colegas como del centro físico principal de operaciones del empleador, utilizando diversas formas de TIC para mantener una presencia virtual. Por consiguiente, según esta acepción, no se consideran teletrabajo: los desplazamientos por trabajo, el trabajo en múltiples sitios, el trabajo en el sitio del cliente, una falta total de presencia virtual, ni las misiones sobre el terreno en las que intervengan más de un trabajador ¹².
- 21.** Dada la posibilidad de que el teletrabajo varíe considerablemente en función de estas seis constantes, cabría definir el teletrabajador como todo asalariado que utilice las TIC y que trabaje fuera del establecimiento principal al menos una vez al mes para desempeñar las tareas relacionadas con su puesto.
- 22.** Las dificultades que presenta la definición de teletrabajo se complican más, si cabe, porque algunas personas que no se consideran «teletrabajadores» declaran que a veces se llevan el

¹² *Ibid.*

trabajo al domicilio o trabajan en otros lugares distintos de los locales en los que suelen trabajar, al menos ocasionalmente. Sin embargo, los estudios sobre el tema coinciden en que la mayoría de las personas que se consideran teletrabajadoras declaran que lo son a tiempo parcial, y la mayoría de los empleadores permiten también el teletrabajo sobre esa base. Con todo, el teletrabajo adopta tantas modalidades para responder a las exigencias profesionales actuales que existen muchos tipos de regímenes diferentes de teletrabajo para satisfacer las diversas necesidades organizacionales e individuales.

2.2. Tipos de teletrabajo

23. El teletrabajo puede adoptar distintas modalidades, entre las que cabe mencionar:

- *Escritorio multiusuario (hot desking)*. El trabajador trabaja a distancia una parte o la mayor parte del tiempo, y el resto del tiempo en la oficina principal. Cuando trabaja en la oficina principal, el trabajador ocupa un despacho no asignado, atribuido para una utilización puntual, y no dispone de un escritorio que le estaría reservado durante sus períodos de teletrabajo.
- *Escritorio multiusuario con reserva (hotelling)*. Sistema similar al del escritorio multiusuario, pero los trabajadores deben realizar una reserva previa.
- *Telecentros*. Instalaciones que ofrecen estaciones de trabajo y otro equipo de oficina a los trabajadores de diversas entidades. Este tipo de teletrabajo se considera útil en la medida en que la tecnología que ofrecen es mejor que la disponible en la oficina a domicilio, pero se estima que está en declive debido al acceso generalizado a las redes de banda ancha, los ordenadores portátiles y los teléfonos inteligentes.
- *Oficinas colaborativas*. Se trata de entornos de trabajo virtuales en los que los trabajadores pueden trabajar en colaboración desde distintos lugares gracias a una red informática.

24. El informe de 2006 de ATAC, antes mencionado, se refiere a otros dos tipos de teletrabajadores:

- Los *teletrabajadores móviles*, que trabajan al menos diez horas por semana fuera del establecimiento principal, inclusive sirviéndose de sus teléfonos móviles durante sus desplazamientos.
- El *teletrabajo complementario*, que ejecutan personas que trabajan puntualmente a domicilio tras la jornada laboral o los fines de semana, normalmente para cumplir los plazos en los períodos de mucho trabajo ¹³.

¹³ ATAC, *op. cit.* En los estudios sobre el tema, se suele calificar a este fenómeno de teletrabajo «complementario» porque no sustituye sino que se suma a las horas de trabajo realizadas en la oficina. Este tipo de teletrabajo equivale a menudo a horas extraordinarias no remuneradas.

3. Prevalencia del teletrabajo en el mundo

25. Como el teletrabajo tiene más que ver con la organización del trabajo que con una modalidad de empleo o una nueva categoría profesional — aunque es posible que las facilite —, pocos países llevan a cabo una recopilación sistemática de estadísticas oficiales para hacer un seguimiento y medición de su desarrollo. Tal y como se ha indicado anteriormente, debido a las múltiples modalidades de trabajo y empleos a las que se aplica el término, identificar y determinar la prevalencia del teletrabajo es una tarea difícil que se puede comparar con medir una banda elástica, ya que su longitud depende totalmente de cuánto se estire. También se ha señalado la dificultad de sacar conclusiones de las diferentes fuentes gubernamentales de datos sobre el trabajo realizado a domicilio: «Los datos están registrados pero no se pueden extraer»¹⁴.
26. La mayoría de los informes sobre la incidencia del teletrabajo son principalmente estimaciones — muchas de ellas muy aproximativas —, ya que a menudo se basan fundamentalmente en estudios académicos o sectoriales cuyos enfoques varían ampliamente en cuanto a muestreo, categorías de la población seleccionadas, ubicación, metodología y rigor analítico, y en lo que concierne a definiciones y marcos teóricos. Por ejemplo, algunos pueden considerar como teletrabajo los casos en los que un trabajador consulta o responde a sus correos electrónicos al volver a casa de la oficina. Así, estos casos se acaban por incluir en las conclusiones que pretenden informar sobre la incidencia del teletrabajo. Todos estos factores afectan a la solidez, la calidad y la fiabilidad de estos resultados, pero a menudo son los únicos disponibles para tratar de hacerse una idea de la prevalencia del teletrabajo y sus efectos sociales y en el trabajo¹⁵.
27. En este sentido, Messenger y Gschwind señalan, por ejemplo, que en muchas encuestas se mide la prevalencia del teletrabajo en función del porcentaje de personas que realizan teletrabajo dentro de una población más amplia, sobre la base de preguntas tipo relativas al teletrabajo a domicilio o al teletrabajo nómada en las que se plantea a los encuestados, por ejemplo, si trabajan a domicilio al menos un día a la semana o si utilizan las TIC para trabajar fuera de los locales del empleador. Otras encuestas evalúan la cantidad de tiempo que se dedica al teletrabajo por medio de preguntas como «en una semana normal, ¿cuántas horas trabaja desde su domicilio?», mientras que la frecuencia del recurso al teletrabajo con nuevas TIC (teletrabajo virtual) a menudo se mide mediante una escala de cuatro o cinco puntos, que normalmente va de «nunca» a «muy a menudo» o de «ninguna» a «alta». Debido a estas amplias variaciones en lo que respecta al tamaño del muestreo, el tipo de población seleccionada, la ubicación, el nivel de análisis y la metodología, la solidez y la fiabilidad de las conclusiones de estos estudios son inevitablemente dudosas aunque se utilice la misma definición y enfoque teórico¹⁶.
28. Por lo tanto, las estimaciones presentadas en este documento se ven afectadas por estas limitaciones. Ofrecen solamente una visión parcial de la prevalencia del teletrabajo y además únicamente en relación con algunos países desarrollados sobre los que se han realizado algunos de los estudios antes citados. La información que proporcionan a menudo es obsoleta y es sólo indicativa de la situación general del teletrabajo, no de la posible situación real del momento, pero ofrecen una indicación útil del estado del teletrabajo, y a menudo la tendencia general es su proliferación.

¹⁴ K. Lister y T. Hamish: *The state of telework in the U.S.: How individuals, business, and government benefit* (San Diego, California, Telework Research Network, junio de 2011).

¹⁵ Messenger y Gschwind, *op. cit.*

¹⁶ *Ibíd.*

-
- 29.** Para reducir este vacío de información, el Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad de la OIT (WORKQUALITY) está realizando actualmente un estudio en colaboración con Eurofound sobre la utilización de nuevas TIC para el trabajo efectuado fuera de los locales del empleador y sus repercusiones en el tiempo de trabajo, la conciliación entre la vida laboral y la vida privada, el rendimiento en el trabajo y la salud y el bienestar de los trabajadores. Este estudio de próxima publicación se centra en los trabajadores que no trabajan en los locales del empleador y utilizan las TIC, es decir, el teletrabajo que se define en líneas generales como trabajo «nómada» digital. Se desarrolló conjuntamente un cuestionario estándar para expertos a fin de recopilar información extraída de bases de datos y estudios existentes, basándose en instrumentos similares aplicados previamente por Eurofound. Eurofound se sirvió de este cuestionario para que su red de corresponsales recopilara información de diez Estados miembros de la UE, que se está completando con datos de la sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2015). La OIT ha distribuido el mismo cuestionario estándar para expertos en cinco países de otras regiones del mundo. Las respuestas a este cuestionario deberían permitir realizar un análisis comparativo de la incidencia del teletrabajo/trabajo nómada digital. Además, deberían ofrecer información acerca de sus repercusiones en el tiempo de trabajo, la conciliación entre la vida laboral y la vida privada, el rendimiento individual e institucional, y la salud y el bienestar en el trabajo, así como nuevas respuestas institucionales y nacionales en materia de políticas en los países abarcados.

3.1. El teletrabajo en el mundo

- 30.** A pesar de la limitación de datos, todavía es posible presentar una visión general de la situación del teletrabajo en una serie de países desarrollados y algunos países con economías emergentes, aunque esa visión a menudo esté anticuada e incompleta.

3.1.1. Estados Unidos

- 31.** El cuadro 2 presenta el número de teletrabajadores en los Estados Unidos correspondiente a distintas categorías de empleadores de los sectores público (gobierno federal, estados, gobiernos locales) y privado (con y sin ánimo de lucro) para el período de 2005 a 2014. Estas cifras están extraídas del sitio GlobalWorkplaceAnalytics.com, que analizó los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (Oficina del Censo de los Estados Unidos). GlobalWorkplaceAnalytics.com explica que la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense extrae sus datos sobre el trabajo a domicilio (teletrabajo) de las respuestas a la pregunta: ¿Cuál ha sido su principal medio de transporte para ir a trabajar durante la semana en que se realiza la encuesta? Añade que «trabajé en casa» es una de las opciones y concluye que si esos trabajadores respondieron que trabajaron principalmente a domicilio durante la semana de la encuesta, entonces se supone que efectivamente trabajaban allí, lo que significa que realizaron teletrabajo/teledesplazamiento, al menos la mitad del tiempo. La empresa explica que, aunque a menudo se utilizan los términos indistintamente, el «teletrabajo» se define como la sustitución del desplazamiento por la tecnología, mientras que el «teledesplazamiento» se define de forma más limitada como la sustitución del desplazamiento de la persona que viaja a diario entre su domicilio y el trabajo por la tecnología. Por lo tanto, si un trabajador se lleva trabajo a su domicilio después de haber estado en la oficina se considera teletrabajo, pero no teledesplazamiento, y si alguien trabaja en su domicilio en lugar de ir en coche a la oficina se trata de teledesplazamiento. Asimismo, señala que muchas personas y organizaciones evitan ambos términos y optan por «trabajo distribuido», «trabajo móvil», «trabajo remoto» (Reino Unido) y «workshifting» (trabajo flexible en cuanto a horarios, ubicación y uso de tecnología) (Canadá).
- 32.** A pesar de estas dificultades, es posible observar las siguientes tendencias en materia de teletrabajo/teledesplazamiento en los Estados Unidos. El trabajo regular a domicilio (que se

supone que constituye la mayoría del teletrabajo) entre la población que no trabaja por cuenta propia aumentó un 102 por ciento de 2005 a 2014. Esto implica que en 2014 el número de trabajadores que trabajaban a domicilio al menos la mitad del tiempo ascendía a 3,7 millones, es decir el 2,8 por ciento de la fuerza de trabajo. De 2013 a 2014 el número de trabajadores que realizaban teletrabajo/teledesplazamiento aumentó mucho más rápidamente que el número de trabajadores en su conjunto, 5,6 por ciento y 1,9 por ciento respectivamente. Cabe señalar el crecimiento constante del número absoluto de teletrabajadores durante el período.

Cuadro 2. Teletrabajadores en los Estados Unidos, por tipo de empleador, de 2005 a 2014

Año	Empleador con ánimo de lucro	Empleador sin ánimo de lucro	Gobierno local	Gobierno estatal	Gobierno federal	Número total de teletrabajadores
2005	1 468 084	173 271	73 714	74 018	30 268	1 819 355
2006	1 712 562	238 554	81 171	102 457	161 521	2 296 265
2007	1 877 271	247 952	88 302	115 299	147 213	2 476 037
2008	2 159 915	273 620	103 740	131 245	157 858	2 826 378
2009	2 225 497	298 436	113 007	138 801	153 492	2 929 233
2010	2 284 006	306 598	114 150	151 244	167 030	3 023 028
2011	2 387 745	320 494	123 001	158 362	158 711	3 148 313
2012	2 501 855	324 984	119 622	164 382	157 682	3 268 525
2013	2 696 963	355 327	122 530	160 661	144 966	3 480 447
2014	2 860 517	355 327	131 597	170 932	158 688	3 677 061
% de teletrabajadores en 2014	2,9	3,1	1,4	2,6	3,4	2,8

Fuente: Análisis de GlobalWorkplaceAnalytics.com de los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidenses 2005-2014 (Oficina del Censo de los Estados Unidos).

33. El cuadro 3 presenta las cifras que figuran arriba, pero esta vez en relación con el índice de crecimiento del teletrabajo/teledesplazamiento dentro de cada categoría de empleador durante el mismo período. Aunque el porcentaje que representa el teletrabajo dentro del trabajo total en cada categoría de empleador sigue siendo muy modesto, el índice de crecimiento en todas las categorías de empleadores es muy llamativo. La cuadruplicación del porcentaje de teletrabajo en el Gobierno federal se puede atribuir, sin duda, a la aprobación de la Ley de Fomento del Teletrabajo, promulgada por el Presidente Barack Obama el 9 de diciembre de 2010, tras años de actividad legislativa para promover el teletrabajo en el Gobierno federal. Exige que cada organismo del Poder Ejecutivo establezca una política que permita realizar teletrabajo al personal que reúne los requisitos.

Cuadro 3. Crecimiento del teletrabajo por categoría de empleador en los Estados Unidos durante el período de 2005 a 2014

	2005-2014 (%)
Empresas con ánimo de lucro	94,8
Empresas sin ánimo de lucro	105,1
Gobierno local	78,5
Gobierno estatal	130,9
Gobierno federal	424,3
Crecimiento total del teletrabajo	102,1

Fuente: Análisis de GlobalWorkplaceAnalytics.com de los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidenses 2005-2014 (Oficina del Censo de los Estados Unidos).

3.1.2. Canadá

34. Según *Canadian Mobile Worker 2012-2016 Forecast*, publicado por la empresa International Data Corporation, el 68,9 por ciento de los trabajadores canadienses realizaba al menos un cierto número de horas de trabajo móvil en 2012 y se prevé que la cifra aumente a un 73 por ciento en 2016. Esta tendencia se puede atribuir a diversos factores, entre ellos, la prolongación del tiempo requerido para desplazarse a la oficina, el deseo de conciliar la vida laboral con la vida privada, la proliferación de dispositivos móviles, el crecimiento de la computación en la nube y velocidades superiores de la red que permiten a los trabajadores hacer más y más rápido en sus dispositivos móviles. Estas cifras parecen excesivas.
35. Deloitte Access Economics indicó que en 2006 el 7 por ciento de los trabajadores canadienses, incluidos los trabajadores independientes, consideraba que su domicilio constituía su lugar principal de trabajo. Cuando se excluía a los trabajadores independientes, el porcentaje estimado disminuía a 3,5 por ciento. En 2008, el 11,2 por ciento de la totalidad de los trabajadores indicó que, al menos parte del tiempo, trabajaba a domicilio ¹⁷.

3.1.3. Australia

36. Según los datos proporcionados por *Time Use Survey*, publicado por la Oficina de Estadística de Australia, el 6 por ciento de los trabajadores australianos tenía acuerdos de teletrabajo con su empleador en 2006, que variaban de teletrabajo a tiempo completo a teletrabajo ocasional. Sin embargo, estas estadísticas son de hace una década y no reflejan la situación actual del teletrabajo. Otros datos, procedentes de la Encuesta sobre la dinámica de los hogares, los ingresos y el trabajo en Australia (HILDA), indican que el porcentaje de trabajadores australianos con acuerdos de teletrabajo con su empleador ha disminuido ligeramente. Sin embargo, el nivel general de teletrabajo realizado por los trabajadores es superior, ya que alrededor del 18 por ciento de los trabajadores australianos encuestados trabajaba en cierto grado desde su domicilio en 2009. Deloitte Access Economics afirma que esta diferencia se debe a que muchas personas realizan teletrabajo de manera informal, en lugar de a través de acuerdos formales con su empleador. Asimismo, indica que lo más probable es que estos teletrabajadores informales sean «trabajadores que alargan la jornada laboral», los cuales realizan tareas adicionales desde su domicilio que no hayan podido completar durante las horas de trabajo habituales en la oficina, o personas que realizan teletrabajo de manera puntual dependiendo de las necesidades familiares (por ejemplo, cuando un hijo a cargo está enfermo). El mismo informe indica que la gran mayoría de teletrabajadores en Australia sólo realiza teletrabajo a tiempo parcial ¹⁸.

3.1.4. Europa

37. Como se puede observar en el cuadro 4, casi todos los países de la Unión Europea (salvo Malta) y Noruega registraron teletrabajo en 2005, aunque en distintas proporciones. La República Checa y Dinamarca registraron los niveles más altos de teletrabajo entre las personas que indicaron realizar teletrabajo al menos «un cuarto del tiempo» o más (15,2 por ciento y 14,4 por ciento, respectivamente) y aquellas que realizaban teletrabajo «casi todo el tiempo» (9 por ciento y 2,6 por ciento, respectivamente). En todos los casos, el porcentaje de teletrabajo ocasional era siempre mucho más elevado que el del teletrabajo a tiempo completo, con niveles variables de diferencias entre los países.

¹⁷ Deloitte Access Economics: *Next generation telework: A literature review*, Department of Broadband, Communications and the Digital Economy (2011).

¹⁸ *Ibíd.*

Cuadro 4. Incidencia del teletrabajo en los países de la UE-27 y Noruega, 2005 (en porcentaje)

	Trabajadores que realizan teletrabajo al menos «un cuarto del tiempo» o más	Trabajadores que realizan teletrabajo «casi todo el tiempo»
República Checa (CZ)	15,2	9,0
Dinamarca (DK)	14,4	2,6
Bélgica (BE)	13,0	2,2
Letonia (LV)	12,2	1,8
Países Bajos (NL)	12,0	1,9
Estonia (EE)	11,8	1,4
Finlandia (FI)	10,6	1,6
Polonia (PL)	10,3	2,3
Noruega (NO)	9,7	1,3
Suecia (SE)	9,4	0,4
Austria (AT)	8,6	3,2
Reino Unido (UK)	8,1	2,5
Eslovaquia (SK)	7,2	3,4
Grecia (EL)	7,2	1,4
España (ES)	6,9	1,5
Lituania (LT)	6,8	0,7
Eslovenia (SI)	6,7	1,9
Alemania (DE)	6,7	1,2
Francia (FR)	5,7	1,6
Chipre (CY)	5,7	0,0
Luxemburgo (LU)	4,8	0,0
Irlanda (IE)	4,2	0,5
Hungría (HU)	2,8	0,5
Rumania (RO)	2,5	0,7
Italia (IT)	2,3	0,5
Portugal (PT)	1,8	0,4
Bulgaria (BG)	1,6	0,0
Malta (MT)	0,0	0,0
UE-27	7,0	1,7

Nota: Los resultados se basan en las respuestas a la pregunta 11: «¿Implica su trabajo remunerado principal realizar teletrabajo desde el domicilio con un ordenador?»

Fuente: Cuarta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo, 2005.

3.1.5. Reino Unido

38. A fin de ilustrar cómo varían las cifras relativas al teletrabajo según las distintas fuentes, cabe señalar que Deloitte comunicó que en 2009 las cifras brutas de teletrabajo en el Reino Unido eran de 12,8 por ciento de la fuerza de trabajo, lo que implica que aproximadamente

3,7 millones de personas trabajaban principalmente en o desde su domicilio ¹⁹. Sin embargo, precisó que dos tercios de las personas incluidas como teletrabajadores en estas cifras eran trabajadores independientes, lo que significa que la cifra de trabajadores que realizaban teletrabajo más de tres días a la semana era de alrededor del 4,3 por ciento, casi el doble que el índice presentado en el informe de la cuarta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2005).

3.1.6. Suiza

39. La encuesta sobre la población activa 2001-2015 realizada por la Oficina Federal de la Estadística en Suiza afirma que durante el período examinado el número de trabajadores que realizaban teletrabajo desde el domicilio ya sea de forma regular u ocasional casi se cuadruplicó, pasando de 248 000 a 831 000 ²⁰. La oficina de la estadística estima que el 21 por ciento de la población activa realizaba algún tipo de teletrabajo desde el domicilio en 2015, al menos de forma ocasional. Sin embargo, el número de teletrabajadores regulares (definidos como las personas que realizan teletrabajo más del 50 por ciento del tiempo) siguió siendo modesto, a pesar de haberse cuadruplicado de 31 000 en 2001 a 120 000 en 2015. La proporción de teletrabajo variaba considerablemente dependiendo del sector económico, con la prevalencia más alta en el sector de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones, donde más del 50 por ciento de los trabajadores había realizado teletrabajo al menos ocasionalmente en 2015. Asimismo, se trataba del sector con el porcentaje más elevado de teletrabajadores regulares a domicilio (7,2 por ciento de la población activa). La educación era el segundo sector con el mayor porcentaje de teletrabajadores, ya que el 45 por ciento de los trabajadores realizaban teletrabajo a domicilio, al menos ocasionalmente. Le seguían las actividades de profesiones liberales, científicas y técnicas y después los servicios financieros, en los que alrededor de un cuarto de los trabajadores realizaba teletrabajo, tanto regular como ocasional. Es importante señalar que la encuesta cubría solamente a los teletrabajadores a domicilio, regulares u ocasionales. La evolución del teletrabajo es particularmente sorprendente; en 2001, el teletrabajo, incluso el ocasional, representaba menos del 15 por ciento de la fuerza de trabajo en todos los sectores; para 2015, los índices de teletrabajo habían aumentado a más del 15 por ciento en más de la mitad de los sectores de actividad. La industria de las TIC, estrechamente ligada a la mayor digitalización de la economía, registró el mayor aumento del número de teletrabajadores.

3.1.7. Japón

40. Según el informe «Worldwide Mobile Worker 2007-2011 Forecast and Analysis» el Japón contaba con un 53 por ciento de teletrabajadores en 2006, cifra que se preveía que alcanzara el 80 por ciento de la fuerza laboral para 2011, lo que constituiría el aumento más rápido del porcentaje de teletrabajadores del mundo. De modo similar, una encuesta realizada en 2003 por el Comité de Estrategia para TI del Gobierno del Japón concluyó que la población de teletrabajadores en 2002 en el país — aquellos que hacen al menos ocho horas de teletrabajo a la semana — se componía de alrededor de 3,11 millones de teletrabajadores asalariados y 970 000 teletrabajadores independientes. La proporción de teletrabajadores con respecto a la totalidad de trabajadores era de 6,1 por ciento. El estudio preveía que alrededor del 20 por ciento de la totalidad de los trabajadores japoneses realizara teletrabajo para 2010, pero actualmente no hay datos disponibles que indiquen en qué grado se ha cumplido dicha previsión, a pesar de los esfuerzos de promoción activa del teletrabajo realizados por el

¹⁹ Deloitte Access Economics, *op. cit.*

²⁰ Office fédéral de la statistique: *Le télétravail à domicile en Suisse, 2001-2015* (2016).

Gobierno del Japón ²¹. Estas cifras muy elevadas y variables sobre la incidencia del teletrabajo y las previsiones igualmente optimistas de su crecimiento reflejan perfectamente los problemas de definición que se han puesto de relieve y la cautela con la que se deberían utilizar todas las estadísticas y las previsiones sobre el teletrabajo.

41. En cambio, Deloitte Access Economics afirma que aunque el Japón haya introducido el teletrabajo relativamente tarde, la brecha con los países europeos y otros países se ha reducido. Las encuestas realizadas en 2008 mostraban que el 15,2 por ciento de los trabajadores japoneses realizaba más de ocho horas semanales de teletrabajo, pero subrayaban que los datos no se podían comparar fácilmente con las estimaciones de otros países en los que los trabajadores habían realizado teletrabajo «parte del tiempo», ya que incluían a los trabajadores independientes. Deloitte señaló que la estimación comparable para Canadá, que incluye a todos los trabajadores, era del 19 por ciento, mientras que en Australia el 12,6 por ciento de los trabajadores, incluidos los trabajadores independientes, hacía más de ocho horas semanales de teletrabajo ²².

3.1.8. América Latina

42. Según el informe anual de 2009 del Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC) de la Universidad de Costa Rica ²³, el teletrabajo es un fenómeno que va en aumento tanto en América Latina como en el Caribe, aunque el ritmo de crecimiento varía ampliamente. Países como la Argentina y Chile están a la vanguardia tanto de la promoción de su uso como del desarrollo de marcos normativos para regirlo, ya que los marcos jurídicos y el sistema de relaciones laborales existentes, incluidos los regímenes de seguridad y salud en el trabajo relativos al trabajo a domicilio, y los gastos asociados a la tecnología para el teletrabajo, no se consideran adecuados.
43. En lo que respecta a la prevalencia, las estimaciones indican que alrededor de 650 000 trabajadores realizaron teletrabajo en Chile en 2005, es decir un 10,7 por ciento de los trabajadores asalariados. En Argentina, se estima que había 900 000 teletrabajadores en 2006. En 2009, se estimó que había alrededor de 1,2 millones de hogares en los que al menos un miembro de la familia trabajaba a domicilio, muchos de ellos teletrabajadores ²⁴.

4. El teletrabajo en las TIC y los servicios financieros

44. Por regla general, los sectores en los que los elementos de carácter informativo ocupan un lugar central son los más compatibles con el teletrabajo, puesto que la información puede ser digitalizada, lo que a su vez permite realizar trabajos a distancia. Aunque no todos los empleos en las TIC o en los servicios financieros se prestan al teletrabajo, puesto que algunos requieren una interacción física directa con los demás compañeros de trabajo o los clientes (como las actividades bancarias en una sucursal o la gestión de los sistemas informáticos de una empresa), la mayoría sí son compatibles. Como ya se ha señalado, el teletrabajo surgió a principios de la década de 1970, en los sectores de la información, donde los empleos eran

²¹ G. Kaupins y K. Usui: «Countervailing forces affecting Japanese telework behavior», en *Journal of Business and Leadership* (2008), 4(2), págs. 60-67.

²² Deloitte Access Economics, *op. cit.*

²³ Universidad de Costa Rica: «El teletrabajo en Costa Rica», en *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica*, Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC), capítulo 10, (San José de Costa Rica, 2009).

²⁴ *Ibíd.*

flexibles y el acceso a las TIC estaba ya muy extendido. No en vano, el principal impulsor del teletrabajo es la innovación tecnológica, consustancial a las TIC. A pesar de algunos abandonos notables del teletrabajo por parte de empresas tan punteras en nuevas tecnologías como Yahoo y Google, no resulta sorprendente que sea en este sector donde se ha generalizado esta modalidad de trabajo.

45. Las materias primas de los servicios financieros son el dinero y la información. En lo que se refiere al dinero, que en la actualidad consiste principalmente en asientos contables, se puede convertir fácilmente, al igual que la información, a un formato digital y, por consiguiente, desmaterializarse en datos. Huelga decir que estos datos (que constituyen un componente de las TIC), una vez digitalizados, pueden ser fácilmente procesados y utilizados a distancia, lo que hace que esta tarea sea perfectamente compatible con el teletrabajo.
46. Así pues, si el teletrabajo no está tan generalizado en los servicios financieros como podría estarlo, puede que se deba más a factores tales como la ciberseguridad, las restricciones normativas o la renuencia a los cambios por parte de la dirección que a obstáculos de carácter técnico. En efecto, la tecnología financiera, un sector incipiente pero en rápida expansión (conocido popularmente como FinTech), que combina estrechamente las innovaciones tecnológicas con los productos financieros, muestra el gran potencial de la tecnología y del empleo basado en las TIC para transformar radicalmente los servicios financieros. FinTech se aplica normalmente a aquel segmento de las empresas de reciente creación que utilizan la tecnología para cambiar el modo en el que funcionan algunas actividades de los servicios financieros, tales como los pagos a través del móvil, las transferencias monetarias, los préstamos, la recaudación de fondos e, incluso, la gestión de activos. Los últimos informes en esta materia señalan que el volumen mundial de inversiones en FinTech se ha disparado de 930 millones de dólares de los Estados Unidos en 2008 a más de 12 000 millones en 2015. El auge de FinTech está cambiando el modo de funcionamiento de las empresas, de forma que los modelos tradicionales para la obtención de fondos a los que éstas recurrían, como los bancos o los inversores convencionales, han dejado de ser la única opción; gracias a estas innovaciones, es cada vez más fácil acceder a otras fuentes de financiación, como la financiación colectiva desde cualquier lugar del mundo por personas a quienes los empresarios ni siquiera conocen. Las transferencias transfronterizas de dinero son asimismo un sector en el que las empresas FinTech están expandiéndose.
47. Dentro del sector financiero, las actividades en las que el teletrabajo es más frecuente se encuentran en las tecnologías de la información (TIC), lo que constituye el denominador común de las tareas relacionadas con estas tecnologías en todos los sectores de actividad ²⁵. Aparte de en las TIC, otros empleos en los que se suele recurrir al teletrabajo son aquellos relacionados con la redacción de folletos y textos publicitarios. La cultura de empresa de este sector hace mucho hincapié en la interacción directa, en particular, en los puestos de supervisión, en los que es imprescindible trabajar en ubicaciones fijas. Además, el control normativo estricto de este sector potencia el malestar cultural generalizado que suscitan los teletrabajadores, y equipara la supervisión efectiva con la supervisión directa. No obstante, algunos profesionales del sector financiero, en particular, los planificadores financieros (muchos de los cuales son trabajadores independientes), los corredores o los peritos de seguros, suelen trabajar fuera de sus oficinas.

²⁵ M. Kolakowski: «Financial jobs with flexible hours», sitio web *about.com*, *financial careers*, disponible en la dirección: <http://financecareers.about.com/od/choosingemployers/a/flexiblehours.htm>, actualizado el 14 de enero de 2016.

Recuadro 1 Teletrabajo y ciberseguridad

Los gobiernos y las organizaciones de cualquier parte del mundo, y especialmente en el ámbito de los servicios financieros, prestan gran atención a la confidencialidad de los datos.

El Instituto Nacional de Normalización y Tecnología de los Estados Unidos (NIST) está revisando sus pautas en materia de teletrabajo para hacer frente a las preocupaciones incipientes sobre ciberseguridad, en particular, en lo que atañe a los trabajadores que acceden a contenidos relativos a su trabajo en sus teléfonos inteligentes, tabletas y ordenadores personales. Se teme que las prácticas denominadas «traiga su propio dispositivo» (BYOD) puedan hacer a las organizaciones más vulnerables antes los ataques de los piratas informáticos. NIST señala que los empleadores están descubriendo que «muchas filtraciones de información son producto del robo de información decisiva en una red determinada a la que los piratas han podido acceder penetrando previamente en los ordenadores utilizados para el teletrabajo». Así pues, recomienda que las organizaciones «planifiquen sus medidas de seguridad para el acceso remoto, partiendo del principio de que las redes entre el dispositivo para el teletrabajo del colaborador y la organización... no son fiables». Las directrices iniciales del NIST sobre el teletrabajo, fueron elaboradas en 2009 antes de la aparición y posterior proliferación de los teléfonos inteligentes y de otros dispositivos más recientes.

Asimismo, en Francia, la Agencia Nacional de Seguridad de los Sistemas de Información (ANSSI) ha definido 12 sectores de importancia crítica para la seguridad nacional y ha seleccionado 218 «operadores de vital importancia», públicos y privados, para que se les otorgue protección prioritaria contra los ciberataques. Estas empresas, que administran infraestructuras nacionales sensibles, inclusive en el sector de las telecomunicaciones, están obligadas a crear unidades de ciberseguridad para analizar los riesgos y elaborar planes de seguridad para hacerles frente. Además, se les prohíbe conectar determinados sistemas sensibles a Internet.

En una época en la que cada vez más las contraseñas se consideran un medio de protección insuficiente, muchas entidades, especialmente los bancos, recurren a dispositivos de autenticación avanzados para gestionar el acceso a los sistemas y mejorar la confianza de sus clientes y de sus socios empresariales, así como para reforzar los procedimientos de autenticación que utilizan sus trabajadores para acceder a distancia a sus redes y bases de datos.

Fuente: Adaptado de E. Brown: *Attackers honing in on teleworkers? How organizations can secure their data*, que puede consultarse en <http://www.nist.gov/itl/csd/attackers-honing-in-on-teleworkers-how-organizations-can-secure-their-data.cfm>, 14 de marzo de 2016; y E. Christiann: *Mobile cybersecurity: a new challenge for enterprises*, que puede consultarse en <http://www.sofrecom.com/en/blog/publications/mobile-cybersecurity-a-new-challenge-for-enterprises>, 2 de mayo de 2016.

4.1. Ventajas, inconvenientes y dificultades del teletrabajo en las TIC y en los servicios financieros

48. Al igual que en cualquier otra decisión comercial, antes de acogerse al teletrabajo, deben examinarse y comprenderse bien tanto los objetivos como las posibles ventajas y dificultades que plantea esta organización del trabajo para todas las partes interesadas. A continuación se presenta una breve panorámica de algunos de estos aspectos, que han destacado analistas de círculos universitarios, del medio empresarial o de los interlocutores sociales.
49. La mayor parte de los estudios confirman que el teletrabajo ofrece ventajas tanto para los empleadores y los trabajadores como para sus comunidades en general.
50. Desde el punto de vista de las empresas, se considera ante todo que el teletrabajo es un medio que les permite: ampliar la cantera de trabajadores calificados, reducir la propagación de enfermedades (al permitir que los trabajadores enfermos sigan trabajando fuera de su puesto habitual), reducir los costos — en particular, los gastos inmobiliarios derivados de tener que contar con espacio suficiente en las instalaciones de la empresa para acomodar a todos los trabajadores —, aumentar la productividad, reducir el consumo de energía y la huella de carbono, dar cumplimiento a las disposiciones legislativas en materia de contratación de personas discapacitadas y de otros grupos vulnerables, reducir la tasa de rotación del personal y el absentismo, aumentar la motivación del personal, mejorar las estrategias de

continuidad de la empresa, así como su capacidad para administrar las actividades que desarrollan en distintos husos horarios, e incrementar su adaptabilidad cultural.

51. Desde el punto de vista de los teletrabajadores, éstos pueden beneficiarse de las siguientes ventajas: un mejor equilibrio entre la vida laboral y la vida privada; obtención de ahorros gracias a la reducción de los gastos derivados de necesidades tales como un vehículo, el aparcamiento o el transporte público, la ropa de trabajo, los alimentos y los seguros; la reducción en el tiempo de desplazamiento; así como otros ahorros considerables por no tener que hacer diariamente el trayecto del domicilio al lugar de trabajo y viceversa. No obstante, algunos sindicatos han señalado que a menudo los teletrabajadores, al no poder acogerse a ningún convenio colectivo que proteja sus derechos, están expuestos a numerosos riesgos, entre otros, la pérdida de autonomía cuando los empleadores tratan de aplicar nuevas modalidades de supervisión del trabajo; una creciente sensación de aislamiento y otros problemas de orden psicosocial; la falta de protección de las condiciones de trabajo debido a que no se realizan inspecciones del trabajo; y, en el caso de las mujeres que trabajan a domicilio, el riesgo de afrontar una doble carga de trabajo al tener que compaginar su actividad profesional con las responsabilidades familiares.
52. Para la sociedad en general, las ventajas del teletrabajo se dejan ver en el ámbito económico, medioambiental y personal, y la utilización de las TIC presenta ventajas adicionales para algunos trabajadores, en particular, aquéllos con discapacidades físicas, y contribuye a crear una sociedad con menor consumo energético.
53. En el cuadro 5 se resumen algunas de las posibles ventajas y expectativas, así como las dificultades y posibles desventajas que plantea el teletrabajo para las organizaciones, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. La lista es meramente indicativa y no pretende recopilar exhaustivamente los resultados obtenidos en los estudios. No obstante, proporciona una idea clara de lo que las empresas y aquellos trabajadores que deseen embarcarse en el teletrabajo podrían esperar.

Cuadro 5. Posibles ventajas/expectativas y desventajas/dificultades del teletrabajo

	Posibles ventajas/expectativas	Posibles desventajas/dificultades
Sociedad *	Favorable al medio ambiente Menor presión en la infraestructura Colaboración global Mayor preparación para casos de desastre Mayores facilidades para las personas con discapacidades	
Empleadores	Reducción de gastos generales Aumento de los márgenes de beneficio Menor rotación de personal Ampliación de la cantera de talentos Poco costoso, ventajoso	Generación de otros tipos de gasto (aunque en general inferiores) Mayores exigencias en materia de TIC Problemas de seguridad No aplicable a algunas tareas Cierta pérdida de control
Trabajadores	Menor costo/tiempo de desplazamiento Flexibilidad de opciones de vida Flexibilidad para el cuidado de personas a cargo Mayor autonomía Mayor satisfacción laboral Menor estrés Mayor conciliación de la vida laboral y privada	Difuminación de la separación entre vida laboral y privada/mayores posibilidades de conflicto entre ambas Trabajo en días festivos Dificultades para «desconectar» del trabajo Aislamiento social y profesional Pérdida de oportunidades laborales

* En relación con las posibles desventajas para la sociedad, algunos autores sugieren que el teletrabajo podría promover la dispersión urbana puesto que los asalariados en régimen de teletrabajo normalmente pueden permitirse vivir a mayor distancia de los locales de sus empleadores; otros autores sugieren que el trabajo a domicilio puede reforzar la división por género de las tareas domésticas, porque facilita la realización de tareas no remuneradas de prestación de cuidados.

54. Pese a que estas ventajas, desventajas y dificultades son aplicables al conjunto de la economía, algunas de las cuestiones que se plantean resultan especialmente decisivas para el sector de los servicios financieros. Algunos expertos señalan que permitir el trabajo a distancia aumenta la posibilidad de que los trabajadores utilicen sus propios dispositivos móviles para comunicarse a través de redes públicas sin garantías de seguridad, lo que aumenta la vulnerabilidad de las empresas a intrusiones no autorizadas. Por lo tanto, recomiendan a las empresas que controlen los dispositivos y programas que utilizan los trabajadores cuando no trabajan en los locales de la empresa, y se aseguren de que cuentan con sistemas de protección contra ataques potenciales de piratas informáticos. Además, recomiendan proteger todos los dispositivos utilizados para el trabajo con una contraseña con el fin de garantizar la encriptación completa de todos los datos que entran y salen de los mismos, y hacer un inventario actualizado y completo de dispositivos móviles que utilicen los teletrabajadores — incluidos los suyos propios (denominados BYOD – traiga su propio dispositivo») —, los cuales han de llevar activada una unidad de rastreo por GPS. Además, todos los dispositivos que se utilicen para trabajar deberían disponer de una función de borrado remoto de datos en caso de pérdida o robo (véase el recuadro 1).
55. Algunos investigadores han tratado de calcular el valor monetario que se deriva de las posibles ventajas del teletrabajo, pero dado que estas últimas dependen de la zona geográfica considerada, no resulta posible extrapolar los datos de un país a otro, ni siquiera de una región a otra dentro de un mismo país. No obstante, en el siguiente cuadro se presentan los resultados de uno de estos estudios — sobre el Canadá — con el fin de ilustrar los posibles ahorros, estimados en el caso concreto en 53 000 millones de dólares canadienses al año, que las empresas, los trabajadores y la sociedad en general podrían obtener gracias al teletrabajo si se aprovechara plenamente su potencial mediante las tecnologías actuales.

Cuadro 6. Ahorro potencial derivado del teletrabajo, Canadá (en dólares canadienses)

Grupo	1 teletrabajador	250 teletrabajadores	Canadá (en millones de dólares)
Empleador	10 037	2 492 146	44 000
Trabajador	1 939	484 738	8 500
Sociedad	132	32 940	578
Total	12 108	3 009 824	53 078

56. En un estudio de características y metodología similares ²⁶, efectuado para los Estados Unidos, en el que se suponía no obstante que los teletrabajadores trabajaban la mitad del tiempo a domicilio, se calculó que, si todos los trabajadores de los Estados Unidos que realizan tareas susceptibles de prestarse al teletrabajo se acogieran a este régimen a tiempo parcial, los beneficios potenciales para el conjunto de la economía ascenderían a 645 000 millones de dólares de los Estados Unidos. Este estudio tuvo en cuenta la reducción de gastos de mantenimiento de la red vial como ventaja a escala comunitaria, pero excluyó la atención médica.
57. Sin embargo, como se observa en el cuadro 5, cabe atribuir al teletrabajo tantas ventajas como desventajas, y lo que son ventajas para unos puede provocar desventajas para otros. Si no está estipulado que el empleador corre al menos con una parte proporcional de los gastos que se estima se derivan del teletrabajo, los ahorros que realizan los empleadores — por concepto de bienes inmuebles, energía y otros gastos — podrían atribuirse simplemente a que la financiación de esos gastos se ha transferido a los teletrabajadores. Otro riesgo para los trabajadores estriba en la posibilidad de que se intensifique su carga laboral, si no se

²⁶ K. Lister y T. Hamish: *The state of telework in the U.S.: How individuals, business, and government benefit* (San Diego, California, Telework Research Network, junio de 2011).

prevé explícitamente y se respeta plenamente su derecho a desconectar los dispositivos móviles y no recibir comunicaciones de la empresa fuera de las horas de trabajo. La aparente flexibilidad de la que gozan los teletrabajadores para fijar sus propios horarios de trabajo de acuerdo con sus preferencias y/o sus propias necesidades puede convertirse fácilmente en una trampa, si se espera que éstos estén siempre disponibles para trabajar en todo momento.

- 58.** Otro aspecto importante que han de considerar detenidamente todas las partes implicadas en el teletrabajo es la responsabilidad jurídica en materia de seguridad y salud de los teletrabajadores, tanto si éstos trabajan a domicilio como si son itinerantes. En 2011, el Tribunal de Revisión de Actos Administrativos de Brisbane, Australia, declaró responsable a la empresa de telecomunicaciones Telstra de las lesiones sufridas por uno de sus teletrabajadores mientras trabajaba a domicilio. El tribunal consideró que las lesiones estaban relacionadas con el trabajo y condenó a la empresa a sufragar los gastos médicos y a indemnizar al trabajador por la consiguiente pérdida de ingresos, aunque Telstra había declinado toda responsabilidad alegando que el trabajador se había caído fuera del área de trabajo designado.

4.2. Distribución demográfica del teletrabajo, inclusive por género

- 59.** La distribución demográfica de los teletrabajadores, al igual que sucede con todos los demás aspectos relativos a esta categoría de trabajadores, no se ha determinado por cuanto los diversos estudios en la materia arrojan resultados divergentes. Según un estudio de 2014, por ejemplo, el perfil del teletrabajador típico, en una muestra de 556 trabajadores, es el de un hombre que no pertenece a una generación particular que trabaja a domicilio; algunos tienen hijos y otros no; y no hay ninguna tendencia que indique claramente que los hombres prefieran trabajar a domicilio por motivos de índole familiar ²⁷. En la Unión Europea, un estudio de Eurofound determinó que es más probable que los hombres recurran a esta modalidad de trabajo que las mujeres: en promedio, hay un 8,1 por ciento de teletrabajadores frente a un 5,8 por ciento de teletrabajadoras ²⁸. Según Eurofound, estas diferencias de género pueden explicarse al menos en parte por la distribución del teletrabajo según los sectores y ocupaciones. En los sectores donde se registra una mayor incidencia del teletrabajo — como en el sector inmobiliario y en la intermediación financiera — tienden a predominar los hombres. Esta misma tendencia se observa en el caso de las ocupaciones con un nivel de calificación más elevado y en profesiones técnicas, donde se registra una menor presencia de trabajadoras. Por tanto, el estudio de Eurofound sugiere que la existencia de mercados de trabajo segregados por género pudiera ser uno de los posibles factores que explican las diferencias de género en relación con el teletrabajo.

- 60.** Otros estudios, como el de la Oficina Federal de Estadística de Suiza, citada más arriba, corroboran en efecto que hay más teletrabajadores que teletrabajadoras. En 2015, alrededor de dos tercios de los trabajadores eventuales a domicilio en Suiza eran hombres: un 24 por ciento de hombres frente a un 18 por ciento de mujeres. Esto se debe a que la mayoría de los trabajadores que ocupan puestos de dirección o de categoría profesional, las categorías a las que se suele autorizar el teletrabajo, son de sexo masculino. No obstante, las mujeres, constituyen casi la mitad de los trabajadores regulares a domicilio, y su representación en esta categoría de teletrabajadores ha experimentado un crecimiento más rápido que la de los hombres (se ha sextuplicado desde 2001).

²⁷ D. Cook: «Men dominate telecommuting crowd», en el sitio web *BenefitsPRO.com*, 5 de mayo de 2014, puede consultarse en <http://www.benefitspro.com/2014/05/05/men-dominate-telecommuting-crowd>.

²⁸ Eurofound, *op. cit.*, pág. 7.

-
61. En lo que respecta al nivel de formación, pese a que no está nada claro que el caso suizo sea generalizable a todo el mundo, en la encuesta sobre la fuerza de trabajo de la Oficina Federal de Estadística de Suiza, 2001-2015, se señala una presencia preponderante de trabajadores con un nivel de enseñanza superior en el teletrabajo a domicilio. En 2015, más de un tercio de quienes se acogían, al menos ocasionalmente, al teletrabajo poseían como mínimo un nivel de enseñanza superior, frente a un 13 por ciento que sólo tenían estudios de secundaria y tan sólo un 3 por ciento que habían completado la enseñanza obligatoria.

5. Diálogo social

62. El informe publicado en 2010 titulado *Teletrabajo en la Unión Europea*²⁹ señala que los gobiernos y los interlocutores sociales han mantenido amplias consultas sobre el teletrabajo desde hace muchos años. Incluso antes de que comenzara el diálogo social intersectorial europeo sobre teletrabajo, los interlocutores sociales del Comité de Diálogo Social Sectorial para Telecomunicaciones habían iniciado consultas y negociaciones y adoptaron un documento conjunto destinado a establecer las directrices del teletrabajo en su sector en Europa, el cual firmaron el 7 de febrero de 2001.
63. Posteriormente, UNI Europa Finanzas y UNI Europa ICTS negociaron y firmaron declaraciones conjuntas sobre el teletrabajo con sus respectivos interlocutores sociales en el plano europeo: la Asociación de mutuas y cooperativas de seguros en Europa (AMICE), la Federación Europea de Intermediarios de Seguros (BIPAR) e Insurance Europe para el sector de los seguros (firmada en febrero de 2015), y la Asociación de Operadores Públicos Europeos de Telecomunicación (ETNO) para el sector de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (firmada en febrero de 2016). Las dos declaraciones conjuntas, basadas en el Acuerdo Marco sobre Teletrabajo concertado el 16 de julio de 2000³⁰, comprometen a los interlocutores sociales a promoverlas y darles seguimiento, y proporcionan ejemplos de buenas prácticas de teletrabajo de diferentes actores. Las declaraciones cubren a los trabajadores de las empresas que trabajan a distancia habitualmente y, en el caso del sector de los seguros, a los vendedores itinerantes y los tasadores de siniestros en jurisdicciones en las que las condiciones de trabajo convenidas por los interlocutores sociales no distinguen entre los vendedores itinerantes y los tasadores de siniestros por un lado, y otros trabajadores por otro. Las declaraciones también estipulan que se respeten las normas nacionales aplicables. Piden a sus respectivos miembros, así como a las partes interesadas en ambos sectores, que examinen sus propias prácticas teniendo en cuenta la declaración.
64. Asimismo, las declaraciones subrayan el carácter voluntario del teletrabajo y exigen que el empleador supervise a los trabajadores que realizan trabajo móvil para apoyarles en este proceso. Se invita a los miembros a que consideren celebrar, antes de poner en marcha modalidades de trabajo móvil, un convenio colectivo y/o acuerdos individuales suplementarios específicos, que aborden las cuestiones siguientes: *a)* frecuencia del teletrabajo y accesibilidad del teletrabajador; *b)* seguridad y salud en el trabajo; *c)* protección de datos; *d)* acceso del empleador al lugar de trabajo para verificar la correcta aplicación de las disposiciones en materia de salud y seguridad y protección de datos; *e)* cuando sea pertinente, condiciones relativas al suministro, la instalación y el mantenimiento del equipo necesario para realizar el trabajo móvil; *f)* pasos a seguir en caso de avería del equipo; *g)* el derecho de los trabajadores a acceder a oportunidades de formación y desarrollo profesional

²⁹ Eurofound, *op. cit.*

³⁰ Las declaraciones están disponibles en:
https://www.etno.eu/datas/ETNO%20Documents/Joint_Declaration_telework_UNIeuropa_ETNO.pdf y http://www.amice-eu.org/userfiles/file/ISSDC_telework_declaration_2015-02-10_signed.pdf.

y el requisito de que estén sujetos a las mismas políticas de evaluación a las que estén sujetos los trabajadores que no realizan teletrabajo para el empleador, y *h*) el derecho de los teletrabajadores de beneficiarse de las mismas prestaciones que el resto de los trabajadores de la empresa, con carga de trabajo, salario y criterios de desempeño equivalentes. El control del desempeño debería medirse en función de los resultados obtenidos y no de la actividad en sí y cualquier sistema de control del desempeño debería ser coherente y tener en cuenta las características específicas del tipo de trabajo móvil.

65. De manera similar, los interlocutores sociales reconocen el riesgo de que los trabajadores no estén cubiertos por un seguro contra accidentes en caso de que se produzcan accidentes en el entorno de trabajo móvil y recomiendan que los miembros examinen las medidas adecuadas que se han de adoptar en este campo, como considerar si es necesario un seguro complementario. Asimismo, propugnan que los teletrabajadores deberían gozar de los mismos derechos colectivos que las personas que trabajan en los locales del empleador y que no se deberían poner obstáculos a los trabajadores móviles para comunicarse con representantes de los trabajadores.
66. En la región nórdica, los interlocutores sociales del sector financiero, el Sindicato de Servicios Financieros de Dinamarca y su homólogo empleador, *Finanssektorens Arbejdsgiverforening*, han firmado un acuerdo marco sobre el teletrabajo que se incluye en los convenios colectivos como un protocolo tipo. El acuerdo marco especifica que el teletrabajo ha de formar parte del tiempo de trabajo total, de manera que se mantengan las relaciones entre los trabajadores y la empresa, en el plano laboral y social. Además, el trabajador puede solicitar acogerse al régimen de teletrabajo por un tiempo máximo equivalente al 50 por ciento del tiempo de trabajo, calculado durante un período de 13 semanas. Asimismo, se subraya que el teletrabajador debe tener acceso a un lugar de trabajo en los locales de la empresa.
67. Los interlocutores sociales también han concertado convenios colectivos y acuerdos a nivel de empresa sobre el teletrabajo. En Alemania, *Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)*, por ejemplo, tiene convenios colectivos sobre el teletrabajo móvil y el trabajo móvil con Deutsche Telecom, aplicados por primera vez en 1995, antes de que se creara *ver.di* mediante la fusión entre DPG (Deutsche Postgewerkschaft) y otros cuatro sindicatos.
68. En la Federación de Rusia, el teletrabajo está regulado desde 2013 por el Código Laboral, tras consultas realizadas en la comisión tripartita del país.
69. Asimismo, cabe destacar la Declaración de Buenos Aires sobre Teletrabajo adoptada por el 15.º Taller Internacional sobre Teletrabajo, organizado en Buenos Aires del 25 al 27 de agosto de 2010. La declaración destaca, entre otras cosas, la necesidad de establecer marcos jurídicos generales para proteger a todos los teletrabajadores, en particular los trabajadores con discapacidades y otros grupos vulnerables, mediante normas u otras disposiciones jurídicas, y garantizar su derecho de libertad sindical, sindicación y seguridad social.

6. Instrumentos internacionales relativos al teletrabajo

70. Ningún instrumento internacional del trabajo aborda específicamente el teletrabajo. Sin embargo, parece que el Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 177) y la Recomendación sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 184), ambos adoptados por la Conferencia Internacional del Trabajo en 1996, son aplicables al teletrabajo a domicilio,

aunque la aplicabilidad concreta de estos instrumentos al teletrabajo está lejos de gozar de una aceptación general ³¹. La disposición pertinente estipula que:

- a) la expresión **trabajo a domicilio** significa el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza:
 - i) en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador;
 - ii) a cambio de una remuneración;
 - iii) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello,

a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales.

71. Di Martino señala que, aunque algunas personas han mantenido que «el teletrabajo debería debatirse dentro del marco existente ofrecido por este Convenio», otras han sostenido que «aunque el trabajo a domicilio y el teletrabajo comparten algunas características, existe una distinción clara porque el teletrabajo conecta electrónicamente a los trabajadores con sus empleadores, mientras que el trabajo a domicilio no lo hace necesariamente» ³².

72. La Recomendación complementa las disposiciones del Convenio sin imponer obligaciones adicionales y especifica lo siguiente, entre otras disposiciones ³³:

- el derecho de los trabajadores a domicilio a estar informados acerca de sus condiciones de empleo específicas;
- el registro de empleadores que recurren a trabajadores a domicilio y de los intermediarios que utilizan esos empleadores;
- la aplicación a los trabajadores a domicilio de la legislación y las normas nacionales relativas a la edad mínima de admisión al empleo;
- el derecho de los trabajadores a domicilio de sindicarse y negociar colectivamente;
- la fijación de tasas salariales mínimas para el trabajo a domicilio;
- la protección de la seguridad y la salud en el trabajo;
- horas de trabajo, períodos de descanso y licencias;
- seguridad social y protección de la maternidad;
- protección en los casos de terminación de la relación de trabajo, y
- promoción de la formación y otros programas destinados específicamente a los trabajadores a domicilio.

³¹ V. Di Martino: *The high road to teleworking* (Ginebra, OIT, 2001), pág. 107.

³² *Ibíd.* Véase la nota 3 al pie de página en relación con la distinción entre teletrabajo realizado a domicilio y teletrabajo en el sentido que se da a este término en el Convenio núm. 177.

³³ *Ibíd.*

7. Observaciones finales

73. Todos los datos de que disponemos parecen indicar que el teletrabajo, ya sea ocasional o a tiempo completo, es un fenómeno muy extendido que sigue avanzando y que tiene consecuencias de gran alcance para el mundo del trabajo. El teletrabajo es uno de los procesos facilitados por la tecnología que, como se señala en la Memoria del Director General, *La iniciativa del centenario relativa al futuro del trabajo*, podría ser un arma de doble filo, ya que permite que el individuo «pase más tiempo en su casa que en el trabajo, pero que también pase más tiempo trabajando en casa».
74. Uno de los obstáculos principales a la hora de comprender, controlar y evaluar la situación real del teletrabajo, con el objetivo de desarrollar políticas para responder a los problemas que puedan surgir, es la falta de una definición del fenómeno aceptada universalmente y, por consiguiente, una falta de claridad en cuanto a los factores que deben tomarse en consideración para medirlo. Una vez se acuerde una definición común, abordar el problema subyacente de la falta de datos estadísticos exigirá que los gobiernos empiecen a recopilar de forma sistemática datos sobre la incidencia del teletrabajo en la mano de obra, por ejemplo, añadiendo la formulación de preguntas a los métodos utilizados para la recopilación de datos existentes, como encuestas de población activa u hogares.
75. Un último punto sobre el que los mandantes de la OIT tal vez quieran reflexionar es el hecho de que las herramientas tecnológicas actuales suponen que ya no es técnicamente imposible que los empleadores en cualquier parte del mundo, incluido en los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y los servicios financieros, aprovechen la amplia cantera mundial de trabajadores cualificados y los empleen como teletrabajadores a tiempo completo, es decir, fuera del país en el que está domiciliada la empresa. Esto plantea muchas interrogantes como: ¿qué legislación laboral debería aplicarse, la del país en la que se encuentra el empleador o la de donde trabaja el teletrabajador? ¿Qué impacto tendría en pilares del trabajo decente, como la libertad sindical y de asociación, la representación colectiva, los regímenes de seguridad social y el diálogo social en general, puesto que la mano de obra estaría dispersa por diferentes países — e incluso regiones — con diferentes leyes laborales? No son cuestiones puramente hipotéticas; el trabajo participativo y el trabajo en plataforma en el consumo colaborativo ya incluyen las modalidades de colaboración, que cubren a países e incluso continentes, que también facilitan la tecnología y el teletrabajo. Sin embargo, esta posibilidad es menos probable en el teletrabajo convencional, que consiste en el trabajo realizado por trabajadores regulares fuera de los locales de su empleador.