

<http://idp.uoc.edu>

 Monográfico «VI Congreso Internet, Derecho y Política. *Cloud Computing*: El Derecho y la Política suben a la Nube»

ARTÍCULO

El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?

 Carmen Pérez Sánchez

Fecha de presentación: octubre de 2010

Fecha de aceptación: noviembre de 2010

Fecha de publicación: diciembre 2010

Resumen

A pesar de los avances tecnológicos que han permitido la aparición de nuevas formas de trabajo en red, el teletrabajo -entendido como el trabajo remoto que implica el uso intensivo de herramientas telemáticas- representa actualmente un modo de organización del trabajo muy minoritario. Las resistencias para implementarlo por parte de las organizaciones son numerosas, pero también la experiencia y la valoración de los propios teletrabajadores es ambivalente. Por medio del análisis de las metáforas sobre el teletrabajo que hemos recogido en 18 entrevistas realizadas a teletrabajadores y teletrabajadoras con responsabilidades familiares, examinamos cuáles son las principales ventajas e inconvenientes de esta práctica laboral. Nuestro análisis muestra que si bien la capacidad para poder organizar los tiempos y los espacios de los diferentes ámbitos de la vida cotidiana (del trabajo remunerado, del trabajo doméstico y familiar, del ocio, etc.) de la manera que mejor convenga es el factor positivo más destacado por nuestros informantes, la posibilidad de estar permanentemente disponible para el trabajo, la familia, la casa y, por lo tanto, de no desconectar nunca se puede convertir también en su mayor riesgo.

Palabras clave

sociedad de la información y el conocimiento, TIC, teletrabajo, análisis del discurso, metáforas

Tema

Sociología del trabajo y las organizaciones

Teleworking: More freedom or a new form of slavery for workers?

Abstract

Despite the technological advances which have resulted in the appearance of new forms of online working, teleworking - working at a distance, using communication technologies - is still a very minor form of work organisation. There is a lot of resistance by organisations to put it into practice, but the experience and evaluation by teleworkers themselves is also ambivalent. By analysing the metaphors of teleworking from 18

interviews with teleworkers who have family responsibilities, we examine the main advantages and disadvantages of this work practice. Our analysis demonstrates that the most positive factor is the ability to organise time and space of daily life (for the job, household work, family, leisure, etc.) to best suit the teleworker. However, the possibility of being permanently available for work, the family and household tasks, which means never being able to disconnect, may also be the major risk.

Keywords

information and knowledge society, ICT, teleworking, discourse analysis, metaphors

Topic

Sociology of work and organisations

Introducción

Uno de los ámbitos en los que la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha sido más estudiada es el laboral. Las TIC han favorecido la aparición de nuevas formas de organización del trabajo y seguramente la más importante es el trabajo en red. En el fondo, y tal y como nos recuerda Manuel Castells (1997), Internet es la forma de organización más habitual de la actividad humana a pequeña escala. Todo el mundo forma parte de alguna red: nuestro trabajo, nuestra familia, nuestros amigos, etc.; todas son, en potencia y en la práctica, nuestras mejores redes de apoyo. El surgimiento de Internet ha permitido la aparición de nuevas formas de trabajo y de coordinación a gran escala y ha sustituido las cadenas de mando lineales y centralizadas por un trabajo autoprogramable caracterizado por la ocupación formada, flexible y con capacidades de autoorganización (Vilaseca, 2004). De esta manera, el trabajo en red implicaría el paso de un contexto caracterizado por la estabilidad laboral y salarial a un sistema productivo y de trabajo basado en la flexibilidad. Esta flexibilidad, los modelos de trabajo variable, la diversidad en las condiciones de trabajo y la individualización de las relaciones laborales son las características principales del mercado de trabajo en la sociedad de la información y del conocimiento (Castells, 2001).

1. Origen y evolución del teletrabajo

Es dentro de este contexto -de implementación masiva de las TIC en el ámbito laboral donde debemos situar el tele-

trabajo. Aunque la mayoría de los autores sitúan el origen del concepto en el contexto de la crisis del petróleo de los años setenta, cuando Jack Nilles afirmó que «si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su sitio de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo» (Nilles, 1976: 4), Peter Goldmark en su programa «La nueva sociedad rural» (1972; citado por Ortiz Chaparro, 1999) ya perfilaba este modo de trabajo.

Siguiendo a Eduardo Barrera, presidente de European Community Telematics/Telework Forum (ECTF), éste sería el inicio de una primera fase en la historia del teletrabajo que se extendió hasta mediados de los años ochenta, en la que los discursos de sólo unos miles de expertos, principalmente de Estados Unidos, se centraban en temas energéticos y medioambientales, es decir, el teletrabajo era una alternativa a la utilización generalizada del coche para ir al trabajo.

La segunda fase del teletrabajo se caracterizaría por la irrupción del PC y el desarrollo de las redes virtuales privadas, que fueron extendiendo el concepto de red local y generalizando el uso del correo electrónico. Respecto a las organizaciones, a finales de este período, que llegaría hasta comienzos de los años noventa, el teletrabajo aparece como una opción para dar apoyo al *outsourcing*, mientras que el desarrollo de la telefonía móvil digital y la bajada del precio de los ordenadores portátiles posibilitan la aparición de las primeras oficinas móviles.

Actualmente estaríamos en una tercera fase del teletrabajo, caracterizada por la globalización de la economía y la explosión de Internet, y más concretamente de la World

Wide Web. Esta globalización ha incrementado considerablemente la presión competitiva y la inestabilidad de los mercados, y ha obligado a las empresas a reconsiderar sus procesos productivos y a reclamar una mayor flexibilidad en el mercado laboral, mientras que por el lado de las infraestructuras hemos vivido un proceso de desregulación y privatización de las telecomunicaciones para potenciar la oferta y reducir costes.

El autor menciona una cuarta generación del teletrabajo que implicaría pasar a ser la manera habitual en la que la mayoría de las persona realizan, al menos parcialmente, su trabajo todos los días. Este cambio, que Barrera pronosticaba con la llegada del nuevo milenio, en el fondo significaría que el teletrabajo pasaría de ser considerado una manera innovadora de trabajar a ser la manera ordinaria de hacerlo.

La falta de estudios cuantitativos recientes no nos permite hablar de la evolución del teletrabajo en los últimos diez años, pero la Comisión Europea pronosticaba el inicio de una tendencia al alza de este fenómeno que «está llevando al cambio más sustancial en la práctica laboral desde hace mucho tiempo, que llegará a afectar a casi toda la población europea en alguna etapa de su vida laboral en los próximos cinco años y en los siguientes» (Status Report on European Telework, 1999: 126). Sin embargo, ni las predicciones para Estados Unidos -que hablaban de que la oficina se convertiría en un lugar para visitar de vez en cuando para recoger documentos y correspondencia (Blanco, 2006; Goldman, 2000)- ni para Europa se han cumplido. Así, W. J. Steinle afirmaba ya en 1988 que «hay más gente estudiando el teletrabajo que teletrabajadores reales» (1988: 8).

2. ¿Qué es el teletrabajo?

Esta evolución de la implementación del teletrabajo ha ido acompañada de diferentes conceptualizaciones. Así, revisando la bibliografía académica sobre el teletrabajo, nos encontramos con definiciones de carácter general

para las que el teletrabajo sería un modo de trabajo remoto que implica el uso de las TIC (por ejemplo, Gillespie y Feng, 1996; Kerrin y Hone, 2001; Wikström et al., 1997). Sin embargo, lo que predomina son definiciones que se centran en aspectos más concretos del teletrabajo, como su posibilidad de reducir los desplazamientos de casa a la oficina, el papel de las tecnologías en la práctica del teletrabajo, el lugar en el que se debe realizar el trabajo remunerado o el régimen contractual que debe tener el teletrabajador¹.

En nuestro caso, hemos optado por trabajar con una definición amplia de teletrabajo según la cual éste sería el trabajo remunerado que cumpliera los siguientes tres requisitos:

- la ubicación: el trabajo se realiza en un lugar físico diferente de donde se necesitan los resultados,
- debe desarrollarse un uso intensivo de las TIC y
- debe existir un vínculo de comunicación con el empleador o contratista.

La falta de consenso en la definición del teletrabajo no deja de ser un síntoma más de que todavía estamos hablando de una modalidad de organización del trabajo muy minoritaria². No obstante, la mayoría de los estudios, desde los más tempranos hasta los más recientes, señalan un conjunto de ventajas y de efectos beneficiosos del teletrabajo sobre las personas, las organizaciones y la sociedad en su conjunto. Así, por ejemplo, para las teorías postindustriales el teletrabajo liberaría a las personas de la disciplina y la alienación de la producción industrial. En este sentido, el trabajo remunerado en el hogar ofrecería la libertad del trabajo autorregulado y una reintegración del trabajo y la vida personal.

Por el contrario, también se han analizado ampliamente las resistencias por parte de las organizaciones a la hora de implementar esta modalidad de organización del trabajo, centradas principalmente en los costes, los cambios organizacionales y la inseguridad en la información. Desde esta perspectiva, autores como Richard Sennet han declarado que «el teletrabajo es la última isla del

1. Para una revisión más detallada de las diferentes definiciones del teletrabajo, ver PÉREZ, C. y GÁLVEZ, A. (2009). *Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal*. Athenea digital, 2009 (15), pág. 57-79.

2. Según los estudios, se habla de que entre un 3 y un 8% de la fuerza de trabajo del Estado español realiza algún tipo de teletrabajo.

nuevo régimen», en el sentido de que el horario flexible, si se «ha de considerar una recompensa, también coloca al trabajador bajo el estricto control de la institución» (2000: 61). De hecho, el teletrabajo obliga a pasar de centrarse en la inversión (tiempo dedicado, manera de trabajar) a centrarse en el resultado (los resultados del trabajo) que, aunque no es una idea nueva, todavía genera muchas resistencias por parte de los directivos (Bailyn, 2006).

3. Metodología: El estudio del teletrabajo a través de las metáforas

Para analizar cuál es el impacto del teletrabajo sobre la vida cotidiana de las personas, hemos analizado 18 entrevistas en profundidad a teletrabajadores (9 hombres y 9 mujeres) con responsabilidades familiares. Para realizar el análisis del discurso nos hemos centrado en las metáforas que utilizan para referirse a la práctica del teletrabajo.

El lingüista George Lakoff argumenta en su libro *Metáforas de la vida cotidiana* que «el lenguaje se estructura metafóricamente» (1986: 42) y que estas metáforas tienen la capacidad de construir realidad, en el sentido de que nuestra manera de pensar, cómo actuamos, todo lo que experimentamos y qué hacemos en nuestra vida cotidiana es fundamentalmente de naturaleza metafórica. Por lo tanto, la metáfora constituye una manera de pensar el mundo y de organizar coherentemente un concepto mediante un vínculo analógico con un objeto o una imagen de otro orden, por lo que no es sólo un recurso retórico propio de un registro literario.

Asimismo, las metáforas sirven en gran medida para nombrar experiencias cotidianas con un lenguaje que nos es familiar, que simplifica, aunque normalmente hacen referencia a conceptos generales, abstractos y, en consecuencia, muchas veces ambiguos. En resumen, el recurso de las metáforas es un ejercicio de simplificación y generalización que trata de buscar imágenes que puedan describir la experiencia vivida. Aun así, no hemos de entender las metáforas como «una aproximación imperfecta» a una realidad que se quiere describir, sino como un recurso lingüístico que nos permite «entender el mundo que nos rodea y expresarlo» (Tusón, 2008: 7). En este

sentido, también «la ciencia habla mediante las metáforas precisamente para descubrir y describir toda la complejidad de la realidad que estudia» (Cardús, 2009: 5).

Además, el hecho de que el teletrabajo no sea una práctica generalizada en las empresas y organismos públicos para la organización del tiempo y el espacio de trabajo provoca que todavía no encontremos metáforas consensuadas, repetidas y acordadas por todos nuestros informantes. Como veremos a continuación, a veces nos encontramos con metáforas que quieren describir una realidad y la contraria. Este hecho sólo hace que nos adentremos más en el juego de luces y sombras que supone la práctica del teletrabajo en la vida cotidiana de estos trabajadores. Podríamos decir, utilizando la metáfora de Bruno Latour (2001), que la práctica del teletrabajo no está «estabilizada»; todavía hoy en día no existe un consenso, un discurso homogéneo que describa lo que supone la práctica del teletrabajo -aunque los medios de comunicación en los últimos años están ayudando a construir una imagen muy determinada del teletrabajo.

Teniendo en cuenta estas premisas, a continuación analizaremos las metáforas que más se repiten a lo largo del discurso de las personas entrevistadas sobre el teletrabajo y que nos ayudan a conocer y comprender la valoración que hacen del teletrabajo y cómo viven en su vida cotidiana esta experiencia.

4. El teletrabajo como fuente de libertad

Para la gran mayoría de las personas consultadas, el teletrabajo supone la posibilidad de poder, en primera instancia, autoorganizarse el tiempo y el espacio de trabajo de la manera que más les convenga. De hecho, no dudamos en afirmar que esta libertad de poder decidir sobre la organización del tiempo propio, de decidir dónde y cuándo se trabaja, de poder establecer qué es importante y qué lo es menos, qué requiere más dedicación y qué se puede hacer en tiempos residuales, es la ventaja más valorada y más repetida por las personas que hemos entrevistado. En esta línea, la libertad que otorga el teletrabajo a los trabajadores, esta capacidad de autogestión, permite, como dice el siguiente entrevistado, que pueda trabajar a su aire, a su ritmo.

Trabajar a mi aire, a mi ritmo, sin tener nadie aquí pegándose a la colleja [...] Que eliges el horario que quieres, que trabajas las horas que... bueno, que mientras que tengas el trabajo hecho, pues lo haces en las horas que... que quieras. (Traductora).

Esta posibilidad de trabajar con el ritmo y en el horario que uno quiera repercute en gran medida en el resultado del trabajo realizado. Así, la gran mayoría de las personas consultadas afirman que cuando teletrabajan sienten que aprovechan más el tiempo, que son más productivos y que la calidad del trabajo realizado en casa es mucho mayor. Este hecho se debe principalmente a que en casa trabajan más tranquilos porque están solos y no tienen las interrupciones propias de la oficina: llamadas de teléfono, interrupciones de los compañeros, las pausas para el café, el tiempo de comer que se alarga, etc.

Lo que siento es que **aprovecho muchísimo más el tiempo** que cuando vengo aquí. [...] Además de la tranquilidad, de la **tranquilidad** que tienes en casa, sin nadie, en mi caso, durante la mañana, aquí no. Es que estás con gente, teléfono, tal, diferente. (Profesor de universidad).

Teniendo presente que todas las personas entrevistadas tienen familiares dependientes a cargo, una cuestión que valoran muy positivamente del teletrabajo es que les ha permitido participar en actividades familiares que con un trabajo presencial no podrían. De hecho, con el teletrabajo el tiempo familiar no es un tiempo residual del tiempo de trabajo, no es aquel tiempo que queda «libre» después de la jornada laboral, sino que toma una centralidad muy valiosa para los padres y madres. De esta manera, los teletrabajadores afirman que por primera vez y gracias al teletrabajo han podido participar en actividades como llevar y recoger a sus hijos del colegio o de las actividades extraescolares, o poder ir a las reuniones escolares y tutorías. Los padres y madres, de esta manera, se sienten mucho más implicados en la vida de sus hijos: conocen mejor el colegio, sus profesores, los compañeros de clase y los padres y las madres de estos compañeros. También es muy importante la libertad que tienen para gestionar imprevistos relacionados con sus responsabilidades familiares, como cuando un hijo u otro familiar está enfermo, ya que pueden quedarse en casa para atenderlo o llevarlo con tranquilidad al médico. Los teletrabajadores son conscientes de que en aquel o

aquellos días en los que el hijo esté en casa, o que necesiten acompañar a un familiar a realizar una gestión, seguramente no podrán dedicar tanto tiempo al trabajo remunerado, pero con la flexibilidad que les proporciona el teletrabajo saben que este tiempo lo recuperarán cuando la situación de emergencia o de excepción esté superada.

Pero yo vivo fuera de Madrid, como a unos 20 kilómetros, más o menos, entonces, mmm... y luego tengo niñas pequeñas, que es el tema. A mí realmente lo que me interesaba era quedarme en casa algún día. Porque **yo lo que quería era llevarlas al colegio**, cosa que no he podido hacer nunca en mi vida (carcajada). Entonces, claro, algo tan tonto como esto, ¿no? (Jefa de área de la Administración del Estado).

Todos los padres y todas las madres valoran muchísimo esta mayor implicación en la vida de sus hijos y el resto de la familia gracias a la libertad de horarios que posibilita el teletrabajo. De hecho, es recurrente el comentario de que, anteriormente, cuando tenían un trabajo presencial debían pedir permiso al superior o pedir unos días de fiesta o de vacaciones para poder atender los compromisos familiares con la sensación de estar pidiendo favores o destinar los días de descanso a atender a los familiares para realizar un trabajo básico y necesario en nuestra sociedad: el trabajo de cuidado³. El estrés y la carga de culpabilidad que experimentan muchos trabajadores cuando tienen que faltar al trabajo por motivos familiares es enorme, sienten que no son buenos trabajadores, que no están dando el cien por cien a la empresa y se sienten en desventaja respecto a los compañeros que no tienen responsabilidades familiares o que, si las tienen, no se hacen cargo de ellas, un sentimiento que tienen muchas madres trabajadoras en relación con los hombres, tengan éstos hijos o no.

En este sentido, y relacionado íntimamente con este punto, los teletrabajadores enfatizan la tranquilidad que les da tener la opción de poder gestionar su tiempo libremente, ya que ello les ahorra el mal trago, si se nos permiten la expresión, de tener que dar explicaciones en el trabajo porque un día no se pueda asistir a éste por la necesidad de atender o realizar alguna gestión relacionada con el trabajo familiar.

3. Lo que desde la literatura del último tercio del siglo XX se venía llamando trabajo doméstico y trabajo familiar, en los últimos años, sobre todo desde los estudios feministas, se ha pasado a llamar trabajo de cuidado, para enfatizar la realización de algunas actividades necesarias para el mantenimiento de la familia fuera del hogar.

O sea, que yo me pueda ir tranquilo a trabajar a la UB, **sin tener que dar cuentas a nadie**, a la biblioteca, o quedarme en casa para leer, donde aprovecho mucho más el tiempo, o si tengo que ir una mañana a ver la fiesta de mi hijo de la castañada o de los disfraces, porque sé que por la tarde o por la noche mi trabajo lo puedo hacer desde cualquier sitio, en este caso desde la universidad. ¿O qué mejor? Por lo tanto, me acogí al teletrabajo para esto, para acogerme a esa flexibilidad en la que yo creo. (Profesor de universidad).

Pero el teletrabajo no sólo permite poder organizar con más libertad el tiempo de trabajo remunerado, sino también el espacio en el que éste se realiza, tal y como muestra claramente la cita anterior, en la que el entrevistado explica que trabaja mejor en casa o en una biblioteca que en el despacho. La posibilidad que ofrecen las TIC de poder estar conectado desde prácticamente cualquier sitio y de contar con programas informáticos que permiten poder acceder desde cualquier terminal al contenido del ordenador de la oficina facilita que se pueda trabajar allá donde se esté y que, por lo tanto, también se pueda aprovechar mejor lo que con un trabajo presencial y sin estas tecnologías serían tiempos muertos. De hecho, la siguiente cita muestra claramente cómo la trabajadora ajusta su tiempo de trabajo para poder disponer de más tiempo familiar, concretamente con sus hijos, pero también cuando por motivos laborales debe viajar. De esta manera, el aeropuerto, el hotel, etc., pasan a ser también lugares de trabajo.

Porque cuando estoy en Barcelona me gusta llevar a los niños al cole, porque viajo mucho, pues hay días que estoy... no sé, pues los lunes y los viernes pues llevar a los niños al cole, porque a mí me gusta involucrarme, ¿no? [...] Pero absolutamente paro, a mí me verás, absolutamente, puede a que a veces incluso ridículo, pero para mí es fundamental. Yo es que, como viajo mucho, **el aeropuerto para mí es la oficina**, por tanto, para mí, si voy en un viaje de negocios, aprovecho el tiempo de espera en el aeropuerto, o por la noche en el hotel me verás... Los viajes, siempre sé perfectamente lo que me cuesta el viaje en tiempo, por tanto, pues aprovecho para limpiar correo, preparar una reunión... [...] Un día me verás trabajando a unas horas un poco extrañas... Estoy en Barcelona, así que, por ejemplo, hoy mismo, a las cuatro y media, cinco menos cuarto, iré a buscar a los niños, estaré con ellos y ahora lo que haré es conectarme a las siete, o a lo mejor más tarde, a las ocho o a las nueve, depende de cuando los ponga a dormir, entonces me conecto. (Directora de una unidad de negocio de una empresa multinacional).

Por lo tanto, la metáfora del teletrabajo como fuente de libertad se concreta con otras metáforas que hacen referencia a la tranquilidad que da poder trabajar «a su aire», en el lugar que encuentren y en el momento más productivo, lo que permite tener la sensación de aprovechar mejor el tiempo de trabajo remunerado y, así, disponer de más tiempo para la familia. La clave está, en este caso, en la libertad de poder elegir, de poder decidir cómo organizar las 24 horas del día y cómo optimizar, de esta manera, el tiempo de trabajo remunerado y el familiar.

5. El teletrabajo como trampa

La capacidad de autoorganización de los diferentes tiempos de la vida cotidiana que proporciona la sensación de libertad antes mencionada también tiene su reverso, ya que, como todos sabemos, la libertad también implica una responsabilidad: la de saber utilizarla correctamente, saber administrarla. En este sentido, el teletrabajo se puede convertir en una trampa, ya que para la gran parte de los teletrabajadores consultados, el hecho de no tener un horario laboral rígido y unos espacios bien compartimentados dedicados a tareas específicas –la oficina para el trabajo remunerado, el hogar para la familia, el espacio público para el ocio, etc.–, sumado al hecho de la facilidad que proporcionan las TIC para poder estar conectado con el trabajo siempre y en cualquier sitio, supone el riesgo de tener que estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana para la organización para la que se trabaja.

Sin embargo, en muchos casos hemos observado que esta disponibilidad total no es tanto un requerimiento de la organización como una autoexigencia que se impone el trabajador, principalmente a causa de, en primer lugar, la falta de un horario de trabajo establecido que marque claramente un inicio y un final de la jornada laboral y, en segundo lugar, por la facilidad de poder estar conectado con los compañeros de trabajo a través de Internet o porque en todos los hogares de las personas consultadas hay al menos un ordenador que permite realizar el trabajo desde cualquier sitio y a cualquier hora. Por lo tanto, es habitual encontrar expresiones como «estar todo el día enganchado», «no desconectar nunca» o «irse la olla» para manifestar la sensación de tener que estar siempre pendiente de los requerimientos del trabajo, de estar continuamente consultando el correo electrónico o la mensajería instantánea.

Pero yo veo a gente que sí que lo dice, que se le puede **ir la olla** con este tema, es decir, que **estás todo el día enganchado**. (Profesor de universidad).

Por lo tanto, ésta sería la «trampa» del teletrabajo. Se dispone de total libertad para gestionar el tiempo y el espacio de trabajo, pero el resultado es una sobrecarga de trabajo no sólo remunerado, sino también doméstico y familiar. El siguiente fragmento de entrevista muestra claramente este hecho. Para aquellos teletrabajadores que sólo trabajan desde casa uno o dos días a la semana, estos días se reservan para hacer todo el trabajo familiar y doméstico que hay pendiente, para poder recoger a los

hijos en el colegio, para pasar más tiempo con ellos, etc. Pero, al mismo tiempo, el trabajo debe hacerse igualmente y ello obliga perder tiempo de ocio o de descanso y tener la sensación antes mencionada de que no se desconecta en ningún momento.

Nosotros no trabajamos por horas, trabajamos por objetivos, entonces tenemos que tener un trabajo hecho para un día y cómo lo hagas es tu problema. En ese «es tu problema», si tienes que hacer teletrabajo, pues... tú verás cómo lo haces, ¿no? Entonces, **el teletrabajo a veces es una ayuda y otras veces es una trampa**. Lo que a mí me pasa es... en ocasiones me quedo un día a la semana en casa, porque tengo muchas cargas familiares, y cuando no es que tengo que llevar a un niño al pediatra, tengo que llevar a hacer dos tutorías o, si no, generalmente, junto varias cosas en un día, entonces me quedo a trabajar en casa, lo que me pasa es que estoy todo el día arriba y abajo, y... que... bueno, que... trabajo poco, digamos, ese día... y... mi jefe, pues lo sabe, pero no le importa, ¿vale? Y ésta es la parte negociable del teletrabajo, ¿no? Que... no es que me coja un día de fiesta, realmente trabajo, pero trabajo muchísimo menos que si estuviera en la empresa. Y esto el *management* lo sabe, que normalmente si te quedas en casa, trabajas menos, la productividad es menor. [...] Entonces, aquí es donde viene el teletrabajo, que ya no es una opción, y que ya no es que tu jefe te lo dé, sino que te ves obligado a trabajar muchas noches. Y lo que... y lo que pasa últimamente, es... te facilitan tener ADSL, y te facilitan tener un equipo móvil, y si tú compras una impresora para tu casa, te la dan, y si... o sea, te facilitan tener todo el equipo para trabajar en casa, eso no es ningún problema, pero lo que te encuentras es trabajando más horas. (Ingeniera de una empresa multinacional).

Por lo tanto, como hemos visto en esta cita, en algunos casos la opción de teletrabajar sólo se adopta cuando el trabajador tiene compromisos familiares que atender y, por consiguiente, el día de teletrabajo se convierte en un día para realizar gestiones familiares o realizar trabajo doméstico, lo que provoca un gran estrés porque estas horas de trabajo se deben recuperar en otro momento, normalmente por las noches, cuando los hijos ya están durmiendo, o los fines de semana, cuando la pareja o los abuelos principalmente pueden hacerse cargo de ellos. El resultado es que no se desconecta en ningún momento y que la carga de trabajo total es mucho mayor que con un trabajo presencial en el que los límites de los tiempos y espacios, las tareas y las responsabilidades están mucho más definidas. Esta sensación de estrés, de no desconectar, de estar todo el día trabajando, provoca que, como en el caso de uno de nuestros informantes, se hable de situación «esquizofrénica».

Es bastante **esquizofrénico**, porque el hecho de estar siempre allí... pues eso, que tienes la lavadora, que no sé qué, que el niño está enfermo, y el hecho de que tú estás allí, pues **no desconectas nunca**... de lo que es la cuestión doméstica. (Traductora).

Conciliar los diferentes ámbitos de la vida de una persona con las responsabilidades familiares -el trabajo, la casa, la

familia, los amigos, etc.- requiere una organización de la vida cotidiana muy compleja que puede acabar convirtiéndose en un puzzle en el que a veces cuestan encajar las diferentes piezas.

No, lo que pasa es, eso, si te paras un momentito para hacerte un café, mientras te lo preparas, aprovechas para poner la lavadora. Que no sé, pierdes cinco minutillos, que muchas veces ya lo dicen, que de vez en cuando, trabajando, tienes que tomarte un descanso. Pues, ese descanso aprovecho y pongo lavadoras, hago no sé qué, que también repercute positivamente porque quiere decir que cuando terminas de trabajar, todo esto ya lo tienes hecho. Claro, esto llega a un punto... El otro día hacíamos como broma con el término *multitasquing*. Eso, las teletrabajadoras somos las reinas del *multitasquing*, porque estamos en todo, todo el rato. Entonces te vas organizando, chas, chas, a trocitos. **Es como si hicieras un puzzle**. Ahora pongo esto, ahora hago esto otro, ahora aprovecho y... «aprovecho y» es como la frase de las teletrabajadoras. Aprovecho y... hago esto, y aprovecho y ahora haré esto. Y así vas organizándote, digamos. (Traductora).

En este caso, la entrevistada hace referencia a que son principalmente las mujeres quienes practican el «multitasquing», porque la mayoría siente que son ellas todavía las principales responsables del trabajo doméstico y familiar, teletrabajen o no. Pero esta sensación de que el tiempo se escapa cuando se trabaja en casa con la realización de las tareas del hogar también la hemos encontrado en algunos hombres, principalmente, aquellos que teletrabajan la totalidad de la jornada laboral. Así, en la siguiente cita, un padre habla de cómo el trabajo doméstico le absorbe de tal manera que las horas se le pasan muy rápido, sin poder haber hecho todo el trabajo que hubiera querido.

Se me pasa el día volando y de trabajo trabajo no hago mucho. No sé si es lo que te estás encontrando pero **te absorbe la casa** muy fácilmente. [...] No es que no le dedique tiempo, lo que pasa es que se me va en cosas como hacer la compra, poner la lavadora... Bajas cinco minutos a hacer la compra y acaban siendo 45 minutos... Cualquier cosa, poner la lavadora, tender la ropa... A mí se me come mucho tiempo. Y no tengo casi nunca dos horas seguidas o tres horas seguidas para hacer una cosa. Muy pocas veces me pasa. (Gestor comercial y de proyectos).

Por lo tanto, ésta es la «trampa» del teletrabajo. La sobrecarga de trabajo remunerado, doméstico y familiar que padecen la mayoría de los teletrabajadores y la consiguiente ausencia de tiempo libre o de disposición personal, en muchas ocasiones, supone que se tenga la sensación de que no acaben desarrollando del todo como quisieran su papel de trabajadores, de padres, de hijos, de amigos, etc. Es decir, ni son buenos trabajadores, ni buenos padres, ni llevan la casa como les gustaría, ni tienen tiempo de calidad para estar con sus parejas, ni tiempo para dedicarlo al trabajo comunitario,

ni tiempo para ver a los amigos o realizar actividades de ocio.

Esto implica un mayor estrés, no eres buena trabajadora porque al final **no estás haciendo ni una cosa ni otra**. (Socióloga y socia de una empresa).

En resumen, el efecto más perverso del teletrabajo, su trampa, es el riesgo de no desconectar nunca, de estar siempre disponible para el trabajo, todo el día «enganchado», y para la casa y la familia, que se «comen» el tiempo. Por lo tanto, el día a día se convierte en un no parar que se traduce en estrés y en un sentimiento de culpabilidad por no estar realizando ninguna de las tareas del todo bien.

6. Valoración global del teletrabajo

A pesar de estas imágenes negativas que las personas entrevistadas han asociado al teletrabajo, la gran mayoría se siente privilegiada por poder hacer parte o la totalidad de la jornada laboral desde casa, y organizarse el tiempo de la manera que más les convenga. Por lo tanto, esta sensación de privilegio puede ser interpretada de una manera general, en cuanto a la libertad que tienen para organizarse los tiempos de las diferentes esferas de la vida cotidiana o, en un sentido más restrictivo, bien porque son conscientes de que forman parte de una minoría de trabajadores que pueden acogerse a esta medida, bien porque el teletrabajo se ha conseguido gracias a una negociación entre dos partes, el jefe y el trabajador, lo que implica que se viva con el miedo a que, con un cambio de superior, de departamento o de categoría profesional, esta posibilidad les sea retirada. En el caso de organizaciones en las que la práctica del teletrabajo no es generalizada, la sensación de privilegio aumenta, ya que se comparan con los compañeros que deben trabajar presencialmente y valoran en mayor medida esta concesión.

Soy consciente de que **soy una privilegiada**, ¿eh? Que... que... eso no se puede dar por descontado. [...] Yo firmo para que no me lo cambien. (Ingeniera de una empresa multinacional).

También hemos observado que la posibilidad de teletrabajar puede ser equiparada a una «promoción profesional». Tener la opción de trabajar parte o el total de la jornada laboral desde casa es, en muchas ocasiones, valorada mejor que un aumento de sueldo o una promoción

dentro de la empresa. De hecho, muchos entrevistados han declarado no estar interesados en una promoción porque un cargo superior implicaría una dedicación mayor de tiempo al trabajo remunerado y, en la mayoría de los casos, a la renuncia al teletrabajo.

Así, en conclusión, la libertad que permite el teletrabajo para organizar la vida cotidiana, para poder atender mejor a los hijos u otros familiares dependientes, el hecho de no tener que dar explicaciones en el trabajo cuando se tienen compromisos familiares, a pesar del aislamiento y la pérdida de posibilidades de promoción profesional que ello puede provocar, si se nos permiten la metáfora, «no tiene precio».

Yo creo que ya, en esta edad, y teniendo cargas familiares y tal, para mí, vamos, ha sido **la mejor promoción**. Yo... mira, bueno, yo he tenido mi subida y todo esto, pero aunque no me hubieran subido, **yo estoy bien pagada con esto, muy bien pagada**. (Analista programadora de una empresa multinacional).

7. Conclusiones

Mediante el análisis de las metáforas que las personas entrevistadas utilizan cuando se refieren al impacto o las consecuencias del teletrabajo en la organización de la vida cotidiana, podemos ver que sus experiencias como teletrabajadores no son ni totalmente positivas ni negativas, ni blanco ni negro, sino que se encuentran en un punto intermedio en el que el estrés por compaginar el trabajo doméstico, el familiar y el remunerado en una sucesión de tareas muchas veces simultáneas, el sentimiento de culpabilidad por sentirse unos privilegiados o por no poder llegar a todo, y el riesgo de restar opciones para la promoción profesional, no oscurecen del todo la gran ventaja del teletrabajo: la libertad de gestionar su vida de la manera que consideren más conveniente sin la necesidad de renunciar a ningún aspecto. Como hemos visto, en la mayoría de los casos, esta rearticulación de los tiempos se traduce en una disponibilidad mayor para lo doméstico y, sobre todo, para la familia. Las personas consultadas tienen claro que quieren estar en el mercado de trabajo, que el trabajo no es sólo una fuente de obtención de ingresos, sino también una manera de realizarse y sentirse mejor, pero por ello tampoco quieren renunciar a ser unos padres comprometidos con el trabajo de cuidado y de educación y el bienestar de sus familiares.

Bibliografía

- BAILYN, L. (2006). *Breaking the Mold. Redesigning Work for Productive and Satisfying Lives*. Ithaca, Nueva York: IRL Press, Cornell Universtiy. 2.ª ed.
- BLANCO ROMERO, A. (2006). *Teletreball, gènere i territori. Una comparació entre Catalunya, Ardèche i el Québec*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya. 1.ª ed.
- BARRERA, E. (1994). «Estado de situación del teletrabajo en Europa. Resultados de encuestas y estudios de casos». Teldet. Madrid: ECTF.
- CARDÚS, S. (2009). «Tres metàfores per pensar un país amb futur» [artículo en línea]. Institut d'Estudis Catalans. [Fecha de consulta: 21 de junio del 2010].
 <<http://www.salvadorcardus.cat/files/O91112DiscursIEC.pdf>>
- CASTELLS, M. (1997). *La sociedad red. La era de la información*, vol. 1. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (2001). *La Galaxia Internet*. Barcelona: Plaza y Janés.
- COMISIÓN EUROPEA (1999). *Estatus Report on European Telework* [informe en línea]. Bruselas. [Fecha de consulta: 21 de junio del 2010].
- GILLESPIE, A.; FENG, L. (1994). «Teleworking, Work Organisation and the Workplace». En: Robin Mansell (ed.). *The Management of Information and Communication Technologies: Emerging Patterns of Control*. Londres: Aslib. Pág. 261-272.
- GOLDMAN, D. (2000). «Today's work and family issue: curbing abusive overtime». En: J. CASNER-LOTTO (ed.). *Holdíng a job, having a life: strategies for change*. Scarsdale, Nueva York: Work in America Institute. Pág. 175-179.
- KERRIN, M.; HONE, K. S. (2001). «Job Seekers Perceptions of Teleworking: A cognitive mapping approach». *New Technology, Work and Employment*. Vol. 16, n.º 2, pág. 130-143.
- LAKOFF, G.; JOHNSON, M. (1991). *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.
- LATOURE, Bruno (2001). *La esperanza de Pandora. Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Barcelona: Gedisa.
- NILLES, J. M. (1976). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- ORTIZ CHAPARRO, F. (1996). *El teletrabajo: Una nueva sociedad en la era de la tecnología*. Madrid: McGraw-Hill.
- SENNET, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- STEINLE, W. J. (1988). «Telework: Opening remarks on an open debate». En: *Telework: Present situation and future development of a new form of work organization*. Amsterdam: Elsevier. Pág. 7- 19.
- TUSÓN, J. (2008). *Això és (i no és) allò*. Badalona: Ara llibres.
- VILASECA I REQUENA, J. (coord.) (2004). *El teletreball a Catalunya: Conceptes, tipologies, mètriques i polítiques*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya.
- WIKSTRÖM, T.; PALM LINDEN, K.; MICHELSON, W. (1997). *Hub of Events or Splendid Isolation. The home as a context for teleworking*. Lund: Lunds University.

Cita recomendada

PÉREZ, Carmen (2010). «El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?». En: «VI Congreso Internet, Derecho y Política. *Cloud Computing: El Derecho y la Política suben a la Nube*» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 11. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-perez/n11-perez>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>>

Sobre la autora

Carmen Pérez Sánchez
 cperezsanchez@uoc.edu

Investigadora del IN3 de la UOC.

Universitat Oberta de Catalunya
 Internet Interdisciplinary Institute (IN3)
 Edificio MediaTIC
 C/ Roc Boronat, 117
 08018 Barcelona, España